

**UNIVERSIDAD MAYOR REAL Y PONTIFICIA DE
SAN FRANCISCO XAVIER DE CHUQUISACA
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES**



**“ANÁLISIS DEL NIVEL DE EFICACIA DE LA CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
EN LOS PROCESOS COMERCIALES Y EMPRESARIALES EN SUCRE
DURANTE LA GESTIÓN 2023”**

**TRABAJO QUE SE PRESENTA EN
OPCIÓN A DIPLOMADO EN DERECHO
EMPRESARIAL, VERSIÓN II -
MODALIDAD VIRTUAL**

HUSAYN FREDDY ALEJO MAMANI

SUCRE - BOLIVIA

2024

CESIÓN DE DERECHOS

Al presentar este trabajo, como uno de los requisitos previos para la obtención del certificado del Diplomado en Derecho Empresarial, Versión I de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca; autorizo al Centro de Estudios de Posgrado e Investigación o la Biblioteca de la Universidad, para que se haga, de este trabajo, un documento disponible para su lectura, según las normas de la Universidad.

Asimismo, manifiesto mi acuerdo en que se utilice como material productivo, dentro del Reglamento de Ciencia y Tecnología, siempre y cuando esa utilización no suponga ganancia económica ni potencial.

También cedo a la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca los derechos de publicación de este trabajo o parte de él, manteniendo mis derechos de autor hasta un periodo de treinta (30) meses posteriores a su aprobación.

Husayn Freddy Alejo Mamani

Sucre, Bolivia 2024

DEDICATORIA

A las personas que más me influenciaron en mi vida, dándome los mejores consejos, guiándome y haciéndome una persona de bien.

AGRADECIMIENTOS

A todas las personas que me ayudaron en la elaboración del presente trabajo, amigos y seres cercanos.

A la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, especialmente a la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, a mis Docentes por ser una fuente de sabiduría y compartir sus conocimientos, valores y ayudarme a formarme profesionalmente al servicio de nuestra sociedad.

NOTA

Este trabajo ha sido elaborado siguiendo las normas del Manual de la American Psychological Association (APA) en su séptima edición. Se ha utilizado la traducción completa del manual realizada por *Manual Moderno* (2020), que, aunque titulada como la cuarta edición, refleja fielmente el contenido y las directrices de la séptima edición oficial en inglés. Esta elección se debe a la ausencia de una traducción oficial en español de la séptima edición. Se aclara que las referencias bibliográficas y el formato adoptado están en concordancia con las pautas establecidas en la séptima edición del Manual APA.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. Antecedentes	2
2. Justificación	3
• Aporte teórico	3
• Relevancia social.....	3
• Novedad	4
3. Formulación del problema	4
4. Objetivo de la investigación	4
4.1 Objetivo general.....	4
4.2 Objetivos específicos	4
5. Diseño Metodológico	5
5.1 Tipo de investigación y enfoque	5
• Tipo de investigación	5
Tipo de enfoque	5
5.2 Métodos.....	5
5.2.1 Método Descriptivo	5
5.2.2 Método Exegético	6
5.2.3 Método Estadístico	6
5.3 Técnicas	6
5.3.1 Encuesta	6
5.3.2 Observación Directa	7
5.3.3 Entrevista	7
5.4 Fuentes Secundarias	7

5.5 Instrumentos de investigación.....	8
5.5.1 La observación.....	8
5.5.2 Cuestionario	8
6. Población y muestra.....	8
CAPÍTULO I.....	10
MARCO TEÓRICO	10
1.1 Marco Conceptual.....	10
1.1.1 Arbitraje.	10
1.1.2 Conciliación.	11
1.1.2.1 El Momento Oportuno para la Conciliación.....	12
1.1.3 Similitudes y diferencias entre los mecanismos de solución de conflictos.....	12
1.1.4 Arbitraje y Conciliación.....	12
• Cultura de Paz.	14
1.1.5 Métodos Alternativos de Solución de Conflictos	14
1.1.6 Laudo arbitral.....	14
1.2 Marco Contextual.....	17
1.2.1 Normativa Nacional	17
1.2.1.1 La Constitución Política del Estado de Bolivia	17
1.2.1.2 Ley N° 708 de Conciliación y Arbitraje	17
1.2.2 Normativa Internacional	18
1.2.2.1 Resolución N° 53/243 de la Organización de Naciones Unidas.....	18
1.2.2.2 Reglamento de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional	19
1.2.2.3 Autorización de los Centros de Conciliación y Arbitraje:	20
1.2.3 Centros de Conciliación y Arbitraje extrajudicial en Bolivia	21
1.2.4 Centros de conciliación y arbitraje en Sucre:	21

Evolución y Situación Actual de la Conciliación y el Arbitraje en Bolivia	22
CAPÍTULO II	24
INFORMACIÓN DE DATOS OBTENIDOS	24
2.1 Presentación y Análisis de Resultados	24
2.1.1 Resultados de la Aplicación del Cuestionario.....	24
2.1.2 Resultado del desarrollo de las entrevistas	30
CAPÍTULO III.....	39
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	39
3.1 Análisis.....	39
3.2 Discusión.....	40
CONCLUSIONES	41
RECOMENDACIONES	42
LIMITACIONES.....	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	44
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

Grafico 1 Resultado general de encuestas.....	24
Tabla 2.1 ¿Cuándo acudió a alguna instancia para promover o asumir defensa dentro de un proceso ¿le informaron sobre la existencia, relevancia y pertinencia de optar por la conciliación en materia comercial y empresarial, así como el procedimiento y requisitos?	25
Tabla 2.2 ¿Cómo califica la atención brindada por servidores públicos de la CAINCO que tienen a su cargo la tramitación de la conciliación en arbitraje comercial?.....	26
Tabla 2.3 ¿Qué considera necesario para mejorar el procedimiento que persigue la Función Conciliadora en una controversia?.....	27
Tabla 2.4 Con la experiencia de la conciliación en materia comercial, en caso de tener un problema a futuro, ¿qué actitud asumiría para solucionar su conflicto legal?.....	28
Tabla 2.5 Por los resultados obtenidos después de la conciliación extrajudicial ¿Ud. recomendaría el servicio?	29

RESUMEN

La Conciliación en Bolivia tiene raíces que se extienden más allá de la fundación de la República, arraigada en las leyes que rigen su sistema jurídico, este análisis se enfoca en la situación actual de la conciliación en los procesos de arbitraje comercial y empresarial según la Ley N°708 en Sucre durante el año 2023.

Se identificaron graves deficiencias que obstaculizan el pleno cumplimiento de los derechos y la cultura de paz que caracteriza al Estado boliviano. Para abordar esta problemática, se realizó un estudio descriptivo cualitativo, empleando entrevistas semiestructuradas, cuestionarios y otras técnicas.

La base teórica del estudio se nutre de las contribuciones de varios autores expertos en el tema, así también los resultados revelan que las actitudes y prácticas tanto de los mediadores como de los abogados inciden directamente en la eficacia de la negociación en los procesos de arbitraje comercial y empresarial, no menos importante se destaca la falta de coordinación entre los mediadores y los litigantes, así como un modelo desactualizado que contribuye al desconocimiento sobre las técnicas de negociación.

Se realizarán entrevistas con expertos en resolución de conflictos, se recopilarán datos estadísticos y se analizarán estudios de casos para obtener una visión completa y objetiva de la eficacia de la conciliación y el arbitraje en el ámbito empresarial en Sucre.

Es resumen veremos en el desarrollo del trabajo que es fundamental promover la formación continua de mediadores y abogados, así como actualizar el marco normativo para adaptarlo a las necesidades actuales, por último se sugiere establecer mecanismos de coordinación efectivos entre los mediadores y las partes involucradas, con el fin de garantizar una negociación más eficiente y satisfactoria para todas las partes implicadas, por lo que el estudio resalta la importancia de la conciliación como herramienta para promover la resolución pacífica de conflictos en el ámbito empresarial y comercial en Bolivia.

INTRODUCCIÓN

La conciliación, como método de resolución de conflictos, desde una perspectiva más personal y general se caracteriza por ser un proceso voluntario y confidencial, en el que un tercero neutral, el conciliador, facilita la comunicación entre las partes para que estas lleguen a un acuerdo mutuamente aceptable, su naturaleza colaborativa y la posibilidad de personalizar las soluciones la convierten en una herramienta atractiva para resolver disputas comerciales y empresariales de manera eficaz y amigable, preservando así las relaciones comerciales a largo plazo.

No obstante, la conciliación no constituye la única opción disponible, porque el arbitraje se presenta como una alternativa igualmente válida y legal al proceso judicial, con características específicas que la convierten en una herramienta atractiva para resolver conflictos empresariales, a diferencia de la conciliación, el arbitraje implica la intervención de un tercero imparcial, el árbitro, quien tiene la autoridad para emitir una decisión vinculante que resuelva el conflicto. Aunque el arbitraje comparte algunos aspectos con el proceso judicial, como la formalidad y el respeto al debido proceso, ofrece ventajas adicionales, como la flexibilidad en la selección del árbitro y el procedimiento, así como la confidencialidad de las deliberaciones.

Por lo que este trabajo se propone explorar en profundidad las ventajas y desventajas de ambos métodos, comparando sus aspectos y evaluando especialmente la conciliación y el arbitraje en el ámbito empresarial, considerando su eficacia en diversos tipos de casos y estudiar experiencias previas para comprender mejor el funcionamiento de la conciliación y el arbitraje en el contexto empresarial de Sucre.

Con base en esta exploración exhaustiva, se propondrá una metodología integral que permita seleccionar el método de resolución de conflictos más adecuado para cada situación específica, dicha metodología considerará no solo las características del conflicto en cuestión, sino también las necesidades y preferencias de las partes involucradas, con el objetivo de facilitar la resolución eficaz y justa de las disputas comerciales y empresariales en Sucre, contribuyendo así al fortalecimiento del entorno empresarial y al desarrollo económico de la región.

1. Antecedentes

Como primer antecedente podemos mencionar la investigación realizada en el Cámara de Industria y Comercio o por sus siglas CAINCO (2018) estableció:

La conciliación como un trámite previo y obligatorio a los procesos arbitrales surge como una respuesta a la carga procesal, por un lado, pero al mismo tiempo como una respuesta a las necesidades empresas que huyen de la judicialización de los conflictos comerciales y aspiran a encontrar métodos más eficaces de resolución de conflictos. En ese sentido, la investigación aludida concluye, la conciliación en materia empresarial como método complementario para la resolución de controversias y en el marco de las posibilidades institucionales actuales como de las aspiraciones de las empresas nacionales e inclusive internacionales. (p. 78)

Asimismo, como un segundo antecedente podemos hacer referencia a la investigación encarada por el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional (2021) estableciendo que:

La conciliación tiene como objetivo establecer elementos prácticos y estratégicos para aplicar la conciliación previa ya que brinda un marco de acción concreta que recoge las principales percepciones, recomendaciones y sugerencias de distintos operadores para incidir desde una perspectiva transversal, interinstitucional e interdepartamental en el mejoramiento del acceso a la justicia. De esta manera, en la parte conclusiva la investigación pretende contribuir a focalizar, alinear criterios y coordinar esfuerzos (presupuestos) para su inmediata implementación de la conciliación en distintas áreas del Derecho, en este sentido, en materia empresarial la conciliación se presenta como una alternativa a esta problemática. (p. 10)

Por último, podemos mencionar a Enríquez (2018) optando al título de maestría en Derecho Penal, con su tesis: “Avances y retrocesos de la conciliación penal en base la Ley 1173 de Abreviación procesal” concluye que:

Es recurrente la idea errónea de que la implementación de la conciliación extrajudicial sería una responsabilidad casi exclusiva de instituciones específicas. Este presupuesto es además de erróneo, desde una concepción legal, muy desalentadora para la

implementación plena de la conciliación extrajudicial, que requiere el compromiso y trabajo coordinado de todos los actores. La materialización eficaz y eficiente de la Justicia en el Estado Plurinacional de Bolivia es una de las principales aspiraciones del pueblo boliviano, con este propósito, a título monografía, se procede con el análisis, procesamiento y síntesis de información colectada sobre la conciliación en procesos arbitrales en materia empresarial en la ciudad de Sucre, entendiéndose que adolece de serias falencias que imposibilitan el ejercicio pleno de derechos y cultura de Paz que caracterizan al Estado boliviano (Enriquez, 2018, pág. 21).

