

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS

UAPA



ESCUELA DE POSTGRADO

**MAESTRÍA EN DERECHO CIVIL Y PROCESAL CIVIL
CONTEMPORANEOS**

**APLICACIÓN DE LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE
CONFLICTOS CIVILES, EN LAS CASAS COMUNITARIAS DE
JUSTICIA DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO, PERIODO 2013-2014**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR
POR EL TÍTULO DE MAGISTER EN DERECHO CIVIL Y PROCESAL CIVIL
CONTEMPORANEOS.**

POR:

LICDO. JULIÁN GILBERTO RODRÍGUEZ JÁQUEZ

LICDA. CARMEN ROSA MARTÍNEZ RIVAS

LICDO. JUAN TOMÁS RODRÍGUEZ ALMONTE

ASESORES:

**DRA. YANET JIMINIÁN
LICDO. LEONTE RIVAS, M.A.**

**SANTIAGO DE LOS CABALLEROS
REPÚBLICA DOMINICANA
JUNIO 2014**

ÍNDICE GENERAL

	Página
DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTOS	IV
COMPENDIO	V
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes de la Investigación	2
1.2 Planteamiento del problema	4
1.3 Formulación del Problema	6
1.3.1 Sistematización del problema	6
1.4 Objetivos de la Investigación	7
1.4.1 Objetivo General	7
1.4.2 Objetivos específicos	7
1.5 Justificación	8
1.6 Delimitación	9
1.7 Limitaciones	10
CAPÍTULO II: MARCOTEORICO	
2.1 Marco Contextual	12
2.1.1 Antecedentes Históricos del Municipio de Santiago	12
2.1.1.2 Aspecto Geográfico	12
2.1.1.3 Aspecto Socioeconómico	13
2.1.1.4 Aspecto Culturales	15
2.1.1.5 Aspectos Educativos	18
2.1.1.6 Casa Comunitaria de Justicia de Santiago	19
2.2 Desarrollo del Marco Teórico	20
2.2.1 Conflicto	20
2.2.1.1 Concepto	21
2.2.1.2 Teoría del conflicto	22
2.2.1.3 Clases de conflicto	24
2.2.1.4 Causas y fases de un conflicto	26

2.2.1.5	Modos para manejar los conflictos	28
2.2.1.6	Comportamiento de las partes frente al conflicto	29
2.2.2	Medios Alternativos de Solución de Conflictos	30
2.2.2.1	Generalidades	31
2.2.2.2	Clasificación	33
2.2.2.3	Objetivos y Ventajas de los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos	34
2.2.2.4	Antecedentes legislativos	37
2.2.2.4.1	Marco legal	37
2.2.3	Los Diferentes Medios Alternativos de Solución de Conflictos	40
2.2.3.1	La Negociación	40
2.2.3.1.2	Concepto	40
2.2.3.1.3	El Negociador	42
2.2.3.1.3.1	Perfil y Cualidades de Negociador	42
2.2.3.1.3.2	Tareas del Negociador	43
2.2.3.1.4	Procedimiento para la Negociación	44
2.2.3.1.5	Marco legal de la Negociación	47
2.2.3.1.6	Ventajas y Desventajas de la Negociación	47
2.2.3.2	La Mediación	49
2.2.3.2.1	Concepto	49
2.2.3.2.2	Características de la Mediación	50
2.2.3.2.3	El Mediador	51
2.2.3.2.3.1	Perfil y cualidades del Mediador	52
2.2.3.2.3.2	Funciones del Mediador	53
2.2.3.2.4	Procedimiento de la Mediación	55
2.2.3.2.5	Diferencias de la Mediación con diversos medios alternativos	60
2.2.3.2.5.1	Mediación y Conciliación	60
2.2.3.2.5.2	Mediación y Negociación	61
2.2.3.2.6	La Mediación en la República Dominicana	61
2.2.3.2.7	Ventajas y Desventajas de la Mediación	63

