

**UNIVERSIDAD PÚBLICA DE EL ALTO
VICERRECTORADO
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN DERECHO**



**“LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACION PREVIA COMO MEDIO
ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN JUZGADOS
CONCILIADORES EN MATERIA CIVIL DE LA CIUDAD DE EL ALTO”.**

Resolución HCC N° 031/2021

EQUIPO DE INVESTIGADORES:

Lic. Norah Reyna Choque Chipana
Univ. Rosario Carlo Nina

EL ALTO – BOLIVIA
2022

UNIVERSIDAD PÚBLICA DE EL ALTO

AUTORIDADES

Dr. Carlos Condori Titirico
RECTOR

Dr. Efrain Chambi Vargas Ph. D.
VICERRECTOR

Dr. Antonio López Andrade Ph. D.
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Lic. Jorge Callisaya Quispe
DIRECTOR DE CARRERA DE DERECHO

M.Sc. Benjamín Yujra Yujra
COORDINADOR INSTITUTO DE INVESTIGACION

DERECHOS RESERVADOS: Universidad Pública de El Alto

SENAPI
RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA NRO. 1-2876/2022

Dirección UPEA: Av. Sucre s/n Zona Villa Esperanza

Diciembre. 2022
El Alto – Bolivia

PRESENTACIÓN

La Universidad Pública de El Alto a través del Instituto de Investigación de la Carrera de Derecho, mediante el proyecto de investigación: “LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN PREVIA COMO MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN JUZGADOS CONCILIADORES EN MATERIA CIVIL DE LA CIUDAD DE EL ALTO”.

El proyecto de investigación trata de comprender la conciliación previa como una opción por parte del demandante en los procesos extraordinarios, ejecutivos y otros procesos monitorios, sin que la o el requerido pueda cuestionar la vía conciliatoria.

Además , la conciliación es considerado en materia civil como una herramienta previa que cobra importancia cada día, primero porque los litigantes en conflicto llegan a una solución pronta del conflicto, por otra parte se tiene una solución verdadera del conflicto, muchas veces sin la intervención de un abogado a diferencia de un proceso judicial en el cual siempre se tiene la sensación de que alguien ganó el proceso y que alguien perdió el proceso, por tanto un punto medio para una verdadera solución al conflicto es la conciliación que le permite a los litigantes estar de acuerdo con las determinaciones tomadas.

En consecuencia, el proceso es bastante sencillo, ya que las partes o una de las partes pueden apersonarse a la Unidad de Plataforma del Tribunal Departamental de Justicia de la ciudad de El Alto y solicitar o un proceso de conciliación, ya sea verbal con el llenado del formulario, sin la necesidad de un abogado o también pueden hacerlo presentando un memorial realizado por un abogado, mediante el sorteo del Sistema Integrado de Registro Judicial (SIREJ) que se designa un conciliador que, al haber sido admitida y notificadas a las partes, llevará a cabo una audiencia cuyos resultados son homologados por un juez civil que será de cumplimiento obligatorio.

Este trabajo con la difusión y socialización contribuye la necesidad de conocer las conciliaciones previas para que la sociedad posteriormente reconozca esos derechos, y finalmente los juristas o entendidos en la materia apliquen dentro de la sociedad.

**M.Sc. Benjamín Yujra Yujra
COORDINADOR
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN DERECHO**

AGRADECIMIENTOS INSTITUCIONALES

El Instituto de Investigación de la carrera de Derecho de la Universidad Pública de El Alto mediante Resolución HCC N° 031/2021 aprobó el desarrollo de la investigación titulado “LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN PREVIA COMO MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN JUZGADOS CONCILIADORES EN MATERIA CIVIL DE LA CIUDAD DE EL ALTO”

La Conciliación previa es una preocupación del conjunto de la sociedad, pero en forma particular para todos los litigantes del Estado Plurinacional de Bolivia, ya que la conciliación previa tiene gran importancia para generar seguridad jurídica, acceso a la justicia que nos permite dar una mirada a como estamos llevando la justicia en cuanto a la economía y la celeridad de los mismos, que generan gran preocupación al momento de encontrarse en un conflicto jurídico.

En juzgados tenemos un cumulo de procesos que llevan años cumpliendo formalidades, donde llegan a cansar a los litigantes, es necesario establecer y generar nuevas propuestas para fortalecer la conciliación previa, generar confianza en el sistema judicial.

Por lo que el objeto de investigación cumple con la demanda social, al aplicar de manera correcta la conciliación ni litigantes ni abogados entraríamos en un círculo vicioso y tedioso, la conciliación fuese siempre una salida alternativa.

La Universidad Pública de El Alto agradece la contribución a esta investigación tan importante como es “La efectividad de la conciliación previa como medio alternativo de resolución de controversias en juzgados conciliadores en materia civil de la ciudad de El Alto”

Lic. Norah Reyna Choque Chipana
DOCENTE INVESTIGADOR
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN

INDICE

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1. EL PROBLEMA.....	3
1.1. Problema General	5
1.2. Problemas Específicos	5
2. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.	6
2.1. Objetivo General.....	6
2.2. Objetivos Específicos	6
3. LA HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	6
4. JUSTIFICACIÓN.....	6

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

1. MENCIÓN DE OTROS ESTUDIOS RELATIVOS AL TEMA.....	9
1.1. Antecedentes históricos	9
1.2. Definición de Conciliación.....	10
1.3. Ventajas de la conciliación	12
1.4. Características de la conciliación	14
1.4.1. La Conciliación Judicial.....	14
1.4.2. La conciliación previa.....	15
1.4.3 El proceso de conciliación.....	17
1.4.3.1. Escuchar a las partes	18
1.4.3.2. Identificación de problemas.....	19
1.4.3.3. Búsqueda de soluciones	19
1.4.3.4. El acuerdo	20
2. MENCIÓN DE LOS PUNTOS DE VISTA DE OTROS INVESTIGADORES	20
2.1. La conciliación abre la ruta del acceso a la justicia	
Balance 2016 - 2017	20
2.2. Conciliación mecanismo alternativo de solución de conflictos.....	21

2.3. La importancia y efectividad de la conciliación previa en el ordenamiento civil boliviano.....	24
2.4. La conciliación en sede judicial, una realidad consolidada en Bolivia rumbo a la instauración de una cultura de paz	27
2.5. Teorías y métodos para la paz	29
2.5.1 Teoría de conflicto social contemporáneo.....	29
2.5.2 Teoría de la educación para la paz	30
2.5.3. Cultura de paz.....	31
2.5.3 La interdisciplinariedad en la conciliación	32
3. CORRIENTE O ENFOQUE ELEGIDO POR EL INVESTIGADOR.	33
3.1. La corriente sociológica.....	33
4. IDENTIFICACIÓN DE LAS FUENTES.....	34
4.1. Resolución 53/243 de la Asamblea General de las Naciones Unidas	34
4.2. Legislación Nacional.....	38
4.2.1. Constitución Política del Estado	38
4.2.2 Ley del Órgano Judicial (Ley N° 025).....	39
4.2.3 Código Procesal Civil (Ley N° 439)	40
4.2.4. Ley de Conciliación de Arbitraje (Ley N° 708).....	41

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

1. ENFOQUE METODOLÓGICO.....	47
2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	47
3. DISEÑO METODOLÓGICO.....	47
4. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
4.1 Operacionalización de variables.....	48
5. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	49
6. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	50
7. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	50
8. POBLACIÓN Y MUESTRA	51
8.1. POBLACIÓN.....	51

8.2. MUESTRA.....	51
9. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	52

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

1. EVOLUCIÓN DE LA CARGA PROCESAL EN LOS JUZGADOS PÚBLICOS CIVILES, 2016-2020.....	54
1.1. Carga procesal en la Sala Civil del Tribunal Supremo de Justicia, 2016 - 2020	54
1.2. Carga procesal en los juzgados públicos en materia Civil y Comercial de la ciudad de El Alto, 2016 - 2020	56
2. PERCEPCIÓN DE LOS LITIGANTES CON RESPECTO A LA CONCILIACIÓN.....	58
2.1 ¿Considera usted que la conciliación es un medio eficaz para resolver controversias?	58
2.2 ¿Usted fue asistido por un abogado?	59
2.3 ¿En esta acción es usted solicitante o requerido?	59
2.4 ¿Usted se sintió ayudado por el conciliador para negociar mejor con la otra parte?	61
2.5 Señale su nivel general de satisfacción con la sesión de conciliación	61
2.6 En su opinión, ¿el resultado de la conciliación fue justo?	62
2.7 Después de la conciliación ¿Cuál es su opinión sobre el sistema de justicia?.....	63
2.8 ¿La conciliación como medio alternativo, afectó su economía?	64
3. PERCEPCIÓN DE LOS CONCILIADORES DE LOS JUZGADOS PÚBLICOS CIVILES DE LA CIUDAD DE EL ALTO	65
3.1 ¿En qué medida los ciudadanos que tienen algún conflicto o controversia optan por resolverlo a través de la conciliación previa?	66
3.2 ¿Cómo funciona el procedimiento de conciliación?.....	66
3.3 ¿Cuántos casos atiende por día?.....	67
3.4 ¿Qué tipo de casos atienden con mayor frecuencia?.....	69

3.5	¿Qué casos comúnmente se remiten a la justicia ordinaria?	70
3.6	¿Cuáles son las dificultades más sobresalientes en el tratamiento de los casos?	71
3.7	¿Son altos los costos de conciliación?	71
3.8	¿Cómo responden los litigantes a los casos resueltos?	73
3.9	¿Ud cree que la conciliación previa contribuye a descongestionar la sobrecarga procesal en los juzgados de materia civil?	74
4.	Propuesta: Lineamientos para fortalecer el proceso de conciliación previa e incrementar su efectividad en la resolución de conflictos.....	75
4.1	Fundamentación	75
4.2	Lineamiento 1: Mayor impulso a la conciliación como medio alternativo de resolución de conflictos	76
4.3	Lineamiento 2: La conciliación virtual previa, como mecanismo para coadyuvar al principio de celeridad.	77
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES		79
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES		80
BIBLIOGRAFÍA		83
ANEXOS		88

INDICE DE CUADROS

Tabla 1. Ventajas de la conciliación	14
Tabla 2. Operacionalización de variables.....	48
Tabla 3. Selección de la muestra de conciliadores	52
Tabla 4. Carga procesal, Sala Civil, Tribunal Supremo de Justicia	54
Tabla 5. Carga procesal, Juzgados Públicos en Materia Civil y Comercial, El Alto, 2016- 2020	56

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1. Conciliación judicial	15
Gráfico 2. Carga procesal, Sala Civil, Tribunal Supremo de Justicia, 2016- 2020 (en porcentajes)	55
Gráfico 3. Carga procesal, Juzgados Públicos en Materia Civil y Comercial, El Alto, 2016- 2020 (en porcentajes)	57
Gráfico 4: La conciliación es un medio eficaz que permite resolver controversias	58
Gráfico 5: Fue asistido por un abogado	59
Gráfico 6: En esta acción es solicitante o requerido.....	60
Gráfico 7: Se sintió ayudado por el conciliador para negociar con la otra parte	61
Gráfico 8: Nivel de satisfacción con la sesión de conciliación	61
Gráfico 9: El resultado de la conciliación fue justo	62
Gráfico 10: Opinión sobre el sistema de justicia, luego de la conciliación	63
Gráfico 11: Afectó su economía el proceso de conciliación.....	64
Gráfico 12: Medida en que los ciudadanos optan por resolver sus conflictos a través de la conciliación previa	66
Gráfico 13: Forma de funcionamiento de la conciliación previa.....	66
Gráfico 14: Casos atendidos por día.....	67
Gráfico 15: Tipos de casos que atienden con mayor frecuencia	69
Gráfico 16: Casos que se remiten a la justicia ordinaria.....	70
Gráfico 17: Dificultades en el tratamiento de casos	71
Gráfico 18: Costos altos de la conciliación.....	72
Gráfico 19: Respuesta de los litigantes frente al acuerdo de conciliación	73
Gráfico 20: Contribución de la conciliación en la descongestión de la sobrecarga procesal en los juzgados civiles	74

RESUMEN

El trabajo desarrollado sobre la conciliación previa en juzgados de la ciudad de El Alto, se encuentra compuesto por seis capítulos, escritas de forma comprensible para los lectores, compuestos para que puedan consultar, los alcances del tema de investigación.

En el Capítulo I, inició con el planteamiento del problema, el problema de investigación, a continuación, con la justificación del problema, llegando a respuestas tentativas al problema a través de la formulación de hipótesis, logrando de esa manera plantear objetivos generales y específicos.

Como Capítulo II se trabajó con el marco teórico donde los auxiliares de investigación del Instituto participaron en la búsqueda bibliográfica para construir el soporte teórico y base de la doctrina, así como la legislación nacional y legislación comparada, como también opiniones de juristas en actual ejercicio y poder contar con un panorama de la actual realidad en juzgados, para de esa manera optar por el enfoque de investigación.

Como corresponde el Capítulo III está enfocado al desarrollo del marco metodológico de la investigación, con un método deductivo exegético y dogmático, diseño metodológico no experimental.

Capítulo IV se muestran los resultados obtenidos mediante las técnicas y las herramientas metodológicas adoptadas que contribuyeron al estudio que denotan la efectividad de la conciliación previa, que es un gran apoyo al sistema judicial, siendo un medio alternativo para la resolución de conflictos los mismos son expresados en el análisis de cada resultado obtenido.

Para culminar se desarrolla el Capítulo V y VI referido a las conclusiones y recomendaciones a los que ha arribado el proyecto de investigación en el estudio que refiere al fortalecimiento de la conciliación previa para generar confianza en el sistema judicial de la ciudad de El Alto.

ABSTRACT

The work developed on the previous conciliation in courts of the city of El Alto, is made up of six chapters, written in an understandable way for the readers, composed so that they can consult the scope of the research topic.

In Chapter I, he began with the problem statement, the research problem, then with the justification of the problem, reaching tentative answers to the problem through the formulation of hypotheses, thus achieving general and specific objectives.

As Chapter II, we worked with the theoretical framework where the research assistants of the Institute participated in the bibliographic search to build the theoretical support and base of the doctrine, as well as national legislation and comparative legislation, as well as opinions of jurists in current practice and to be able to have an overview of the current reality in courts, in order to opt for the research approach.

As appropriate, Chapter III is focused on the development of the research methodological framework, with a deductive, exegetical and dogmatic method, non-experimental methodological design.

Chapter IV shows the results obtained through the techniques and methodological tools adopted that contributed to the study that denote the effectiveness of prior conciliation, which is a great support to the judicial system, being an alternative means for the resolution of conflicts, they are expressed. in the analysis of each result obtained.

To conclude, Chapter V and VI is developed, referring to the conclusions and recommendations reached by the research project in the study that refers to the strengthening of prior conciliation to generate confidence in the judicial system of the city of El Alto.

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

La justicia de paz es un mecanismo de administración de Justicia que, de manera gratuita y rápida, resuelve los conflictos por personas que son parte de la propia comunidad. Es una institución que compete más a los ciudadanos que a los magistrados formales, porque se sostiene en el sometimiento, por su propia voluntad ante un tercero para la solución de sus conflictos, sin tener que recurrir necesariamente al proceso judicial formal.

En esta línea, la Organización de Naciones Unidas mediante resolución 53/243 de fecha 6 de octubre de 1999 declara y promueve la Cultura de Paz, reconocido a la vez por la Declaración de Derechos Humanos, incluyendo los propósitos de las organizaciones internacionales, los gobiernos y la sociedad en general para enfocar sus actividades en promover y fortalecer una cultura de paz.

En el ámbito interno; la Constitución Política del Estado (CPE, 2009), la Ley del Órgano Judicial (Ley N° 025, 2010), Ley de Conciliación y Arbitraje (Ley N° 708, 2015) y el Código Procesal Civil (Ley N° 439, 2013), generan un nuevo escenario para la solución de conflictos de forma pacífica, a través de la conciliación, por la cual dos o más personas pueden solucionar sus conflictos voluntariamente asistidas por un conciliador imparcial que podrá identificar el conflicto y como consecuencia buscar un acuerdo satisfactorio para ambas partes; este mecanismo, está basado en los principios de buena fe, celeridad, cultura de paz, economía, confidencialidad, finalidad, flexibilidad, idoneidad, igualdad, imparcialidad, independencia, legalidad, oralidad y voluntariedad. Principios que permiten a las partes en conflicto tener acceso a la justicia sobre todo a los sectores más vulnerados, asimismo generar confianza en el sistema judicial.

En efecto, “La conciliación es el método que mayor uso ha tenido en materia civil, como un procedimiento por el que dos personas en conflicto, negocian libremente soluciones creativas con la asistencia de un tercero neutral denominado Conciliador, que facilita la comunicación, incentiva la voluntad cooperativa y propone alternativas de solución, que las partes pueden o no aceptar, arribando a soluciones que pueden ser diferentes a las pretensiones que se hicieron inicialmente” (Chavesta, 2013, pág. 17).

La conciliación como una herramienta previa cobra importancia cada día, primero porque las partes en conflicto llegan a una solución pronta del conflicto, por otra parte se tiene una solución verdadera del conflicto, muchas veces sin la intervención de un abogado a

**LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN PREVIA COMO
MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONTRO
VERSAS EN JUZGADOS CONCILIADORES EN MATERIA
CIVIL DE LA CIUDAD DE EL ALTO**

diferencia de un proceso judicial en el cual siempre se tiene la sensación de que alguien ganó el proceso y que alguien perdió el proceso, por tanto un punto medio para una verdadera solución al conflicto es la conciliación que le permite a los litigantes estar de acuerdo con las determinaciones tomadas.

La conciliación tiene como fundamento principios como la economía procesal, autonomía de la voluntad, justicia pronta y oportuna, pero esencialmente la paz social (Calle, 2017).

El proceso es bastante sencillo, ya que las partes o una de las partes pueden apersonarse a la Unidad de Plataforma del Tribunal Departamental de Justicia de la ciudad de El Alto y solicitar o un proceso de conciliación, ya sea verbal con el llenado del formulario, sin la necesidad de un abogado o también pueden hacerlo presentando un memorial realizado por un abogado, mediante el sorteo del Sistema Integrado de Registro Judicial (SIREJ) que se designa un conciliador que, al haber sido admitida y notificadas a las partes, llevará a cabo una audiencia cuyos resultados son homologados por un juez civil que será de cumplimiento obligatorio.

Cuando ambas partes están presentes, al momento de solicitud de conciliación, el proceso es inmediato, el conciliador asignado llevará a cabo la audiencia y plasmará la resolución de su controversia en un Acta con valor judicial. Al encontrarse solo la parte solicitante, el proceso de conciliación se establece en un plazo no mayor a diez días, se notificará a la otra parte; ambas partes con ayuda de un conciliador asignado con la misión de escuchar, orientar y aconsejar a ambas partes, llegarán a un acuerdo que será elevada a un Acta con valor judicial y de cumplimiento obligatorio,

Los acuerdos no siempre pueden ser totales también pueden ser parciales, o podemos encontrarnos con una conciliación fallida, la cual denota que las partes no pudieron estar de acuerdo, ya sea una conciliación total parcial o fallida de igual manera se dará curso al Acta de Conciliación con valor de una sentencia.

Otra modalidad de conciliación previa se da por derivación o disposición de la autoridad judicial, cuando en conocimiento de una causa considere que existe materia conciliable, es así que de oficio se remitirá el juzgado conciliador el cual de manera inmediata señalará día y hora de audiencia.

Gracias a la conciliación se logró dar solución a muchos conflictos promoviendo la cultura de paz, evitando la carga procesal en juzgados civiles, temas de obligaciones pecuniarias de cuantías menores y elevadas, cumplimiento de contratos privados de obra, contratos de alquileres, contratos de anticrético, división y partición de herencia, linderos, resarcimiento de daños y perjuicios, mejor derecho propietario.

Se debe hacer énfasis y dar la importancia requerida a que los acuerdos o soluciones tomadas bajo el medio alternativo de conciliación gozan del apoyo jurisdiccional, en caso de incumplimiento la parte afectada podrá solicitar la ejecución por medios judiciales basados en el Acta de Conciliación elevada en audiencia, dando lugar a los principios fundamentales como la buena fe, eficacia, simplicidad, gratuidad y la confianza en la justicia.

Sin embargo, se debe destacar que no todo es conciliable, no se pueden llevar a cabo conciliaciones cuando se trate de derechos que no pueden ser susceptibles de disposición por el titular, es decir cuando una de las partes sea un incapaz de obrar, asuntos de orden público donde el Estado sea parte, procesos concursales de cumplimiento de obligaciones, procesos voluntarios, cuando el domicilio es desconocido o el demandado tiene su domicilio real en otro departamento o en el extranjero, ya que existiría imposibilidad de notificar y que la parte demandada esté presente en la audiencia por los plazos procesales característicos de la conciliación previa.

Teniendo en cuenta lo expuesto, se emprende el presente trabajo de investigación, para reflexionar crítica y constructivamente sobre la **“La efectividad de la conciliación previa como medio alternativo de resolución de controversias en juzgados conciliadores en materia civil de la ciudad de El Alto”**.

1. EL PROBLEMA

En Bolivia, además de la negativa percepción que los ciudadanos tienen sobre el Sistema de Justicia, existe una cultura de la judicialización de los conflictos que congestiona los despachos judiciales con un altísimo volumen de procesos no resueltos.

Según el informe del Tribunal Supremo de Justicia, en la Sala Civil de dicho Tribunal, se habrían atendido un total de 455 causas (carga procesal) durante la gestión 2020; de ellas, 61 fueron remanentes de la gestión anterior y 394 nuevas; asimismo, se habrían resuelto

**LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN PREVIA COMO
MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONTRO
VERSAS EN JUZGADOS CONCILIADORES EN MATERIA
CIVIL DE LA CIUDAD DE EL ALTO**

un total de 380 causas y quedaron pendientes para la gestión 2021 un total de 75. En lo que respecta a los Juzgados de materia civil/comercial de la ciudad de El Alto, durante el 2020, se habrían atendido un total de 7063 causas; de ellas, 1921 son remanentes de la gestión 2019, además, 5142 fueron causas nuevas, 5580 causas resueltas y quedaron pendientes 1483 para la gestión 2021 (Tribunal Supremo de Justicia , 2020).

Estos datos muestran que uno de los mayores problemas de la administración de justicia es la retardación de justicia, lo que incrementa la carga procesal y dilata innecesariamente la solución de conflictos, contraviniendo al espíritu de la celeridad procesal, que es uno de los principios de la administración de justicia y una garantía constitucional, que debería posibilitar el acceso a la justicia de manera pronta, oportuna y sin dilaciones.

Por ello, es que las propias autoridades han reconocido que: “la administración de justicia no es pronta ni oportuna; los procesos judiciales no se resuelven en plazos razonables, de manera que la retardación de justicia es la regla y la justicia pronta y oportuna es la excepción” (Arce, 2017, pág. 23). Esta retardación tiene como una de sus causas la sobrecarga procesal y ausencia de mecanismos pragmáticos que posibiliten descongestionar dicha carga (Arce, 2017).

Es en este escenario que toma importancia la Conciliación como un mecanismo que puede contribuir a la descongestión de los despachos judiciales y facilitar el acceso a la justicia pronta y oportuna a las que se refieren tanto la Constitución Política del Estado como la Ley del Órgano Judicial.

En esta perspectiva, la administración de justicia contempla la conciliación previa al proceso judicial, incorporándolo en el Código Procesal Civil (Ley N° 439, 2013), en sus artículos 292 al 297, como un filtro previo al proceso judicial, de manera que los casos que sean susceptibles de transacción pudieran resolverse en esta instancia, con el propósito de disminuir la carga procesal de los juzgadores en materia civil.

No obstante, a nueve años de la promulgación del Código Procesal Civil y a siete de la vigencia de la Ley de Conciliación y Arbitraje, el mecanismo de la conciliación presenta algunos problemas en su implementación. De acuerdo a Calle (2017), se identifican los siguientes:

- En algunos casos, los Conciliadores rechazan las demandas de conciliación por meras formalidades, por desconocimiento de protocolos.
- Para la admisión de la demanda de conciliación, en algunos casos, tienen que pasar por conocimiento de 2 o 3 conciliadores, dilatando el tiempo.
- La citación a la parte contraria con la fijación de audiencia de conciliación es practicada por el Oficial de Diligencias del Juzgado Público, y naturalmente la carga procesal de los mismos para el cumplimiento de esa tarea se hace más recargada, viéndose obligados a programar la citación con mucha demora de tiempo.
- El ciudadano no tiene amplio conocimiento acerca de los alcances de la conciliación, ya que cuando es citado por el conciliador a una audiencia, concibe la idea que ya es una demanda formal y no acude a la audiencia por temor.