Por lo que podemos decir que el uso de estas formas alternativas, tiene por finalidad dar respuesta a la necesidad de satisfacer efectivamente las exigencias que efectúa las actuales empresas de contar con mecanismos que les permitan solucionar sus problemas de la manera más oportuna, por una parte la conciliación en materia empresarial tiene lugar unas veces antes de la iniciación de los procesos arbitrales, en cuyo caso se está ante lo que se conoce como la conciliación extraprocesal y otras veces la conciliación se la lleva a cabo durante la tramitación del laudo arbitral

2. Justificación

• Aporte teórico

El aporte teórico y doctrinal de la conciliación en materia empresarial, como instituto jurídico boliviano contribuye significativamente en la consolidación de la cultura de paz; entonces, el análisis de la conciliación, su eficacia, eficiencia y finalidad ameritan enfatizarse en el presente estudio, a razón que se desprenderán las fortalezas y debilidades identificadas en los procesos arbitrales en materia empresarial

• Relevancia social

La inserción del instituto de la conciliación en el Estado Boliviano, supone asumir la evidencia fáctica que el sistema judicial es ineficaz o ineficiente por sus resultados; los factores expuestos y de malestar en la justicia nacional conllevan a implementar la conciliación con una serie de beneficios adicionales de tipo económico, social y por supuesto legal, debiendo entonces encaminarse la monografía en apoyo y beneficio de la población

boliviana en su conjunto, ante un sistema judicial retado los beneficios extrajudiciales en la sociedad empresarial

- **Novedad**

El legislador, de forma acertada, incluye la conciliación y arbitraje en derechos empresarial, como una forma armónica pero efectiva en la solución de controversias suscitadas entre particulares. La monografía nutre el reducido conocimiento cuando, de por medio, la pedagogía jurídica resulta escasa, pues el acuerdo conciliatorio arribado en sede judicial beneficia en forma práctica a las empresas locales y nacionales, por lo tanto en síntesis se puede determinar que el presente estudio devela que tan eficaces resultan estos mecanismos jurídicos establecidos en el campo empresarial, centrándose en un análisis pragmático y no así en un análisis sobre la legislación.

3. Formulación del problema

El siguiente:

¿Cuál es la situación de la conciliación en los procesos de arbitraje comercial y empresarial de la Ley N°708 en Sucre durante la gestión 2023?

4. Objetivo de la investigación

4.1 Objetivo general

Analizar la situación actual de la conciliación en los procesos de arbitraje comercial y empresarial de la Ley N°708 en Sucre durante la gestión 2023

4.2 Objetivos específicos

- Describir las teorías doctrinales de los procesos de conciliación arbitraje que la sitúan como mecanismo preferente para la solución de controversias mediante un estudio histórico de la conciliación en materia empresarial
- Comprender la influencia de las teorías doctrinales y las percepciones de la población empresarial en la práctica actual de la conciliación y el arbitraje en Sucre durante la gestión 2023, mediante la aplicación de encuestas, entrevistas y análisis descriptivo.
- Establecer la importancia de una propuesta jurídica que permita consolidar la conciliación en materia empresarial como mecanismo eficaz de solución de conflictos

5. Diseño Metodológico

5.1 Tipo de investigación y enfoque

- **Tipo de investigación**

Una investigación descriptiva es aquella que busca el “qué” del objeto de estudio, más que el “por qué”. Como su nombre lo indica, busca describir y explicar lo que se investiga, pero no dar las razones por las cuales eso tiene lugar (Másters, 2021, p. 1).

La presente investigación es de naturaleza descriptiva, enfocada en identificar las propiedades, características, acciones, alcances, beneficios, limitaciones y deficiencias de la conciliación en los procesos de arbitraje comercial y empresarial según la Ley N°708. Su objetivo es analizar la efectividad de dichos procesos implementados por el Estado, con el fin de comprender a fondo sus alcances, beneficios, limitaciones y deficiencias.

Tipo de enfoque

El tipo de enfoque abordado es mixto cualitativo cuantitativo.

Creswell (2003) define los estudios de método mixto como aquellos que "incluyen la recolección y análisis de datos tanto cualitativos como cuantitativos..." (Citado en Arenas, 2021, p. 30).

La elección de este enfoque para la presente investigación es pertinente porque permite analizar estadísticamente la eficacia de estos procesos (aspecto cuantitativo) y, al mismo tiempo, comprender las percepciones y experiencias de los individuos involucrados (aspecto cualitativo), a partir de la aplicación de instrumentos investigativos que contribuyan a la descripción, conocimiento y comprensión de los diferentes contextos en el que se manifiesta el problema: Esta combinación enriquece el análisis y facilita una interpretación más rica y contextualizada de los resultados.

5.2 Métodos

5.2.1 Método Descriptivo

"El objetivo de la investigación descriptiva es llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas" (Guevara et al., 2020, p. 171).

Este método se empleará para caracterizar los elementos de mediación, participación y actuación de las partes en los procesos con el objetivo de obtener información que responda de manera satisfactoria a la pregunta de investigación y preguntas relacionadas.

5.2.2 Método Exegético

“Es el estudio de las normas jurídicas civiles artículo por artículo, dentro de éstos, palabra por palabra buscando el origen etimológico de la norma, figura u objeto de estudio, desarrollarlo, describirlo y encontrar el significado que le dio el legislado”. (Fajardo, 2016, pág. 9) :Este método se utilizó para interpretar y analizar los mecanismos alternativos de solución de conflictos en el ámbito empresarial, así como las regulaciones presentes en la Constitución Política del Estado de Bolivia relacionadas con su implementación.

5.2.3 Método Estadístico

“Los métodos estadísticos son procedimientos para manejar datos cuantitativos y cualitativos mediante técnicas de recolección, recuento, presentación, descripción y análisis. Los métodos estadísticos permiten comprobar hipótesis o establecer relaciones de causalidad en un determinado fenómeno”. (Cruz, 2008, p. 27).

El método estadístico facilitó el procesamiento de la información recopilada mediante cuestionarios sobre la influencia de los medios alternativos de resolución de disputas durante el trabajo de campo. Su análisis posterior permitirá sintetizar la información y recopilar datos estadísticos del objeto de estudio a través de encuestas.

5.3 Técnicas

5.3.1 Encuesta

Se ha empleado directamente con la muestra seleccionada con las preguntas preestablecidas, recomendado metodológicamente, manteniendo el anonimato de las personas consultadas, las respuestas dieron lugar a la verificación de la problemática planteada (Colorado, 2013, p. 29).

Se utilizó la encuesta para recopilar información de representantes de empresas privadas en la Cámara de Industria Comercio de CAINCO, quienes ofrecieron opiniones especializadas

sobre el tema de investigación, contribuyendo a evaluar los acuerdos conciliatorios y verificar la problemática planteada.

5.3.2 Observación Directa

“En la observación directa, el investigador está presente en el lugar y momento en que ocurre el fenómeno o situación que se quiere estudiar. Este tipo de observación es común en campos como la biología, la ecología y la antropología”. (Ortega, 2023, p. 1).

Se empleó la observación directa a lo largo de la investigación, especialmente en el Capítulo II centrado en el diagnóstico, para verificar la información obtenida mediante preguntas formuladas y ampliar significativamente el conocimiento acerca del tema central de estudio.

5.3.3 Entrevista

La entrevista es un método de recolección de datos primarios que consiste en preguntar a una o varias personas su opinión sobre una empresa, un producto o un tema. Las entrevistas tienen un carácter cualitativo por lo que se centran en la experiencia personal. El objetivo principal de las entrevistas es conocer los comportamientos, actitudes y opiniones de las personas. (Muguiru, 2016)

Se utilizó la entrevista como técnica de recolección de datos para entrevistar a funcionarios involucrados en la solicitud, tramitación y desarrollo de la conciliación en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la CAINCO. Se optó por la entrevista estructurada debido a que permite obtener respuestas más predefinidas y fijas de antemano sus elementos con rigidez.

5.4 Fuentes Secundarias

Se dividieron en:

- **Fuentes de Información General.** - Proveniente de libros, documentos, boletines, artículos de periódico, revistas, publicaciones, Internet, etc.
- **Fuentes de Información Especializada.** - Se han utilizado informes y expedientes en los casos en los que se ha promovido la conciliación en materia empresarial, refiriéndose a información específica.

El uso de fuentes secundarias, fue fundamental en el presente estudio ya que permitió recurrir a diferentes fuentes de información y ampliar el análisis descriptivo del tema abordado

5.5 Instrumentos de investigación

5.5.1 La observación

Es la acción de observar, de mirar detenidamente, o sea, en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios para llevar a cabo la observación. (Gonzales, 2017, p. 13)

El presente instrumento se utilizó para la elaboración del diagnóstico en sentido pragmático, así mismo de forma particular se usó la observación directa, en la que el observador forma parte del grupo observado y participa en él durante el tiempo que ha durado la observación.

5.5.2 Cuestionario

“Es un instrumento utilizado para recoger de manera organizada la información que permitirá dar cuenta de las variables de interés en cierto estudio, investigación, sondeo o encuesta” (Paniagua, 2014)

Se empleó el cuestionario para recopilar opiniones de la muestra sobre la importancia de los mecanismos regulatorios en las actividades de los expertos. Las preguntas fueron de opción cerrada para permitir a las empresas seleccionar las opciones que mejor reflejen sus creencias y experiencias laborales.

6. Población y muestra

• Población

La población para la presente investigación está compuesta por empresas del sector empresarial en Sucre que están afiliadas a instituciones como la Cámara de Industria Comercio (CAINCO) y la Cámara Departamental de la Construcción de Chuquisaca (CADECO). Asimismo, se incluyen funcionarios de estas instituciones, específicamente aquellos involucrados en la gestión y administración de procesos de conciliación y arbitraje en Sucre

• Muestra

La muestra total del estudio abarca a 57 individuos en el ámbito empresarial en Sucre, Diferenciados en 55 encuestados representantes del sector empresarial de la ciudad, seleccionados a través de un **muestreo no probabilístico**. Los participantes fueron elegidos

por su disponibilidad y accesibilidad, y pertenecen principalmente a empresas afiliadas al **Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Industria y Comercio (CAINCO)** y a la **Cámara Departamental de la Construcción de Chuquisaca (CADECO)**.

En cuanto a las entrevistas, se realizaron a **dos funcionarios** clave; un representante de CAINCO, seleccionado por su papel activo la cual actúa tanto como cámara de afiliación empresarial y como centro de conciliación y arbitraje; y un funcionario de CADECO, cuya selección fue debido a su papel como entidad que agrupa a numerosas empresas del sector de la construcción, CADECO fomenta la utilización de la conciliación y el arbitraje como mecanismos para resolver disputas empresariales; En este sentido, el funcionario de CADECO entrevistado para la investigación aporta una perspectiva valiosa sobre cómo la institución promueve la cultura de paz y facilita el acceso a la conciliación y el arbitraje para sus empresas afiliadas por lo tanto queda establecida **la relación participativa del funcionario de CADECO con la conciliación**, otorgando una perspectiva relevante en el presente estudio.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

El capítulo actual presenta las principales áreas teóricas y conceptuales que sustentan la investigación. En el primer apartado se explicarán las teorías y conceptos de la conciliación en los procesos de arbitraje comercial y empresarial, mientras que en el segundo apartado se contextualizarán las normas relacionadas y se desarrollarán los aspectos judiciales relacionados con el tema de estudio.