2.2.3.3 La Conciliación	64
2.2.3.3.1 Concepto	64
2.2.3.3.2 El Conciliador	67
2.2.3.3.2.1 Perfil y cualidades del Conciliador	68
2.2.3.3.2.2 Tareas del Conciliador	69
2.2.3.3.3 Características de la Conciliación	71
2.2.3.3.4 Clasificación de la Conciliación	72
2.2.3.3.5 Objetivos de la Conciliación	74
2.2.3.3.6 Conciliación como Procedimiento en la República Dominicana	75
2.2.3.3.7 Ventajas y Desventajas de la Conciliación	79
2.2.3.3.8 Similitudes y Diferencias entre Conciliación y Mediación	81
2.2.4 Casa Comunitaria de Justicia	83
2.2.4.1 Concepto	83
2.2.4.2 Historia de las Casas Comunitarias de Justicia	83
2.2.4.3 Casa Comunitaria de Justicia de Santiago	85
2.2.4.4 Objetivos de las Casas Comunitarias de Justicia	85
2.2.4.5 Funciones de las Casas Comunitarias de Justicia	86
2.2.5 Los Medios Alternativos de Solución de Conflictos aplicados en otras Legislaciones	88
2.2.5.1 Argentina	88
2.2.5.2 Chile	90
2.2.5.3 Guatemala	91
2.2.5.4 España	92
2.2.5.5 Francia	94
2.2.5.6 Estados Unidos	95

CAPÍTULO III: MARCO METODOLOGICO

3.1 Diseño, tipo de Investigación y método	99
3.1.1 Enfoque y diseño	99

3.1.2 Tipo de investigación	100
3.1.3 Método	102
3.2 Técnicas e Instrumentos	103
3.3 Población y Muestra	104
3.4 Procedimiento para la recolección de datos	105
3.5 Procedimiento para el análisis de los resultados	107
3.6 Validez y Confiabilidad	108

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados del cuestionario aplicado a los abogados del Municipio de Santiago	111
4.2 Resultado de la entrevista realizada al fiscal de la Casa Comunitaria de Justicia ubicada en el sector Cienfuegos	129
4.3 Resultado de la entrevista realizada al fiscal de la Casa Comunitaria de Justicia ubicada en el sector La Joya	131

CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1 Análisis y discusión de los resultados por variables	135
--	-----

CONCLUSIONES	146
---------------------	-----

RECOMENDACIONES	152
------------------------	-----

BIBLIOGRAFÍA	155
---------------------	-----

ANEXOS	159
---------------	-----

Glosario

Tabla de Operacionalización

Cuestionario a los Abogados

Entrevista a los fiscales

Certificaciones

LISTA DE TABLAS

Tablas correspondientes al cuestionario aplicado a los abogados del Municipio de Santiago.

	Pág.
Tabla No. 1 Conoce de la Casa Comunitaria de Justicia	111
Tabla No. 2 Conoce los medios alternativos de solución de conflictos	112
Tabla No. 3 Medios alternativos de solución de conflicto que conoce	113
Tabla No. 4 Conflicto en el que haya utilizado los medios alternativos de solución de conflictos	114
Tabla No. 5 Si ha utilizado alguno de los medios, indicar cual ha empleado para dirimir el conflicto	115
Tabla No. 6 Conoce el procedimiento que identifica cada uno de estos medios alternativos de solución de conflictos	116
Tabla No. 7 Procedimiento para la mediación, consiste	117
Tabla No. 8 Procedimiento de la conciliación se deben seguir los siguientes pasos	119
Tabla No. 9 Procedimiento de la negociación, los pasos a seguir	120
Tabla No. 10 Sabe que la Casa Comunitaria de Justicia aplica los medios alternativos de solución de conflictos para dirimir conflictos civiles	122
Tabla No. 11 Según el conocimiento, las causas por las cuales se presentan conflictos civiles en la Casa Comunitaria de Justicia	123
Tabla No. 12 Ha utilizado sus servicios para dirimir conflictos civiles, el procedimiento aplicado fue de conformidad con los pasos que identifican cada uno de los medios alternativos conocidos	124
Tabla No. 13 La Casa Comunitaria de Justicia está capacitada para dar solución a los conflictos civiles aplicando los medios alternativos	125
Tabla No. 14 Los acuerdos son cumplidos por las partes envueltas en el conflicto	126

LISTA DE GRÁFICOS

Gráficos correspondientes al cuestionario aplicado a los abogados del Municipio de Santiago.