Todos estos problemas necesitan superarse para hacer de la conciliación un medio que, efectivamente, contribuya a la solución de controversias sin necesidad de llegar a instancias judiciales y que facilite el acceso a una justicia pronta, oportuna y sin dilaciones. Por ello es importante efectuar un análisis sobre su efectividad, es decir, sobre el impacto que ha generado tanto en reducción de la carga procesal de los juzgados, como en la satisfacción de las partes en conflicto que acuden a los juzgados conciliadores de la ciudad de El Alto, de manera que se pueda establecer en qué porcentaje las conciliaciones en sede judicial son totales, parciales o fallidas, además de conocer el grado de conocimiento de la normativa por parte de los litigantes sobre las ventajas, beneficios, formas de acceder, así como también la apreciación de los conciliadores.

1.1. Problema General

¿En qué medida es efectiva la conciliación previa como medio alternativo de resolución de controversias en juzgados conciliadores en materia civil de la ciudad de El Alto?

1.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo fue la evolución de la carga procesal en los Juzgados Públicos Civiles de la ciudad de El Alto, en el periodo 2016-2020?
- ¿Cuál es la percepción de las partes en conflicto que acuden a los Juzgados Conciliadores de la ciudad de El Alto, respecto de la efectividad de la conciliación previa?

**LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN PREVIA COMO
MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONTRO
VERSAS EN JUZGADOS CONCILIADORES EN MATERIA
CIVIL DE LA CIUDAD DE EL ALTO**

- ¿Cuál es la percepción de los conciliadores de los Juzgados Civiles de la ciudad de El Alto, con relación a la efectividad de la conciliación previa?
- ¿Qué lineamientos se pueden proponer para mejorar el proceso de conciliación previa e incrementar su efectividad en la resolución de conflictos de forma pacífica?

2. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1. Objetivo General

Identificar efectividad de la conciliación previa como medio alternativo de resolución de controversias en juzgados conciliadores en materia civil de la ciudad de El Alto.

2.2. Objetivos Específicos

- Analizar la evolución de la carga procesal en los Juzgados Públicos Civiles de la ciudad de El Alto, en el periodo 2016-2020.
- Conocer la percepción de las partes en conflicto que acuden a los Juzgados Conciliadores de la ciudad de El Alto, respecto de la efectividad de la conciliación previa.
- Describir la percepción de los conciliadores de los Juzgados Civiles de la ciudad de El Alto, con relación a la efectividad de la conciliación previa.
- Proponer lineamientos para fortalecer el proceso de conciliación previa e incrementar su efectividad en la resolución de conflictos de forma pacífica.

3. LA HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

La conciliación previa resulta un mecanismo efectivo como medio alternativo de resolución de controversias en juzgados conciliadores en materia civil de la ciudad de El Alto.

4. JUSTIFICACIÓN

Existen diversas formas de resolver los conflictos entre personas. En el ámbito judicial, el principal camino es someterse a la labor Jurisdiccional de los Tribunales, sin embargo, esta vía generalmente resulta un procedimiento largo, costoso, y dilatado, provocando un perjuicio para los ciudadanos que intentan acudir a esta vía.

Como mecanismo alternativo, se dispone del instituto de la conciliación, que prescinde de una intervención jurisdiccional y tiende más bien, a evitar el curso de formalismos procesales. De forma genérica, la conciliación es concebida como “un mecanismo de solución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con apoyo de una persona o tercero imparcial denominado Conciliador Judicial” (Sandoval, 2017, pág. 23). Algunas ventajas de la conciliación son: la confidencialidad, imparcialidad, rapidez para lograr un acuerdo y, además, es económica, ya que se ahorran los gastos que genera un proceso judicial.

La conciliación es un mecanismo que puede facilitar el acceso a la justicia y ayudar a reducir la sobrecarga procesal, ya que evitaría que los conflictos susceptibles de transacción lleguen a la instancia judicial. “La conciliación es un mecanismo idóneo para evitar que problemas que pueden ser solucionados entre las partes, lleguen a la instancia de los tribunales, con las consecuentes pérdidas de dinero y tiempo que eso representa” (Javalais, 2011, pág. 1).

En esta línea, es necesario promover y fortalecer la conciliación, donde los ciudadanos sean los principales protagonistas para resolver sus controversias, y la vía judicial sea un medio subsidiario, es decir, la última opción. Por eso es necesario valorar “las bondades de la conciliación que han demostrado tener un poder creativo y efectivo en la transformación del conflicto” (Arce, 2017, pág. 67).

Esto significa que la justicia debe propender el fácil acceso para quien lo necesite, para lo cual es necesario eliminar las barreras que dificulten a los ciudadanos contar con vías de justicia pronta, oportuna y sin dilaciones.

En este sentido el presente estudio se encuentra dentro de un escenario social que tiene antecedentes de investigación dentro del campo del derecho, con utilidad no solo para los conciliadores y los litigantes, sino para la familia y la propia sociedad.

La investigación acerca de la efectividad de la conciliación previa, permitirá identificar las dificultades por las que atraviesan, tanto litigantes como conciliadores de los juzgados de la ciudad de El Alto, para llegar a un resultado eficaz, asimismo, tener un panorama de medición de efectividad total, parcial o fallida. Estos parámetros de gran importancia, porque si bien se tiene plasmada la normativa que establece un procedimiento sencillo, la

investigación ayudará a identificar las dificultades de los litigantes al encontrarse dentro de una conciliación previa y se determinará también el punto de vista de los conciliadores.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

1. MENCIÓN DE OTROS ESTUDIOS RELATIVOS AL TEMA

1.2. Antecedentes históricos

La conciliación es una práctica tan antigua, que ha sido utilizado en diversas épocas y sociedades. En la antigua China la conciliación era el principal recurso para resolver desavenencias. Según Confucio, la resolución óptima de una desavenencia se lograba a través de la persuasión moral y el acuerdo, y no bajo coacción. Confucio hablaba de la existencia de una armonía natural en las relaciones humanas, que no debía interrumpirse. La conciliación a gran escala se sigue ejerciendo en la actualidad en la China (Guzmán, 1999).

En Roma donde tuvo especial auge la conciliación y algunos tratadistas atribuyen su origen a figuras como el contrato de transacción que regía en sus instituciones, otros a los mandaderos de paz y avenidores. La ley de las XII Tablas “daba en uno de sus textos fuerza obligatoria a lo que convinieran las partes al ir a juicio” (Junco J. , 1994).

Del siglo VII al XII, los procedimientos eclesiásticos ordenaban procurar la reconciliación de las partes antes de una sentencia judicial, pero esta era una alternativa facultativa sin que estuviera regulada en la legislación como acto procesal. Por ejemplo, en la recopilación hecha por los Godos españoles en el siglo VII, se observa la existencia de los mandaderos de paz o avenidores, quienes actuaban como conciliadores en las controversias de ciertos conflictos del derecho (Chalán, 2020)..

En el siglo XVIII, la conciliación fue consagrada por los legisladores holandeses, luego por los franceses en aplicación del principio de confraternidad, en donde se establecía como requisito de admisibilidad para iniciar un proceso judicial el establecimiento de la conciliación, caso contrario era susceptible de nulidad del proceso judicial. En ese mismo sentido “legislaciones como la francesa, la española, la italiana, la alemana y la argentina la instituyen como obligatoria” (Chalán, 2020, pág. 22).

En España, la conciliación prejudicial aparece en la Constitución de 1812, que la ideó como una medida de carácter general, desarrollada en la Ley del 3 de junio de 1821, donde se ordenó a los alcaldes presidir los llamados juicios de conciliación prejudicial, trámite indispensable y anterior a la iniciación del proceso.

La conciliación llega a América Latina a través de la conquista, y se desarrolla en la normativa respectiva de cada país. En algunos casos –a veces junto con la mediación y el arbitraje- se la contempla con leyes especiales. Con rango constitucional aparece, entre otros, en la República Oriental del Uruguay, Colombia y Venezuela (Chalán, 2020).

En Bolivia, los antecedentes de la conciliación se remontan a la Constitución de 1831, conocida como el Código Santa Cruz, donde se obligaba a ir a conciliar antes de iniciar un proceso; tiempo más tarde se dejó sin efecto esta medida, para ser retomada en 1997 con la promulgación de la Ley N° 1770 (Ley de Arbitraje y Conciliación, abrogada), cuyo espíritu fue facilitar el acceso a la justicia a los sectores vulnerables del país, desjudicializar la administración de justicia, reducir la sobrecarga judicial y, a su vez, establecer una garantía de continuidad y celeridad en la solución de controversias (Quiroga, 2012).

Con la promulgación de la vigente Constitución Política del Estado (2009), la conciliación retoma fuerza, en el marco de la promoción de la cultura de la paz. En junio del 2015 se promulga la Ley 708 de Conciliación y Arbitraje que establece el proceso de la conciliación extrajudicial.

En el campo judicial, se aprueba la Ley del Órgano Judicial (Ley N° 025, 2010) que regula la estructura, organización y funcionamiento del “nuevo” Órgano Judicial. Dentro de esta norma se incorpora la conciliación como medio de solución inmediata de conflictos y de acceso directo a la justicia, como primera actuación procesal; asimismo, establece la obligatoriedad de los jueces a promover la conciliación de oficio o a petición de parte, en todos los casos permitidos por ley.

Posteriormente, en el año 2013 la Asamblea Legislativa Plurinacional sanciona el Código Procesal Civil (Ley N° 439, 2013), cuyo propósito fue cambiar el sistema de impartir justicia en el ámbito civil, pasando de un sistema predominante escrito a otro esencialmente oral.

1.2. Definición de Conciliación

La conciliación desde sus albores ha tenido como fin primordial servir de remedio a situaciones en conflicto. Sobre el particular se señalan, a continuación, algunas definiciones extractadas del Manual Teórico del Curso de Conciliación del Centro de Formación de Conciliadores (Tumes, 2001):

- Guillermo Cabanellas, menciona que la conciliación representa la fórmula de arreglo concertado por las partes. El juicio de conciliación procura la transigencia de las partes, con el objeto de evitar el pleito que una de ellas quiere entablar. El resultado puede ser positivo o negativo. En el primer caso las partes se avienen, en el segundo, cada una de ellas queda en libertad para iniciar las acciones que le correspondan. Sus efectos son, en caso de avenirse las partes, los mismos de una sentencia y en este sentido puede pedirse judicialmente la ejecución de lo convenido. Citado por: (Tumes, 2001).
- J. Rodríguez, indica que la conciliación es un medio de evitar el litigio. Su objeto es estimular a las partes para que decidan amigablemente sus diferencias, sin empeñarse en el proceso contencioso, pesado y lento, no exento de obstáculos y generalmente costoso. Citado por: (Tumes, 2001).
- E. Couture, define a la conciliación como el acuerdo o avenencia de parte que, mediante renuncia, allanamiento o transacción, hacen innecesario el litigio pendiente o evita el litigio eventual. Citado por: (Tumes, 2001).

Otra definición es la que plantea la Academia Foro de Justicia de Colombia (2000, pág. 16), al señalar que “La conciliación es un mecanismo por medio del cual las personas involucradas en un conflicto pueden resolverlo de una manera respetuosa, mediante un acuerdo satisfactorio y justo para ambas partes”.

De otro lado, Ormachea (1999, pág. 56), considera que la conciliación es un proceso consensual y confidencial de toma de decisiones en el cual una o más personas imparciales (conciliador o conciliadores) asisten a personas, organizaciones y comunidades en conflicto a trabajar hacia el logro de una variedad de objetivos. Por tanto, las partes realizarán todos los esfuerzos con la asistencia del tercero para:

- Lograr su propia solución.
- Mejorar la comunicación, entendimiento mutuo y empatía.
- Mejorar sus relaciones.
- Minimizar, evitar o mejorar la participación en el sistema judicial.
- Trabajar conjuntamente hacia el logro de un entendimiento mutuo para resolver un problema o conflicto.
- Resolver conflictos subyacentes.

**LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN PREVIA COMO
MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONTRO
VERSAS EN JUZGADOS CONCILIADORES EN MATERIA
CIVIL DE LA CIUDAD DE EL ALTO**

Asimismo, Junco, define la conciliación, como:

El acto jurídico e instrumento por medio del cual las partes en conflicto, antes de un proceso o en el transcurso de éste, se someten a un trámite conciliatorio para llegar a un convenio de todo aquello susceptible de transacción y que lo permita la ley, teniendo como intermediario, objetivo e imparcial, la autoridad del juez, otro funcionario o particular debidamente autorizado para ello, quien, previo consentimiento del caso, debe procurar por las fórmulas justas de arreglo expuestas por las partes o en su defecto proponerlas y desarrollarlas, a fin de que se llegue a un acuerdo, el que contiene derechos constituidos y reconocidos con carácter de cosa juzgada (Junco, 2007, pág. 7)

Por tanto, puede afirmarse que la conciliación consiste en un proceso en el que existe una situación de conflicto entre una o más personas, quien o quienes se someten a la intervención de un tercero imparcial que desarrolla parte activa y quien dirige y orienta, previo conocimiento de la situación de conflicto y por manejo de la comunicación, y propone las fórmulas de arreglo, todo lo anterior con el fin de buscar el mutuo acuerdo como principio básico de solución.

En Bolivia, el Órgano Judicial ha desarrollado un concepto amplio, incluido en el Protocolo de actuación de conciliación judicial en materia civil, el cual señala:

La conciliación es un medio por el cual dos o más personas solucionan sus conflictos voluntariamente, asistidas por una persona imparcial y ajena al conflicto, quienes se denominan conciliadora o conciliador, persona que tiene la tarea de apoyar a ambas partes para que logren una comunicación constructiva, permitiéndoles identificar con claridad el problema que les afecta, dentro de los límites de legalidad preservando el valor justicia, en busca de un acuerdo satisfactorio. La conciliación puede ser total o parcial y tiene el efecto de una sentencia judicial (Órgano Judicial de Bolivia, 2017, pág. 16).

1.3. Ventajas de la conciliación

De acuerdo a (Herrera, 2016, pág. 67), menciona las siguientes ventajas de la conciliación:

- Es económica, porque le permite evitar gastos de dinero que todo juicio requiere.

- Es breve, porque se resuelven los conflictos en poco tiempo a través de audiencias continuas.
- Ayuda a fortalecer las relaciones interpersonales, porque las audiencias se realizan en el marco del respeto a la dignidad de ambas personas.
- Ambas partes ganan, con la suscripción del Acta de Conciliación, porque los acuerdos se establecen sobre la base de sus necesidades e intereses y no sobre las posiciones.

Del cual, se puede entender que la libertad (desde la autonomía de la voluntad de las partes), el acuerdo pacífico (para someterse al proceso y su resultado consensuado), la confidencialidad (la información proporcionada carece de valor probatorio, salvo que comprometa intereses del Estado o sea delito), la igualdad (neutralidad) y la flexibilidad (menos formalidad). (Herrera, 2016, pág. 77)

La conciliación en equidad como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos, se constituye en una estrategia valiosa para la reconstrucción del tejido social y para la preservación de la convivencia pacífica en las comunidades. Por ello, la importancia que se refleja en términos de resolución de conflictos, como por el carácter voluntario y gratuito de quienes ejercen la labor de conciliadores.

Es importante resaltar que la conciliación en equidad genera beneficios ya sea de manera directa e indirectamente en la sociedad, ya que no sólo propicia la descongestión de los despachos judiciales, sino que favorece el diálogo y el respeto en el logro de acuerdos mutuamente beneficiosos para las partes que intervienen en los diversos conflictos, promoviendo así una cultura de paz y de reconciliación. No obstante, la figura de la conciliación en equidad requiere un mayor fortalecimiento para satisfacer ampliamente las necesidades de justicia y de convivencia pacífica de los ciudadanos, al igual que ampliar su cobertura, con el fin de brindar beneficios para las comunidades en términos de: gratuidad en el servicio, autonomía e independencia, agilidad en el procedimiento e informalidad en la atención.

Las ventajas más resaltantes que se pueden distinguir, comparando la conciliación con un proceso judicial, son:

Tabla 1. Ventajas de la conciliación

CONCILIACIÓN	PROCESO JUDICIAL
El problema se soluciona en el día o en un par de días (dos o tres sesiones).	El problema puede decidirse en varios días, meses y hasta años inclusive.
Las partes y la Administración de Justicia se ahorran en tiempo y dinero.	El proceso demora tiempo y gastos.
El proceso demora tiempo y gastos.	La Ley decide por las partes.
Las partes, ambas, pueden salir ganando. La relación entre las partes puede mejorarse	Una parte gana y la otra pierde. Al final del proceso la relación entre las partes se deteriora.
Las partes, los asesores y el tercero trabajan juntos para encontrar una solución satisfactoria para todos.	El juez y los abogados discuten cuál de las partes tiene mayor razón.
El tercero ayuda a los participantes a buscar opciones de mutuo beneficio para ambas.	El juez se ayuda de la ley para resolver el caso.
Se evita que los problemas surjan de nuevo.	Sólo se resuelve la pretensión planteada en la demanda.
Las partes y sus abogados buscarán una solución que les satisfaga.	Los abogados resuelven en representación de las partes.
Se busca soluciones basadas en la satisfacción de las necesidades e intereses de las partes.	En un proceso judicial, el juez busca una solución que se basa en la ley.
Las partes se evitan tensiones, preocupaciones y "molestias".	Las preocupaciones, tensiones y "molestias" continúan hasta la finalización del proceso.
Se busca una solución que se pueda cumplir efectivamente.	La sentencia requiere de un trámite adicional para su efectivo cumplimiento.

Fuente: (Durán, 2017, pág. 35)

1.4. Características de la conciliación

1.4.1. La Conciliación Judicial

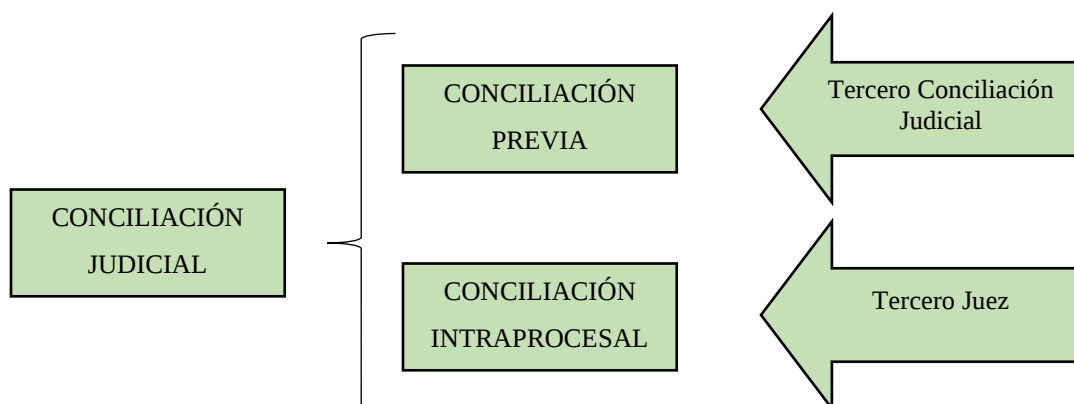
LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN PREVIA COMO MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN JUZGADOS CONCILIADORES EN MATERIA CIVIL DE LA CIUDAD DE EL ALTO

La conciliación judicial, es aquel método alternativo heterocompositivo que tiene lugar dentro de un proceso judicial, ya sea como instancia previa a éste o como mecanismo a ser aplicado durante la tramitación del mismo.

La Conciliación Judicial se desarrolla en estrados judiciales; es un acto jurídico en el cual intervienen dos o más personas con intereses opuestos, donde su consentimiento y voluntad podrán dar por terminada una obligación, una controversia o una relación jurídica, para modificar un acuerdo existente o crear situaciones o relaciones jurídicas nuevas que beneficien a ambas partes, evitando así la excesiva judicialización de los conflictos y, por ende, brindando una solución rápida y descongestionando el sistema judicial boliviano. (Órgano Judicial de Bolivia, 2017).

La conciliación judicial se puede llevar a cabo en cualquier momento del proceso civil antes de dictar sentencia, de manera previa al proceso pudiendo evitar que se lleve adelante el proceso; o durante el proceso pudiendo terminar o dar fin al proceso.

Gráfico 1. Conciliación judicial



Fuente: (Durán, 2017, pág. 41)

1.4.2. La conciliación previa

La conciliación previa, es un proceso preliminar que debe llevarse a cabo antes del inicio de un proceso principal, es decir, como requisito imprescindible (dependiendo del tipo de proceso) a cumplirse antes de ingresar al fondo del conflicto.

El conciliador judicial, es el que, por disposición de la ley, llevará a cabo el proceso de conciliación previa, ya que, de acuerdo con la última Ley del Órgano Judicial, el conciliador judicial pasa a ser parte de los servidores de apoyo judicial de un juzgado.

**LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN PREVIA COMO
MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONTRO
VERSAS EN JUZGADOS CONCILIADORES EN MATERIA
CIVIL DE LA CIUDAD DE EL ALTO**

La conciliación previa puede debe ser entendida como:

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 (Gutiérrez, 2014, pág. 21).

En tal sentido la conciliación previa es un mecanismo alterno del proceso que se utiliza como un instrumento jurídico que permite solucionar problemas de una manera rápida y económica, a través del diálogo mediante un conciliador, facilita la comunicación entre las partes y permite atenuar las diferencias con el ánimo de cumplir con todas las partes, sin necesidad de contratar profesionales del derecho, ni llegar al ámbito judicial, donde los procesos son dilatados y dispendiosos. La conciliación prejudicial se constituye en un acto de carácter reservado y su acuerdo final se establece mediante un acta que se constituye de forma análoga a una sentencia judicial.

Bermejo (2015) afirma que la conciliación prejudicial es una institución que ha cobrado relevancia como mecanismo para:

- Descongestionar los estrados judiciales;
- Reprimir la carga que tienen los jueces;
- Básicamente cumplir con los principios de justicia, basado en la celeridad, efectividad y economía procesal.

En Bolivia, la conciliación previa es definida como aquella que se desarrolla antes de iniciar un proceso judicial y es dirigida por la conciliadora o el conciliador dependiente del juzgado (Órgano Judicial de Bolivia, 2017).

La conciliación previa es optativa para la parte demandante en los procesos extraordinarios, ejecutivos y otros procesos monitorios, sin que la o el requerido pueda cuestionar la vía conciliatoria. (Órgano Judicial de Bolivia, 2017)

Se identifican los siguientes procesos monitorios:

Ejecutivos

- Cumplimiento de obligación de dar.

- Entrega de la herencia.
- Resolución de contrato por falta de pago.
- Cese de la copropiedad.
- Desalojo en régimen de libre contratación.

- Y otros que establece la ley.

a) Materias conciliables

El Artículo 234 del Código Procesal Civil establece que “todos los derechos susceptibles de disposición por su titular, así como los transigibles, podrán ser objeto de conciliación en el proceso”, en decir, podrán ser conciliables los derechos patrimoniales en los que las personas tengan disposición, en los que se pueda transar, cambiar, vender, perder, etc. Los derechos disponibles son los que pueden ser conciliados de forma previa.

b) Materias no conciliables.

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 293 del Código Procesal Civil, los asuntos excluidos de la conciliación previa son:

- Los procesos en que fueren parte los incapaces de obrar.
- A quienes expresamente les prohíbe la Ley, por ejemplo, los menores de edad.
- En beneficio de gratuidad, diligencias preparatorias y medidas cautelares.
- En procesos concursales.
- En procesos voluntarios, salvo si se vuelve contencioso, caso en el que la conciliación será obligatoria.
- Cuando la parte demandada tenga su domicilio en jurisdicción departamental distinta al lugar donde se presentará la demanda principal o en el exterior del país, o cuando su domicilio fuera desconocido.
- Otros previstos en normativa vigente.

1.4.3 El proceso de conciliación

La conciliación inicia con la explicación del conciliador, a las partes, sobre el desarrollo de la audiencia de conciliación.

Informará a los participantes sobre el rol que cumplirá en la misma, señalando expresamente el deber de imparcialidad que tendrá para con ellos, pero sobre todo la confidencialidad a que está sujeto el desarrollo de la audiencia de conciliación, esto significa la reserva absoluta de lo actuado en ese proceso.

También explicará el procedimiento a seguirse, es decir, cada parte tendrá unos minutos para detallar el problema desde su punto de vista, la necesidad o no de llevar a cabo sesiones privadas para la identificación de los intereses para que, posteriormente, en una sesión conjunta final, alcanzar el acuerdo.