1.1 Marco Conceptual

1.1.1 Arbitraje.

Los métodos alternativos de solución de conflictos, como el arbitraje y la conciliación se consolidan en los ordenamientos jurídicos, paulatinamente; la carga procesal, la demora en la obtención de resoluciones y demás factores procesalistas o litigantes, permiten que los Estados centren preocupación en su inmediata instrumentalización positiva, en este sentido Antonio Tobido lo define como:

Un procedimiento hetero compositivo extraprocesal, fundado en el principio de la autonomía de la voluntad de la parte, enaltecendo el *pacta sunt servanda*, esto es que la partes someten sus diferencias a consideración de un particular (arbitro), quien actuará según sus potestas, basado en la *lex mercatoria* o *lex fori*". (Tobido, 2014, p. 13 - 14)

- **Proceso arbitral**

Según el Diccionario panhispánico del español jurídico, el proceso arbitral es "el conjunto de trámites al que se han de ajustar los árbitros en sus actuaciones, que comienza cuando el demandado recibe el requerimiento de someter la controversia a arbitraje y termina con la decisión arbitral o laudo. Se rige por los principios de igualdad, audiencia y contradicción" (s.f.).

Por consiguiente, el arbitraje es un procedimiento en el que, por expresa voluntad de partes, se delega la solución de conflictos privados a un tribunal arbitral; los árbitros, transitoriamente, quedan investidos de jurisdicción para emitir una resolución denominada laudo, que goza de la misma categoría propiamente jurídica que la de una sentencia judicial.

1.1.2 Conciliación.

Son múltiples los criterios para orientar su esencia y elementos dominantes, que tanto los doctrinantes como la propia jurisprudencia han identificado, el tratadista Junco Vargas tiene la siguiente definición:

Es 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” (Vargas, 2014, p. 26)

Esta exhaustiva y comprensiva definición de la conciliación, se parece más a una descripción del fenómeno, con la inclusión de elementos que resultan muy ilustrativos, para aproximar la concepción total de la figura, se trata del otro extremo, una definición para elementos, pero más completa de los esenciales. Otro sector de la doctrina sigue idéntica línea y trae una definición breve en los siguientes términos:

Entendemos por conciliación el trámite a través del cual dos o más partes en conflicto buscan solucionar sus diferencias transigibles, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, llamado conciliador, mediante la búsqueda de acuerdos lícitos, equitativos y de beneficio mutuo. (Tapia, 2008, p. 94)

Sin duda, estos son conceptos bastante claros, y quizá lo único que hubiese sido importante agregar es que los conflictos materia de resolución deben ser los así autorizados por el propio legislador, a saber: los susceptibles de transacción, desistimiento y los demás expresamente previstos en la normatividad.

Por lo tanto, resulta esencial comprender que la eficacia de los métodos de resolución de conflictos está intrínsecamente ligadas a su reconocimiento y aceptación por parte del marco legal establecido, de esta forma, se fomenta un ambiente propicio para la resolución pacífica.

1.1.2.1 El Momento Oportuno para la Conciliación

De acuerdo a la norma que regula la conciliación extrajudicial en materia empresarial en Bolivia, el "Artículo 20 (NATURALEZA)" de la Ley N° 708 de Conciliación y Arbitraje establece:

"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, p. 15).

En el contexto de la presente investigación en derecho empresarial, es relevante destacar que la conciliación extrajudicial difiere de la conciliación judicial. La primera se lleva a cabo antes o durante un proceso judicial o arbitral y es de carácter optativo, mientras que la segunda se realiza dentro del marco de un proceso judicial específico regulado por el Código Civil y el Código Procesal Civil. La conciliación judicial puede ser tanto obligatoria como optativa, dependiendo del tipo de proceso; Esta distinción es crucial para comprender las vías disponibles y tomar decisiones informadas en casos de disputas comerciales y empresariales.

1.1.3 Similitudes y diferencias entre los mecanismos de solución de conflictos.

En la Constitución Política del Estado, las leyes y las costumbres de las comunidades organizadas, se encuentran alternativas para resolver divergencias, que varían según las características de los desacuerdos y los mecanismos seleccionados.

Es crucial comprender las características, elementos, efectos y consecuencias jurídicas de estas alternativas para adaptar su uso a los intereses de las partes en conflicto, facilitando la solución de discrepancias de manera efectiva.

1.1.4 Arbitraje y Conciliación.

Existen características comunes:

- Son mecanismos alternativos de solución de conflictos que tienen como fin descongestionar la administración de justicia y obtener solución rápida y pacífica a las discrepancias.
- Ambas son figuras previstas en la Ley N°708 (Ley de Conciliación y Arbitraje)

En las dos se inviste a particulares transitoriamente de funciones públicas.

- En sendos eventos están habilitados para producir fallo en derecho o en equidad, en los terminas de la ley
- Tanto la conciliación como el arbitramento, tienen como objeto la solución de conflictos, susceptibles de transacción.
- El árbitro como el conciliador, pueden obrar en número singular (el arbitramento suele constituirse en forma plural).
- Como resultado, los procedimientos, en los dos casos el laudo arbitral y el acta de conciliación, constituyen la actuación que resulta de carácter obligatorio para las partes.
- Finalmente, la decisión en ambos casos, trátase de un laudo arbitral o de un acta de conciliación, tiene fuerza vinculatoria, que obliga a las partes y por tanto hace tránsito a cosa juzgada.

1.1.4.1 Diferencias.

- El arbitraje, según Villegas (2002, p. 23), otorga a los árbitros la facultad de resolver conflictos con autonomía, reflejada en el laudo, mientras que en la conciliación, el conciliador propone soluciones sujetas a la concertación de las partes, sin imposiciones.
- En contraste, Valdez (2015, p. 35) señala que el arbitraje se rige por procedimientos jurisdiccionales establecidos por ley, mientras que la conciliación, como mecanismo de autocomposición, ofrece una gama más amplia de posibilidades para encontrar una solución pacífica, sin dominar el proceso, con el objetivo de satisfacer a las partes y formalizado en un acta sujeta a las formalidades legales.
- Villegas (2002, p. 23) indica que en el arbitraje las partes intervienen a través de apoderados, mientras que en la conciliación tienen la opción de actuar personalmente o con representación legal, excepto en casos específicos de ausencia o domicilio fuera del ámbito judicial.
- En determinadas circunstancias tal diferenciación muestra el cómo se resalta la flexibilidad que ofrece la conciliación en comparación con el arbitraje en cuanto a la forma en que las partes pueden participar en el proceso de resolución de conflictos

- Villegas (2002, p. 23) destaca que el arbitraje puede implicar un compromiso arbitral previo, a diferencia de la conciliación que tiende a ser un requisito previo antes de iniciar un proceso legal.
- **Cultura de Paz.**

La Cultura de Paz se refiere a todos aquellos valores, ideas, actitudes y comportamientos que contribuyen a construir la paz.

En noviembre de 1999, la Asamblea de las Naciones Unidas aprobó la Declaración y Programa de Acción por una Cultura de Paz de las Naciones Unidas cual dice que una cultura de paz es un conjunto de valores, ideas, actitudes y comportamientos que reflejan el respeto a la vida, a la dignidad del ser humano y a la naturaleza, y que ponen en primer plano los derechos humanos, la igualdad entre hombres y mujeres, el rechazo a la violencia en todas sus formas y la adhesión a la democracia y a los principios de libertad, justicia, respeto, solidaridad y tolerancia. (Humanos, 2016, p. 216)

1.1.5 Métodos Alternativos de Solución de Conflictos

Los métodos alternativos de solución de conflictos son sistemas que brindan a las partes enfrentadas vías alternativas para resolver sus discrepancias sin tener que acudir a los tribunales.

Algunos de estos métodos son el arbitraje, la mediación, la negociación y la conciliación. Estos sistemas tratan de promover que el hecho de acudir a los tribunales sea el último recurso para resolver cualquier discrepancia o controversia. (Quiroga, 2011, p. 8)

Son formas auto compositivas de regulación, gestión, solución transformación de conflictos que constituyen una sinergia con el sistema judicial, los cuales tienen como objetivo lograr la pacificación social.

1.1.6 Laudo arbitral

En primer lugar, se define el laudo arbitral como una decisión o fallo, en el sentido de acto mediante el que se resuelve y, por lo tanto, se pone fin, a una disputa, otorgando flexibilidad

y confidencialidad al proceso de resolución de conflictos. Por ello, debe entenderse según Marco Medinacelli que:

El laudo es la resolución mediante la que se pone fin a la controversia que ha sido sometida a arbitraje. Más allá de si el laudo debe considerarse definitivo o firme, téngase ahora en consideración que mediante éste concluye un único y concreto proceso arbitral (Americas, 2019, p. 13)

En relación la asociación W&D representación de deportes alude en relación al laudo arbitral:

Con el término laudo se hace referencia a la resolución que dicta un árbitro y que sirve para resolver el conflicto existente entre dos o más partes. Así, la sentencia será el equivalente jurisdiccional al laudo arbitral. (Dávila & Associates, 2023 p. 4)

Por su parte, conforme a la definición comentada, el laudo es una decisión que dictan los árbitros, esto es, se trata de una resolución que tan solo puede ser emitida por uno o varios árbitros en un proceso arbitral. (Ripol, 2020, p. 3).

En definitiva, el laudo es una resolución de contenido jurídico que pone fin a una controversia y es distinta a cualquier otro tipo de resolución que pueda ser emitida por un órgano judicial.

Es por ello que las coincidencias del laudo con las sentencias, otras resoluciones judiciales o incluso otros títulos ejecutivos, no menoscaban su identidad y singularidad. Del mismo modo que el arbitraje es un método de resolución de conflictos distinto al proceso judicial (a pesar de haber sido calificado como equivalente jurisdiccional por parte de la jurisprudencia), la resolución que pone fin a ambos es igualmente singular y distinta con respecto a la otra.

1.1.6.1 Clases de Laudo

Para describir una clara y marcada distinción de las clases de laudos arbitrales concretamente en materia de derecho empresarial identificados se deben tomar en cuenta, que abordan cuestiones específicas relacionadas con el procedimiento o el fondo del conflicto de tal manera se consideran especialmente a las denominadas decisiones previas entendidas estas como:

Las resoluciones previas son pronunciamientos de los árbitros que resuelven alguna cuestión que se ha introducido en el arbitraje y que resulta conveniente que se decida

antes de dictar el laudo final o sin esperar que se sustancie todo el arbitraje. (Dávila & Associates, 2023 p. 5)

En esta categoría se incluyen las decisiones sobre la competencia del tribunal arbitral, las cuales deben ser resueltas lo antes posible si son cuestionadas por alguna de las partes. Si el tribunal se declara incompetente, el proceso termina; si afirma su competencia, el proceso continúa. También se incluyen resoluciones anticipadas, conocidas como laudos, sobre temas como la ley aplicable, validez contractual, prescripción, legitimidad para actuar o citación de terceros. Un laudo parcial resuelve parcialmente el fondo de la cuestión, abordando solo algunos puntos litigiosos anticipados.

Laudos parciales dan la posibilidad de que los árbitros dicten laudos, parciales o preliminares depende de lo que las partes hayan convenido, pues ellas podrían incluir ciertas materias para que sean resueltas separadamente del fondo de la cuestión, y también pueden excluir la atribución del tribunal de dictar laudos parciales o preliminares. (Dávila & Associates, 2023 p. 5)

Por lo demás, las leyes locales y los reglamentos arbitrales suelen proponer soluciones muy variadas acerca de la posibilidad del tribunal de dictar laudos parciales o preliminares.