	Pág.
Gráfico No. 1 Conoce de la Casa Comunitaria de Justicia	112
Gráfico No. 2 Conoce los medios alternativos de solución de conflictos	113
Gráfico No. 3 Medios alternativos de solución de conflicto que conoce	114
Gráfico No. 4 Conflicto en el que haya utilizado los medios alternativos de conflictos	115
Gráfico No. 5 Si ha utilizado alguno de los medios, indicar cual ha empleado para dirimir el conflicto	116
Gráfico No. 6 Conoce el procedimiento que identifica cada uno de estos medios alternativos de solución de conflictos	117
Gráfico No. 7 Procedimiento para la mediación, consiste	118
Gráfico No. 8 Procedimiento de la conciliación se deben seguir los siguientes pasos	120
Gráfico No. 9 Procedimiento de la negociación, los pasos a seguir	121
Gráfico No.10 Sabe que la Casa Comunitaria de Justicia aplica los medios alternativos de solución de conflictos para dirimir conflictos civiles	122
Gráfico No. 11 Según el conocimiento, las causas por las cuales se presentan conflictos civiles en la Casa Comunitaria de Justicia	124
Gráfico No. 12 Ha utilizado sus servicios para dirimir conflictos civiles, el procedimiento aplicado fue de conformidad con los pasos que identifican cada uno de los medios alternativos conocidos	125
Gráfico No. 13 La Casa Comunitaria de Justicia está capacitada para dar solución a los conflictos civiles aplicando los medios alternativos de conflictos	126
Gráfico No. 14 Los acuerdos son cumplidos por las partes envueltas en el conflicto	127
Gráfico No. 15 Consecuencias que surgen cuando se aplican los medios alternativos de solución de conflictos	128

COMEPNDIO

En esta sección, se realiza un resumen de cada uno de los capítulos que forman parte estructural de la Tesis, con la finalidad de orientar al lector sobre el contenido de la misma.

Esta investigación trata sobre la aplicación de los medios alternativos de solución de conflictos civiles, en las casas comunitarias de justicia del Municipio de Santiago, período abril 2013-abril 2014

Por la inexistencia de leyes para el buen encausamiento de los medios alternativos de solución de conflictos a nivel nacional, la falta de estudio, la falta de una regulación legal que establezca los diferentes procedimientos que se llevan a cabo para cada uno de los métodos alternos, se seguirá acentuando las diferencias y desigualdades establecidas en la sociedad, lo que podría llevar al fracaso de la aplicación de los métodos alternativos de solución de conflictos civiles empleados en la Casa Comunitaria de Justicia, perdiendo la justicia dominicana una oportunidad importante para la solución de problemas de impartición de justicia que existe en el país.

Los medios alternativos de solución de conflictos son elementos nuevos para la República Dominicana, han llegado al país sin lineamientos básicos a seguir. A consecuencia de esta nueva forma de solucionar conflictos sin la intervención de los tribunales surge la Casa Comunitaria de Justicia, que en principio es creada para dirimir conflictos de poca envergadura, sobre todo dirigida a solucionar conflictos familiares.

Hoy en día no es así, sino que la Casa Comunitaria de Justicia nominada también Centro de Mediación, ha ido un poco más lejos y aplica estas figuras extrajudiciales, pues las mismas no están establecidas por ley, salvo la conciliación, que figura como parte del procedimiento en el Código Procesal Penal, tratando de dirimir conflictos civiles aplicando los métodos alternos, específicamente la mediación.

Esta investigación tiene como objetivo general determinar el nivel de aplicación de los medios alternativos de solución de conflictos civiles, en las casas comunitarias de justicia del Municipio de Santiago, periodo abril del 2013-abril del 2014. Para ello se plantearon varios objetivos específicos:

Determinar la cantidad de conflictos civiles que se presentan las casas comunitarias de justicia del municipio de Santiago con la aplicación de los medios alternativos.

Identificar los medios alternativos de solución de conflictos conocidos por La Casa Comunitaria de Justicia.

Determinar el nivel de aplicación del procedimiento de los medios alternativos de solución de conflictos en las casas comunitarias de justicia del municipio de Santiago.