De otro lado, será importante mencionar a las partes ciertas reglas de comportamiento que deberán cumplir para el buen desenvolvimiento de la audiencia, esto es: expresar sus ideas libremente, no interrumpir a la otra parte cuando está hablando, evitar todo tipo de insultos y frases humillantes que imposibiliten el buscar acuerdos basados en la buena fe.

Dar alcances sobre las ventajas de la conciliación respecto a un proceso judicial puede resultar importante en la hora de fijar los puntos del acuerdo. Si las partes tienen alguna pregunta que hacer referente al procedimiento en sí, este es el momento de efectuarlas.

1.4.3.1. Escuchar a las partes

Dar alcances sobre las ventajas de la conciliación respecto a un proceso judicial puede resultar importante en la hora de fijar los puntos del acuerdo. Si las partes tienen alguna pregunta que hacer referente al procedimiento en sí, este es el momento de efectuarlas emociones e ideas encontradas por lo que el conciliador tiene que enfatizar el uso de técnicas de escucha y de formulación de preguntas". (Fisher, Ury, & Patton, 2005, pág. 99)

Es importante el rol que cumple el conciliador, puesto que este tercero podrá hacer uso de técnicas de conciliación, como la paráfrasis, el uso de preguntas abiertas y la escucha activa que, se reitera, es muy importante para permitir al expositor ganar confianza y entender, cosas que le ayudarán a comprender mejor el problema motivo de la controversia y así ayudar en la búsqueda de soluciones al conflicto.

El uso de la paráfrasis consiste en después de escuchar a los participantes, hacer un resumen de lo dicho y decírselo, a ver si quien lo escuchó ha entendido bien lo que dijo el

expositor; el uso de preguntas abiertas permitirá al conciliador obtener la mayor información posible, y el escuchar activo es reflejo de una buena comunicación entre el conciliador y las partes. Su significado es importante cuando tocamos el tema de la comunicación, como elemento de una negociación en base a intereses.

1.4.3.2. Identificación de problemas

Es fundamental para lograr el éxito de la conciliación puesto que nos permitirá, además de identificar cuál es el meollo del asunto, ayudar a descubrir las posiciones y los reales intereses y necesidades de cada una de las partes. Para ello es conveniente que el conciliador tenga a la mano una Libreta de Notas y lapicero para tomar apuntes de los problemas e intereses que están saliendo del diálogo con las partes. La experiencia llega a sugerir la conveniencia en la realización de sesiones privadas.

Esto ayuda a que los participantes se muestren (en intimidad) más abiertos a contar sus problemas y, en muchas ocasiones, poder conocer sus sentimientos, temores y hasta preocupaciones, y esto es lo que más interesa al momento de plantearse soluciones. Así mismo, es necesario considerar que el conciliador debe estar bien capacitado en técnicas de escucha, de tal manera que así pueda identificar con rapidez los problemas e intereses de las partes.

1.4.3.3. Búsqueda de soluciones

Después de escuchar a las partes y haber identificado sus intereses es el momento de que ellas mismas, con la ayuda del conciliador, busquen una solución al conflicto. Se señala que ellas mismas, porque en la conciliación prima la autonomía de la voluntad de las partes y es a través de este procedimiento que son aquellas quienes deciden sobre qué solución darle al problema.

Empezar por preguntar a las partes que alternativa de solución propone para acabar con el conflicto; y en caso de que ninguna de ellas proponga una solución al problema, es el conciliador quien debe intervenir creando opciones que benefician a ambos participantes. Se requiere mucha creatividad, paciencia y organización por parte del tercero. Acá también

el conciliador se valdrá de una libreta de notas para tomar apuntes de las posibilidades a las que se puede llegar mediante un acuerdo. Nada quita la posibilidad que éste sea el momento para que el conciliador, según su prudente arbitrio, proponga una alternativa de

solución. Inmediatamente el conciliador empezará a delinear el acuerdo a que se ha llegado.

1.4.3.4. El acuerdo

Después de escuchar a las partes y haber identificado sus intereses es el momento de que ellas mismas, con la ayuda del conciliador, busquen una solución al conflicto. Se señala que ellas mismas, porque en la conciliación prima la autonomía de la voluntad de las partes y es a través de este procedimiento que son aquellas quienes deciden sobre qué solución darle al problema. Empezar por preguntar a las partes que alternativa de solución propone para acabar con el conflicto; y en caso de que ninguna de ellas proponga una solución al problema, es el conciliador quien debe intervenir creando opciones que beneficien a ambos participantes. Se requiere mucha creatividad, paciencia y organización por parte del tercero. Acá también el conciliador se valdrá de una libreta de notas para tomar apuntes de las posibilidades a las que se puede llegar mediante un acuerdo. Nada quita la posibilidad que éste sea el momento para que el conciliador, según su prudente arbitrio, proponga una alternativa de solución. Inmediatamente el conciliador empezará a delinear el acuerdo a que se ha llegado.

“La redacción debe ser precisa, clara y con términos simples que puedan ser entendidos por las partes. En lo posible, los acuerdos deben figurar en el Acta muy bien descritos de manera clara y detallada, así se harán ejecutables y evitarán que surja un nuevo conflicto”. (Marsh, 2004, pág. 42)

Es conveniente que el conciliador antes de su redacción explique el acuerdo a que se ha llegado y la necesidad de pasar por la homologación del acuerdo (Acta) ante juez competente, para facilitar su empleo y/o ejecución en caso de incumplimiento. Respecto al cumplimiento de lo pactado, sería adecuado establecer en el Acta una cláusula de aseguramiento que podría ser que, en caso de incumplimiento de lo actuado, este documento pasará a instancias superiores, la vía judicial.

2. MENCIÓN DE LOS PUNTOS DE VISTA DE OTROS INVESTIGADORES

2.1. La conciliación abre la ruta del acceso a la justicia. Balance 2016 - 2017

Más de 200 posibles juicios son resueltos vía conciliación cada mes en los tribunales del país. Evaluaciones independientes muestran importantes avances, pero también la

necesidad de ajustes en los protocolos de trabajo. La cooperación internacional es optimista del futuro de esta alternativa de acceso a la justicia.

La historia de Don Salomón y sus tribulaciones de inquilino se han convertido en la referencia fundamental para entender la conciliación en Bolivia. Parte de una exitosa campaña de difusión a nivel nacional del Órgano judicial, las preocupaciones de este inquilino y su dueña de casa han acompañado este nuevo modelo de justicia que, entre 2016 y 2017, ha logrado resolver un promedio de 239 casos judiciales mensuales a través del diálogo y la concertación entre partes.

Parte fundamental de la implementación del nuevo Código Procesal Civil, la conciliación en sede judicial es la apuesta más concreta que tiene el Órgano Judicial por mostrar que una nueva justicia es posible en Bolivia. Con el apoyo de la Cooperación Suiza en Bolivia, este modelo basado en los principios de la cultura de paz se ha materializado en los nueve departamentos del país con la presencia de 157 conciliadores en ciudades y provincias, un reordenamiento interno de la dinámica de trabajo en los tribunales y la socialización de los beneficios de conciliar en lugar de litigar.

Evaluaciones oficiales del Tribunal Supremo de Justicia (TSJ) muestran que durante la gestión 2016, por ejemplo, ingresaron 14.108 casos en los que puede aplicarse la conciliación, de los cuales 3.205 se resolvieron satisfactoriamente. En el caso del primer semestre de esta gestión, los casos ingresados a nivel de capitales de departamento son 8.686 de los cuales se conciliaron 1809. Más allá de las estadísticas y la realidad de la mora procesal, la conciliación ha permitido mostrar a los espacios ciudadanos un camino diferente a lo ya conocido: soluciones rápidas, gratuitas y sin el desgaste emocional que conlleva llevar adelante un juicio ordinario que en el mejor de los casos dura varios años.

Una reciente visita a tribunales de justicia de la ciudad de El Alto en el mes de agosto del presente año, posibilitó que autoridades judiciales verificaran la complejidad del trabajo de la conciliación, así como los desafíos que existen al trabajar en contextos multiculturales, con problemas de pobreza estructural y con diferentes concepciones sobre los derechos del otro, el diálogo. (Tribunal Supremo de Justicia, 2017, pág. 5).

2.2. Conciliación mecanismo alternativo de solución de conflictos

De acuerdo a Tata Rómulo Calle Mamani, quien es Magistrado Tribunal Supremo de Justicia, en febrero de 2009 con la vigencia de la nueva Constitución Política del Estado, Bolivia se refunda en un Estado Unitario Social de Derecho Plurinacional Comunitario, asume y promueve como principios ético-morales de la sociedad plural: ama qhilla, ama llulla y ama sua, y se sustenta en los valores de unidad, igualdad, solidaridad, reciprocidad, respecto, armonía, con plena justicia social, con promesa

de promover la cultura de paz, etc. para la convivencia de la sociedad; este reto trazado por los constituyentes parece ser inalcanzable, en consideración a que transcurrieron más de ocho años desde la vigencia de la norma suprema y seguimos viviendo en una sociedad cargada de un alto índice de conflictividad, ante esa realidad hace más de un años ingresó en plena vigencia la Ley 439 entre cuyas características relevantes se encuentra la figura jurídica de “conciliación” como un mecanismo alternativo de solución de conflictos, aspecto que motiva análisis y comentario.

Debemos entender como conflicto, una situación de controversia de dos o más personas naturales, entre grupos de personas, entre organizaciones, asimismo la existencia de diferencias entre sujetos de derecho internacional etc., que están en desacuerdo respecto a alguna situación, derecho, obligación u otro aspecto; sea porque tienen pretensiones opuestas o la búsqueda de medios opuestas para alcanzar sus objetivos. No obstante, ello, ese conflicto no debe avizorarse siempre como controversia insoluble sino la consecuencia de la facultad de discrepar respecto a uno o varios aspectos, avizorados desde su perspectiva y la interpretación que le otorga respecto de sus intereses. Siendo posible resolver estos conflictos por el diálogo directo entre partes, sin ser excluyente la intermediación de tercero para la solución de sus diferencias, y en ese punto es que se ubica la conciliación judicial como mecanismo alternativo para la solución de esa discusión.

El acto de conciliación consiste en armonizar intereses en principio divergentes, pero que pueden coincidir en un punto determinado, mientras no implique renuncia de un derecho fundamental; este instituto jurídico entonces tiene como fundamento principios como la economía procesal, autonomía de la voluntad, justicia pronta y oportuna, pero esencialmente la paz social.

En esa secuencia, la Ley 439 (Código Procesal Civil Arts. 234 al 238) establece la conciliación previa como mecanismo alternativo de solución de conflictos, señalando cuales son las ventajas, su desarrollo y los efectos prácticos como jurídicos. (Ley N° 439)

A más de un año de vigencia, esta norma adjetiva tiene algunas dificultades en su implementación, según la autorizada opinión de uno de los proyectistas, que coinciden con el trabajo efectuado por la Fundación UNIR-Bolivia, entre los que se identifica que los Conciliadores no están aplicando la norma de manera uniforme en todos los distritos judiciales, en algunos casos rechazando las demandas de conciliación por meras formalidades; evidenciándose que requieren de mayor capacitación, y que no tienen a mano el protocolo ni la circular que Revista Informativa 14 Órgano Judicial emitió respecto al tema el Tribunal Supremo de Justicia; por otro lado, los casos rechazados ingresan nuevamente llegando a conocimiento de otro conciliador, siendo objeto de nuevo rechazo y la presentación nueva y reingreso a conocimiento de incluso de un tercer conciliador, transcurriendo hasta su admisión un tiempo considerable, incluso de meses, aspecto que en definitiva constituye denegación al acceso a la justicia pronta y oportuna; por otro lado, la evidencia de la no elaboración de actas de manera rápida y “aparición” luego de transcurrido semanas y hasta meses; asimismo la carencia de fundamentación de la parte resolutive de la decisión, en consideración a que algunos conciliadores no son abogados, ahí se hace más evidente la falta de capacitación de los conciliadores; otro problema identificado es que la citación a la parte contraria con la fijación de audiencia de conciliación es practicada por el Oficial de Diligencias del Juzgado Público, y naturalmente la carga procesal de los mismos para el cumplimiento de esa tarea se hace más recargada, viéndose obligados a programar la citación con mucha demora de tiempo. Otra dificultad que se tiene en materia de conciliación, es que la población no conoce de manera cercana los alcances de la conciliación, cuando es citado por el conciliador a una audiencia concibe la idea que ya es una demanda formal y por el temor asumido no acude a la audiencia señalada; lo anterior es comprensible en la medida que resulta la idiosincrasia de la mayoría de nuestro pueblo, y en otros casos al no contar con recursos económicos para asesorarse de un abogado, que en su mayoría sensiblemente no aconsejan ir a la conciliación, por lo mismo los afectados se sienten desamparados, sin posibilidad de encontrar solución a sus problemas, siendo esa una realidad aun latente de nuestra sociedad.

De los datos estadísticos logrados por Fundación UNIR-Bolivia, respecto al avance en materia de conciliación al amparo de la nueva norma, se tiene: Gestión 2016. Total, de **LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN PREVIA COMO MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN JUZGADOS CONCILIADORES EN MATERIA CIVIL DE LA CIUDAD DE EL ALTO**

casos ingresados 14.108 de los cuales se arribaron a conciliación 3.025, que equivale a un 21%. Gestión 2017 primer semestre. Total, de casos ingresados 8.686 de los cuales fueron conciliados 1.761, equivalente al 20%.

Los datos señalados muestran las dificultades que requieren ser ajustadas, por lo que se recomienda.

- Que el Protocolo de Actuación de la judicial en materia civil del 25 de Noviembre de 2016 y la Circular No. 04/2016 del 03/02/2016 “Criterios Rectores para Uniformar el Procedimiento de la Conciliación Previa” deben ser encaminados a dar solución a las dificultades con que afronta la conciliación, trabajo que deberá ser elaborado por los jueces públicos en materia civil y comercial, con participación de conciliadores bajo la dirección del Ministerio de Justicia y aprobado por el Tribunal Supremo de Justicia.
- Mayor difusión (spots jingles) de los alcances de la conciliación que promueva el restablecimiento de una cultura de paz.
- Instalación de oficinas jurídicas gratuitas en los barrios a objeto de que la población acceda a información sobre las bondades que tiene la conciliación, así acudir a la conciliación judicial previa, para lo cual las oficinas de conciliación deberán contar con personal capacitado y bajo dependencia del Ministerio de Justicia.
- Capacitación permanente de todos los funcionarios de los juzgados públicos y los conciliadores, incremento de número de conciliadores. Y los notificadores deben ser los mismos técnicos de la oficina de conciliación, en las provincias deben ser cubiertas por las autoridades indígenas en el marco de cooperación y coordinación. (Mamani, 2017, pág. 25)

2.3. La importancia y efectividad de la conciliación previa en el ordenamiento civil boliviano.

La Dra. Rita Nava Durán, quien es Magistrada Tribunal Supremo de Justicia, hace referencia que:

Actualmente no es una novedad que el proceso judicial como forma de solución de los conflictos suscitados entre miembros de un Estado este atravesando una crisis, por motivos identificados a simple análisis como la mora en el sistema judicial (sobrecarga procesal) uno de los aspectos más cuestionados a la justicia boliviana por parte de la sociedad y el

**LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN PREVIA COMO
MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONTRO
VERSAS EN JUZGADOS CONCILIADORES EN MATERIA
CIVIL DE LA CIUDAD DE EL ALTO**

propio Estado; así como el alto gasto que representa una contienda judicial, y los problemas asilados de corrupción que se generan dentro del Órgano Judicial, que generan un ambiente de desconfianza en el Órgano Judicial que valga la aclaración- no es exclusivo de Bolivia, sino es un tema de desconfianza generalizada por el sistema judicial a nivel internacional, crisis que ha estado latente y fue evolucionando por los desaciertos de la justicia boliviana y la retardación de justicia por procesos que se acumularon, por diferentes factores que no corresponden ser analizados en este artículo.

Siguiendo con lo antes acotado, el aumento desproporcionado de la causas que ingresan al Órgano Judicial en relación a los operadores de justicia, la pobreza presupuestaria que muchas veces reclama el Órgano Judicial, pusieron en evidencia la necesidad de estudiar nuevas formas de resolver los conflictos de manera más rápida, oportuna y eficaz; todos estos problemas por los que atraviesa el Órgano Judicial pusieron en evidencia la necesidad de estudiar nuevas formas de resolver los conflictos de manera más rápida, oportuna y eficaz, materializándose dichos conflictos en causas que a diario ingresan en el Órgano Judicial; ante este panorama es que se incluye a “la conciliación previa al proceso judicial” en el Código Procesal Civil Ley N° 439 en sus arts. 292 a 297 como una alternativa que represente un filtro al proceso judicial, por el que la mayoría de los casos que en esencia sean susceptibles de transacción puedan ser resueltos en esta instancia previa, sin que esto signifique activar todo el aparato estatal que significa la sustanciación de un proceso judicial y en esencia represente un aminoramiento de la carga procesal para los juzgadores. (Ley N° 439)

Opinión compartida por el autor Guatemalteco Andy Guillermo Jesús Javalais Cruz quien señalo: “En los últimos años, la conciliación ha adquirido enorme importancia debido a que, por medio de ella, se puede evitar que el agobiante problema de la congestión de los tribunales se agrave. Con lo anterior, no se pretende afirmar que con esta institución jurídica desaparecerá el mencionado problema; lo que se intenta es que sea contenido de manera que empiecen a agilizarse los trámites ante la jurisdicción, al no tener que hacer frente a otras controversias que son susceptibles de dirimirse fuera del ámbito judicial. La conciliación es un mecanismo idóneo para evitar que problemas que pueden ser solucionados entre las partes, lleguen a la instancia de los tribunales, con las consecuentes pérdidas de dinero y tiempo que eso representa”. (Javalais Cruz, Andy Guillermo J. , 2017, pág. 37)

Por otro lado otra investigación, representa una de las novedades de la Ley N° 439, cuya efectividad radica en el entendimiento y enfoque que se le dé al mismo, que radica en gran medida el éxito que el mismo pueda tener; en este entendido, en razón a que fundamentalmente este nuevo procedimiento reconocido por el Código Procesal Civil, se constituye en un mecanismo de solución de controversias previo al proceso Judicial que también es un mecanismo de resolución de conflictos, y que debería ser entendida como procedimiento previo al proceso civil en su forma de autocomposición dirigida de la materia de controversia, pues al ser una forma de autocomposición dirigida, el tercero interviene (conciliador), no decide, solo dirige, orienta, coadyuva a que las partes alcancen la solución a su conflicto de intereses; no debiendo entenderse a la conciliación previa desde un punto de vista jurídico, es decir, no se la debe confundir con la intraprocesal, ya que la resolución de los conflictos vía proceso judicial es en esencia heterocompositiva, donde prima el razonamiento jurídico de los jueces y Tribunales en el proceso y no el razonamiento creativo de la partes que en esencia debería ser el estandarte dogmático y de aplicación en el proceso de conciliación previa. (Landívar, Rafael, 2017, pág. 55)

Que por su naturaleza debe apoyarse en un modelo facilitativo, que es aquel que centra su actividad en cambiar el patrón de la comunicación de las partes en conflicto e identifica sus problemas e intereses para que sean ellos conjuntamente con el conciliador que libremente busquen alternativas de solución satisfactoria; enarbolando su característica autocompositiva en la solución del conflicto, es decir, sin más limitaciones a la actuación creativa de las partes en la solución de su problema, que las que establecen las leyes; esto en el entendido de que conforme ya se expresó antes, la conciliación como método alternativo de resolución de conflictos en su total dimensión, fue incluido en el procedimiento civil por la Ley N° 439, con la finalidad de que la mayor cantidad de procesos puedan ser solucionados en esta etapa, y solo lleguen a proceso judicial los altamente contenciosos; razón por la que se espera que dicho instituto, ahora del proceso civil, tenga la eficacia para cumplir tal finalidad; por lo que debería dársele la importancia y libertad en la verdadera dimensión en que esta podría otorgar buenos resultados, por lo que de manera estricta debería aplicarse el modelo facilitativo con la única limitación de que no se concilien o afecten derechos indisponibles, y la total prohibición de usar elementos o actores jurídicos en ella.

Debiendo excluirse además asesoría de un abogado, ya que en el proceso conciliatorio las partes no tienen la necesidad de demostrar su posición ante el conciliador, quien

**LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN PREVIA COMO
MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONTRO
VERSAS EN JUZGADOS CONCILIADORES EN MATERIA
CIVIL DE LA CIUDAD DE EL ALTO**

simplemente tiene por función facilitar un acuerdo de partes sin ingresar a realizar cuestionamientos respecto a la justicia o injusticia del acuerdo arribado, teniendo como único objetivo, lograr una solución concertada al conflicto donde las partes encuentren satisfacción a sus intereses.

Por lo que se debe concluir que la normativa que regula la conciliación previa en el Código Procesal Civil claramente da a entender que se trata de una etapa independiente del proceso principal que en consecuencia debe tener sus propias características e interpretación para tratar de llegar a su finalidad que es la solución de los conflictos – reiterando- que la eficacia de la misma radica en reforzar la creatividad de las partes que debería solo limitarse a no conciliar sobre derechos indisponibles, manteniendo abierto en los demás la posibilidad de arribar a las soluciones más satisfactorias para las partes, no importando si estas pueden parecer injustas o desiguales, debiendo tener presente que lo importante es que las partes que lleguen a conciliar su conflicto queden satisfechas con el resultado de la negociación al que se arribe; debiendo quitar de dicho proceso el razonamiento jurídico que es propio de la conciliación intraprocesal que conforme ya se explicó es distinta a la conciliación previa. (Durán, 2017, págs. 15-16).

2.4. La conciliación en sede judicial, una realidad consolidada en Bolivia rumbo a la instauración de una cultura de paz

Es necesario empezar, reconociendo que durante muchos años la administración de justicia en nuestro país ha enfrentado como un desafío la promoción y fortalecimiento de una cultura de paz ante un diverso escenario social, que producto de la incidencia de diferentes factores, como los económicos y culturales, entre otros, paulatinamente propende cada vez más al conflicto y la litigiosidad.

El endurecimiento de penas y el penalizar sobredimensionada mente las conductas, no constituyen una solución y medida para lograr la paz social. Recordemos que uno de los principios del Derecho Penal es la Mínima Intervención, por el cual este queda restringido, ya que no puede participar en todas las formas de solución de los conflictos sociales.

Es así, que surge la imperiosa necesidad de optar por un mecanismo alternativo para dar solución a los conflictos que atiborran los juzgados. Dando paso, a la Conciliación. Si bien la Conciliación es reconocida en el derecho positivo boliviano, ya desde la vigencia del Código Civil de 1831 denominado “Santa Cruz”; y de manera específica, desde hace más

de 15 años con los avances que se iniciaron y deben reconocerse, con la Ley de Arbitraje y Conciliación N° 1770 de 10 de marzo de 1997, para posteriormente ser reconocida desde 1999 por el entonces Nuevo Código de Procedimiento Penal como una forma de extinción de la acción penal; además reglamentarse el 29 de noviembre de 2005 mediante D. S. N° 28471; y crearse seguidamente como un gran avance, las Casas de Justicia en la gestión 2006; sin embargo a todo lo mencionado, no fue afianzada hasta la apertura que establece la Ley del Órgano Judicial N° 025 de 24 de junio del 2010 en su artículo 65, al reconocer a la Conciliación como el medio de solución inmediata de conflictos y de acceso directo a la justicia, otorgándole conforme a dicha importancia, constituirse en la primera actuación procesal; a cuyo efecto se gestó en octubre de 2012 el Comité para la implementación de la conciliación en sede judicial.

Pese a ello, y si bien la Conciliación se encontraba contemplada en la norma, su aplicación práctica y la obtención de resultados, no pudo visibilizarse, sino, a partir de la vigencia del nuevo Código Procesal Civil y la incursión e implementación de todo un proceso producto de la puesta en marcha de un proyecto conjunto entre el Órgano Judicial conformado por el Tribunal Supremo de Justicia como máximo representante de la jurisdicción ordinaria en Bolivia, el Consejo de la Magistratura como ente administrativo, la Dirección Administrativa Financiera responsable de la gestión financiera, así como por la Escuela de Jueces del Estado como ente responsable de la formación y capacitación, y la Cooperación Suiza en Bolivia (COSUDE); mediante el cual se pudo lograr que en la gestión 2016, se promueva de manera real y efectiva, el inicio de una cultura de paz en nuestro país, con la resolución de conflictos sometidos a la administración de justicia, a través de la Conciliación en Sede Judicial; creándose para ello 157 ítems para conciliadores con recursos propios del Órgano Judicial, y contratándose a 56 técnicos auxiliares a nivel nacional con recursos de la cooperación.