Laudos incidentales o interlocutorios: algunos autores consideran que solo puede ser considerado un laudo parcial aquel que decida sobre una parte del objeto del litigio, no lo es, en cambio aquel que resuelve cuestiones incidentales o prejudiciales, sean de procedimiento o de fondo (como la legitimación para actuar, la prescripción o el derecho aplicable), pero que no resuelve todo o parte del objeto del litigio. Esta concepción limitada del laudo parcial se justifica en que solo la sentencia que se pronuncia sobre el fondo puede ser objeto de recurso inmediato, todos los demás pronunciamientos del tribunal arbitral no pueden ser objeto de un recurso inmediato, pues ellos acarrearían dilaciones al procedimiento arbitral incompatibles con su esencia. (Escobar, Gómez, & Molina, 2018, p. 24)

Cámara de Comercio en Bolivia como Centro de Arbitraje:

La Cámara Nacional de Comercio (CNC) de Bolivia tiene un Centro de Arbitraje y Conciliación (CAC) reconocido a nivel nacional e internacional, es el principal ente administrador de procesos arbitrales y conciliatorios en Bolivia, por consiguiente ostenta la

categoría de Sección Boliviana de la Comisión Interamericana de Arbitraje Comercial (CIAC) y de Capítulo Nacional de la Comisión de Mediación y Arbitraje del Centro de Cámaras de Comercio del MERCOSUR, el CAC maneja un volumen significativo de procesos importantes empresas y el propio

Centro de Conciliación y Arbitraje de CAINCO en Chuquisaca:

En la página oficial de CAINCO (<https://www.cainco.org.bo>), donde se puede identificar al Centro de Conciliación y Arbitraje de CAINCO en Chuquisaca, como un recurso fundamental para resolver conflictos comerciales y legales en la región. Avalado por el Ministerio de Justicia, este centro ofrece un espacio neutral donde las partes pueden resolver disputas de manera eficiente y efectiva con el arbitraje, administrado por expertos en la materia, permite que las decisiones o laudos tengan peso de sentencia y se consideren como cosa juzgada, por consiguiente, el mencionado centro tiene una ubicación física en la Ciudad de Sucre, en la calle España #54.

1.2 Marco Contextual

1.2.1 Normativa Nacional

1.2.1.1 La Constitución Política del Estado de Bolivia

La Constitución Política del Estado boliviano prevé el arbitramento como una forma en que los particulares pueden administrar justicia en forma transitoria, es un sistema de solución de conflictos generado por una cláusula arbitral previamente establecida o por voluntaria convergencia de las partes en conflicto, al momento de este presentarse.

1.2.1.2 Ley N° 708 de Conciliación y Arbitraje

En cuanto a la normativa se puede describir de la siguiente manera, la Ley N°708 de 25 de junio de 2015 que ha tomado como base inicial la Ley N°1770, norma anterior que regulaba la materia y que a su vez tuvo como referencia, específica al arbitraje, en su artículo 39 párrafo I define:

El arbitraje es un medio alternativo a la resolución judicial de las controversias entre las partes, sean estas personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras cuando éstas versen sobre temas que no estén prohibidos por la

Constitución y la Ley, ante la o el Árbitro Único o Tribunal Arbitral, pudiendo ser un arbitraje institucional o arbitraje Ad Hoc. (Ley N°. 1708, 2015)

Los árbitros son jueces seleccionados por las partes o un tercero, particulares temporariamente investidos con autoridad pública. Su decisión, llamada laudo arbitral, equivale a una sentencia. Las modalidades de arbitraje son en derecho, conciencia o técnico, y pueden ser independientes, institucionales o legales.

El proceso arbitral es una herramienta eficaz para resolver disputas legales entre particulares o con el Estado, evitando la congestión y los tiempos prolongados de los tribunales. Junto con la conciliación, es uno de los métodos alternativos de resolución de conflictos más utilizados, especialmente en las cámaras de comercio, debido a la insatisfacción con la justicia tradicional y la carga procesal.

La conciliación extrajudicial, establecida por la Ley N°1770, ha evolucionado gracias a iniciativas de la Cámara Nacional de Comercio y CAINCO's Departamentales. Por ejemplo, el Plan "Justicia para Todos", según el Decreto Supremo N°28586 de 2006, buscaba mejorar el acceso a la justicia para sectores vulnerables, incluyendo la instalación de Centros Integrados de Justicia a nivel nacional. Estos centros ofrecen servicios como información, orientación, capacitación y resolución alternativa de conflictos, con la participación de diversas instituciones y voluntarios.

La Ley N° 2446 y los Decretos Supremos N° 26973 y N° 27732 asignaron al Ministerio de Justicia la coordinación de actividades relacionadas con los servicios de justicia, así como la promoción y defensa de los derechos humanos y las garantías constitucionales, con el objetivo de mejorar el acceso a la justicia.

Aunque no se aborda en detalle en este documento, se destaca que la conciliación extrajudicial ha experimentado avances significativos en términos de su naturaleza institucional, los servicios ofrecidos y su eficacia en la resolución de conflictos.

1.2.2 Normativa Internacional

1.2.2.1 Resolución N° 53/243 de la Organización de Naciones Unidas

Abordaremos la noción de La Cultura de Paz, tiene relación directa con resolución N° 53/243 de la Organización de Naciones Unidas en la cual, según Tarifa Foronda;

(..) Se determinó la importancia de solucionar los conflictos de manera pacífica, siendo importante determinar que la cultura de la paz no se refiere únicamente a la ausencia de conflictos bélicos o disputas internas entre grupos armados al interior de un Estado, sino a un cierto modo de vivir en sociedad, a ciertas maneras en las cuales los conflictos entre particulares pueden ser resueltos, un conjunto de valores, formas de vivir, a una filosofía de vida en la cual se privilegie el diálogo por encima del conflicto. (ONU, 1978, p. 55)

En este marco, José Tuvilla Rayo explica que la paz, significa un medio de transformación un ente social en tal sentido que cuando se hable de violencia sea apuntando a la necesidad de gestar iniciativas con la capacidad de reducirla.

Cabe destacar, que uno de los principales promotores de la Cultura de Paz es Vincenc Fisas, el cual en su obra “Cultura de Paz y Gestión de Conflictos”, refiere que el preámbulo de creación funcional de la UNESCO, sentencia que:

(...) si las guerras nacen en la mente de los hombres, es en la mente de los hombres donde deben erigirse los baluartes de la paz. (United Nations. s/f)

El precitado autor, afirma que, así como existe una Cultura de Paz, existe con mayor antigüedad una cultura de violencia, que existe desde la aparición del hombre y en su criterio, a lo largo de la historia de la humanidad, la cultura de la violencia ha sido interiorizada e incluso sacralizada a través de mito, simbolismos, políticas, comportamientos e instituciones. La cultura de la violencia antagónica en la actualidad a la cultura de paz, se manifiesta según el precitado autor en varios aspectos de las sociedades humanas: desde el patriarcado, las relaciones de poder, el militarismo, la incapacidad para resolver pacíficamente los conflictos, los intereses de las grandes potencias, el fanatismo religioso, etc. Por tanto, construir una cultura de paz frente a una cultura de violencia que tiene milenios de antigüedad constituye una tarea titánica, pero no imposible.

1.2.2.2 Reglamento de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional

Durante el último cuarto del siglo XX, con referencia al arbitraje comercial internacional se ha convertido en el instrumento o mecanismo natural de solución de controversias comerciales de carácter internacional en el mundo entero.

Convenciones internacionales sobre arbitraje han sido suscritas o adoptadas con extraordinario éxito, en su Art. 1 del citado reglamento se establece que:

La Corte Internacional de Arbitraje La Corte Internacional de Arbitraje (la "Corte") de la Cámara de Comercio Internacional (la "CCI") es el centro de arbitraje adscrito a la CCI. Los estatutos de la Corte son los establecidos en el Apéndice I. Los miembros de la Corte son nombrados por el Consejo de la CCI. La función de la Corte consiste en proveer a la solución mediante arbitraje de las controversias de carácter internacional, surgidas en el ámbito de los negocios, de conformidad con el presente Reglamento de arbitraje de la CCI (el "Reglamento"). La Corte proveerá asimismo la solución mediante arbitraje, de conformidad con el Reglamento, de las controversias que no revistan un carácter internacional, surgidas en el ámbito de los negocios, cuando exista un acuerdo de arbitraje que así la faculte. (Cámara de Comercio Internacional, 2001)

El arbitraje se ha integrado en las facultades de derecho según un reglamento. Los centros de arbitraje enfrentan desafíos debido a la globalización y la demanda creciente de seguridad jurídica, rapidez y neutralidad en la resolución de disputas internacionales..

1.2.2.3 Autorización de los Centros de Conciliación y Arbitraje:

La autoridad competente para autorizar el funcionamiento de los Centros de Conciliación, Centros de Conciliación y Arbitraje, o Centros de Arbitraje en Bolivia es el Ministerio de Justicia. Según el artículo 11 de la Ley N° 708 de Conciliación y Arbitraje (2015):

"El Ministerio de Justicia es la autoridad competente para autorizar el funcionamiento de Centros de Conciliación, Centros de Conciliación y Arbitraje, o Centros de Arbitraje".

Además, el artículo 12 de la misma ley establece las atribuciones específicas del Ministerio de Justicia, incluyendo la aprobación de reglamentos, la promoción de formación y capacitación, y la suspensión de autorizaciones cuando no se cumpla con lo establecido en la ley, por lo tanto el Ministerio de justicia desempeña un papel fundamental en la regulación y supervisión de los centros de conciliación y arbitraje en Bolivia, tales caracterizaciones se alinean para determinar las autoridades que dan aval de funcionamiento a los centros.

1.2.3 Centros de Conciliación y Arbitraje extrajudicial en Bolivia

En la presente sección, abordaremos la relevancia de los centros de conciliación y arbitraje extrajudicial en Bolivia, para contextualizar, citare un informe del Ministerio de Justicia y Transparencia que proporciona datos valiosos sobre estos centros en el país, donde se describe:

"En la gestión 2021 se autorizó el funcionamiento del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Universidad Mayor de San Simón de Cochabamba. Además, se actualizó la matrícula de funcionamiento de 12 centros en total, incluyendo la UMSA La Paz, CAINCO Santa Cruz, RPA, IVI MARAEI, UNIR (Cochabamba y Santa Cruz), ATHENEA, Pedro Fabro, SIJPLU (Tarija, Santa Cruz, Distrito 1 y Distrito 4 de la ciudad de El Alto). Esto suma un total de **51 centros acreditados** hasta diciembre de 2021, de los cuales 43 son centros de conciliación y **8 son centros de conciliación y arbitraje**".

Este informe resalta la creciente importancia de estos centros en la resolución de disputas legales, ofreciendo una alternativa eficiente y menos costosa al sistema judicial tradicional.

1.2.4 Centros de conciliación y arbitraje en Sucre:

En el ámbito de la resolución de conflictos comerciales y empresariales en Sucre, existen entidades especializadas que ofrecen servicios de conciliación y arbitraje como:

- **Ilustre Colegio de Abogados de Chuquisaca:** A través de su Centro de Conciliación y Arbitraje ICACH, este centro se establece con una finalidad y duración clara, como se describe en sus estatutos:

"El Centro de Conciliación del Ilustre Colegio de Abogados de Chuquisaca con un área de especialización civil, comercial y familiar, cuenta con el Registro de Funcionamiento N° 06/2017 otorgado por el Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales." (ICACH, 2017, p. 1).

La existencia de este centro refleja el compromiso de la comunidad legal de Chuquisaca con la promoción de métodos alternativos para la resolución de disputas en material de derecho empresarial, ofreciendo servicios especializados que abarcan diversas áreas del derecho.

- **CAINCO:** Como una de las instituciones más reconocidas en el ámbito empresarial, la CAINCO dispone de un centro de conciliación y arbitraje debidamente acreditado por el Ministerio de justicia, facilitando la resolución de disputas comerciales y empresariales en la región.
- **Cámara de Comercio:** A nivel nacional, la Cámara de Comercio proporciona servicios de conciliación y arbitraje, contribuyendo a la gestión eficiente de conflictos en el sector comercial.

Evolución y Situación Actual de la Conciliación y el Arbitraje en Bolivia

La conciliación y el arbitraje en Bolivia han experimentado un desarrollo significativo desde la aprobación de la Constitución Política del Estado en 2009, que instauró la cultura de paz como un principio rector. La Ley 025 del Órgano Judicial de 2010 reconoció al conciliador como una figura esencial en la resolución de conflictos, tanto judicial como extrajudicialmente; las leyes subsiguientes, como la Ley 439 del Código Procesal Civil y la Ley 603 del Código de las Familias y del Proceso Familiar de 2013, y la Ley 708 de Conciliación y Arbitraje de 2015, han ampliado y facilitado la aplicación de la conciliación y el arbitraje en Bolivia.