Identificar las causas por las que surgen los conflictos civiles que se presentan en las casas comunitarias de justicia del municipio de Santiago.

Identificar las consecuencias de la aplicación de los medios alternativos de solución de conflictos civiles en las casas comunitarias de justicia del municipio de Santiago.

La importancia de esta investigación radica en conocer a cabalidad los medios alternativos, cómo surgen y básicamente, cuál es el procedimiento que los identifica y que debe ser aplicado, a fin de que se obtenga una solución satisfactoria y que los mismos puedan ser parte de un proceso judicial y erradicar de manera parcial la cultura de litigio, creando una cultura de paz. De más está decir que contribuiría a descongestionar los tribunales que conocen conflictos civiles.

Los investigadores antes de dar a conocer los medios alternos de solución de conflictos implementados en muchos países, tanto latinoamericanos como europeos, han desarrollado una breve historia del lugar donde se hace la investigación, en la ciudad de Santiago de los Caballeros, Provincia y Municipio de Santiago.

Santiago de los Caballeros es una de las 31 Provincias de la República Dominicana, la segunda ciudad de importancia de la República Dominicana, ubicada en la Región del Cibao Central. Fue fundada en 1495 a orillas del Río Yaque del Norte, por Cristóbal Colón y trasladada varias veces. Se detallan en el desarrollo del marco contextual los aspectos fundamentales de la historia de la ciudad de Santiago, de los centros culturales y de los centros educativos.

En esta investigación se detallan cuáles son los medios alternativos de solución conflictos, las características que los identifican y su procedimiento para emplearlos. Pero antes de proporcionar los detalles, los autores definen lo que es un conflicto.

Según Moore, C. (1995, p. 4) un conflicto: “es toda actividad en la que unos hombres contienden con otros por la consecución de un/os objetivo/s. Implica desarmonía, incompatibilidad, pugna entre dos partes independientes. Es un proceso relacionado en el que se producen interacciones antagónicas. Puede originarse simplemente en la percepción de divergencia de necesidades o intereses, que no se satisfacen simultáneamente o en forma conjunta, debido a incompatibilidades o diferencias en los valores o en la definición de la situación, también por competencia o por escasez de recursos”.

Los teóricos de conflicto establecen que para entender la sociedad se deben analizar los procesos de conflicto, de desorden, desacuerdo y de hostilidad entre los diversos grupos sociales. Por ende los Sociólogos deben examinar y analizar las fuentes de tensión entre las personas y grupos; las técnicas utilizadas para el control del conflicto y las maneras por medio de las cuales las personas con poder político,

económico y social mantienen o aumentan su influencia sobre los sectores vulnerables.

Es difícil establecer una clasificación concreta de los conflictos que surgen entre las personas o grupos, sin embargo, según Moore, C. (1986) hay cinco tipos de conflictos que permiten entenderlos y aportan claves para la búsqueda de soluciones que sean satisfactorias, entre los cuales están: Los conflictos de relación, donde no hay comunicación entre las partes o grupos; conflictos de información, no hay suficiente información y hay criterios discrepantes; conflictos de intereses, causados por las necesidades incompatibles; conflictos estructurales, causados por estructuras opresivas de relaciones humanas; conflictos de valores, causados por sistemas de creencias incompatibles.

Como la base del conflicto es subjetiva, las causas generadoras más comunes son, según Urquidi, E. (1999): Barreras en la comunicación, mala interpretación, exceso de interacción, deshonestidad, negligencia, mala fe, rigidez de percepción, temor, sentimientos ocultos y recursos limitados.

Aún con el desarrollo y la diferencia de los seres humanos, tratando de alcanzar metas propias, la vida sin conflictos es una falsedad, pues sin ellos se privaría de oportunidades para el desarrollo de las habilidades del ser humano, pues se aprende a través del conflicto.

Como primer paso para la resolución de un conflicto se debe establecer cuál es el problema, la aceptación del conflicto y determinar qué método se utilizará para solucionarlo. Crear el ambiente adecuado, acordar reglas de discusión, lo que significa no interrumpir, respeto mutuo y orden; ofrecer oportunidad para expresarse y escuchar, de forma que se demuestre empatía.