Sin embargo, queda mucho por hacer, partiendo del hecho de que la conciliación es un mecanismo directo de acceso a la justicia; así como de lograr un mayor entendimiento por parte de los abogados en relación a que patrocinar para solucionar prontamente los conflictos evitando juicios largos, no va en desmedro de su economía, ya que será más valiosa la reputación de un profesional en Derecho que soluciona un conflicto en muy corto tiempo, que uno que los soluciona en años.

Asimismo, debe ampliarse la Conciliación en Sede Judicial a materia familiar; debiendo considerarse como prioridad, la adecuada capacitación y formación de los operadores de justicia y personal de apoyo jurisdiccional, incluyendo de manera transversal a la Conciliación en los cursos de capacitación y actualización, así como en los Programas de Formación desarrollados por la Escuela de Jueces del Estado; sin olvidar el impulsar que las diferentes carreras de derecho de las universidades del sistema universitario boliviano, incluyan como materia principal en su malla curricular a la Conciliación. (Villca Mamani, Pastor Mamani, 2017, págs. 37-38)

2.5. Teorías y métodos para la paz

En la teoría de la paz imperfecta propuesta por Durán Nava (2017) se observa que las experiencias de paz deben ser revividas, sentidas, contadas y escritas con el ánimo de armonizarlas con el devenir diario de la humanidad, es decir, que es necesario revivir la historia y enseñar a la humanidad la forma la resolución pacífica de conflictos en un espacio tiempo determinado.

De esta forma, la comprensión de la paz imperfecta hace necesario exponer sus bases metodológicas, sustentadas en el paradigma de la complejidad y en la paz como elemento dinamizador de la humanidad. Desde este punto de vista, la complejidad se observa como un conjunto de fenómenos naturales y sociales que exigen la transdisciplinariedad para su Entendimiento. No obstante, la visión reduccionista y simplista de dichos fenómenos pierde

Fuerza en la medida en que estos son irreductibles, imperfectos y generan incertidumbres, debido a la cantidad de causas de conflicto que se pueden derivar y se precisa resolver pacíficamente. (Muñoz, Contreras A., 2019, pág. 61)

De esta forma, los conflictos y la manera de gestionarlos óptimamente se convierten en la clave central de las dinámicas sociales, debido a que a partir de ese punto se define la posibilidad de supervivencia del ser humano en el mundo, para lo cual los “equilibrios dinámicos” se convierten en la postura a través de la cual la humanidad se adapta constantemente a los cambios de la naturaleza.

2.5.1 Teoría de conflicto social contemporáneo

En la teoría del conflicto expuesta se desarrolla la enseñanza del conflicto como una “emergencia natural de las relaciones sociales en marcos culturales, históricos y

**LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN PREVIA COMO
MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONTRO
VERSAS EN JUZGADOS CONCILIADORES EN MATERIA
CIVIL DE LA CIUDAD DE EL ALTO**

emocionales de una sociedad y sus grupos”. (Lopera, Becerra, 2014, pág. 154), su enseñanza es necesaria, en la medida en que la educación es una forma de construir valores y reglas en una sociedad en donde se piensa que el conflicto es sinónimo de violencia y se desconoce cómo transformar un conflicto positivamente. En una aproximación semiótica al concepto de conflicto, se observa que su significación nace de la relación entre el signo, el objeto y quien lo interpreta. De aquí que las diferentes interpretaciones que se generen del conflicto pueden llegar a divergir o convergir, dependiendo del contexto de enunciación, al punto que, de esa forma, pueden significar diferentes cosas. Por ello, la expresión “conflicto” hace referencia a la interacción social básica que se origina entre dos o más partes por la realización de acciones o reacciones opuestas que generan una mutua exclusión.

El conflicto se entiende en el marco de las teorías que abordan las clases sociales, debido a que los intereses de dominación llevan a que la clase dominante que detenta el poder legítimo espere de los demás que cumplan con el deber de obediencia con el cual sostener el orden social. Por ello, en tales relaciones sociales la educación para la paz se toma como la forma de interactuar interpersonal e intergrupal mente a través de la empatía, la no violencia y la creatividad, con el ánimo de que nada degenera en violencia. En este punto, por la “oposición estructural” -debido a la exclusión, que viene de que no se comparten los intereses y valores de la clase dominante-, se conforman grupos o cuasi grupos que buscan conservar el poder y otros que impugnan el poder existente. Así, entre la “conservación” y la “modificación”, se cimientan las relaciones sociales.

De esta forma -y comprendiendo que los conflictos hacen parte natural de las relaciones humanas, debido a las posiciones diferentes que poseen los individuos frente a un objeto en particular-, la comunicación se convierte en un instrumento de vital importancia para transformar positivamente el conflicto y estabilizar a las partes del conflicto. La clave es llegar a comprender el porqué del conflicto ahondando en los intereses y las necesidades de las partes, para llegar a resolver constructivamente la problemática. (Hernández, Hernández y Chala, 2017, pág. 64)

2.5.2 Teoría de la educación para la paz

Cerdas (2013) observa que la paz es un derecho humano por el que hay que luchar día tras día y que la educación es la mejor herramienta para promoverlo y lograr su garantía en la

sociedad. De esta forma, resulta fundamental el reconocimiento del ser humano como agente transformador de su realidad violenta, agresora, opresora e injusta, debido a que solo a través del reconocimiento crítico de la situación social se puede llegar a transformar el contexto en el que se habita. De esta forma, la educación para la paz se fundamenta en el respeto de los derechos humanos y la dignidad humana, partiendo de la transformación de las actitudes, acciones y normas de conducta, con fundamento en una perspectiva crítica social y en aras de construir una cultura de paz. Entre los fundamentos teóricos de la educación para la paz está la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), en la medida en que resalta la necesidad de fundamentar sistemas educativos que contribuyan a la solución pacífica de conflictos, la confianza y la solidaridad entre los seres humanos. La educación se concibe como proceso a través del cual se pretende formar a un creador, capaz de transformar la realidad en la que vive. Por tanto, dicho aprendizaje debe darse en un contexto de trabajo y libertad. (DUDH, 1948, pág. 41)

Tanto las teorías como los métodos para la paz, son observados desde distintos puntos de vista, es así que tomamos algunas teorías que son de nuestro interés, tal es así el enfoque de los hechos sociales, las clases sociales, la educación para la paz, que nos muestran distintas perspectivas que pueden llegar a influenciar al ser humano en su cultura de paz, consecuentemente las diferentes alternativas que puede tomar para resolución de sus controversias. El enfoque que pueda aplicar cada ser humano será un indicador de cuanto el ser humano evoluciona para resolver sus conflictos y de cuanto nos falta para llegar a la cultura de paz y que no bastan los instrumentos jurídicos.

2.5.3. Cultura de paz

La Organización de Naciones Unidas (ONU), N° 53/243 aprobada por su Asamblea General de 6 de octubre de 1999, en el quincuagésimo tercer período de sesiones, definió la cultura de paz como: "...un conjunto de valores, actitudes, comportamientos y estilos de vida que rechazan la violencia y previenen los conflictos atacando a sus raíces a través del diálogo y la negociación entre los individuos, los grupos y los estados".

De acuerdo con la descripción que hace el artículo 20 de la Ley N° 708, cuyo texto es el siguiente: "La conciliación es un medio alternativo de solución de controversias al que las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, acceden libre y voluntariamente, antes o durante un proceso judicial o arbitral, con la colaboración de una

o un tercero imparcial denominado conciliador, que se ejercitará en el marco de la presente Ley”. (Ley N° 708, 2015)

La Cultura de Paz, propone cambiar nuestra forma de pensar, nos llama a ver las dificultades de forma distinta, nos llama a afrontar y solucionar los mismos de manera pacífica y evitar que los conflictos deriven en violencia, no sólo en cuestiones legales y/o jurídicas sino en nuestro diario vivir, sobre todo en este tiempo en el que cada día somos víctimas de violencia y confrontación. Entonces, ¿dónde empezamos este cambio de mentalidad?, en nuestra familia con nuestros hijos, eduquemos en el diálogo, enseñemos que los conflictos se solucionan dialogando; en el barrio con los vecinos, solucionemos nuestras diferencias a través de la comprensión recíproca, ampliando nuestra mente en busca de opciones de solución que nos ayuden a ambos; al subir a la movilidad, empecemos un día en armonía, seamos optimistas al enfrentar dificultades, reflejemos esperanza, reflejemos paz interior y veremos que nuestra familia, nuestro trabajo y todos los círculos sociales de los que somos partes, reflejarán esa misma actitud positiva.

Por tanto, pongamos en práctica ese derecho que nuestra norma magna nos otorga, el derecho a vivir en paz. En esta búsqueda juega un papel preponderante el Órgano Judicial, quien en el deber de justicia con la sociedad, debe contribuir en este nuevo paradigma, promoviendo la “Cultura de Paz”; y, en esta tarea es que actualmente el Nuevo Código Procesal Civil apuesta por la conciliación previa en Sede Judicial, cuyo principal horizonte es velar por que todos los bolivianos y bolivianas tenga la oportunidad de vivir en el respeto e igualdad entre todos, en valores de solidaridad, libertad, justicia y reconocimiento de la dignidad, donde predomine la armonía social y de esta forma avanzar hacia una Bolivia portadora e inspiradora de paz positiva. (Mendoza, Asencio Franz, 2017, pág. 67)

La cultura de paz nos ayudará a valorar el conflicto como una oportunidad a personas grupos y naciones enteras puedan transformar sus relaciones negativas e injustas en una relación de solución de conflictos. Es un ideal que se irá construyendo día a día con la participación de toda la sociedad, es así que para este cometido tendremos pilares fundamentales como es el diálogo, tolerancia, empatía y sobre todo el respeto.

2.5.3 La interdisciplinariedad en la conciliación

La conciliación es la figura socio jurídica que puede abarcar estas disciplinas en la búsqueda de una solución integral del conflicto en donde se resuelva los problemas

**LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN PREVIA COMO
MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONTRO
VERSIAS EN JUZGADOS CONCILIADORES EN MATERIA
CIVIL DE LA CIUDAD DE EL ALTO**

contractuales, económicos, civiles, legales y también emocionales. Por lo que se propone la interdisciplinariedad para promover la cultura de acuerdos, realizando un buen contacto, sabiendo escuchar, conociendo el conflicto, haciendo énfasis en las personas, generando alternativas, trabajando ventajas y renunciando mutuas. Por ejemplo se puede ver la posición de diferentes disciplinas en la búsqueda de la solución de conflictos, así es como el autor Frankl (1991), al desarrollar su teoría de la logoterapia, sostiene que el interés principal del hombre no es encontrar el placer, o evitar el dolor, sino encontrarle un sentido a la vida, que en muchos casos lo da la vida familiar, razón por la cual, el hombre está dispuesto incluso a sufrir, a condición de que ese sufrimiento tenga sentido, a darse al otro, a reconocer su importancia. Valores que deben ser cultivados por el hombre pese a las adversidades de las emociones, necesidades y sentimientos que forman el amor, el miedo, la apatía, el sueño, la pérdida, el dolor, el sexo y el humor, aspectos todos que, desde el punto de vista de los psicólogos, influyen en las acciones, conductas y comportamientos del ser humano. Y por tanto se considera que las emociones son un tema por el cual los juristas deben empezar a interesarse.

En la vida del hombre, son un componente esencial de las motivaciones para actuar y simultáneamente influyen en su capacidad para controlar su comportamiento. Esta es una de las razones por las cuales debería interesar a los juristas las emociones, por las propias acciones y en el reproche que merece la conducta de los demás. (Silvera, 2017, pág. 95)

Las ciencias jurídicas aliadas a otras ciencias sociales como es la psicología, puede llegar a solucionar conflictos de manera integral, por un mecanismo adecuado, el comportamiento del hombre relacionado con el derecho genera una fuente de conocimiento que da los parámetros para resolver conflictos. Es así que los juzgados conciliadores en Bolivia son dirigidos por juristas y también psicólogos como mediadores.

3. CORRIENTE O ENFOQUE ELEGIDO POR EL INVESTIGADOR.

3.1. La corriente sociológica

La corriente de nuestra investigación se identifica con el método sociológico el cual, define con claridad el objeto de nuestro estudio relacionado con los hechos sociales, específicamente con la importancia e incorporación en nuestra legislación la conciliación con parámetros dirigidos a la sociedad con una cultura de paz, para que podamos resolver

nuestras controversias con entendimiento y tratar por todos los medios de no llegar a un proceso judicial, además de llegar a los sectores más vulnerados que bajo el principio de oportunidad puedan tener acceso a la justicia.

Tal es el caso de Emile Durkheim, quien estableció que “este método debe respetar el método científico para aproximarse a la objetividad y sacar conclusiones mejor sustentadas”. (Durkheim, 1895)

Es así que la dinámica de interacción a la sociedad identificando patrones de comportamiento, el método sociológico nos da la posibilidad de comprender los patrones de conocimientos y competencias como nuevas tendencias que contribuyen a la evolución de la sociedad, bajo la lógica y observación precisamos apuntar como técnica objetiva a grupos esenciales de la sociedad en su conjunto.

4. IDENTIFICACIÓN DE LAS FUENTES.

4.1. Resolución 53/243 de la Asamblea General de las Naciones Unidas

Recordando la Carta de las Naciones Unidas, incluidos los propósitos y principios enunciados en ella, recordando también que, en la Constitución de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura se declara que “puesto que las guerras nacen en la mente de los hombres, es en la mente de los hombres donde deben erigirse los baluartes de la paz”,

Recordando además la Declaración Universal de Derechos Humanos y otros instrumentos internacionales pertinentes del sistema de las Naciones Unidas,

Reconociendo que la paz no sólo es la ausencia de conflictos, sino que también requiere un proceso positivo, dinámico y participativo en que se promueva el diálogo y se solucionen los conflictos en un espíritu de entendimiento y cooperación mutuos,

Reconociendo también que el final de la guerra fría ha ampliado las posibilidades de reforzar una cultura de paz.

Expresando profunda preocupación por la persistencia y la proliferación de la violencia y los conflictos en diversas partes del mundo,

Reconociendo la necesidad de eliminar todas las formas de discriminación e intolerancia, incluidas las basadas en la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional, étnico o social, la propiedad, las discapacidades, el nacimiento u otra condición,

Recordando su resolución 52/15, de 20 de noviembre de 1997, en que proclamó el año 2000 "Año Internacional de la Cultura de la Paz", y su resolución 53/25, de 10 de noviembre de 1998, en que proclamó el período 2001-2010 "Decenio Internacional de una cultura de paz y no violencia para los niños del mundo".

Reconociendo la importante función que sigue desempeñando la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura en la promoción de una cultura de paz,

Proclama solemnemente la presente Declaración sobre una Cultura de Paz con el fin de que los Gobiernos, las organizaciones internacionales y la sociedad civil puedan orientar sus actividades por sus disposiciones a fin de promover y fortalecer una cultura de paz en el nuevo milenio:

Artículo 1

Una cultura de paz es un conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida basados en:

- a) El respeto a la vida, el fin de la violencia y la promoción y la práctica de la no violencia por medio de la educación, el diálogo y la cooperación;
- b) El respeto pleno de los principios de soberanía, integridad territorial e independencia política de los Estados y de no injerencia en los asuntos que son esencialmente jurisdicción interna de los Estados, de conformidad con la Carta de las Naciones Unidas y el derecho internacional;
- c) El respeto pleno y la promoción de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales;
- d) El compromiso con el arreglo pacífico de los conflictos;

- e) Los esfuerzos para satisfacer las necesidades de desarrollo y protección del medio ambiente de las generaciones presentes y futuras;
- f) El respeto y la promoción del derecho al desarrollo;
- g) El respeto y el fomento de la igualdad de derechos y oportunidades de mujeres y hombres;
- h) El respeto y el fomento del derecho de todas las personas a la libertad de expresión, opinión e información;
- i) La adhesión a los principios de libertad, justicia, democracia, tolerancia, solidaridad, cooperación, pluralismo, diversidad cultural, diálogo y entendimiento a todos los niveles de la sociedad y entre las naciones; y animados por un entorno nacional e internacional que favorezca a la paz.

Artículo 2

El progreso hacia el pleno desarrollo de una cultura de paz se logra por medio de valores, actitudes, comportamientos y estilos de vida propicios para el fomento de la paz entre las personas, los grupos y las naciones.

Artículo 3

El desarrollo pleno de una cultura de paz está integralmente vinculado a:

- a) La promoción del arreglo pacífico de los conflictos, el respeto y el entendimiento mutuo y la cooperación internacional;
- b) El cumplimiento de las obligaciones internacionales contraídas en virtud de la Carta de las Naciones Unidas y el derecho internacional;
- c) La promoción de la democracia, el desarrollo de los derechos humanos y las libertades fundamentales y el respeto y cumplimiento universales de éstos;
- d) La posibilidad de que todas las personas a todos los niveles desarrollen aptitudes para el diálogo, la negociación, la formación de consenso y la solución pacífica de controversias;

- e) El fortalecimiento de las instituciones democráticas y la garantía de la participación plena en el proceso del desarrollo;
- f) La erradicación de la pobreza y el analfabetismo y la reducción de las desigualdades entre las naciones y dentro de ellas;
- g) La promoción del desarrollo económico y social sostenible;
- h) La eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer promoviendo su autonomía y una representación equitativa en todos los niveles de la adopción de decisiones;
- i) El respeto, la promoción y la protección de los derechos del niño;
- j) La garantía de la libre circulación de información en todos los niveles y la promoción del acceso a ella;
- k) El aumento de la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión de los asuntos públicos;
- l) La eliminación de todas las formas de racismo, discriminación racial, xenofobia e intolerancia conexas;
- m) La promoción de la comprensión, la tolerancia y la solidaridad entre todas las civilizaciones, los pueblos y las culturas, incluso hacia las minorías étnicas, religiosas y lingüísticas;
- n) El respeto pleno del derecho a la libre determinación de todos los pueblos, incluidos los que viven bajo dominación colonial u otras formas de dominación u ocupación extranjera, como está consagrado en la Carta de las Naciones Unidas y expresado en los Pactos internacionales de derechos humanos^[2], así como en la Declaración sobre la concesión de la independencia a los países y pueblos coloniales contenida en la resolución 1514 (XV) de la Asamblea General, de 14 de diciembre de 1960.

Artículo 4

La educación a todos los niveles es uno de los medios fundamentales para edificar una cultura de paz. En ese contexto, es de particular importancia la educación en la esfera de los derechos humanos.

Artículo 5

Los gobiernos tienen una función primordial en la promoción y el fortalecimiento de una cultura de paz.

Artículo 6

La sociedad civil ha de comprometerse plenamente en el desarrollo total de una cultura de paz.

Artículo 7

El papel informativo y educativo de los medios de difusión contribuye a promover una cultura de paz.

Artículo 8

Desempeñan una función clave en la promoción de una cultura de paz los padres, los maestros, los políticos, los periodistas, los órganos y grupos religiosos, los intelectuales, quienes realizan actividades científicas, filosóficas, creativas y artísticas, los trabajadores sanitarios y de actividades humanitarias, los trabajadores sociales, quienes ejercen funciones directivas en diversos niveles, así como las organizaciones no gubernamentales.

Artículo 9

Las Naciones Unidas deberían seguir desempeñando una función crítica en la promoción y el fortalecimiento de una cultura de paz en todo el mundo. (Unidas, 1999)

4.2. Legislación Nacional

4.2.1. Constitución Política del Estado

La norma fundamental del Estado contiene las siguientes disposiciones de interés, relacionados con el tema de estudio:

Artículo 10. I.

**LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN PREVIA COMO
MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONTRO
VERSAS EN JUZGADOS CONCILIADORES EN MATERIA
CIVIL DE LA CIUDAD DE EL ALTO**

Bolivia es un Estado pacifista, que promueve la cultura de la paz y el derecho a la paz, así como la cooperación entre los pueblos de la región y del mundo, a fin de contribuir al conocimiento mutuo, al desarrollo equitativo y a la promoción de la interculturalidad, con pleno respeto a la soberanía de los estados

Artículo 108. Son deberes de las bolivianas y los bolivianos: (...)

4. Defender, promover y contribuir al derecho a la paz y fomentar la cultura de paz.

Artículo 115.II

El Estado garantiza el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita, transparente y sin dilaciones

Artículo 178.I

La potestad de impartir justicia emana del pueblo boliviano y se sustenta en los principios de independencia, imparcialidad, seguridad jurídica, publicidad, probidad, **celeridad**, gratuidad, pluralismo jurídico, interculturalidad, equidad, servicio a la sociedad, participación ciudadana, armonía social y respeto a los derechos.

Artículo 180.I

La jurisdicción ordinaria se fundamenta en los principios procesales de gratuidad, publicidad, transparencia, oralidad, **celeridad**, probidad, honestidad, legalidad, eficacia, eficiencia, accesibilidad, inmediatez, verdad material, debido proceso e igualdad de las partes ante el juez.

4.2.2 Ley del Órgano Judicial (Ley N° 025)

Esta Ley regula la estructura, organización y funcionamiento del Órgano Judicial; las disposiciones de interés para el presente estudio son las siguientes:

Artículo 3. (Principios). Los principios que sustentan el Órgano Judicial son:

(...)

7. Celeridad. Comprende el ejercicio oportuno y sin dilaciones en la administración de justicia.

(...)

13. Cultura de la Paz. La administración de justicia contribuye a la promoción de la cultura de la paz y el derecho a la paz, a través de la resolución pacífica de las controversias entre los ciudadanos y entre éstos y los órganos del Estado.

Artículo 65. (Conciliación).- La conciliación es el medio de solución inmediata de conflictos y de acceso directo a la justicia, como primera actuación procesal.

Artículo 66. (Principios de la conciliación).- Los principios que rigen la conciliación son: voluntariedad, gratuidad, oralidad, simplicidad, confidencialidad, veracidad, buena fe y ecuanimidad.

Artículo 67. (Trámite de la conciliación).-

I. Las juezas y los jueces están obligados a promover la conciliación de oficio o a petición de parte, en todos los casos permitidos por ley. Las sesiones de conciliación se desarrollarán con la presencia de las partes y la o el conciliador. La presencia de abogados no es obligatoria.

II. La juezas o jueces dispondrán que por Secretaría de Conciliación se lleve a cabo dicha actuación de acuerdo con el procedimiento establecido por ley y, con base al acta levantada al efecto, declarará la conciliación mediante auto definitivo con efecto de sentencia y valor de cosa juzgada.

III. No está permitida la conciliación en temas de violencia intrafamiliar o doméstica y pública y en temas que involucren el interés superior de las niñas, niños y adolescentes;

IV. No está permitida la conciliación en procesos que sea parte el Estado, en delitos de corrupción, narcotráfico, que atenten contra la seguridad e integridad del Estado y que atenten contra la vida, la integridad física, psicológica y sexual de las personas.

4.2.3 Código Procesal Civil (Ley N° 439)

Los preceptos de interés para el presente estudio son los siguientes:

Artículo 234. (Reglas generales).

I. Todos los derechos susceptibles de disposición por su titular, así como los transigibles, podrán ser objeto de conciliación en el proceso.

II. La conciliación podrá ser instada por la autoridad judicial o por las partes.

III. Las partes de mutuo acuerdo podrán acudir directamente al conciliador judicial.

IV. La autoridad judicial, a tiempo de la audiencia preliminar, tiene el deber de instar a las partes a conciliación, bajo pena de nulidad.

V. Las partes podrán conciliar en la audiencia preliminar o en cualquier etapa o fase del proceso.

Artículo 237. (Aprobación y valor de cosa juzgada).

I. La conciliación constará en acta, la cual será firmada por las partes, la autoridad judicial y refrendada por la o el secretario.

II. La conciliación aprobada tiene efectos de cosa juzgada entre las partes y sus sucesores a título universal.

Específicamente, con relación a la conciliación prejudicial, la Ley 439, establece:

Artículo 292. (Obligatoriedad). Se establece con carácter obligatorio la conciliación previa, la que se registrará por las disposiciones del presente Código, por lo que al promoverse demanda principal deberá acompañarse acta expedida y firmada por el conciliador autorizado.

Artículo 293. (Asuntos excluidos de la conciliación previa). Se exceptúan de la conciliación previa:

1. Los procesos en que fueren parte los incapaces de obrar.
2. A quienes expresamente les prohíbe la Ley.
3. En beneficio de gratuidad, diligencias preparatorias y medidas cautelares.
4. En procesos concursales.
5. En procesos voluntarios si se suscitare contienda, la conciliación será obligatoria conforme lo prevé el Artículo 452 del presente Código.
6. Cuando la parte demandada tuviere su domicilio en jurisdicción departamental distinta al lugar donde se promoverá la demanda principal o en el exterior, o cuando su domicilio fuera desconocido.