La implementación de centros de conciliación por la Fundación UNIR Bolivia y la creación de redes nacionales de centros han contribuido al crecimiento de la infraestructura dedicada a estos métodos alternativos de resolución de conflictos, a marzo de 2022, se contabilizaban 51 centros de conciliación extrajudicial en el país, lo que demuestra un avance en la oferta de servicios.

En términos económicos, la conciliación representa un ahorro significativo en comparación con los procesos judiciales tradicionales.

“Un proceso judicial puede durar en promedio 247 días con un costo aproximado de Bs. 13,000, mientras que un proceso de conciliación dura cerca de 47 días con un costo promedio de Bs. 1,800, reflejando no solo una reducción en tiempo sino también en gastos para las partes involucradas”(Guía de la Conciliación en Bolivia, s.f.).

Para el año 2023, aunque no se disponga de datos específicos sobre Sucre, la tendencia hacia la utilización de la conciliación y el arbitraje como métodos alternativos sigue en ascenso a

nivel nacional, con tal finalidad se anticipa que investigaciones futuras proporcionarán datos más concretos sobre la eficacia de estos métodos en diferentes regiones de Bolivia.

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN DE DATOS OBTENIDOS

El presente capítulo aborda la utilización de técnicas e instrumentos empíricos para la recopilación de información, lo que permitió evaluar el impacto de los métodos alternativos de resolución de conflictos, asimismo se examina la Ley N° 708 en relación a los procesos de arbitraje comercial y empresarial.

2.1 Presentación y Análisis de Resultados

Para la presentación de datos obtenidos, en primera instancia se inició con el colectado preliminar, procesamiento, sistematización y posterior análisis de resultados obtenidos, conforme a los objetivos que fuesen abordados, a lo largo del presente la presente monografía

El capítulo se divide en dos partes; la primera de ellas, conduce a la obtención del criterio vertido por empresas que en algún momento han acudido a instancias de conciliación en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la CAINCO segunda parte está dirigida a funcionarios

2.1.1 Resultados de la Aplicación del Cuestionario

La recolección de datos a través del cuestionario, se procedido a la tabulación de estos (anexo 1), dicho instrumento se fundamentó en el objeto de estudio, la cual se presenta de la siguiente manera:

Grafico 1 Resultado general de encuestas



Nota. Elaboración propia (2023)

Tabla 1 ¿Cuándo acudió a alguna instancia para promover o asumir defensa dentro de un proceso ¿le informaron sobre la existencia, relevancia y pertinencia de optar por la conciliación en materia comercial y empresarial, así como el procedimiento y requisitos?

Indicadores	Total, Respuestas y Porcentajes
Opción 1: Sí.	6 = 11%
Opción 2: No.	49 = 89%
TOTAL	55 = 100%

Nota. Elaboración propia (2023)

INTERPRETACIÓN:

El 89% de las empresas locales involucradas en controversias indicaron que no se les informó sobre la importancia de optar por la conciliación antes del proceso arbitral, ni sobre los procedimientos y requisitos asociados.

El 11% de los encuestados restantes asociaron la existencia de la conciliación en el Centro de Conciliación y Arbitraje con las normas del Código de Comercio y la orientación jurídica mínima proporcionada en la instancia receptora.

ANÁLISIS:

La mayoría de las empresas que acuden a instancias de conciliación perciben que los funcionarios de la CAINCO descuidan su labor de informarles sobre los procedimientos y requisitos para optar por la conciliación. Esto afecta la efectividad de la conciliación en el ámbito empresarial, como lo expresan los encuestados. La falta de formación y profesionalismo de los receptores de las pretensiones empresariales se identifica como una de las principales deficiencias en el proceso. La falta de conocimiento sobre la conciliación en el Centro de Conciliación y Arbitraje por parte de las empresas involucradas es un obstáculo para la eficiencia del sistema de justicia. Las empresas, antes de ingresar a un laudo

arbitral, tienen un conocimiento limitado sobre la conciliación, lo que depende principalmente de los jueces arbitrales o los abogados patrocinantes.

Tabla 2 ¿Cómo califica la atención brindada por servidores públicos de la CAINCO que tienen a su cargo la tramitación de la conciliación en arbitraje comercial?

Indicadores	Total, Respuestas y Porcentajes
Opción 1: Bien orientado, trato cordial e información oportuna del proceso de conciliación para etapa inicial	5 = 9%
Opción 2: El trato o servicio fue improvisado, se podía ver que no había personas a cargo y que las acciones para optar y tramitar la conciliación no eran coordinadas adecuadamente.	20 = 36%
Opción 3: El trato o servicio fue malo, no hubo una acción inmediata ni rápida, no había personas responsables y nadie parecía tener una respuesta sobre la conciliación y los posteriores pasos a cumplir.	28 = 51%
Opción 4: No sabe, no responde.	2 = 4%
TOTAL	55 = 100%

Nota. Elaboración propia (2023)

INTERPRETACIÓN:

El 51% del personal de empresas encuestadas, que representaría a 28 del total de 55 califica negativamente el servicio de solicitud y tramitación de conciliación en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la CAINCO, debido a la ausencia de acciones inmediatas o rápidas y la percepción de falta de responsabilidad por parte de los funcionarios. El 36% que representan a 20 empresarios del total de las empresas involucradas en procesos arbitrales señalan que la improvisación y la falta de coordinación son resultados comunes de un servicio regular.

Solo un mínimo de 9% que representan a 5 de los 55 manifiestan sentirse seguros en el servicio y formas de solicitud de conciliación frente a posibles procesos judiciales.

ANÁLISIS: La baja calidad del servicio en (CAINCO) afecta la efectividad de la conciliación en procesos arbitrales. La falta de comprensión inicial de las empresas sobre la conciliación se agrava por la improvisación, falta de coordinación y falta de profesionalismo del personal. Esto genera desconfianza en la justicia y la conciliación extrajudicial, reflejada en experiencias negativas. La efectividad refleja la calidad del servicio ofrecido y recibido.

Tabla 3 ¿Qué considera necesario para mejorar el procedimiento que persigue la Función Conciliadora en una controversia?

Indicadores	Total, Respuestas y Porcentajes
Opción 1: Personal mejor capacitado e informado, respecto a los beneficios de la conciliación.	15 = 27%
Opción 2: Más personas de atención, para quienes optan por mecanismos alternativos de solución de sus conflictos.	11 = 20%
Opción 3: Sanciones para quienes no asistan a las audiencias de conciliación, incumplan acuerdos o generen contratiempos en la tramitación de la conciliación en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la CAINCO	26 = 47%
Opción 4: No sabe, no responde.	3 = 6%
TOTAL	55 = 100%

Nota. Elaboración propia (2023)

INTERPRETACIÓN: La sociedad civil aprueba las tres sugerencias para optimizar el procedimiento que persigue la Función Conciliadora en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la CAINCO Sin embargo, hizo énfasis en la necesidad de establecer sanciones para quienes no asistan a las audiencias de conciliación, incumplan acuerdos o generen contratiempos en la tramitación de la conciliación extrajudicial con un 47% y capacitar más al personal (muy necesario 27%), que desempeña funciones conciliadoras.

ANÁLISIS:

Las empresas en procesos arbitrales buscan un rediseño de la conciliación con medidas vinculantes y sancionatorias. Esto requiere un mecanismo que garantice sanciones por

incumplimiento en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la CAINCO. Además, solicitan capacitación para el personal conciliador, encargado de brindar información y facilitar el servicio de conciliación previa..

Para nosotros es importante que estos métodos sean efectivos, si bien cuando tenemos controversias comerciales y empresariales, es bueno tener a disposición este medio de solución a nuestros problemas de tierras. (Opinión: gerente de una empresa chuquisaqueña)

Para garantizar la efectividad de la conciliación en litigios empresariales, es crucial una comunicación efectiva, mejora profesional y sanciones adecuadas entre la empresa, el funcionario de la CAINCO y el proceso de conciliación. De lo contrario, se percibirá como un trámite formal sin propósito claro.

Tabla 4 Con la experiencia de la conciliación en materia comercial, en caso de tener un problema a futuro, ¿qué actitud asumiría para solucionar su conflicto legal?

Indicadores	Total, Respuestas y Porcentajes
Opción 1: Acudiría a la conciliación, pues el funcionario no está capacitado, da un buen trato y es hábil para proponer soluciones.	9 = 16%
Opción 2: No recurriría a la conciliación, por cuanto, el funcionario no está capacitado, su trato no es bueno y entorpece los problemas.	8 = 15%
Opción 3: Recurriría a otras instancias para solucionar el problema.	5 = 9%
Opción 4: Intentaría solucionarlo a través de la conciliación, pese a la buena o mala experiencia vivida con el conciliador del Centro de Conciliación y Arbitraje de la CAINCO	33 = 60%
TOTAL	55 = 100%

Nota. Elaboración propia (2023)

INTERPRETACIÓN: La mayoría de las empresas encuestadas (60%) expresaron su disposición a resolver nuevos problemas jurídicos a través de la conciliación, a pesar de sus experiencias previas, ya sean positivas o negativas, con el funcionario conciliador. Aunque

algunas personas podrían considerar volver a usar el servicio de conciliación o buscar otras instancias extrajudiciales, estas opciones, con porcentajes mínimos del 16%, 15% y 9% respectivamente, no alcanzan ni siquiera la mitad de aprobación en comparación con aquellos que están conformes con el servicio actual ofrecido por los funcionarios del Centro de Conciliación y Arbitraje(Cainco).

ANÁLISIS: El empresariado local mantiene su credibilidad y confianza en la conciliación. Sin embargo, la falta de coordinación entre funcionarios genera preocupación y afecta la eficacia y efectividad de cualquier conciliación previa que se solicite

.Estos instrumentos alternativos son positivos, al menos en materia procesal donde prima la oralidad del proceso, en mi despacho en 2019, el 50% de los procesos concluyeron con la conciliación y el resto de las más de 35 sentencias dictadas en lo que va del año 2023 están con resolución final quedando un caso en trámite. (Opinión de funcionarios del Centro de Conciliación y Arbitraje de la CAINCO) .

Tabla 5 Por los resultados obtenidos después de la conciliación extrajudicial ¿Ud. recomendaría el servicio?

Indicadores	Total, Respuestas y Porcentajes
Opción 1: Sí, es recomendable para familiares o amistades solucionar sus problemas a través de la conciliación. Extra judicial	34 = 62%
Opción 2: No, aún tendría mis dudas y preferiría no recomendarlo.	21 = 38%
TOTAL	55 = 100%

Nota. Elaboración propia (2023)

ANÁLISIS.:

En base a las anteriores respuestas, el sector del empresariado chuquisaqueño inmerso en la conciliación en laudos arbitrales, solicita mejoras al instituto jurídico de la conciliación; este elemento personifica el justificativo para la implementación de políticas públicas judiciales.

En nuestro país Ley N°708 es un importante avance para promover una cultura de paz. Antes de esta ley no se podían solucionar con facilidad los problemas entre las empresas y había que acudir al Poder Judicial. (Opinión: presidente de la CADECO)

La empresa en un laudo arbitral no debe depender de servidores públicos, sino de mecanismos estatales, como planes y cambios normativos, alineados con la cultura de paz del Estado Boliviano.

2.1.2 Resultado del desarrollo de las entrevistas

La aplicación de entrevistas fue dirigida a actores clave involucrados con la solicitud, tramitación y desarrollo propio de la conciliación en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la CAINCO

A título de prácticas se evaluaron variables como falencias y limitaciones la conciliación en las instituciones estudiadas, situaciones que afectan el procedimiento de conciliación, además de actividades positivas y negativas adoptadas en la conciliación extrajudicial. La medición de las actitudes, que los actores asumen frente al instituto conciliatorio, puede apreciarse a través del impacto percibido en la conciliación, la finalidad perseguida y la situación ideal a la que debería apuntar.

A continuación, se detalla la información que pudo ser colectada, procesada y sistematizada.