Para ello han surgido los medios alternativos de solución de conflictos. Esta es una disciplina creada en los centros universitarios a mediados del siglo XX como una forma de alcanzar la paz por otros medios diferentes a la guerra.

Define Álvarez, F. (2003, p. 18) la resolución alternativa de conflictos como: “una opción a la obtención de una sentencia que ponga fin a un conflicto y por esta razón es que se utiliza el término alternativo...es una alternativa a la forma tradicional en que la jurisdicción judicial resuelve los conflictos”.

De este modo, ante la insuficiencia del sistema judicial para dar una respuesta a los ciudadanos, es que éstos se interesan por la utilización de otros métodos de resolución de conflictos.

En materia civil, se da el caso de que si las partes ponen en movimiento la acción judicial y posteriormente llegan a un acuerdo, este acuerdo no sería judicial, ya que actualmente el procedimiento civil como tal no plantea la posibilidad de llegar a un acuerdo después de haber iniciado la acción.

Los países que tienen una larga trayectoria en la aplicación de los métodos alternativos de solución de conflictos, son: China, Inglaterra, Noruega, Canadá, Italia, Alemania, Japón entre otros.

Existe una clasificación de los medios alternativos de solución de conflictos, Junco, J. (2007, p. 53) los clasifica en: “autocomposición y heterocomposición. La autocomposición es una actividad privada que realizan las partes con el propósito de buscar entre ellas una solución, sin tener que acudir al Estado y son: La mediación, la conciliación, la negociación y la transacción. La heterocomposición es una solución impuesta desde afuera, es la intervención de una autoridad legítima que el Estado ha institucionalizado para darle una solución a una controversia, como son: El Juicio y el Arbitraje”.

Los objetivos y las ventajas que ofrecen los medios alternativos de solución de conflictos, los describe Peña, O. (2001) al decir que los objetivos más importantes son: Reducir la carga procesal de los tribunales, así como el costo y el tiempo de la resolución de los conflictos; brindar accesibilidad de todo público a la justicia; motivar y aumentar la participación de los integrantes de la comunidad en los medios alternos de gestión de conflictos; proporcionar a la sociedad una forma alternativa muy efectiva de resolución de conflictos.

Las ventajas por las que se beneficiarían las personas que acuden a resolver un conflicto a través de los medios son las siguientes: Agilidad, confidencialidad, informalidad, flexibilidad, justos, exitosos.

Varios países europeos, así como asiáticos crearon el Código de Mediación; otros tienen una larga trayectoria en la aplicación de los métodos alternativos. Estados Unidos tiene más de tres décadas de conocimiento en los medios de Resolución Alternativa de Disputa (RAD). En Suramérica existe la Resolución Alternativa de Disputa desde la década de los ochenta y se puede afirmar que hoy en día la figura de solución de conflictos a través del diálogo se aplica en todos los países.

En República Dominicana, la Suprema Corte de Justicia, junto con sectores gubernamentales y la sociedad civil han acudido a los métodos alternos para solucionar disputas, que conjuntamente con otros países, ofrecen las posibilidades de descongestionar los tribunales resolviendo conflictos en un tiempo razonable.

Entre los medios alternos que han ganado prestigio por los resultados obtenidos en su aplicación, están: la negociación, la mediación y la conciliación.

La negociación, según Vado, L. (2002, p. 379) se define como “un procedimiento en el cual dos partes en un conflicto intercambian visiones sobre el mismo y se formulan mutuamente propuestas de solución”.

También, en la negociación, ocasionalmente pueden intervenir terceros, como cuando las partes se hacen representar por abogados o apoderados para la discusión de los puntos del acuerdo.

Para Gorjon, F. y Saez, K. (2006), entre los atributos o habilidades del negociador están: Habilidad para planear, capacidad para pensar y actuar en momentos de presión, inteligencia y facilidad de expresión, conocimiento de los asuntos a negociar, integridad personal, neutralidad e imparcialidad, habilidad para percibir y explotar el poder, en un momento determinado, contar con gran capacidad de comunicación, meticulado, firme, persistente, seguro, ágil, gestión del tiempo, preparación, sociable.