Artículo 294. (Aplicación optativa). En los procesos ejecutivos y otros procesos monitorios, la conciliación previa será optativa para la parte demandante, sin que la o el requerido pueda cuestionar la vía.

Artículo 297. (Testimonio o fotocopia legalizada). El testimonio o fotocopia legalizada del acta de conciliación y auto definitivo de aprobación, tendrán valor de documento público o auténtico para el ejercicio de los derechos definidos por esta vía, así como para su inscripción en el registro que corresponda.

4.2.4. Ley de Conciliación de Arbitraje (Ley N° 708)

Esta norma contempla las siguientes disposiciones de interés para el presente estudio:

Artículo 1°.- (Objeto) La presente Ley tiene por objeto regular la conciliación y el arbitraje, como medios alternativos de resolución de controversias emergentes de una relación contractual o extracontractual.

Artículo 2°.- (Marco competencial) La presente Ley desarrolla la conciliación y el arbitraje en el marco del Parágrafo II del Artículo 297 de la Constitución Política del Estado, como competencia exclusiva del nivel central del Estado.

Artículo 3°.- (Principios) La conciliación y el arbitraje se sustentan en los siguientes principios:

- | | |
|--------------------------|---|
| 1.-Buena Fe | Las partes proceden de manera honesta y leal, con el ánimo de llegar a un acuerdo y acceder al medio alternativo que ponga fin a la controversia. |
| 2.-Celeridad | Comprende el ejercicio oportuno y sin dilaciones en la solución de controversias. |
| 3.-Cultura de Paz | Los medios alternativos de resolución de controversias contribuyen al Vivir Bien. |
| 4.-Economía | Los procedimientos se desarrollarán evitando trámites o diligencias innecesarias, salvaguardando las garantías jurisdiccionales. |
| 5.-Finalidad | Por el que se subordina la validez de los actos procesales en aras de la solución de la controversia y no sólo a la simple observancia de las normas o requisitos. |
| 6.-Flexibilidad | Por el que las actuaciones serán informales, simples y adaptables a las particularidades de la controversia. |
| 7.-Idoneidad | La o el conciliador y la o el árbitro, legitiman su intervención a partir de su aptitud, conocimiento y experiencia en el desarrollo de los medios alternativos de solución de controversias. |
| 8.-Igualdad | Las partes tienen igual oportunidad para hacer valer sus derechos y sus pretensiones. |
| 9.Imparcialidad | La o el conciliador y la o el árbitro, deben permanecer imparciales durante el procedimiento, sin mantener relación |

personal, profesional o comercial alguna con las partes, ni tener interés en el asunto objeto de controversia.

- 10. Independencia** Por el que conciliadores y árbitros tienen plena libertad y autonomía para el ejercicio de sus funciones.
- 11.- Legalidad** La o el conciliador y la o el árbitro, deberán actuar con arreglo a lo dispuesto a la Ley y otras normas jurídicas.
- 12.- Oralidad** Como medio que garantiza el diálogo y la comunicación entre las partes, generando confianza mutua.
- 13.- Voluntariedad** Por el que las partes, de forma libre y de mutuo acuerdo, acceden a un medio alternativo de solución de controversias.

Artículo 4°.- (Materias excluidas de la conciliación y del arbitraje) No podrá someterse a la Conciliación ni al Arbitraje, lo siguiente:

1. La propiedad de los recursos naturales.
2. Los títulos otorgados sobre reservas fiscales.
3. Los tributos y regalías.
4. Los contratos administrativos, salvo lo dispuesto en la presente Ley.
5. El acceso a los servicios públicos.
6. Las licencias, registros y autorizaciones sobre recursos naturales en todos sus estados.
7. Cuestiones que afecten al orden público.
8. Las cuestiones sobre las que haya recaído resolución judicial firme y definitiva, salvo los aspectos derivados de su ejecución.
9. Las cuestiones que versen sobre el estado civil y la capacidad de las personas.
10. Las cuestiones referidas a bienes o derechos de incapaces, sin previa autorización judicial.
11. Las cuestiones concernientes a las funciones del Estado.
12. Las cuestiones que no sean objeto de transacción.
13. Y cualquier otra determinada por la Constitución Política del Estado o la Ley.

Artículo 20°.- (Naturaleza) La conciliación es un medio alternativo de solución de controversias al que las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, acceden libre y voluntariamente, antes o durante un

proceso judicial o arbitral, con la colaboración de una o un tercero imparcial denominado conciliador, que se ejercitará en el marco de la presente Ley.

Artículo 21°.- (Ámbito material) Se podrán someter a conciliación las controversias derivadas de relaciones jurídicas contractuales o extracontractuales, que puedan ser resueltas mediante la libre disposición de derechos y no contravengan el orden público.

Artículo 31°.- (Acta de conciliación)

- I. El Acta de Conciliación es el instrumento jurídico que expresa el consentimiento libre y voluntario de las partes, de llegar a un acuerdo total o parcial.
- II. Si el acuerdo conciliatorio fuera parcial, el Acta de Conciliación contendrá expresamente los puntos respecto de los cuales se hubiera llegado a solución y los no conciliados.

Artículo 32°.- (Contenidos mínimos del acta de conciliación) Los contenidos mínimos del Acta de Conciliación, son:

1. La identificación de las partes.
2. La relación sucinta y precisión de la controversia.
3. El acuerdo logrado por las partes con indicación de modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas, y en su caso, la cuantía.
4. Las sanciones en caso de incumplimiento, cuando corresponda.
5. Las garantías efectivas o medidas necesarias para garantizar su ejecución, si corresponde.
6. Lugar, fecha y hora de la conciliación.
7. Firma de la o el conciliador y de las partes.

Artículo 33°.- (Eficacia del Acta de conciliación) El Acta de Conciliación desde su suscripción es vinculante a las partes, su exigibilidad será inmediata y adquirirá la calidad de cosa juzgada, excepto en las materias establecidas por Ley, cuando se requiera la homologación por autoridad judicial competente.

Artículo 34°.- (Ejecución forzosa del Acta de conciliación) En caso de incumplimiento del Acta de Conciliación, procede la ejecución forzosa del Acta de Conciliación, conforme al procedimiento de ejecución de sentencia ante la autoridad judicial competente del lugar acordado por las partes. A falta de acuerdo, la autoridad judicial competente será la del lugar donde se haya celebrado el acuerdo.

Artículo 36°.- (Acreditación) La o el Conciliador, para ser acreditado, deberá cumplir mínimamente los siguientes requisitos:

1. Competencia demostrada en conciliación.
2. Formación especializada.

Artículo 37°.- (Derechos, deberes y prohibición)

- I. Las y los Conciliadores tienen derecho a:
 1. Percibir los honorarios profesionales por el servicio prestado por caso, de acuerdo al arancel aprobado, excepto las y los servidores públicos que prestan servicios en conciliación.
 2. Recibir capacitación por el ente acreditador y del Centro de Conciliación o del Centro de Conciliación y Arbitraje, del que es miembro.
- II. Son deberes de la o el conciliador:
 1. Actuar con transparencia y conforme a los principios establecidos en la presente Ley, cuidando los intereses de las partes y sus derechos.
 2. Velar por la legalidad y los contenidos mínimos del acta de conciliación.
 3. Remitir a la autoridad competente los antecedentes, cuando existan indicios de comisión delictiva.
 4. Negarse a proceder en las controversias no conciliables o reñidas con la Ley.
 5. Realizar las diligencias necesarias para alcanzar la mejor solución de la controversia.
 6. Y otros establecidos por norma expresa.
- III. La o el conciliador está prohibido de percibir otros ingresos diferentes a los honorarios pactados en base al arancel profesional.

Artículo 38°.- (Incompatibilidad) La o el conciliador no podrá actuar como árbitro, asesor o apoderado de las partes intervinientes en la conciliación por el mismo

asunto, en cualquier proceso judicial o arbitral. Esta disposición no se aplica a la o el Árbitro Único o al Tribunal Arbitral que en sus funciones, aplique la conciliación. (Arbitraje, 2015, pág. 25)

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

1. ENFOQUE METODOLÓGICO

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, puesto que la información recabada fue cuantificada, es decir, expresada en frecuencias y porcentajes para su posterior análisis e interpretación; asimismo, estos datos fueron representados en gráficos para su mejor comprensión.

“El enfoque cuantitativo es una orientación metodológica donde prevalece un abordaje desde afuera, un patrón lineal y la noción de cantidad (medición, numeración, cifras, porcentajes y cálculos). Las realidades cuyas partes, elementos o componentes tengan una relación aleatoria o es relevante la frecuencia con que ocurre un fenómeno se deben abordar con procedimientos estadísticos” (Flames, 2012, pág. 95).

2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo descriptivo, debido a que se busca conocer la efectividad de la conciliación como medio para la resolución de conflictos en los juzgados civiles de la ciudad de El Alto, en base a la percepción de litigantes y conciliadores. De esta manera se identificarán las debilidades y fortalezas de la conciliación, para posteriormente formular algunos lineamientos para fortalecer este mecanismo, como uno de los medios efectivos en la resolución de conflictos de manera pacífica y para facilitar el acceso a una justicia pronta y oportuna.

Los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que sea sometido a un análisis; es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refieren” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 92).

3. DISEÑO METODOLÓGICO

El estudio tiene un diseño “no experimental” de carácter transversal, debido a que la información no fue manipulada de forma deliberada, sino que se analizaron los hechos tal como se presentaron en su contexto natural; además, estos datos fueron recopilados en

un momento único.

La investigación no experimental “se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 152).

4. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

- **Variable independiente:** Efectividad de la conciliación previa
- **Variable dependiente:** Resolución de controversias en juzgados conciliadores en materia civil de la ciudad de El Alto.

4.1 Operacionalización de variables

Tabla 2. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Efectividad de la conciliación previa	Ordenamiento jurídico	- Constitución Política del Estado - Ley del Órgano Judicial - Código Procesal Civil
	Proceso de conciliación previa	- Carácter obligatorio. - Confidencialidad. - Materias conciliables y no conciliables. - Acta de conciliación y auto definitivo - Valor de documento público del acta de conciliación.

Resolución de controversias	Identificación del problema	- Exposición del problema que genera el conflicto. - Causas que generan el conflicto - Consecuencias de no resolverse el conflicto.
	Posibles soluciones	- Alternativas que propone el conciliador. - Alternativas que proponen las partes. - Evaluación de propuestas. - Negociar posibles soluciones.
	Decisión	- Búsqueda del acuerdo. - Puesta en práctica del acuerdo. - Valoración del acuerdo o resolución.
	Seguimiento	- Cumplimiento del acuerdo por las partes. - Satisfacción de las partes con la resolución del conflicto.

Fuente: Elaboración propia.

5. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Como método general se utilizó el método deductivo, mediante el cual se consideraron los conocimientos generales sobre la Conciliación y otros temas inherentes al problema de investigación, para aplicarlos al caso particular de los procesos de conciliación en los juzgados conciliadores en materia civil de la ciudad de El Alto.

“Mediante la deducción se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad; consiste en inferir soluciones o características concretas a partir de generalizaciones, principios, leyes o definiciones universales” (Rodríguez & Pérez, 2017, pág. 11).

Para lograr los objetivos específicos del trabajo de investigación se utilizaron los siguientes métodos del Derecho:

- **Método exegético.**- A través de este método se analizaron las disposiciones legales relativas a la conciliación, con el propósito de hallar la voluntad del legislador en cada una de estas disposiciones. El método exegético “constituye el estudio lineal de las normas tal como ellas aparecen dispuestas en el texto legislativo” (Ramos, 2005, pág. 109).

LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN PREVIA COMO MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN JUZGADOS CONCILIADORES EN MATERIA CIVIL DE LA CIUDAD DE EL ALTO

- **Método dogmático.-** Este método fue de utilidad para analizar los fundamentos doctrinales sobre el instituto de la conciliación. Según Kennedy el método dogmático estudia “el ordenamiento jurídico para conocerlo, transmitir ese conocimiento, operarlo, optimizarlo, mejorarlo, y para ello hace uso de la doctrina y la teoría, así como al Derecho comparado y la jurisprudencia (Kennedy, 2001, pág. 33).

6. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Para la recopilación de datos se utilizaron las técnicas de la encuesta y la investigación documental:

- Se realizó una **encuesta** a una muestra de litigantes y conciliadores de los juzgados conciliadores en materia civil de la ciudad de El Alto, para conocer su percepción acerca de los beneficios de la conciliación y la necesidad de promoverlo y fortalecerlo como un medio eficaz en la resolución de conflictos.

La encuesta es “una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos, cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario...” (López & Fachell, 2015, pág. 9).

- Mediante la técnica de la **investigación documental** se recabó información contenida en obras científicas, revistas jurídicas, compendio de leyes, páginas Web y otros, para sustentar la parte teórica del trabajo, y recopilar estadísticas sobre la carga procesal en el sistema de justicia.

“La investigación documental depende, fundamentalmente, de la información recogida o consultada en documentos o cualquier material susceptible de ser procesado, analizado e interpretado” (Álvarez, 2002, pág. 32).

7. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Los instrumentos de investigación, para cada una de las técnicas señaladas, fueron los siguientes:

- Los instrumentos para la encuesta fueron dos cuestionarios: uno para los litigantes y otro para los conciliadores. Los cuestionarios tienen preguntas cerradas y con alternativas de selección múltiple, a fin de facilitar la respuesta de los encuestados. El cuestionario fue elaborado en base a los objetivos y variables de estudio.
- El instrumento para la técnica de la investigación documental fue la ficha bibliográfica, donde registraron las referencias de los textos consultados: nombre del autor, año de publicación, título de la obra, lugar y editorial.

8. POBLACIÓN Y MUESTRA

8.1. POBLACIÓN

La población de estudio estuvo conformada por los litigantes y conciliadores de juzgados conciliadores, en materia civil, de la ciudad de El Alto. De acuerdo a información recabada de los mismos juzgados, se conoce que, aproximadamente, un total de 1200 litigantes ingresan, mediante plataforma, sus causas cada mes; por otra parte, el número de juzgados conciliadores civiles son un total de 12 en la ciudad de El Alto.

8.2. MUESTRA

Teniendo en cuenta que la población de estudio está conformada por dos grupos de sujetos, la estimación de la muestra se efectuó mediante dos procedimientos distintos:

a) Para el caso de los litigantes

En este caso se utilizó el muestreo probabilístico, que consiste en la estimación de la muestra a través de la fórmula siguiente, para poblaciones finitas, citado por Münch & Ángeles (2003, pág. 102):

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{Z^2 PQ + NE^2}$$

Donde:

n : Tamaño de muestra

Z : Nivel de confianza (90%). Valor en tablas estadísticas = 1,645

N : 1200 litigantes.

P : Probabilidad de ser elegido (0,5)

Q : Probabilidad de no ser elegido (0,5)

E : Límite de error (10%) = 0,10

Reemplazando datos se tiene:

$$n = \frac{(1,645)^2 (1200)(0,5)(0,5)}{(1,645)^2 (0,5)(0,5) + (1200)(0,10)^2} = 64,09$$

Por tanto, se consideró una muestra de 64 litigantes que acudieron a los juzgados conciliadores en materia civil de la ciudad de El Alto.

b) Para el caso de los conciliadores

En el caso de los conciliadores, se optó por el muestreo no probabilístico por conveniencia, es decir, se seleccionaron las unidades muestrales de acuerdo a la conveniencia o accesibilidad del investigador, decidiéndose considerar al siguiente número de conciliadores:

Tabla 3. Selección de la muestra de conciliadores

Sujetos de estudio	Varones	Mujeres	Total
Conciliadores civiles	3	6	100%

Fuente: Elaboración propia. 2022.

9. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

El procedimiento de la investigación es el siguiente:

1. Revisión bibliográfica acerca de la conciliación y las normas que lo regulan.
2. Construcción del marco teórico que sustenta la investigación.
3. Diseño de los instrumentos de recolección de datos, con los cuales se realizó el levantamiento de datos en los sujetos de estudio.

4. Procesamiento de los datos en gráficos, con ayuda del software Excel 20.
5. Análisis e interpretación de resultados.
6. Elaboración del documento final y presentación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos mediante los instrumentos señalados en la metodología de investigación, con el propósito de conocer la efectividad de la conciliación previa en la resolución de conflictos en los juzgados conciliadores civiles de la ciudad de El Alto.

1. EVOLUCIÓN DE LA CARGA PROCESAL EN LOS JUZGADOS PÚBLICOS CIVILES, 2016-2020.

En los siguientes cuadros y gráficos se ilustra la carga procesal en materia civil, tanto en el Tribunal Supremo de Justicia como en los juzgados públicos civiles/comerciales de la ciudad de El Alto, durante el periodo 2016-2020, de manera que se tenga un panorama sobre la retardación de justicia, que es lo que se quiere evitar con la conciliación previa.

1.1. Carga procesal en la Sala Civil del Tribunal Supremo de Justicia, 2016 - 2020

En el siguiente cuadro se muestra el movimiento de causas, en materia civil, tramitadas en el Tribunal Supremo de Justicia, en el periodo comprendido entre 2016 y 2020.

Tabla 4. Carga procesal, Sala Civil, Tribunal Supremo de Justicia

Gestión	Causas remanentes	Causas nuevas	Total carga procesal	Causas resueltas	Causas pendientes
2016	567	796	1363	777	586
2017	586	573	1159	747	412
2018	412	613	1062	794	268
2019	268	585	853	792	61
2020	61	394	455	380	75

Fuente: Elaboración propia, en base a informes de Rendición Pública de Cuentas de Tribunal Supremo de Justicia, 2016-2020.

De acuerdo a los datos mostrados en el cuadro anterior, se observa que existe una disminución en la carga procesal, en relación con las causas atendidas por la Sala Civil del Tribunal de Justicia, a lo largo del periodo 2016 – 2020, habiéndose reducido de un total de

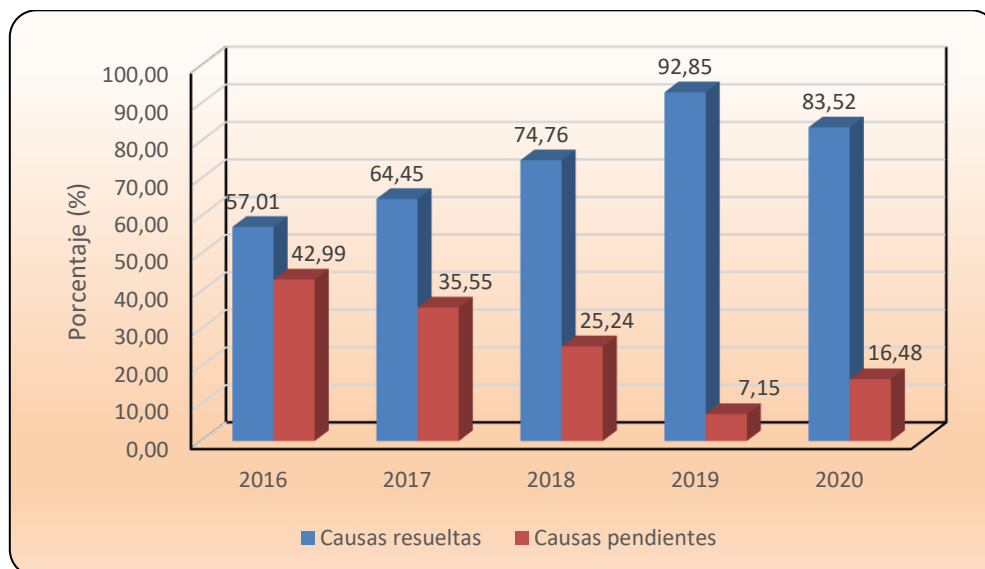
1363 causas en la gestión 2016 a 455 causas en el 2020.

Llama la atención que, aún cuando el número de causas ha descendido en el periodo 2016 – 2020, el número de causas resueltas no incrementan, sino que disminuyen en la misma proporción, habiéndose resuelto 777 causas en el 2016 de un total de 1363, número que disminuye a 380 en la gestión 2020 de un total de 455 causas atendidas.

Por otra parte, se advierte que las causas pendientes o sin resolverse que quedaron en cada gestión, también se han reducido. Así, en la gestión 2016 habían quedado para el 2017 un total de 586 causas pendientes, de un total de 1363, mientras que en la gestión 2020 habían quedado pendientes 75 causas sin resolver de un total de 455 causas.

Para una mejor comprensión de la carga procesal, en el siguiente gráfico se muestran los porcentajes de causas resueltas y pendientes, durante el periodo de estudio.

Gráfico 2. Carga procesal, Sala Civil, Tribunal Supremo de Justicia, 2016- 2020 (en porcentajes)



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico anterior se puede observar que, en todas las gestiones, el porcentaje de causas resueltas es mayor que las causas pendientes; sin embargo, se debe ponderar dos aspectos importantes: la gestión 2016 es donde se habría presentado una mejor eficiencia en la resolución de causas en materia civil, ya que solo se habrían resuelto el 57% de ellas;

por otra parte, la gestión 2019 es donde se refleja una mayor eficiencia, ya que se habrían resuelto el 93% de causas, quedando pendiente solamente un 7% del total de causas atendidas durante la citada gestión.

1.2. Carga procesal en los juzgados públicos en materia Civil y Comercial de la ciudad de El Alto, 2016 - 2020

En el siguiente cuadro se presenta el movimiento de causas atendidas por los 12 Juzgados Públicos en materia Civil y Comercial de la ciudad de El Alto, durante el periodo 2016 – 2020.

Tabla 5. Carga procesal, Juzgados Públicos en Materia Civil y Comercial, El Alto, 2016-2020

Gestión	Causas remanentes	Causas nuevas	Total carga procesal	Causas resueltas	Causas pendientes
2016	819	6144	6954	3918	3036
2017	2017	8204	10221	7055	3166
2018	2515	6571	9086	5687	3399
2019	3821	6237	10158	6643	3515
2020	1921	5142	7063	5580	1483

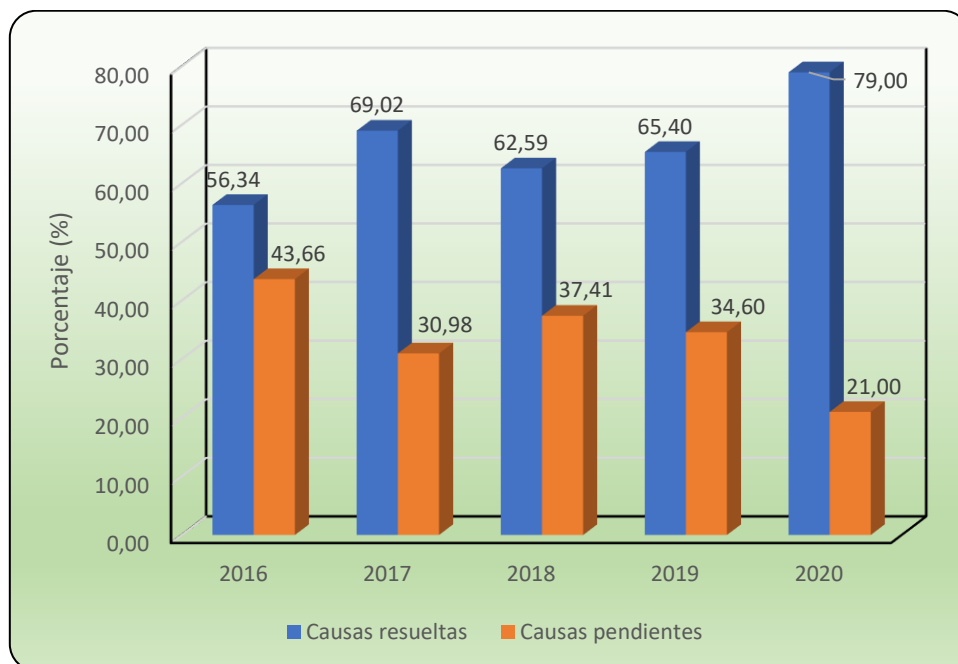
Fuente: Elaboración propia, en base a informes de Rendición Pública de Cuentas de Tribunal Supremo de Justicia, 2016-2020.

Según los datos mostrados, se aprecia que el movimiento de causas en los Juzgados Públicos en materia Civil y Comercial de la ciudad de El Alto, es fluctuante en el periodo 2016 – 2020, ya que en la gestión 2017 el número de causas atendidas se incrementa con respecto al 2016, luego se reduce ostensiblemente en el 2018, para posteriormente incrementarse el número de causas.