- **Entrevista de funcionario de la CADECO, Chuquisaca, cuya ubicación es calle Jose Komareck N°84 frente al Coliseo Jorge Revilla Aldana, Sucre, Bolivia**

1. ¿Cuáles son en su opinión las falencias y/o limitaciones del actual protocolo (procedimiento) de trabajo para la conciliación comercial? Indique también aquellos aspectos o situaciones que afectan a la efectividad del procedimiento de la conciliación.

Es importante que las personas y los abogados conozcan la conciliación y sus beneficios para que puedan utilizar este mecanismo de manera efectiva, quien es el responsable de identificar los derechos disponibles y si es viable en relación se tiene la siguiente respuesta:

Otra gran dificultad, es que no se consigna si los funcionarios de la CAINCO, deben o no realizar el control de legalidad a solicitudes de conciliación, ingresadas vía solicitud: Tratándose de laudos arbitrales en las que se solicita la conciliación, los

funcionarios desconocen si es posible determinar o no la legitimación activa y pasiva de los solicitantes. (Respuesta de funcionario de la CADECO)

En relación el entrevistado también hace alusión a la falta de formación de los funcionarios del Centro de Conciliación y Arbitraje de la CAINCO, denotando las limitaciones en la tramitación:

Los funcionarios de apoyo, a criterio de los conciliadores, derivan actas de conciliación en las que no se prevé ni analiza si existe legitimación activa y pasiva de la empresa solicitante o del convocado, respectivamente. Es uno de los motivos por los que el proceso de conciliación no pueda ejecutarse, además la falta de un mecanismo no permite definir al conciliador, ha momento de derivar la solicitud, las bases sobre las cuáles podría abordarse un acuerdo conciliatorio. (Respuesta de funcionario de la CADECO)

Escasa socialización de la conciliación en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la CAINCO no se adapta ni condice con la realidad; su elaboración requería de la intervención directa de los conciliadores, quienes en realidad aplican diariamente el procedimiento, además en algunos juzgadores aún no llegó a ser socializado ni es de conocimiento para su aplicación.

2. ¿Existen actividades o procedimientos que no están contemplados en normas pero que en la práctica son o podrían ser realizadas por Ud. como conciliador y que, por lo tanto, deberían incorporarse?

Las empresas solicitantes muestran una falta de interés en apoyar la notificación, evidenciando un descuido significativo. A pesar de conocer el domicilio del convocado, no colaboran con los funcionarios de los Centros de Conciliación y Arbitraje en este proceso.

Falta capacitación y formación de los funcionarios de los Centros de Conciliación y Arbitraje que fungen como Conciliadores: Desde el punto de vista, existen criterios que consideran que los conciliadores no poseen conocimientos en ciertos institutos procesales y sustantivos, tampoco gozan de amplio conocimiento de la normativa legal aplicable a cada caso concreto. (Respuesta de funcionario de la CADECO)

Este óbice, se complementa con la exigencia para que los conciliadores cuenten con la asistencia técnica- jurídica que proponen las instancias de los laudos arbitrales, a esto se suma los escasos recursos para la realización de sus labores:

La Escases de recursos para la notificación: No existen medios económicos para dar curso a las notificaciones y citaciones propias de la audiencia de conciliación extrajudicial, en muchas situaciones los domicilios de las partes procesales por las características geográficas y distribución poblacional son lejanos, pese a esta falencia, el oficial de diligencias de los juzgados intenta cumplir con todas las notificaciones (Respuesta de funcionario de la CADECO)

3 ¿En su opinión ha sido positivo, regular o negativo el impacto (social, judicial, económico, etc.) que ha tenido la conciliación empresarial en estos años de implementación? ¿Cuál cree Ud. que sería la “situación ideal” a la que debería apuntar la conciliación en arbitrajes de empresas para posicionarse y consolidarse a futuro?

El funcionario del Centro de Conciliación y Arbitraje debe contribuir a soluciones conciliatorias, utilizando un lenguaje común para que las partes comprendan sus opciones. Es importante que las partes entiendan las pretensiones y los resultados potenciales del proceso de conciliación.

Falta de información de conciliadores las empresas usuarias sobre la conciliación extraprocesal: (debilidad) Los conciliadores tienen que informar a los usuarios que, agotada la conciliación previa, aún puede recurrir a la conciliación en el desarrollo de los laudos arbitrales. (Respuesta de funcionario de la CADECO)

En el Centro de Conciliación y Arbitraje, hay falta de audiencias previas y poca voluntad de los conciliadores para promover la conciliación extraprocesal se contrasta con la conciliación durante los laudos arbitrales, donde el proceso es más rápido y no se ofrece orientación sobre la ejecución de actas de conciliación, según lo mencionado por el entrevistado.

En principio de las varias deficiencias que pudieran presentarse y además de ser de las más conocidas o comunes sería la redacción poco clara de actas de conciliación: Las actas fallidas no se redactan con claridad (debilidad); tiene que insertarse las posiciones y peticiones de las partes. (Respuesta de funcionario de la CADECO)

4. ¿Cuál es en su criterio, la verdadera y más importante finalidad u objetivo de la conciliación en la CAINCO? ¿Cómo cree Ud. que se puede lograr que esa percepción sea compartida entre conciliadores, usuarios, abogados y actores involucrados en la conciliación?

Como se había manifestado la finalidad de la conciliación en materia empresarial de lograr un acceso oportuno a la justicia y la resolución pronta de problemas y conflictos empresariales, en relación manifestó el entrevistado:

El sentido o finalidad para la conciliación en materia empresarial es primeramente el acceso directo a la justicia, no se busca como concepto primigenio el descongestionar los despachos de los jueces relativos a estos procesos, sino más bien fortalecer la institución de la conciliación en la CAINCO, tomando que el sector empresarial tiene un rol importante para el desarrollo económico de la sociedad chuquisaqueña, y al ser la conciliación un pilar constitucional y una política pública, en este sentido la conciliación debe fortalecer este sector. (Respuesta de funcionario de la CADECO)

En síntesis, se tiene que la conciliación en materia empresarial tiene como principal objetivo lograr un acceso oportuno a la justicia y la resolución pronta de problemas y conflictos empresarial, en resguardo de la paz social.

• **Entrevista a funcionaria de la CAINCO**

1. ¿Cuáles son en su opinión las falencias y/o limitaciones del actual protocolo (procedimiento) de trabajo para la conciliación comercial? Indique también aquellos aspectos o situaciones que afectan a la efectividad del procedimiento de la conciliación.

En relación contesto la entrevistada:

Bueno, realmente hay dos métodos alternativos de solución de conflictos que actualmente están reconocidos en la legislatura boliviana. Se trata de conciliación y arbitraje. La conciliación, más allá de cualquier circunstancia o deficiencia que pueda tener, creo que se encuentra imbuida en un criterio de no obligatoriedad en el cumplimiento de las determinaciones y principalmente en el hecho de que haya una voluntad de partes. Es decir, solamente se puede acudir a una conciliación cuando ambas partes están de acuerdo en que esta se suscite. Si no hay voluntad de parte sin

conciliar en arreglar esa situación, no se le puede obligar al otro a la otra parte interesada. Ahora bien, la diferencia con el arbitraje es esa, justamente en un arbitraje sí es de criterio obligatorio que se pueda convocar, pero debe estar claramente establecida en su cláusula arbitral. Creo que el principal conflicto con el que nos tropezamos al respecto de la conciliación es que las partes quieran arreglar el conflicto por voluntad, dado que vivimos en un país que tiene una cultura del conflicto altísima y donde muchas veces está como un criterio de prioridad el jalar fuerzas, no, el tener siempre la razón. Así que más cuando se trata, no solo desde una perspectiva comercial o de partes, muchas veces estas no comprenden que irnos por la vía ordinaria puede representar muchísimo tiempo, muchísimos gastos, invocar a todo el aparato, no, a todo el órgano en todo caso de justicia para que en sus distintas instancias se pueda recurrir a eso. Entonces, la conciliación sí está bien prevista. No obstante, en las materias que corresponde, por supuesto, y más de orden comercial, creo que es una excelente herramienta, un excelente método, pero está muy librado a que las partes quieran llegar a ese punto. (Entrevista a funcionaria de la CAINCO)

A estas Hablando de la parte personal, es justamente el hecho de contar con conciliadores altamente capacitados, toda vez que, para conciliar en materia comercial y empresarial debe tomarse en cuenta el aspecto técnico, por lo que todo personal que este destinado a conciliar tiene estar altamente capacitado en esta área,

Si bien una de las características esenciales de la conciliación es la “flexibilidad”, se debe tomar en cuenta que el Derecho Empresa ir es una rama del derecho privado y precautela un interés del sector empresarial que también es de interés público, por lo que la flexibilidad de la conciliación deberá observar siempre este principio.

2. ¿Existen actividades o procedimientos que no están contemplados en normas pero que en la práctica son o podrían ser realizadas por Ud. como conciliador y que, por lo tanto, deberían incorporarse?

Con respecto a la presente interrogante del cuestionario, para recabar información desde un punto de vista de un funcionario de una institución como Cainco, respondió la entrevistada:

Sí, más de orden procedimental. Por ejemplo, dado el avance tecnológico y la situación de la pandemia, actualmente la Cámara está liderando algunas de las

reformas en materia de conciliación. Estas se podrían llevar, por ejemplo, por algunos medios tecnológicos. Si, por ejemplo, la otra parte no se encuentra en el mismo departamento, en la misma ciudad, incluso en el mismo país, considerando que puede tenerse, por ejemplo, una adquisición de insumos de materia prima y puede que estos insumos o materia prima no los adquiramos en nuestro país sino en otros lugares. Entonces, si bien ahí, en ese caso, es mucho más llevadero un arbitraje, debiera ser así, la conciliación de todas formas podría llevarse a través de estos medios. Es una de muchas circunstancias, pero creo que la que permite agilizar más el proceso. (Entrevista a funcionaria de la CAINCO)

La implementación de la conciliación no debe suponer crear una vulnerabilidad a los derechos de las partes se considera como pertinente la participación o no de los abogados, estando las partes en igualdad de condiciones lo que no ocurre en la jurisdicción ordinaria en otros escenarios donde una persona puede tener tres abogados y otra un abogado de defensa pública.

3. ¿En su opinión ha sido positivo, regular o negativo el impacto (social, judicial, económico, etc.) que ha tenido la conciliación empresarial en estos años de implementación? ¿Cuál cree Ud. que sería la “situación ideal” a la que debería apuntar la conciliación en arbitrajes de empresas para posicionarse y consolidarse a futuro?

En relación la entrevistada manifestó lo siguiente

Bueno, hay que diferenciar. Hay una conciliación que es judicial y hay una conciliación que es extrajudicial. La conciliación judicial es una fase incluso obligatoria dentro del procedimiento que se lleva en la parte comercial en todas las materias de orden comercial en la vía ordinaria. Pero nosotros, por ejemplo, como Cámara, tenemos una estructura que nos permite llevar adelante todos estos procedimientos como métodos alternativos. ¿Cuál es el principal inconveniente? Que se socialicen en donde están estas instancias. Por ejemplo, las Cámaras de Industria y Comercio son de las más sólidas y consolidadas con sus Centros de Conciliación y Arbitraje. Hay en Tarija, hay en Cochabamba, hay en Santa Cruz, hay en La Paz, hay en Chuquisaca. Pero muy poca gente los conoce. La socialización de estas iniciativas debe ser un esfuerzo colaborativo, ya que, aunque sean privadas, reciben aval del

Ministerio de Justicia. Es parte del engranaje de la administración de justicia, que podría ser más eficiente, no solo como un paso obligatorio en la vía ordinaria. (Entrevista a funcionaria de la CAINCO)

Es importante lograr el compromiso de los actores en su conjunto. La conciliación en materia represarile solo funcionará si tanto los funcionarios de la CAINCO, las partes y los abogados adoptan una posición proactiva respecto a este método.

Es importante tener conocimiento, capacitación sobre los protocolos de actuación en conciliación que vaya a ponerse en vigencia.

4. ¿Cuál es en su criterio, la verdadera y más importante finalidad u objetivo de la conciliación en la CAINCO? ¿Cómo cree Ud. que se puede lograr que esa percepción sea compartida entre conciliadores, usuarios, abogados y actores involucrados en la conciliación?

En relación manifestó la investigada

La celeridad, que se da lugar como un principio, es uno de los más importantes que siempre están establecidos en las normas, sobre todo sustantivas de las distintas materias en materia civil e incluso en materia penal. Se establece, obviamente, que la seguridad sea parte de esto porque, obviamente, el resultado llega a representar, entre comillas, el acceso a la justicia. No, el que se haga justicia. Esa percepción, dependiendo de las partes, va a tener sus matices. No obstante, si hablamos de conciliación, insisto, hay un ganar-ganar que implica un saber ceder, porque ambas tendrían que ceder en alguna posición para poder lograr algo más. Pero considero que la celeridad debería ser para que la gente perciba una justicia que sea mucho más efectiva, mucho más de mayor alcance que responda a las necesidades de la sociedad deberá ser esto. (Entrevista a funcionaria de la CAINCO)

Los mecanismos alternativos extrajudiciales del arbitraje conciliación en este ámbito de las empresas debe ser desarrollada con sus propias características como un sistema autocompositivo, que comienza con el asesoramiento previo, durante y después del acuerdo, pues incluso luego de firmado el acuerdo se debe verificar y dar seguimiento al cumplimiento, todo ello con la finalidad de dar cumplimiento a los principios plasmados en la Ley N° 708 de Conciliación y Arbitraje extrajudicial, en el contexto de la ciudad de Sucre.

5. ¿Cómo Ud. cree que la conciliación ha sido percibida por los, usuarios y los abogados patrocinantes de las empresas? de forma positiva como un aporte a la cultura de paz y diálogo en nuestra sociedad, ¿o de forma indiferente como una mera formalidad previa al inicio del proceso judicial?

Respecto a esta interrogante, se proporcionó información relevante manifestó la entrevistada:

Insisto, creo que la pregunta va más ligada desde una perspectiva de la conciliación que está ligada al opinar, no es decir judicial, es un procedimiento más, es un clic dentro de todo este conjunto de pasos que deben cumplirse.

Y tenemos en materia civil, comercial, entre otras, para poder, obviamente, agotar una instancia nada más. Pero no debiera haberse desde esa perspectiva porque muchas veces hay abogados que mejor no tienen tampoco ética, no.

Y es mucho más rápido porque, evidentemente, pues, no hay una excesiva carga, no, no se tienen excesiva carga. En cambio, allá en funciona todo, toda la carga que ingrese tiene que pasar por este mes. Y una vez más, el componente fundamental es el tiempo.

Así que yo creo que la percepción es no como una solución, sino como un paso más dentro de todo el procedimiento, nada más. (Entrevista a funcionaria de la CAINCO)

Concepciones y prácticas de conciliadores y empresas hacia la calidad del servicio de conciliación previa al laudo arbitral son positivas. A pesar de su disponibilidad anterior, su eficiencia era limitada. Con el Código de Comercio, la conciliación vuelve a tomar relevancia para lograr la paz social, gracias a los beneficios en la reducción de la carga procesal.

6. ¿Cómo calificaría Ud. el rol de los abogados patrocinantes, en la implementación de la conciliación en el arbitraje comercial? ¿Ha sido proactiva o más bien ha limitado o dificultado la conciliación en materia comercial

También se ha visto pertinente incluir una pregunta que develara una autoevaluación del funcionario en este caso como Cámara de industria comercio y centro de conciliación y arbitraje extrajudicial en Sucre, en cuanto a la interrogante manifestó la entrevistada:

Sucede que muchas veces en la conciliación extrajudicial, el abogado tiene un papel pasivo, guiando a las partes pero sin influir en la decisión. En cambio, en la

conciliación dentro de un proceso judicial, su rol es más activo, verificando el cumplimiento de los pasos. En el arbitraje, su función es similar a la de un juicio, buscando una solución vinculante con árbitros sorteados y aranceles por pagar, pudiendo ser una instancia previa a un juicio. (Entrevista a funcionaria de la CAINCO)

Es en esos términos que la socialización de la conciliación empresarial es una medida necesaria y esperada por los actores involucrados en los procesos de orden empresarial.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis

La cultura de paz es fundamental en la sociedad boliviana, y las iniciativas legales que promueven el bienestar, como la conciliación en los procesos de arbitraje comercial y empresarial, son esenciales. Estas iniciativas son óptimas y necesarias debido a su importancia para la sociedad. Es práctico y funcional contar con normas y procedimientos relacionados con la conciliación en asuntos cotidianos y de todo tipo, que frecuentemente son motivo de atención y preocupación para las personas, asimismo se identificó una carga procesal considerable en la justicia boliviana en materia empresarial y comercial a través de los datos obtenidos de los instrumentos aplicados en conciliación en los procesos de arbitraje según la ley N° 708. Esto ha llevado a que tanto personas como empresas consideren la conciliación como una herramienta importante en el ámbito empresarial. El análisis realizado permitió comprender el nivel de desarrollo de la conciliación como un medio para resolver conflictos.

A su vez, el estudio reveló la opinión de los funcionarios de CAINCO, quienes consideran que la conciliación es el primer método a agotar para resolver conflictos, permitiendo así proyectar el futuro de la conciliación en arbitraje comercial y empresarial.

Los procesos de conciliación y arbitraje comercial y empresarial se encuentran poco difundida, la ciudadanía aún desconoce su naturaleza en qué consiste, cómo se desarrolla, para qué sirve y qué objetivos busca. Vale decir, es poco conocida en el país; Existe un supuesto limitado de que el conciliador puede decidir mejor que las partes involucradas, aunque se ha lanzado una campaña de difusión en medios masivos dirigida a sectores empresariales, no es suficiente para promover este método de resolución de conflictos en la sociedad boliviana. Sin embargo, evaluar el impacto de las nuevas normativas en la administración de justicia empresarial y comercial es crucial para impulsar los ajustes necesarios e implementar plenamente la conciliación en los procesos de arbitraje, representando así un cambio de paradigma en la justicia boliviana hacia nuevas formas de resolución de conflictos entre partes involucradas en un determinado proceso de materia.

3.2 Discusión

Es innegable que la creación de instituciones promotoras de la conciliación extrajudicial, como los Centros de Conciliación y Arbitraje de la CAINCO, representa un avance del Estado hacia la modernización normativa, ofreciendo un mejor servicio al empresariado en la administración de justicia. Sin embargo, para su efectividad, se requiere un proceso constante de evaluación y seguimiento normativo para reducir lagunas, capacitar al personal de estos centros y garantizar recursos para infraestructura y equipamiento, asegurando así una implementación adecuada.

La conciliación en los procesos de arbitraje comercial y empresarial contribuirá a fortalecer la estabilidad en las relaciones entre empresas, promoviendo la participación equitativa de hombres y mujeres, protegiendo a las nuevas generaciones y cumpliendo con los principios de la Constitución Política del Estado. Los datos obtenidos de encuestas y entrevistas respaldan la eficacia de la conciliación extrajudicial como herramienta de intervención en conflictos, al implantar una nueva dinámica de relación entre las partes en disputa, facilitando la comunicación y la búsqueda de acuerdos mutuamente satisfactorios.

Para implementar la conciliación en los procesos de arbitraje comercial y empresarial de manera efectiva, es crucial trabajar en la capacitación continua de los funcionarios de los Centros de Conciliación y Arbitraje de la CAINCO, desarrollando estrategias de aplicación adecuadas. Asimismo, es esencial difundir la conciliación como un sistema complementario de gestión de conflictos, que fomente la cooperación y el respeto mutuo entre las partes, promoviendo un clima de pacificación social y facilitando la toma de decisiones realistas en beneficio de los intereses de todas las partes involucradas.

CONCLUSIONES

La investigación, en cumplimiento del Objetivo General, se resalta el papel fundamental del conciliador en los procesos de arbitraje comercial y empresarial, asimismo, se evidencian percepciones negativas, debido a la falta de capacitación, de profesionales abogados en los Centros de Conciliación y Arbitraje (CAINCO): La diversidad de casos y la falta de conocimiento en diversas materias contribuyen a una labor deficiente en algunos casos, en suma, se ha evidenciado que la **eficacia** de la conciliación puede mejorar significativamente mediante la capacitación y el fortalecimiento de las habilidades de los conciliadores.

En cuanto al objetivo específico número uno, se han descrito las teorías que posicionan la conciliación como el mecanismo preferente para resolver disputas en procesos de arbitraje. Se realizó un estudio histórico sobre la conciliación en el ámbito empresarial, destacando la confusión frecuente entre conciliación y conciliación judicial por parte de las partes procesales, sin embargo, se ha logrado un avance significativo mediante la implementación de Centros de Conciliación y Arbitraje como CAINCO; este progreso está respaldado por el principio constitucional de cultura de paz. Así que, es fundamental seguir fortaleciendo la comprensión y aplicación de la conciliación para lograr una mayor eficacia en la solución de controversias empresariales.

El cumplimiento del objetivo específico número dos la recopilación de criterios y percepciones de la población revela la influencia de medios alternativos de resolución de disputas, como la conciliación y el arbitraje, en ámbitos comerciales y empresariales, se ha observado una falta de coordinación entre conciliadores y litigantes, posiblemente debido a la falta de reconocimiento y a un modelo de funcionamiento obsoleto. Destacar la importancia de la colaboración y la necesidad de superar diferencias de criterio es crucial. Estos aspectos clave pueden contribuir significativamente a mejorar la conciliación en estos procesos y, por ende, su eficacia.

El objetivo específico número cuatro concluye que, a pesar de la falta de conocimiento, la mayoría de los actores involucrados apoyan la implementación de la conciliación en arbitraje comercial y empresarial, aunque el periodo de vigencia es corto para identificar problemas específicos, se vislumbra un escenario positivo.

RECOMENDACIONES

A partir de los hallazgos y conclusiones de este estudio se sugieren las siguientes recomendaciones tanto para investigaciones futuras como a la población en general:

Ampliación de la Muestra se recomienda que en futuros estudios consideren la posibilidad de delimitar una muestra más amplia, lo que podría proporcionar una mayor certeza y representatividad en los resultados. Esto permitiría una mejor generalización de las conclusiones y facilitaría la identificación de tendencias más significativas en la eficacia de la conciliación y el arbitraje.

Debe primar una campaña permanente de difusión y sensibilización de la conciliación extrajudicial para lograr que la ciudadanía acceda al servicio para resolver sus conflictos y, al mismo tiempo, mejorar directamente los porcentajes atención y solución de conflictos vía conciliación de esta forma contribuir a la Cultura de paz,

Colaboración para Acceso a Datos se debe promover alianzas con instituciones como la CAINCO para acceder a datos detallados, respetando la confidencialidad y enriqueciendo el análisis de la eficacia de la conciliación y el arbitraje.