En el mismo sentido, las causas resueltas y pendientes durante el periodo de estudio muestran una evolución inestable, con incrementos y decrementos entre año y año.

Para tener una mayor percepción acerca de la eficiencia en la resolución de causas durante el periodo 2016 – 2020, se muestra el siguiente gráfico, con datos porcentuales:

Gráfico 3. Carga procesal, Juzgados Públicos en Materia Civil y Comercial, El Alto, 2016-2020 (en porcentajes)



Fuente: Elaboración propia.

Según los datos mostrados, se aprecia que los Juzgados Públicos en materia Civil y Comercial de la ciudad de El Alto, no fueron eficientes para resolver las causas atendidas durante el periodo 2016 – 2020. Si bien el porcentaje de causas resueltas supera a las pendientes en los años 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020, se observa que en todas las gestiones la situación de causas pendientes es bastante alto lo que muestra un alto índice de retardación de justicia o excesiva carga procesal difícil de atender en materia civil.

Por otra parte, los datos presentados permiten advertir que la gestión donde los juzgados mostraron una menor eficiencia es el 2016 donde sólo se resolvió cerca del 66%, quedando pendientes para el 2019 más de un tercio de las mismas; mientras que la mayor eficiencia se observa en el año 2020 donde se habrían resuelto el 79% de causas, quedando pendiente para el 2021 un 21%.

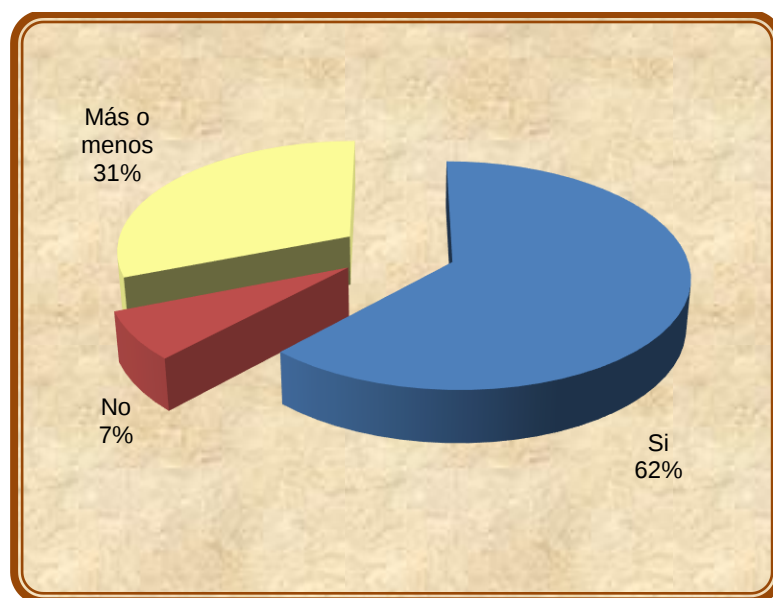
Los datos presentados muestran que existe una sobrecarga procesal en los juzgados civiles en la ciudad de El Alto, lo que se puede reducir con la promoción y fortalecimiento de la conciliación como un medio efectivo para la resolución de conflictos, de manera que no solo se reduzca la carga procesal, sino que se facilite el acceso a una justicia pronta, oportuna y sin dilaciones.

2. PERCEPCIÓN DE LOS LITIGANTES CON RESPECTO A LA CONCILIACIÓN

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta realizada a los litigantes, para conocer su percepción en relación a la conciliación previa como alternativa para resolver conflictos.

2.1 ¿Considera usted que la conciliación es un medio eficaz para resolver controversias?

Gráfico 4: La conciliación es un medio eficaz que permite resolver controversias



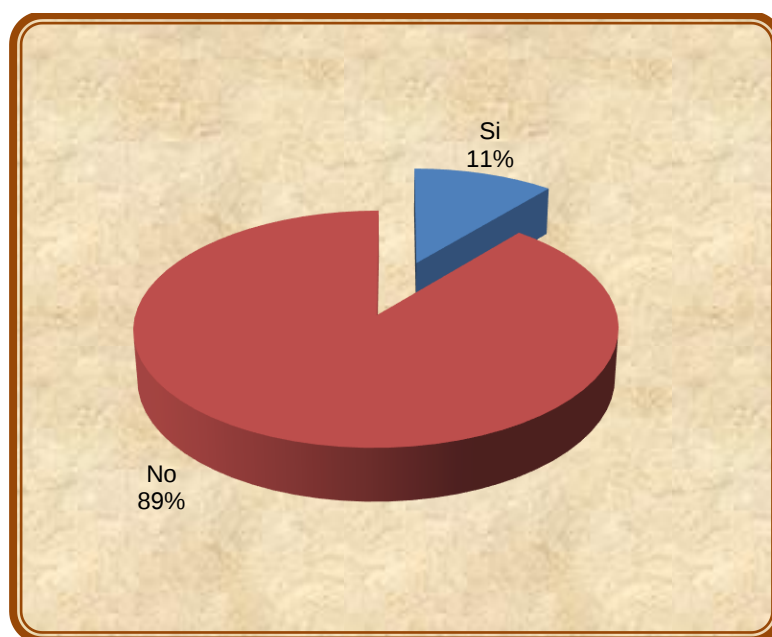
Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a litigantes.

De acuerdo a la opinión vertida por los litigantes, un importante y mayoritario 62% dio a conocer una respuesta afirmativa, seguida de un 31% que manifiesta que más o menos es un medio eficaz, es decir no se encuentra del todo convencido, y por último el 7% ha señalado que no puede ser considerado un medio eficaz, ya que no tiene una buena experiencia de este sistema.

Las respuestas proporcionadas muestran que para la mayoría de los litigantes, la conciliación es un aspecto importante que los ayuda a llegar a un acuerdo, aunque no deja de llamar la atención que un considerable porcentaje de más de un tercio no comparta esta opinión y no confíen como medio eficaz en la conciliación, aspecto que requiere de mayor difusión de las ventajas de la conciliación para evitar procesos judiciales largos, tediosos y que no siempre llega a buen final y considerar que la conciliación permite reducir la carga procesal en lo juzgados.

2.2 ¿Usted fue asistido por un abogado?

Gráfico 5: Fue asistido por un abogado



Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a litigantes.

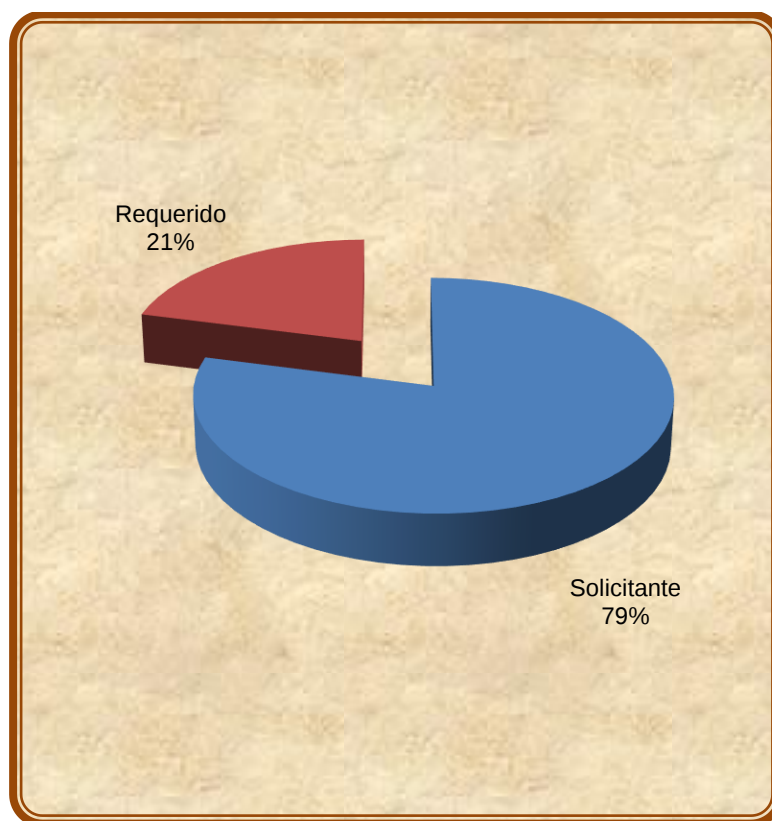
Lo litigantes que asistieron a centro de conciliación en un mayoritario 89% no fueron asistidos por un profesional del derecho, sólo un reducido 11% manifiesta que asistió a la conciliación conjuntamente con un profesional abogado, para ser adecuadamente asesorado.

Los ciudadanos que asisten a los centros de conciliación, consideran que no es necesario ser acompañado por un profesional abogado cuando van a la conciliación, sin embargo, el asesoramiento de un profesional no es innecesaria, y más bien permitiría una mejor orientación para llegar a un buen acuerdo.

2.3 ¿En esta acción es usted solicitante o requerido?

**LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN PREVIA COMO
MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONTRO
VERSIAS EN JUZGADOS CONCILIADORES EN MATERIA
CIVIL DE LA CIUDAD DE EL ALTO**

Gráfico 6: En esta acción es solicitante o requerido



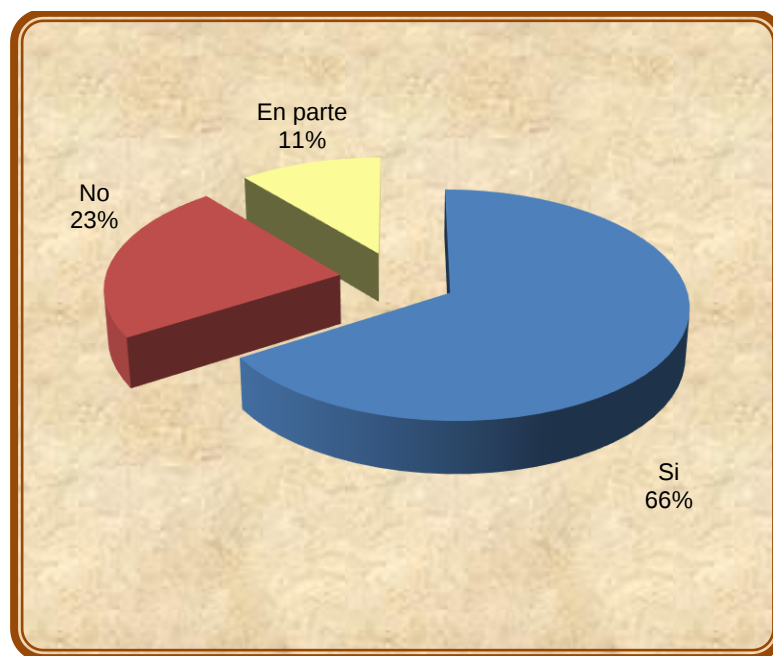
Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a litigantes.

De acuerdo a lo que se observa en el gráfico precedente, una mayoría de las personas representadas por el 79% que asisten a los centros de conciliación son los que demandan llegar a solucionar un problema que no necesariamente llegue a estrados judiciales, el 21% son personas que han sido requeridas para llegar a un acuerdo y evitar problemas procesales.

Estos resultados muestran, una mayoría de personas que asiste a los centros de conciliación son quienes tienen algún problema que puede ser solucionado por esta vía que ayuda a mitigar la excesiva carga procesal existente en los juzgados y además de llevar adelante un proceso largo la conciliación permite encontrar un arreglo que satisfaga a las partes.

2.4 ¿Usted se sintió ayudado por el conciliador para negociar mejor con la otra parte?

Gráfico 7: Se sintió ayudado por el conciliador para negociar con la otra parte



Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a litigantes.

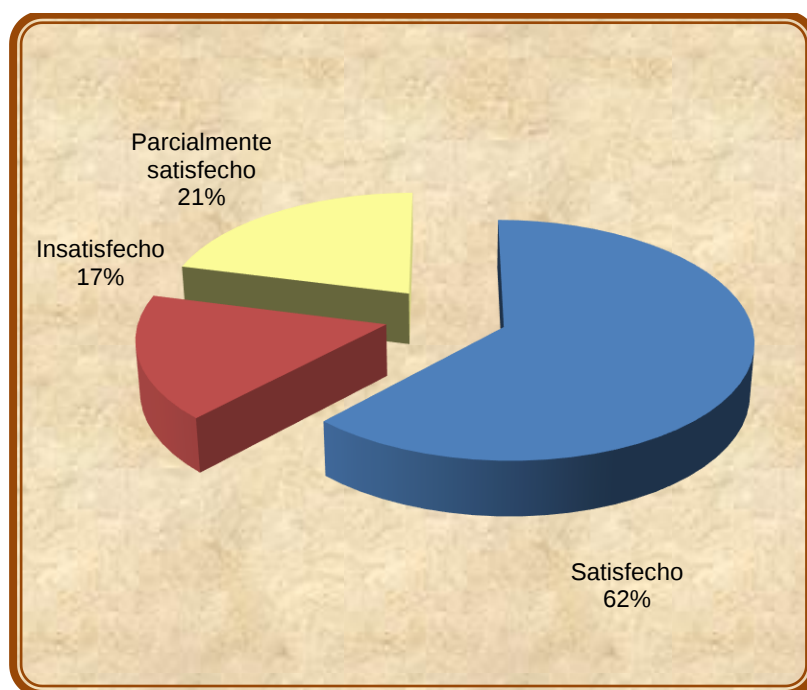
Los resultados muestran que el 66% de los litigantes al dar una respuesta positiva sienten que el conciliador les ha ayudado para llegar a un acuerdo con la otra parte, en tanto que el 11% exterioriza que sintió ese apoyo sólo en parte, y un importante 23% dio una respuesta negativa, sintiendo que no recibió ningún tipo de ayuda.

Si bien la mayoría brindó una respuesta afirmativa, es importante conocer porque persiste un porcentaje importante que siente que los conciliadores no les apoyan, junto a esto también se debería saber el grado de satisfacción con el servicio de conciliación porque al no llegar a un acuerdo satisfactorio en los centros de conciliación, lo más seguro es que las partes leven su caso ante la justicia ordinaria.

2.5 Señale su nivel general de satisfacción con la sesión de conciliación

Gráfico 8: Nivel de satisfacción con la sesión de conciliación

**LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN PREVIA COMO
MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONTRO
VERSIAS EN JUZGADOS CONCILIADORES EN MATERIA
CIVIL DE LA CIUDAD DE EL ALTO**



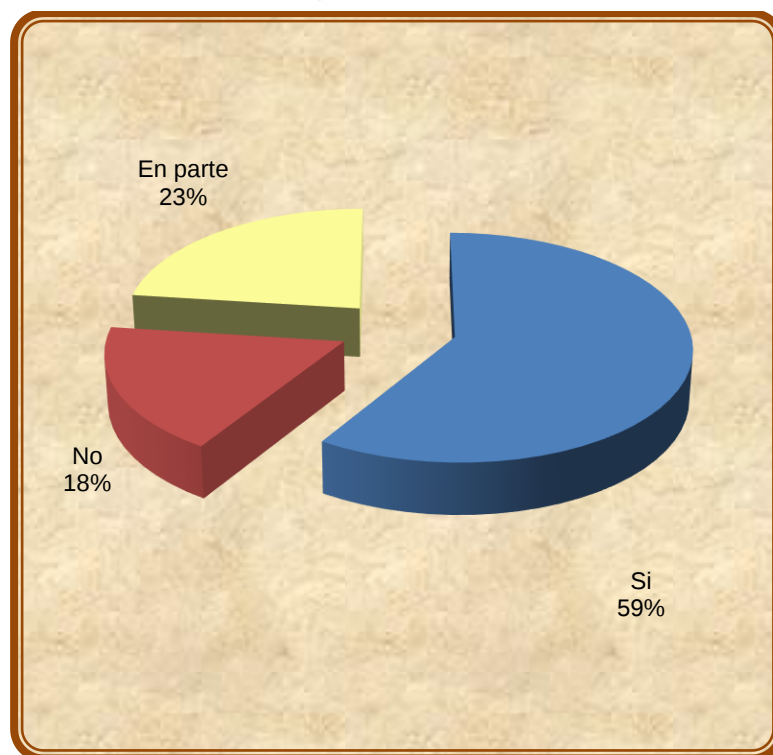
Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a litigantes.

Como se había visto anteriormente, la mayoría de los que asistieron a los centros de conciliación 62% se sienten satisfechos con el apoyo recibido, en tanto que el 17% señala estar insatisfechos, en un término medio se encuentra el 21% que ha exteriorizado estar parcialmente satisfecho.

Estos resultados reflejan que la mayoría de los litigantes que optan por la conciliación están satisfechos con este servicio, en cambio se debe trabajar para mejorar algunos aspectos de los servicios de conciliación para que no se encuentre ningún grado de insatisfacción y ayude a resolver sacos sin la necesidad de la intervención de los juzgados donde debido a la recarga procesal se genera la retardación de justicia ya que un juicio demanda tiempo y gastos excesivos.

2.6 En su opinión, ¿el resultado de la conciliación fue justo?

Gráfico 9: El resultado de la conciliación fue justo



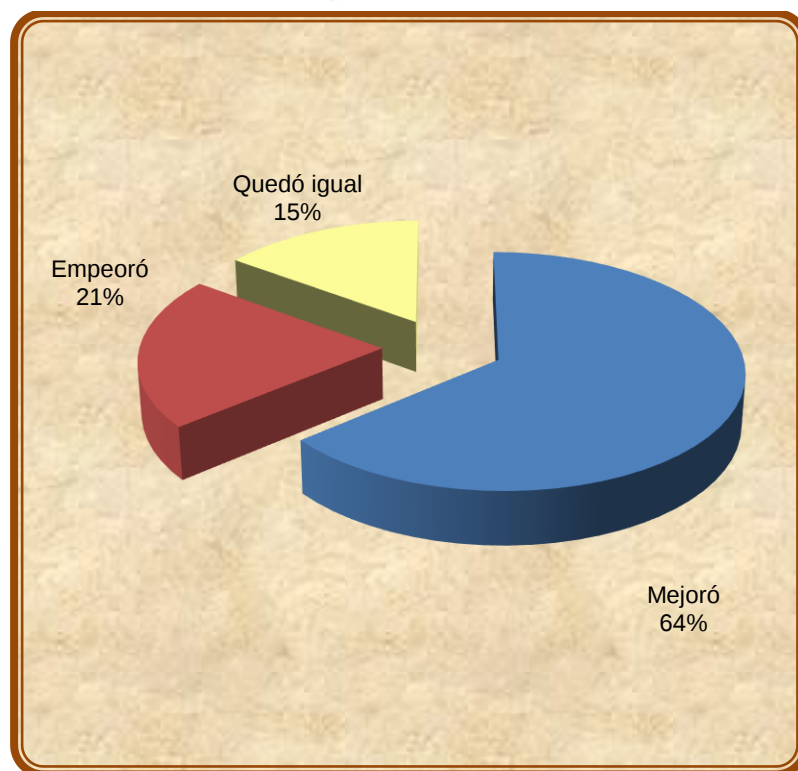
Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a litigantes.

A la pregunta formulada si el resultado de la conciliación le pareció justo, un importante 59% dio a conocer una respuesta afirmativa, seguido del 23% que manifiesta que está conforme sólo en parte y el restante 18% no está conforme con los resultados obtenidos en la conciliación.

Estas respuestas muestran un mayoritario grado de satisfacción en los litigantes, pero aún un porcentaje importante de más de un tercio no están conformes con los resultados, si bien en un conflicto no se puede satisfacer en su totalidad a las partes lo que se pretende es un mayor grado de justicia y equidad, para que los problemas sean resueltos antes de llegar a estrados judiciales y sufrir en muchos casos la retardación de justicia y tampoco terminar satisfecho.

2.7 Después de la conciliación ¿Cuál es su opinión sobre el sistema de justicia?

Gráfico 10: Opinión sobre el sistema de justicia, luego de la conciliación



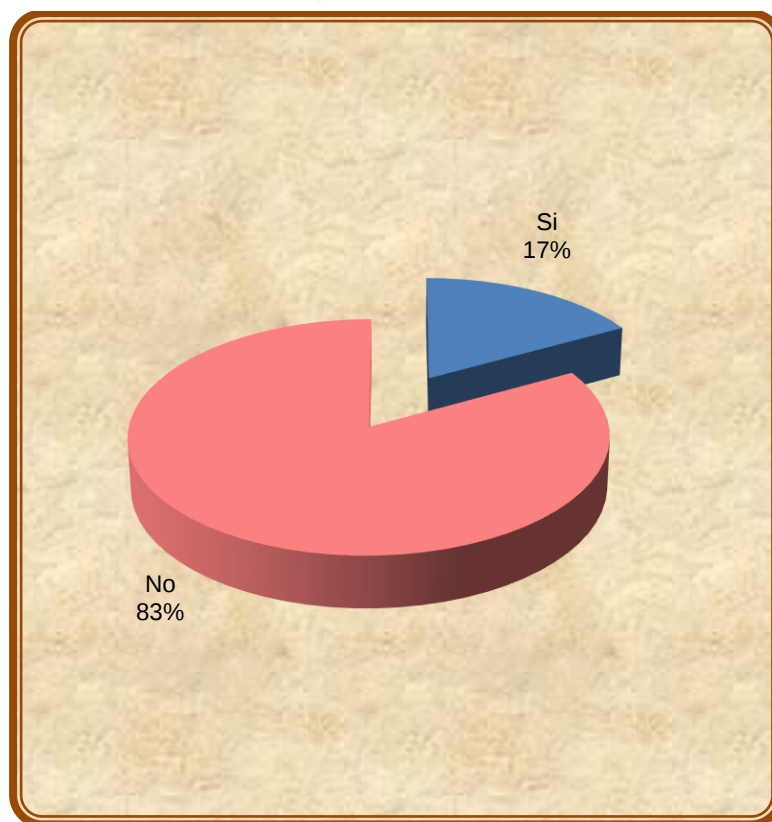
Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a litigantes.

De acuerdo a los datos recabados a través del instrumento aplicad, el mayoritario 64% considera que su opinión respecto al sistema de justicia ha mejorado, sin embargo, un 21% exterioriza que la imagen empeoró, y el restante 15% ha manifestado que la imagen de este órgano se mantiene igual que antes de asistir al centro de conciliación.

Los resultados muestran que hasta cierta medida la imagen del sistema de justicia ha mejorado por parte de los litigantes que previamente asistieron a los centros de conciliación, sin embargo, esta opinión no es unánime, ya que existe inconformidad por los litigantes que dicen que tienen una peor imagen o en aquellos que se mantiene la misma imagen negativa que públicamente se tiene de la justicia boliviana.

2.8 ¿La conciliación como medio alternativo, afectó su economía?

Gráfico 11: Afectó su economía el proceso de conciliación



Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a litigantes.

En la mayoría de los litigantes 83% una de las causas que los motive a hacer uso de los centros de conciliación no afectó su económica, sin embargo, una respuesta contraria la tiene el 17% que manifiesta que si le afectó a su economía el proceso de conciliación.

La mayoría de los litigantes consideran que el proceso de conciliación no ha afectado su economía, más bien creen que se ahorraron dinero que hubiera sido gastado en un proceso ordinario y que muchas veces toma bastante tiempo y los resultados no siempre son favorables, por lo que se ha identificado que la conciliación como medio para solucionar conflictos procesales a los litigantes es positivos en la mayoría de las ocasiones.

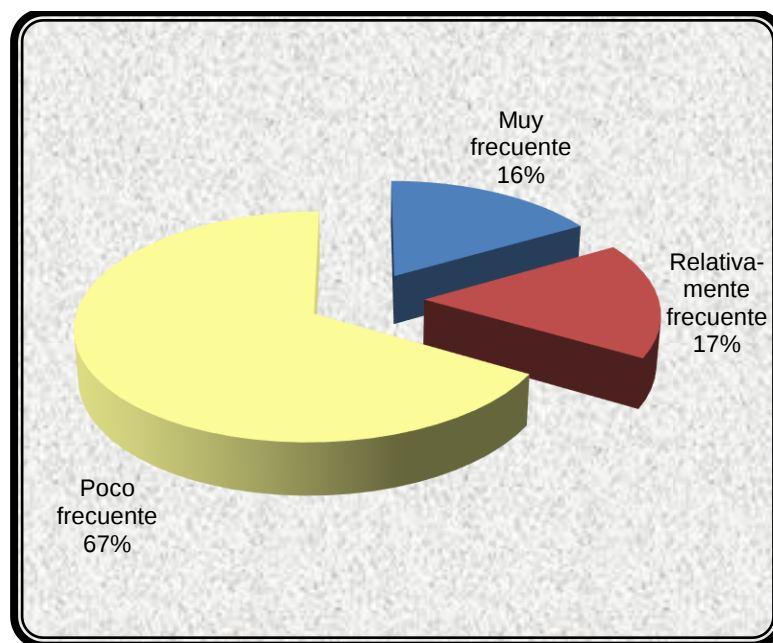
3. PERCEPCIÓN DE LOS CONCILIADORES DE LOS JUZGADOS PÚBLICOS CIVILES DE LA CIUDAD DE EL ALTO

En los siguientes acápite se analizan los resultados obtenidos mediante una encuesta dirigida a una muestra de 9 conciliadores de los juzgados públicos civiles/comerciales de la

ciudad de El Alto, con el propósito de conocer su percepción acerca de la conciliación como medio alternativo de resolución de controversias.