LIMITACIONES

La presente monografía, ha sido desarrollada bajo ciertas condiciones metodológicas y temporales que han delimitado su alcance. Las limitaciones más relevantes son:

- *Acceso a Información:* La investigación no incluye un análisis cuantitativo de casos resueltos a problemas de conciliación y arbitraje debido a la falta de acceso a datos confidenciales de la CAINCO. Este estudio se enfoca en la percepción y opinión de la población empresarial respecto a la eficacia de estos procesos, basándose en encuestas y entrevistas, por lo tanto el número exacto de casos y un historial detallado no han podido ser incluidos debido a restricciones de confidencialidad y acceso a datos, esta situación se alinea con las políticas de privacidad y protección de la información empresarial, y se ha reflejado en la metodología y análisis de la investigación.
- *Alcance Temporal y Metodológico:* Dado el tiempo limitado para el desarrollo de esta monografía, no fue posible realizar un estudio que determinara el número exacto de casos resueltos, de tal forma que los objetivos de la investigación fueron establecidos para ser alcanzables y relevantes dentro del marco temporal y de recursos disponibles.
- *Representatividad de la Muestra:* La muestra de 55 personas del sector empresarial y dos funcionarios proporcionan una visión cualitativa valiosa, pero no pretende ser una representación cuantitativa completa de todos los casos de conciliación y arbitraje en Sucre.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Americas, C. d. (2019). *El Arbitraje en Bolivia. Tres cuestiones a debatir: El Pacto de Exclusión; El carácter dispositivo de las Causales de Anulación y; La Revisión Extraordinaria del Laudo Arbitral*. La Paz: Centro de Estudios de Justicia de las Américas. <https://cejamericas.org/wp-content/uploads/2020/09/13ElArbitrajeenBolivialtrespuestionesadebatir.pdf>.
- Associates, D. &. (2023, 14 de agosto). ¿Qué es un Laudo Arbitral? WD Associates. <https://wdassociates.com/es/que-es-un-laudo-arbitral>
- Barragán, R. (Coord.), Salman, T., Aillón, V., Córdova, J., Langer, E., Sanjinés, J., & Rojas, R. (2011). *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación (4ª ed.)*. Plural editores. (Financiado por el Programa de Investigación Estratégica en Bolivia (PIEB)). <https://blog.reyqui.com/biblioteca/guia-para-la-formulacion-y-ejecucion-de-proyectos-de-investigacion-pdf-2011/>
- Beitler, H. (2002). *Justicia y conciliación*. Montevideo: Firms.
- Bolivia. Congreso Nacional. (1999, 16 de diciembre). Ley N° 497: *Manual de competencias de los jueces de paz*. Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia, 1999(1234), 5-12. <http://www.gacetaoficialdebolivia.gob.bo/>
- Bolivia. Asamblea Legislativa Plurinacional. (2015, 10 de febrero). Ley N° 177: *Ley de creación del Defensor del Pueblo*. Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia, 2015(467), 3-5.
- Bolivia. (2009). *Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia*. Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia, 7 de febrero. <https://www.refworld.org/es/leg/legislation/natlegbod/2009/es/128676>
- CAINCO. (2018, 25 de junio). *La conciliación institucional en la Ley de Conciliación y Arbitraje*, N. 708, del 25 de junio del 2015.
- Cámara de Comercio Internacional. (2001). *Reglamento de arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional*. Naciones Unidas.

Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara Nacional de Comercio (CNC – Bolivia). (2023). *Conócenos*. <https://arbitraje.bo/conocenos/>

Colorado, G. B. (2013). *Diferencias sustantivas entre investigación cualitativa y cuantitativa*. La Paz: PIEB. <https://www.casadellibro.com/>

Cruz, D. (2008). *Técnicas e instrumentos de investigación. Segunda parte*. Cali: Torre Fuerte.

Enríquez, M. (2018). *Avances y retrocesos de la conciliación penal en base a la Ley 1173 de Abreviación procesal*. Sucre: Universidad Siglo XX.

Escobar, P. L. E., Gómez, R. T. S., & Molina, A. J. A. (2018). *Efectos del recurso de apelación como medio de impugnación al laudo arbitral*. *Revista de Investigación Educativa*, 51(2), 1-20.
<https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/19866/1/EFFECTOS%20DEL%20RECURSO%20DE%20APELACION%20COMO%20MEDIO%20DE%20IMPUGNA.pdf>

Fajardo, F. (2016). *Los estándares de la investigación en materia sociológica*. Bucaramanga: Editorial UIS.

Fassio, B. (2015). *Guía práctica de investigación científica*. Roma: Eslavia Ediciones.

Gonzales, M. (2017). *Metodología de la investigación. Parte II*. Buenos Aires: Balottelli.

Guía de la Conciliación en Bolivia. (s.f.). Mapa de la conciliación. <https://www.conciliacionbolivia.org/mapa-de-la-conciliaci%C3%B3n>

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. (2016). *Principales tratados internacionales de derechos humanos*. Nueva York: Naciones Unidas.

Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional. (2021, 10 de enero). *Informe de Gestión 2021*.
https://www.justicia.gob.bo/cms/files/informegestion2021_78auzhib.pdf

- República Oriental del Uruguay. (1989, 18 de octubre). Ley N° 15.982: *Código General del Proceso*. *Diario Oficial de la República Oriental del Uruguay*, 14 de noviembre de 1988, 617-744. <https://www.impo.com.uy/bases/codigo-general-proceso/15982-1988>.
- Colombia. Congreso de la República. (1991, 29 de enero). Ley 23 de 1991. Por la cual se modifica el Código de Procedimiento Civil y se dictan otras disposiciones. *Diario Oficial de la República de Colombia*, 40.342, 1-8.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6546>
- Manual de publicaciones de la American Psychological Association (4ª ed. en español). (2020). México: Manual Moderno. (Traducción no oficial)
- Muguira, A. (2016, noviembre 2). *¿Qué es una entrevista? Todo lo que debes saber al respecto*. QuestionPro. [Blog]. <https://www.questionpro.com/blog/es/tecnicas-de-recoleccion-de-datos-entrevista/>
- Organización de las Naciones Unidas (1978). Resolución 53/243. *Adopción de la Declaración y el Programa de Acción sobre una Cultura de Paz*. Asamblea General, Quincuagésimo tercer período de sesiones, Suplemento N° 49 (A/53/49).
<https://www.bing.com/ck/a?!&&p=9d9cebb2e9991bb7>
- Ortega, C. (2023, mayo 20). *Tipos de observación: Características y ventajas*. QuestionPro. [Blog]. <https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-observacion/>
- Paniagua, T. B., & Valenzuela González, S. (2014). *Cuadernillo técnico de evaluación educativa: Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios*. Centro de Medición MIDE UC & Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación INEE.
<https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>
- Perú. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2014). *Conciliación extrajudicial*. Plataforma del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/13935-conciliacion-extrajudicial#:~:text=es>
- Quiroga León, A. (1999). Presentación de la Ley de Conciliación Ley N° 26872. *Derecho PUCP*, 52, 203–245. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.199901.011>

- Ripol, I. (2020). Naturaleza jurídica del laudo. vLex. <https://vlex.es/vid/naturaleza-juradica-laudo-435163458>
- Solís, L. D. M. (2019, mayo 28). El enfoque cualitativo de investigación. Investigalia. <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/>
- Tapia, L. (2008). Elementos cualitativos de la Conciliación. Las Palmas: OXFAM Gran Bretaña.
- Tesis y Másters Argentina. (2021, diciembre 7). *4 ejemplos de investigaciones descriptivas*. [Blog]. <https://tesisymasters.com.ar/investigacion-descriptiva-ejemplos/>
- Tobido, A. (2014). Introducción al Derecho Arbitral. La Paz: Creativa.
- United Nations. (s/f). *Día Internacional de la Convivencia en Paz* | Naciones Unidas.
Recuperado el 7 de febrero de 2024, de <https://www.un.org/es/observances/living-in-peace-day>
- Uriona, G. (2015). *Métodos y técnicas de investigación jurídica*. Cali: Fragata.
- Vargas, J. (2014). *Arbitraje: Introducción al derecho arbitral*. La Paz: s.n.
- Villegas, A. M. O. (2002). *Mecanismo alternativo de solución de conflictos por excelencia*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Yáñez Valdez, L. (2015, julio 2). Origen e incidencia de la nueva Ley de Conciliación y Arbitraje. ICEES. Recuperado de <https://www.icees.org.bo/2015/07/origen-e-incidencia-de-la-nueva-ley-de-conciliacion-y-arbitraje/>

ANEXOS

Anexo 1

Encuesta dirigida a empresas que solicitaron el servicio de conciliación en la CAINCO Cámara de Industria y Comercio

Instructiva: La presente encuesta tiene carácter informativo y anónimo; permitirá conocer el nivel de eficacia y efectividad de la conciliación en materia comercial y empresarial, y proponer mejoras en la calidad del servicio ofertado por favor, responda las siguientes preguntas:

1. ¿Cuándo acudió a alguna instancia para promover o asumir defensa dentro de un proceso ¿le informaron sobre la existencia, relevancia y pertinencia de optar por la conciliación en materia comercial y empresarial, así como el procedimiento y requisitos?

Opción 1: Sí.	
Opción 2: No.	

2. ¿Cómo califica la atención brindada por servidores públicos de la CAINCO que tienen a su cargo la tramitación de la conciliación en arbitraje comercial?

Opción 1: Orientan adecuadamente a las personas y le prestan atención efectiva y trato cordial, además brindan información respecto a la conciliación en la etapa inicial del proceso.	
Opción 2: El trato o servicio fue improvisado, se podía ver que no había personas a cargo y que las acciones para optar y tramitar la conciliación no eran coordinadas adecuadamente.	
Opción 3: El trato o servicio fue malo, no hubo una acción inmediata ni rápida, no había personas responsables y nadie parecía tener una respuesta sobre la conciliación y los posteriores pasos a cumplir.	
Opción 4: No sabe, no responde.	

3. ¿Qué considera necesario para mejorar el procedimiento que persigue la Función Conciliadora en una controversia?

Opción 1: Personal mejor capacitado e informado, respecto a los beneficios de la conciliación en materia empresarial	
Opción 2: Más personas de atención, para quienes optan por mecanismos alternativos de solución de sus conflictos.	

Opción 3: Sanciones para quienes no asistan a las audiencias de conciliación, incumplan acuerdos o generen contratiempos en la tramitación de la conciliación previa.	
Opción 4: No sabe, no responde.	

4. Con la experiencia de la conciliación en materia comercial, en caso de tener un problema a futuro, ¿qué actitud asumiría para solucionar su conflicto legal?

Opción 1: Acudiría a la conciliación, pues el conciliador está capacitado, da un buen trato y es hábil para proponer soluciones.	
Opción 2: No. recurría a la conciliación, por cuanto, el funcionario conciliador no está capacitado, su trato no es bueno y entorpece los problemas.	
Opción 3: Recurriría a otras instancias para solucionar el problema.	
Opción 4: Intentaría solucionarlo a través de la conciliación, pese a la buena o mala experiencia vivida con el tribunal conciliador	

5. Por los resultados obtenidos después de la conciliación empresarial, ¿Ud. recomendaría el servicio?

Opción 1: Sí, es recomendable para empresas solucionar sus problemas a través de la conciliación previa.	
Opción 2: No, aún tendría mis dudas y preferiría no recomendarlo.	

Anexo 2

Guía de entrevista para conciliadores de la Cámara Industria y Comercio CAINCO

Instructiva: La presente encuesta tiene carácter informativo; permitirá conocer la situación actual de la conciliación en el Centro de Conciliación y Arbitraje Comercial de la CAINCO de la ciudad de Sucre, por favor responda las siguientes preguntas.

- 1. ¿Cuáles son en su opinión las falencias y/o limitaciones del actual protocolo (procedimiento) de trabajo para la conciliación comercial? Indique también aquellos aspectos o situaciones que afectan a la efectividad del procedimiento de la conciliación.**
- 2. ¿Existen actividades o procedimientos que no están contemplados en normas pero que en la práctica son o podrían ser realizadas por Ud. como conciliador y que, por lo tanto, deberían incorporarse?**
- 3. ¿En su opinión ha sido positivo, regular o negativo el impacto (social, judicial, económico, etc.) que ha tenido la conciliación empresarial en estos años de implementación? ¿Cuál cree Ud. que sería la “situación ideal” a la que debería apuntar la conciliación en arbitrajes de empresas para posicionarse y consolidarse a futuro?**
- 4. ¿Cuál es en su criterio, la verdadera y más importante finalidad u objetivo de la conciliación en la CAINCO? ¿Cómo cree Ud. que se puede lograr que esa percepción sea compartida entre conciliadores, usuarios, abogados y actores involucrados en la conciliación?**
- 5. ¿Cómo Ud. cree que la conciliación ha sido percibida por los, usuarios y los abogados patrocinantes de las empresas? de forma positiva como un aporte a la cultura de paz y diálogo en nuestra sociedad, ¿o de forma indiferente como una mera formalidad previa al inicio del proceso judicial?**

- 6. ¿Cómo calificaría Ud. el rol de los abogados patrocinantes, en la implementación de la conciliación en el arbitraje comercial? ¿Ha sido proactiva o más bien ha limitado o dificultado la conciliación en materia comercial**