3.1 ¿En qué medida los ciudadanos que tienen algún conflicto o controversia optan por resolverlo a través de la conciliación previa?

Gráfico 12: Medida en que los ciudadanos optan por resolver sus conflictos a través de la conciliación previa



Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a conciliadores.

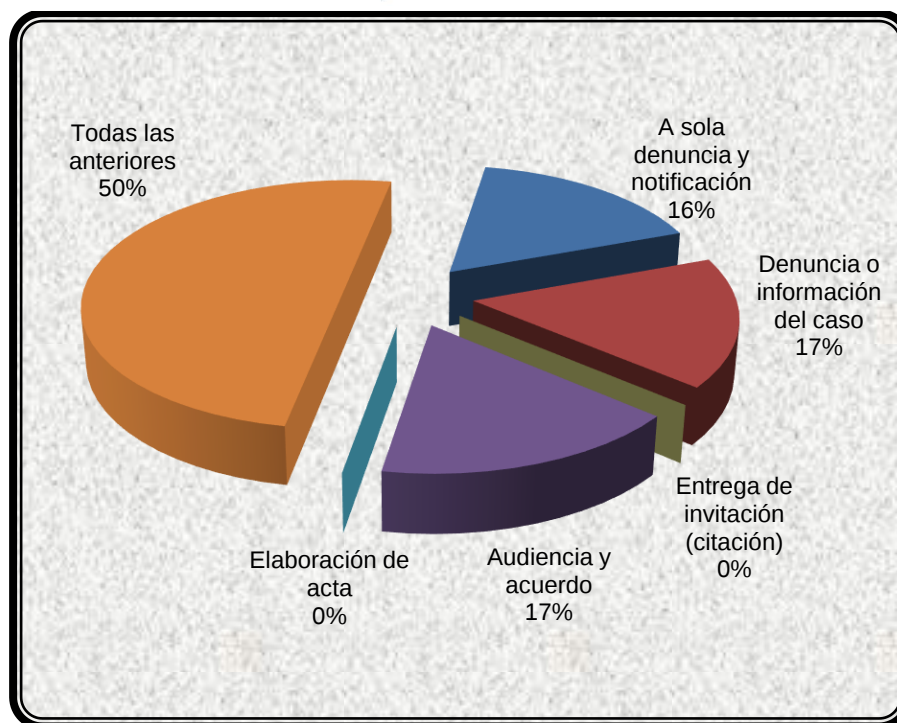
De acuerdo a los resultados de la investigación, se puede observar que para el 67% de los conciliadores encuestados, es poco frecuente que los ciudadanos opten por resolver sus conflictos o controversias a través de la conciliación previa, en tanto que el 17% señala que es un mecanismo al que acuden relativamente y el restante 16% indica que es muy frecuente.

Considerando que la conciliación representa la fórmula de arreglo concertado por las partes, en la mayoría de los casos por desconocimiento de este mecanismo, las personas no asisten a la conciliación y luego tienen que resolver sus conflictos en estrados judiciales, que requieren de mayor tiempo y erogación de gastos.

3.2 ¿Cómo funciona el procedimiento de conciliación?

Gráfico 13: Forma de funcionamiento de la conciliación previa

**LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN PREVIA COMO
MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONTRO
VERSAS EN JUZGADOS CONCILIADORES EN MATERIA
CIVIL DE LA CIUDAD DE EL ALTO**



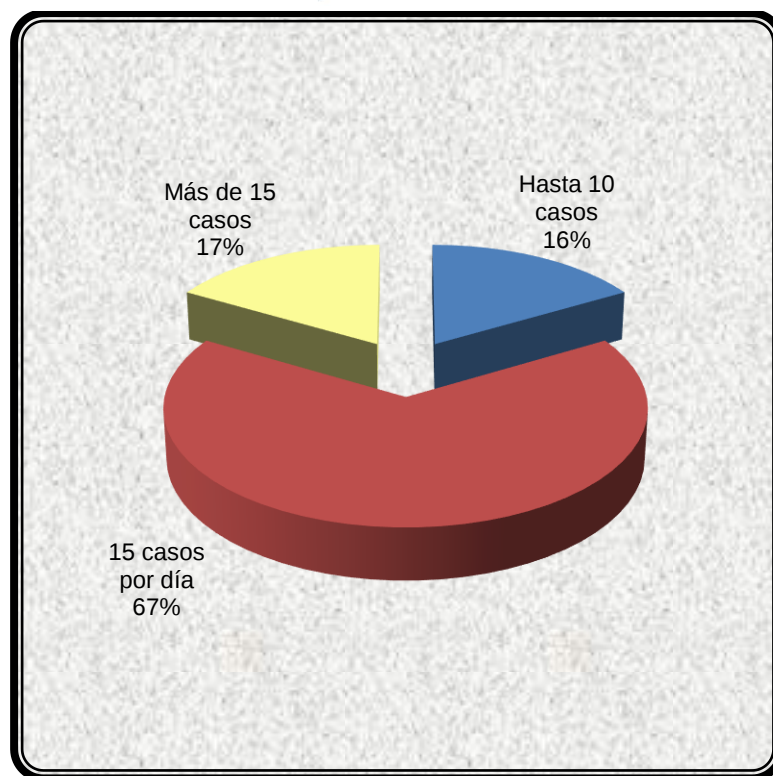
Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a conciliadores.

Sobre la forma en que funciona el proceso de conciliación, los conciliadores encuestados de la ciudad de El Alto, señalaron en un mayoritario 50% que primero es la denuncia, luego se procede a invitar a la contraparte, posteriormente se desarrolla la audiencia para llegar a un acuerdo y se concluye con la elaboración de un acta de mutuo acuerdo, aunque el 17% respondió que se actúa a sola denuncia, o a denuncia e información del caso, y también el mismo porcentaje indica que es la realización de una audiencia y acuerdo.

Sin embargo, hay momentos importantes en el acto de conciliación que es llegar a la elaboración del acta, acuerdo al cual se puede llegar luego varias audiencias, hasta que se produzca un resultado satisfactorio; de lo contrario, no se tendrá otra alternativa más que recurrir a la justicia ordinaria, proceso que resulta tedioso y burocrático, lo cual se pretende evitar con la conciliación.

3.3 ¿Cuántos casos atiende por día?

Gráfico 14: Casos atendidos por día



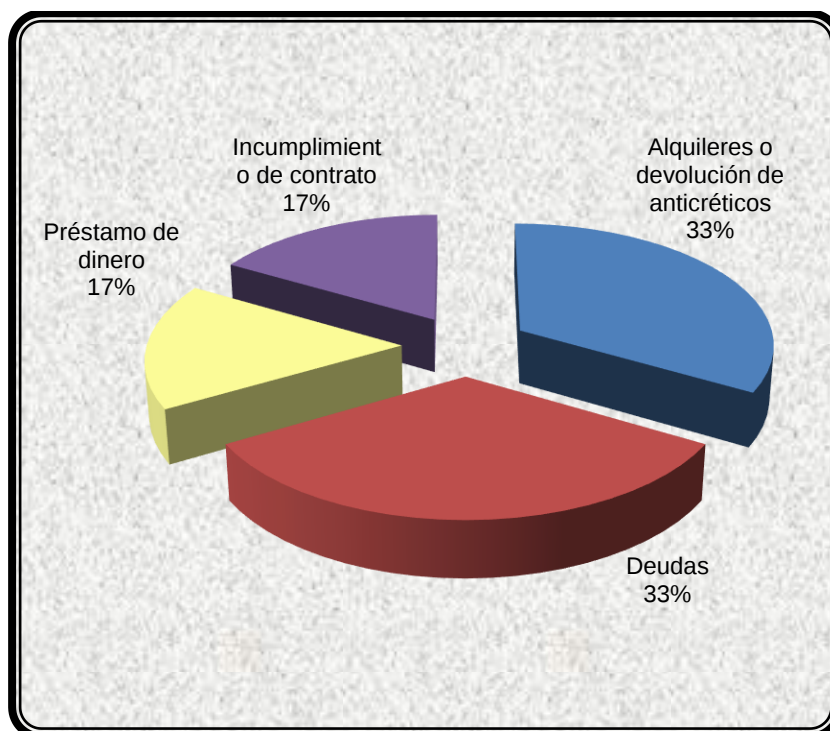
Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a conciliadores.

relación con el número de casos que atienden por día, los conciliadores encuestados no dan cuenta de un número exacto, sin embargo, se puede señalar que la mayoría ha expresado que diariamente atienden un promedio de 15 casos, el resto ha señalado que atiende más de 15 casos o hasta 10 casos diarios, en los juzgados conciliadores en materia civil de la ciudad de El Alto.

Esto implica que existe una demanda importante de ciudadanos que acuden por diversos motivos a los juzgados de conciliación de la ciudad de El Alto, en busca de solución a sus controversias, considerando el tiempo que se ofrecen estos servicios al público aproximadamente se atienden 450 casos al mes y 5400 al año.

3.4 ¿Qué tipo de casos atienden con mayor frecuencia?

Gráfico 15: Tipos de casos que atienden con mayor frecuencia



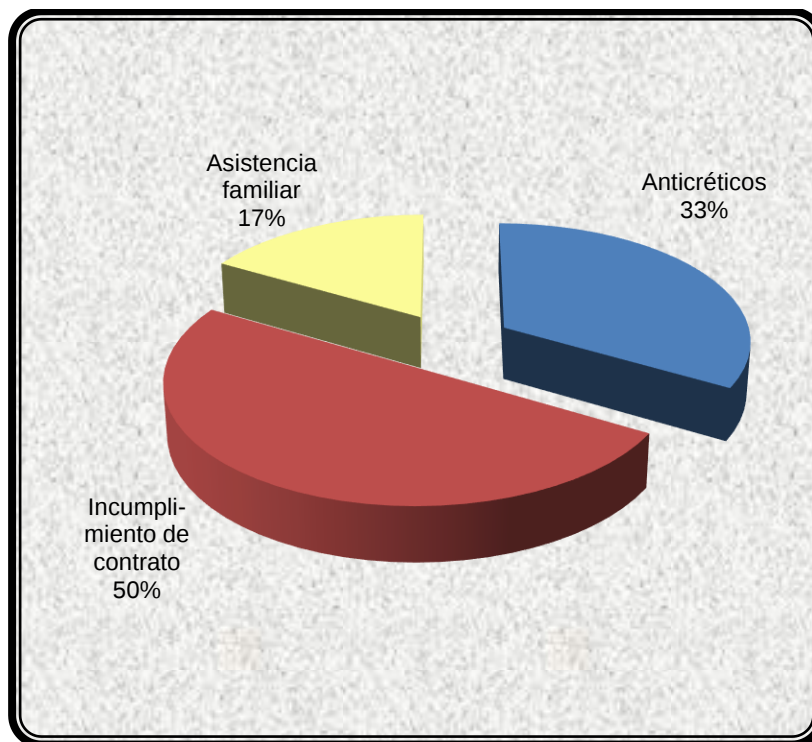
Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a conciliadores.

Los resultados de la investigación muestran que los conciliadores en mayor medida atienden casos de pago de alquileres o devolución de anticréticos (33%) y este mismo porcentaje (33%) deudas, préstamos de dinero (17%), similar porcentaje indica que las denuncias se dan por incumplimiento de contratos en general.

Respecto al tipo de casos que atienden los conciliadores, se señalan una diversidad de casos, sin embargo, los problemas más comunes por los que acuden los ciudadanos a los juzgados conciliadores son los pagos por alquileres o devolución de anticréticos y deudas. Otros casos por los que recurren son: préstamo de dinero, incumplimiento de contratos en general.

3.5 ¿Qué casos comúnmente se remiten a la justicia ordinaria?

Gráfico 16: Casos que se remiten a la justicia ordinaria



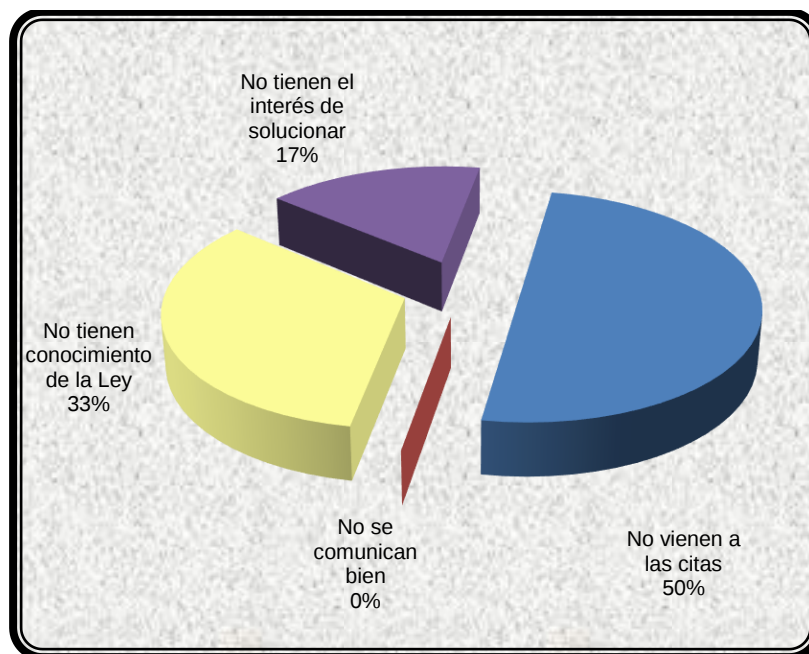
Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a conciliadores.

Según los conciliadores encuestados, se advierte que los casos que con mayor frecuencia se remiten a la justicia ordinaria son los problemas relacionados con el incumplimiento de contratos 50%, seguido de los casos de anticrético en un 33%, mientras que en menor proporción se remiten casos de asistencia familiar 17%.

Esto significa que algunos casos en los que las partes en conflicto no pueden conciliar, son derivados a la justicia ordinaria, sin embargo, la mayoría de los conflictos son resueltos en los mismos juzgados de conciliación. Esto demuestra que efectivamente, los procesos de conciliación son efectivos y tienen una buena receptividad por parte de la población de la ciudad de El Alto, lo que pondera los beneficios que trae este tipo de mecanismos de resolución de conflictos.

3.6 ¿Cuáles son las dificultades más sobresalientes en el tratamiento de los casos?

Gráfico 17: Dificultades en el tratamiento de casos



Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a conciliadores.

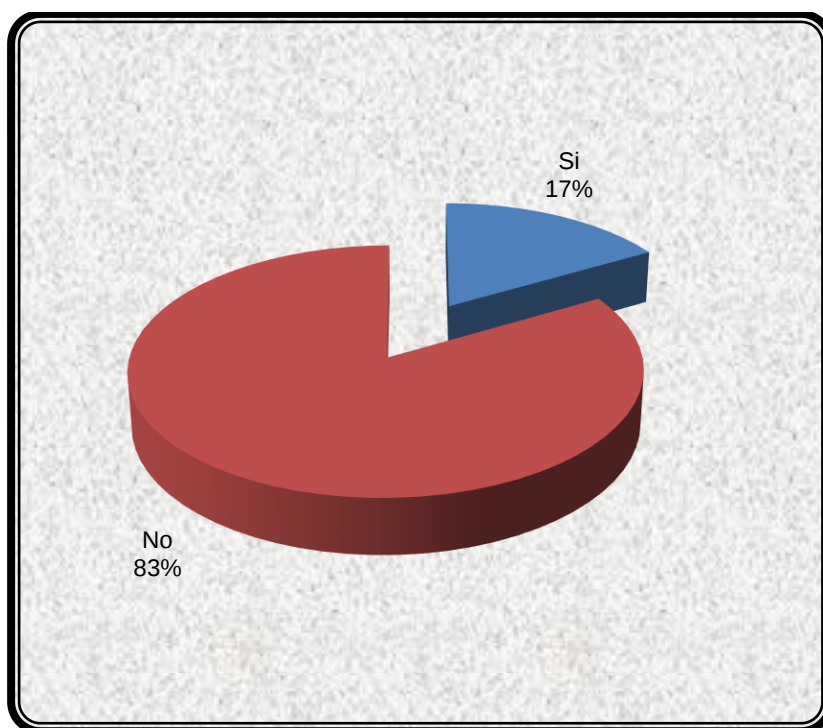
De acuerdo a las respuestas proporcionadas por los conciliadores encuestados, se observa que las mayores dificultades en el tratamiento de los casos de conciliación tienen relación en un 50% son la inasistencia de las partes convocadas a las audiencias y el 33% desconoce de sus derechos o la Ley, también se puede señalar que un 17% no tiene interés en solucionar su problema.

Esto significa que existe cierta reticencia de las partes en conflicto para acudir a las citaciones que emite el conciliador; pero, por otra parte, se evidencia que existe un desconocimiento de parte de los usuarios acerca de sus derechos, lo cual puede explicarse por el bajo nivel educativo que tienen y en otros casos, por la falta de difusión de los derechos ciudadanos que las instancias gubernamentales o del Órgano Judicial deben efectuar por los medios de comunicación.

3.7 ¿Son altos los costos de conciliación?

**LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN PREVIA COMO
MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONTRO
VERSAS EN JUZGADOS CONCILIADORES EN MATERIA
CIVIL DE LA CIUDAD DE EL ALTO**

Gráfico 18: Costos altos de la conciliación



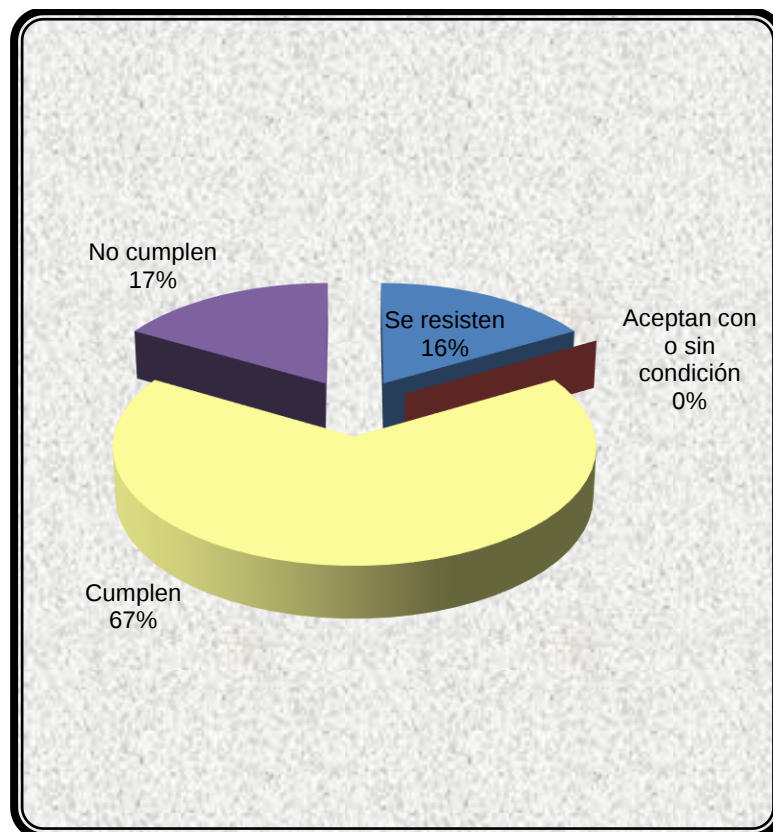
Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a conciliadores.

De acuerdo a las respuestas proporcionadas por los conciliadores en la ciudad de El Alto, un mayoritario 83% manifiesta que no es costoso acudir a los juzgados de conciliación para resolver conflictos, en tanto que el restante 17% tiene una opinión contraria, al señalar que puede resultar costoso si no se resuelve de forma inmediata.

Según los conciliadores, el servicio que prestan es gratuito y pueden encontrarse centros de conciliación en todos los juzgados civiles de la ciudad de El Alto, sin embargo, también señalan que puede resultar moroso en tiempo y dinero si las partes no se ponen de acuerdo, lo cual después de un tiempo determinado por ley el mismo deberá ser derivado a la justicia ordinaria, donde sí los costos son elevados.

3.8 ¿Cómo responden los litigantes a los casos resueltos?

Gráfico 19: Respuesta de los litigantes frente al acuerdo de conciliación



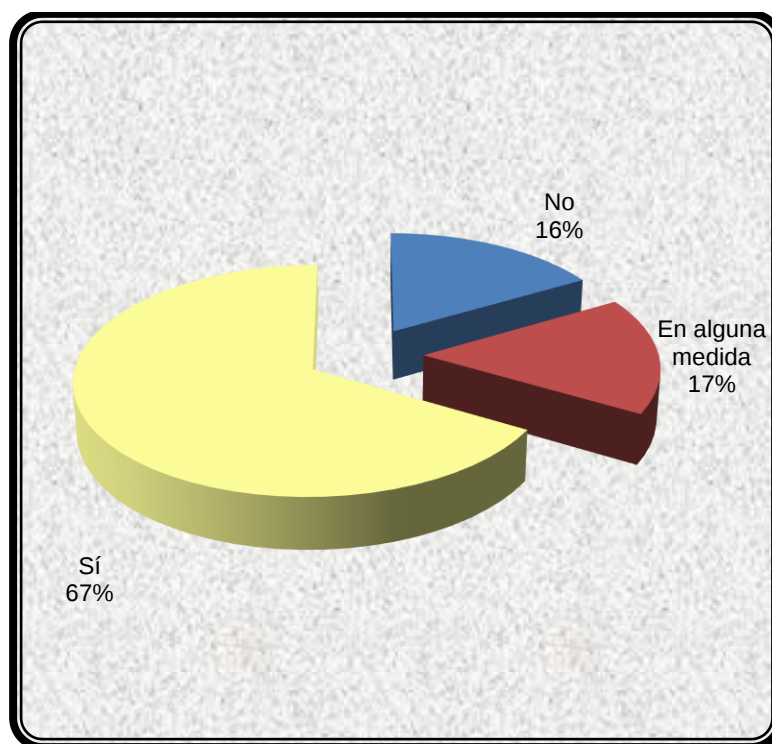
Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a conciliadores.

Según la percepción de los conciliadores, se observa que el 67% considera que los litigantes que concilian tienen una actitud favorable y cumplen lo acordado, el 17% de ellos indica que no cumplen y el 16% ha expresado que en ocasiones una de las partes se resiste a cumplir el acuerdo, pero de manera general los acuerdos logrados en el proceso de conciliación son satisfactorios para ambas partes y existe aceptación.

Esto significa que aun cuando condicionan el cumplimiento de los acuerdos, los ciudadanos muestran predisposición para cumplir con el acta de conciliación; lo que confirma que la conciliación es efectivamente un mecanismo beneficioso para solucionar los conflictos.

3.9 ¿Ud cree que la conciliación previa contribuye a descongestionar la sobrecarga procesal en los juzgados de materia civil?

Gráfico 20: Contribución de la conciliación en la descongestión de la sobrecarga procesal en los juzgados civiles



Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta a conciliadores.

En el gráfico anterior se observa que el 67% de los conciliadores encuestados tienen la percepción de que la conciliación previa es un mecanismo que contribuye a descongestionar la carga procesal de los juzgados civiles de la ciudad de El Alto; el 17% manifiesta que este mecanismo contribuye en alguna medida, mientras que el 16% señala que la conciliación con contribuye a descongestionar los estrados judiciales.

Aun cuando existen criterios divergentes, se observa que la mayoría de los conciliadores coinciden en que la conciliación previa ayuda a la descongestión de los juzgados civiles, lo cual implica que este mecanismo de resolución de conflictos es eficaz para resolver controversias sin necesidad de acudir a los estrados judiciales; por lo que es fundamental que las autoridades del Órgano Judicial deban fortalecerlo y promover su utilización por parte de los ciudadanos.

4. Propuesta: Lineamientos para fortalecer el proceso de conciliación previa e incrementar su efectividad en la resolución de conflictos

En el presente apartado se proponen algunos lineamientos orientados a fortalecer la conciliación previa, de manera que se pueda incrementar su efectividad en la resolución de conflictos.

4.1 Fundamentación

La administración de justicia en sentido tradicional, así como la intervención de autoridades administrativas ante los conflictos de intereses que inevitablemente se producen en una comunidad, no puede ser la única instancia o herramienta que tienen los ciudadanos, por cuanto, aún en las sociedades en que dichos órganos funcionan adecuadamente, ellos no representan el instrumento idóneo para darle respuesta a los problemas y, por ende, la consecuencia es la persistencia del malestar, la conflictividad, la intranquilidad en el seno de la comunidad.

Debido a estas circunstancias, las sociedades actualmente apelan cada vez con mayor frecuencia a otras vías para dirimir sus controversias, siendo la conciliación previa uno de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, donde las partes con intereses en disputa pueden resolver sus conflictos de forma pacífica, sin necesidad de llegar al juicio formal.

La conciliación es una herramienta para que las partes en conflicto puedan encontrar una solución efectiva para sus controversias, por medio de un acuerdo que cumpla con sus expectativas, sea honrado por las mismas y ayude a restaurar la relación. La conciliación previa busca facilitar a los ciudadanos, el acceso a una justicia pronta, oportuna y sin dilaciones, evitando los altos costos de largos procesos judiciales, la lentitud de los procesos, la excesiva y engorrosa tramitación, entre otros perjuicios.

Por ello es que la legislación nacional ha previsto la conciliación previa, como un mecanismo que posibilite el acceso a la justicia, sobre todo, de sectores de bajos recursos o vulnerables de la población boliviana, para que las controversias se resuelvan en un ambiente de diálogo y cultura de paz.

En este sentido, se proponen a continuación algunos lineamientos básicos que permitan fortalecer la conciliación previa, como un mecanismo eficaz para la resolución de conflictos en materia civil.

**LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN PREVIA COMO
MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONTRO
VERSAS EN JUZGADOS CONCILIADORES EN MATERIA
CIVIL DE LA CIUDAD DE EL ALTO**

4.2 Lineamiento 1: Mayor impulso a la conciliación como medio alternativo de resolución de conflictos

La conciliación previa es un mecanismo que está contribuyendo a facilitar el acceso a la justicia a los ciudadanos que tienen algún tipo de controversias; sin embargo, frente a la carga procesal de los juzgados civiles de la ciudad de El Alto, es necesario promover el uso de la conciliación previa, como una alternativa de resolución de conflictos de manera rápida, amistosa y satisfactoria. Algunos criterios concretos que se podrían tener en cuenta para la fortalecer este mecanismo, serían los siguientes:

- a) Campaña informativa sobre la conciliación como un medio alternativo de resolución de conflictos. Esta actividad se concretaría en actividades de educación e información sobre el funcionamiento de los juzgados conciliadores, beneficios de la conciliación, ubicación de los juzgados, materias conciliables y otro; para lo cual se debería contar con los diferentes medios de comunicación tradicionales (prensa, radio y televisión), así como con medios digitales (redes sociales, páginas web) y medios de expresión comunitarios. De la misma forma, a nivel local se podrían trabajar sobre la base de charlas, talleres, foros, dirigidos en los barrios, escuelas, universidades, etc.
- b) Programas educativos sobre los medios de resolución de conflictos la conciliación previa. Se pueden prever actividades educativas para que las personas de escasos recursos o poblaciones vulnerables puedan, al menos, ubicar un conflicto en el ámbito legal correspondiente, e identificar los juzgados de conciliación, como los órganos legitimados para solucionarlo. Asimismo, se podría pensar en el diseño de programas educativos en colegios y universidades con el fin de crear conciencia sobre el sistema de justicia, la cultura de paz, la resolución de conflictos de forma amigable y los derechos de los ciudadanos.
- c) Aprovechamiento de la estructura y experiencia de los juzgados de conciliación. Dentro de los múltiples servicios que pueden prestar estas instituciones, uno muy interesante sería la divulgación de la educación legal. A través de estas instituciones, y con la participación directa del Órgano Judicial, la comunidad organizada y los municipios, se pueden crear programas de divulgación de los medios alternativos de resolución de conflictos, enfatizando en los beneficios de la conciliación; buscando principalmente generar conciencia en la ciudadanía de la

conveniencia, no sólo social, sino también económica de mantener mecanismos de definición de conflictos en los cuales las mismas partes construyen soluciones, pues son vehículos de paz social, de sana convivencia.

Se debe considerar que los mecanismos alternativos de resolución de controversias, y en especial la conciliación, son una verdadera alternativa para la construcción de la justicia social por razones mucho más importantes que el tema simple de la descongestión de los despachos judiciales. Adicionalmente, la simple sensación en los ciudadanos de que hay soluciones a los conflictos que dejan a las partes satisfechas y sin reparos redundará en mejores condiciones sociales y en la garantía de un mejor ambiente de convivencia.

4.3 Lineamiento 2: La conciliación virtual previa, como mecanismo para coadyuvar al principio de celeridad.

La conciliación previa está regulada en Bolivia por la Ley del Órgano Judicial y, en materia civil, por el Código Procesal Civil. No obstante, para que los ciudadanos puedan beneficiarse de las ventajas de este mecanismo de resolución de conflictos, es necesario que se les brinde las mayores facilidades para que puedan optar por esta alternativa, evitando llegar a los estrados judiciales, ya que ello solo incrementa la carga procesal con la consecuente retardación de justicia, vulnerándose el principio de celeridad procesal, por el que los ciudadanos deberían obtener una respuesta oportuna, pronta y sin dilaciones.

Sin embargo, la realidad muestra que existe en el país una cultura de judicialización de los conflictos, y escaso uso de la conciliación como instancia para resolver los conflictos, ya sea por falta de información, por motivos laborales, o por encontrarse en lugares distantes.

Teniendo en cuenta lo anterior, y con el propósito de fortalecer la conciliación, sería fundamental impulsar cambios en la normativa legal, para la regulación formal de la conciliación previa a través de medios virtuales, aprovechando las enormes ventajas de las tecnologías de información y comunicación y el masivo uso de estas herramientas por la población.

A través de la conciliación virtual, las partes en conflicto no tendrán necesidad de estar presentes físicamente en el acto conciliatorio, sino que podrán hacerlo desde una plataforma virtual, ahorrando tiempo y dinero, sobre todo resolviendo sus conflictos de manera rápida. Pero, para ello, es necesario que este mecanismo sea regulado

expresamente en una norma, para lo será necesario modificar el Código Procesal Civil, para que la conciliación virtual previa goce de validez legal plena.

Con esta propuesta se pretende darle mayor operatividad al sistema de justicia y hacer de ella un mecanismo de fácil acceso para los ciudadanos que recurren a esta instancia, mucho más cuando la sociedad actual y sus instituciones disponen de las herramientas tecnológicas, por lo que la conciliación virtual previa se presenta como una de las figuras jurídicas de vanguardia.

Esta propuesta es perfectamente viable, ya que existe normativa vigente que promueve el uso de las tecnologías. Así, la Ley del órgano judicial en su artículo 121 establece que “Los tribunales y juzgados, podrán utilizar medios informáticos, electrónicos, magnéticos, archivos de imagen, programas, bancos de datos y otras aplicaciones de medios que posibiliten la tecnología para garantizar la autenticidad, integridad y seguridad de la documentación y las actuaciones procesales”.

Finalmente, con la regulación expresa de la conciliación virtual previa se coadyuvará a la realización del principio de celeridad procesal, el cual está contenido en la Constitución Política del Estado, que establece en su artículo 115.II: “El Estado garantiza el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita, transparente y sin dilaciones”

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en la presente investigación, permiten exponer las siguientes conclusiones:

- La conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos, cuyo propósito es facilitar a los ciudadanos a resolver sus conflictos de manera pacífica sin necesidad de recurrir a la instancia jurisdiccional. El presente estudio estuvo centrado en la efectividad de la conciliación previa en materia civil. El Código de Procedimiento Civil establece la obligatoriedad de la conciliación previa, como un filtro previo al proceso judicial, de modo que solamente los casos que no sean susceptibles de transacción puedan resolverse en la instancia judicial. De esta manera se pretende reducir la carga procesal de los juzgadores en materia civil.
- Sin embargo, la realidad muestra que existe en el país una cultura de judicialización de los conflictos, ya que se ha evidenciado que, en Bolivia, durante el periodo 2016 -2020, existe un alto movimiento de causas en los estrados judiciales. Considerando las causas atendidas por la Sala Civil del Tribunal Supremo de Justicia, se puede establecer que en la gestión 2016 se atendieron un total de 1363 causas, de las cuales se resolvió el 57%, mientras que en la gestión 2020 se atendieron 455 causas, de las que se resolvió el 85%. En este sentido se observa una reducción de la carga procesal entre el 2016 y 2020 y un incremento de la resolución de causas; situación que puede explicarse, en parte, porque muchas controversias se resuelven mediante la conciliación y no llegan, necesariamente, a juicio.
- Con respecto a la carga procesal de los Juzgados Públicos de materia Civil y Comercial de la ciudad de El Alto, se observa que en el 2016 se atendieron un total de 6144 causas, de las cuales se resolvió el 56%, mientras que en el 2020 se atendieron un total de 5142 causas, de las que se resolvió el 79%. En este caso, también se observa una reducción de la carga procesal entre el 2016 y 2020, y un incremento de la eficiencia en la resolución de causas. Precisamente, la conciliación previa es uno de los factores que contribuye, en cierta medida, en la descongestión de los despachos judiciales.
- Los ciudadanos que resolvieron sus controversias en los juzgados conciliadores civiles de la ciudad de El Alto, tienen una favorable percepción acerca de la conciliación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos; la generalidad

de los litigantes encuestados afirmó que la conciliación es un medio efectivo para resolver sus conflictos, además, mostraron su satisfacción con el acuerdo alcanzado. Esto muestra que la conciliación previa, es una vía eficaz que facilita el acceso a la justicia a los ciudadanos de forma rápida y contribuye a descongestionar la carga procesal, puesto que las actas de conciliación con un acuerdo total, se convierten en causas que ya no ingresarán a juicio.

- En el mismo sentido, los conciliadores de los juzgados civiles de la ciudad de El Alto tienen una sensación favorable acerca de la conciliación previa, ya que es un medio que ayuda a resolver los conflictos de manera amigable. Según los conciliadores encuestados, los casos más frecuentes que se concilian están referidos a pagos de alquiler o devolución de anticrético, deudas e incumplimiento de contratos. Asimismo, los conciliadores expresan que existe, de forma general, buena predisposición de las partes en conflicto para cumplir los términos del acuerdo al que llegan; finalmente, afirman que la conciliación previa, es un mecanismo que contribuye a descongestionar la sobrecarga procesal en los juzgados de materia civil.
- Los resultados expuestos, reflejan que la conciliación previa es un medio efectivo para la resolución de conflictos en los juzgados conciliadores en materia civil de la ciudad de El Alto, puesto que no solo contribuye a disminuir la carga procesal de los juzgados, sino, y lo más importante, facilita el acceso a la justicia a muchos ciudadanos, resolviendo los conflictos de una manera sencilla, pacífica y sin costos onerosos, coadyuvando de esta manera, al cumplimiento del principio de celeridad establecido en la Constitución Política del Estado y en la Ley del Órgano Judicial.

CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES

**LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN PREVIA COMO
MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONTRO
VERSIAS EN JUZGADOS CONCILIADORES EN MATERIA
CIVIL DE LA CIUDAD DE EL ALTO**

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se formulan las siguientes recomendaciones:

- En virtud de que existe una alta carga procesal en los Juzgados Públicos de materia Civil y Comercial de la ciudad de El Alto, es necesario que las autoridades judiciales deban diseñar y emprender campañas de información acerca de las ventajas y beneficios de la conciliación, como un mecanismo de solución pacífica de conflictos, evitando llegar a los estrados judiciales, con la consecuente pérdida de tiempo y erogación de gastos.
- En la misma línea, es fundamental que se promueva el uso de la conciliación virtual como un medio que fortalezca y contribuya a lograr los fines de este mecanismo de resolución de conflictos; para ello, es necesario que los legisladores deban considerar la posibilidad de elaborar una norma donde se establezcan preceptos que otorguen validez legal plena al acto de conciliación previa realizado por medios virtuales.
- Sobre la efectividad de los acuerdos conciliatorios y sus plazos, puede señalarse que, si bien se otorga el carácter de sentencia ejecutoriada, se observa que algunos ciudadanos que recurren a los juzgados conciliadores se resisten a cumplir con dichos acuerdos o condicionan su cumplimiento. Por tanto, más allá de la normatividad, es imprescindible identificar el nivel de cumplimiento y el tiempo en que un ciudadano puede hacer efectivo un acuerdo conciliatorio; que pueda ejecutar el título ejecutivo respectivo, así como conocer también el porcentaje de casos en los cuales éstos se hacen efectivos.
- Finalmente, un último desafío concerniente a la justicia de paz y al uso de la conciliación como medio alternativo de solución de conflictos, está vinculado con su articulación con los sistemas educativos nacionales. El uso de estos mecanismos, y particularmente de la conciliación, requiere necesariamente un cambio cultural de los operadores de justicia y de la sociedad en general, siendo por ello necesario incluir su estudio en los programas de estudio, en sus diferentes niveles (primaria, secundaria, educación superior), a fin de promover ciudadanos dispuestos e interesados en estas formas alternativas de solución de conflictos. Con este fin, es necesario que el Ministerio de Justicia efectúe Convenios con el Ministerio de Educación, para plasmar esta iniciativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Academia Foro Justicia. (2000). *Abc de la Conciliación*. Bogotá: Legis. Año 2, número 7, separata bimestral.
- Álvarez, G. (2002). *Metodología de la investigación jurídica: hacia una nueva perspectiva*. Santiago de Chile: Universidad Central de Chile, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.
- Arbitraje, L. d. (25 de junio de 2015). <https://gacetaoficialdebolivia.gob.bo/normas/descargar/153197>. Obtenido de <https://gacetaoficialdebolivia.gob.bo/normas/descargar/153197>.
- Arce, H. (2017). *Reflexiones sobre la Reforma de Justicia en Bolivia*. La Paz, Bolivia: Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.
- Bermejo, J. (2015). *La conciliación prejudicial contenciosa administrativa*. Obtenido de Universidad Libre. Jurídicas CUC, 11(1), 107-134. Bogotá: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5162526.pdf>
- Calle, R. (2017). Conciliación mecanismo alternativo de solución de conflictos . *Realidad Jurídica Nº 4. Revista Informativa de Órgano Judicial. Sucre, Bolivia*.
- Chalán, M. (2020). *La conciliación como mecanismo para la solución de conflictos entre la Administración y los administrados dentro de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa*. Tesis de Maestría en Derecho Administrativo. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
- Chavesta, S. (2013). *La conciliación judicial sus limitaciones, efectos contradictorios y la cosa juzgada en el Perú*. Tesis de grado para optar el Título Profesional de Abogado. Chiclayo – Perú: Universidad Señor de Sipan, Facultad de Derecho.

CPE. (07 de Febrero de 2009). Constitución Política del Estado. La Paz, Bolivia: Gaceta Oficial.

DUDH. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Sao Paulo: Britto.

Durán, R. (2017). Importancia y efectividad de la conciliación previa. *Realidad Judicial*, 15-16.

Durkheim, E. (1895). *Las reglas del método sociológico*. Madrid: Mc Graw Hill.

Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2005). *Sí...de acuerdo. ¿Cómo negociar sin ceder*. Colombia: Grupo Editorial Norma, 3ra. Ed.

Flames, A. (2012). *Trabajo de Grado Cuantitativo y Cualitativo*. Caracas: Universidad Bolivariana de Venezuela.

Gutiérrez, O. (2014). *Necesidad de regular la incorporación de conciliadores especializados en materia familiar en los Centros Integrados de Justicia de Bolivia*. La Paz – Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés.

Guzmán, C. (1999). La Conciliación: principales antecedentes y características. *Derecho PUCP*, N° 52. Pontificia Universidad Católica del Perú, 67-74.

Hernández, Hernández y Chala. (2017). *Teoría del conflicto en el ámbito jurídico*. Buenos Aires, Argentina: Trueno.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Herrera, W. (2016). *La conciliación también resuelve controversias, Repensando la justicia*. Cochabamba, Bolivia: Grupo Editorial KIPUS.

Javalais Cruz, Andy Guillermo J. . (2017). *Conciliación*. La Paz, Bolivia: UMSA.

Javalais, A. (2011). *La Conciliación*. Guatemala: Ed. Serviprensa S.A.

- Junco, J. (1994). *La Conciliación, aspectos sustanciales y procesales*. Santa Fe, Bogotá: Ediciones Jurídicas Radar.
- Junco, J. (2007). *La conciliación*. Bogotá, Colombia: Editorial Temis S. A.
- Kennedy, D. (2001). *La educación jurídica como preparación para la jerarquía*. En: *Christian Courtis. Desde otra mirada*. Argentina: Eudeba.
- Landívar, Rafael. (2017). *Instituto de Investigaciones Jurídicas*. La Paz, Bolivia: Revista Informativa Órgano Judicial.
- Ley N° 439. (s.f.). *Código Procesal*. Bolivia: Gaceta Oficial de Bolivia.
- Ley N° 025. (24 de Junio de 2010). *Ley del Órgano Judicial*. La Paz, Bolivia: Gaceta Oficial.
- Ley N° 439. (19 de Noviembre de 2013). *Código Procesal Civil de 19 de noviembre de 2013*. La Paz, Bolivia: Gaceta Oficial.
- Ley N° 708. (25 de Junio de 2015). *Ley de Conciliación y Arbitraje*. La Paz, Bolivia: Gaceta Oficial.
- Lopera, Becerra. (2014). *Teoría del Conflicto*. Madrid: Prentice Hall.
- López, P., & Fachell, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Mamani. (2017). Tribunal departamental de Justicia ,Tata Rómulo Calle. *Realidad Judicial*.
- Marsh, S. (2004). *Focos de mediación. El largo camino a la mediación eficaz*. New York: Council Prett.
- Mendoza, Asencio Franz. (2017). *Trabajemos una cultura de paz*. Sucre: Ciudad.

- Münch, L., & Ángeles, E. (2003). *Métodos y técnicas de investigación*. México: Trillas.
- Muñoz, Contreras A. (2019). *Conciliación*. La Paz, Bolivia: Tiahuanacu.
- Órgano Judicial de Bolivia. (2017). *Protocolo de actuación de conciliación judicial en materia civil*. Sucre, Bolivia: Tribunal Supremo de Justicia, Órgano Judicial.
- Ormachea, I. (1999). *Manual de Conciliación*. Lima: USAID - IPRECAM (Instituto Peruano de Resolución de Conflictos, Negociación y Mediación).
- Quiroga, C. (2012). *Analizar cómo la figura de la conciliación disminuye la carga procesal en los procesos ordinarios*. Monografía para optar el Título Académico de Licenciatura en Derecho. La Paz, Bolivia: UMSA, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Carrera de Derecho.
- Ramos, N. C. (2005). *Cómo hacer una tesis de derecho y no envejecer en el intento*. Lima: Gaceta Jurídica, 3ra. ed.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios, N° 82. Universidad EAN, Bogotá, Colombia*, 1-26.
- Sandoval, I. (2017). Socialización sobre los beneficios de la conciliación judicial. *Realidad Judicial, N°4. Revista Informativa del Órgano Judicial*.
- Silvera, A. (2017). *La conciliación herramienta de interdisciplinariedad para exaltar la cultura de acuerdos en la solución de conflictos*. México: Alerio.
- Tribunal Supremo de Justicia . (2020). *Rendición Pública de cuentas Final 2020* . Sucre, Bolivia: Tribunal Supremo de Justicia. Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción.

Tribunal Supremo de Justicia. (2017). Balance 2016 - 2017. *Realidad Judicial*, Gaceta Oficial de Bolivia.

Tumes, C. (2001). *Manual Teórico del Curso de Conciliación (Materiales de Enseñanza)*. Lima: Centro de Formación y Capacitación de Conciliadores del Colegio de Abogados del Cono Norte Lima.

Unidas, A. G. (1999).

https://es.wikisource.org/wiki/Resoluci%C3%B3n_53/243_de_la_Asamblea_General_de_las_Naciones_Unidas. Obtenido de https://es.wikisource.org/wiki/Resoluci%C3%B3n_53/243_de_la_Asamblea_General_de_las_Naciones_Unidas.

Villca Mamani, Pastor Mamani. (2017). La conciliación en Sede Judicial, una realidad consolidada en Bolivia rumbo a la instauración de una cultura de paz. *Realidad Jurídica*, 37-38.

ANEXOS

ANEXO N° 1

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LITIGANTES QUE ACUDIERON A LOS JUZGADOS
CONCILIADORES EN MATERIA CIVIL DE LA CIUDAD DE EL ALTO**

Sexo M F

Ocupación: _____

1. ¿Considera usted que la conciliación es un medio eficaz para resolver controversias?
 - a) Sí
 - b) Relativamente
 - c) No

2. ¿Usted fue asistido por un abogado?
 - a) Sí
 - b) No

3. ¿En esta acción es usted solicitante o requerido?
 - a) Requerido
 - b) Solicitante

4. ¿Usted se sintió ayudado por el conciliador para negociar mejor con la otra parte?
 - a) Sí
 - b) En parte
 - c) No

5. Señale su nivel general de satisfacción con la sesión de conciliación:
 - a) Insatisfecho
 - b) Parcialmente satisfecho
 - c) Satisfecho

6. En su opinión, ¿el resultado de la conciliación fue justo?
 - a) Sí
 - b) En parte
 - c) No

7. Después de la conciliación ¿Cuál es su opinión sobre el sistema de justicia?
 - a) Empeoró
 - b) Quedó igual
 - c) Mejoró

8. ¿La conciliación como medio alternativo, afectó su economía?
 - a) Si
 - b) No

ANEXO N° 2**CUESTIONARIO DIRIGIDO A CONCILIADORES DE LOS JUZGADOS
CONCILIADORES EN MATERIAL CIVIL DE LA CIUDAD DE EL ALTO**

Sexo M ☐ F ☐

Tiempo que se desempeña como Conciliador.....años

1. ¿En qué medida los ciudadanos que tienen algún conflicto o controversia optan por resolverlo a través de la conciliación previa?
 - a) Muy frecuente
 - b) Relativamente frecuente
 - c) Poco frecuente

2. ¿Cómo funciona el procedimiento de conciliación previa?
 - a) A sola denuncia y notificación
 - b) Denuncia o información del caso
 - c) Entrega de invitación (citación)
 - d) Audiencia y acuerdo
 - e) Elaboración de acta
 - f) Todas las anteriores

3. ¿Cuántos casos atienden por día?
 - a) De 1 a 5 casos
 - b) Hasta 10 casos
 - c) 15 casos por día
 - d) Más de 15 casos

4. ¿Qué tipos y/o casos atienden con mayor frecuencia?
 - a) Pago de alquileres
 - b) Devolución de anticrético
 - c) Deudas
 - d) Préstamo de dinero

- e) Incumplimiento de contrato
5. ¿Qué tipo de casos son remitidos a la Justicia Ordinaria?
- a) Pago de alquileres
 - b) Devolución de anticrético
 - c) Deudas
 - d) Préstamo de dinero
 - e) Incumplimiento de contrato
6. ¿Cuáles son las dificultades más sobresalientes en el tratamiento de los casos?
- a) No vienen a las citas
 - b) No se comunican bien
 - c) No tienen conocimiento de la Ley
 - d) Otras
7. ¿Son altos los costos de conciliación?
- a) Si
 - b) No
8. ¿Cómo responden los usuarios a los casos resueltos?
- a) Se resisten
 - b) Aceptan sin condición
 - c) Aceptan con condición
 - d) Cumplen
 - e) No cumplen
9. ¿Ud cree que la conciliación previa contribuye a descongestionar la sobrecarga procesal en los juzgados de materia civil?
- a) Sí
 - b) En alguna medida
 - c) No

ANEXO N° 3



**LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN PREVIA COMO
MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONTRO
VERSIAS EN JUZGADOS CONCILIADORES EN MATERIA
CIVIL DE LA CIUDAD DE EL ALTO**



**LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN PREVIA COMO
MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONTRO
VERSIAS EN JUZGADOS CONCILIADORES EN MATERIA
CIVIL DE LA CIUDAD DE EL ALTO**



**LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN PREVIA COMO
MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONTRO
VERSIAS EN JUZGADOS CONCILIADORES EN MATERIA
CIVIL DE LA CIUDAD DE EL ALTO**



**LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN PREVIA COMO
MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONTRO
VERSIAS EN JUZGADOS CONCILIADORES EN MATERIA
CIVIL DE LA CIUDAD DE EL ALTO**