Para que las partes puedan negociar o la tercera persona que les guiará en la negociación, deben seguir los pasos que comprende el procedimiento de la negociación, que son: preparación, interacción y finalización.

La preparación consiste en: Clarificar los objetivos; aclarar cuáles son prioritarios a fin de poder determinar las propuestas para solucionar el problema; informarse de todo lo que pueda ser útil; hacer un cuestionario de preguntas que se harán a la otra parte; explicación de cómo se ve el problema; propuestas de soluciones y las consecuencias positivas que se tendrían al aceptarlas. Analizar si hay una actitud positiva ante el conflicto; luego se pasa a la negociación propiamente dicha; mantener una actitud positiva y abierta; exposición del conflicto desde el punto de vista de ambas partes.

Luego de que las partes han llegado a un acuerdo se realiza un resumen verbal, se anota, se lee en voz alta para que las partes lo confirmen, se establece si las partes cumplirán lo pactado y si los costos y las ganancias están equilibrados. Se concreta el acuerdo, se anotan las tareas de cada una de las partes y se entrega una copia para que se pueda comprobar si se está cumpliendo tal y como se acordó.

Existen ventajas y desventajas en la aplicación del procedimiento de la negociación; Craver, C. (2002), las detalla de la siguiente manera: Ventajas: ambas partes ceden en sus pretensiones para así llegar a un acuerdo satisfactorio. La desventaja: Si las partes discuten sobre posiciones no se llegará a ningún acuerdo. Si una de las partes se doblé a la pretensiones de la otra surge el coraje y el resentimiento.

Otro medio alternativo importante y que es muy semejante a la negociación es la Mediación, de reciente aparición en la República Dominicana.

La mediación es definida por Márquez, M. (2004 p. 85) como un procedimiento no adverso, pacífico y cooperativo de resolución de conflictos, cuyo propósito es lograr un acuerdo rápido y sin los costos de tiempo, dinero y esfuerzo que implicaría un proceso judicial”.

La mediación consiste en la intervención de un tercero, cuyo objetivo es facilitar la comunicación entre las partes a fin de que éstas logren por sí mismas acuerdos, mediante los cuales estén conscientes de que ninguna está por encima de la otra, por ende no hay perdedor ni ganador, sino una buena negociación beneficiosa para ambas partes.

Este tercero es neutral, brinda asistencia a las partes en el proceso de búsqueda de soluciones aceptables y satisfactorias para ambas. Su desempeño se basa primordialmente en escuchar atentamente a los que están en conflictos e incentivarlos a un diálogo franco, de exploración honesta de posibilidades para un acuerdo mutuo. Debe tener características esenciales: voluntariedad, flexibilidad, confidencialidad, responsabilidad y compromiso con su función, creativo y asertivo para moderar la forma de expresarse, neutral e imparcial.

Sus funciones son: Servir como catalizador, educador y comunicador que auxilie a las partes para identificar y clarificar los puntos objeto de la controversia. Favorecer la interrelación entre las personas; motivar a las partes para que negocien de buena fe y establecer las normas que han de regir el desarrollo del procedimiento. La tarea básica del mediador es asistir a las partes para que negocien mejor y eficazmente.

El procedimiento a seguir en su aplicación es informal, por tanto no exige ninguna forma para llegar a un acuerdo, pero si deben cumplirse los pasos para llegar a un exitoso acuerdo entre las partes.

Estos pasos son los siguientes: Premeditación, recopilación de generales, invitación al proceso y valoración del caso; sesión inicial, discurso de apertura, presentación del mediador y las partes, explicación de los objetivos de la mediación, explicación de la función del mediador, de las reglas a seguir dentro del proceso y de las pautas del trabajo; relato de antecedentes de las partes, información de antecedentes y fijación de posiciones, recopilación de antecedentes, preguntas y paráfrasis; generación de alternativas de solución; reformulación, escucha activa; búsqueda de solución; sesiones conjuntas, sesiones privadas, solución final del problema; solución conjunta final, acuerdo, desacuerdo.

República Dominicana, carece de una ley o reglamento especial que trate la mediación como medio alternativo de solución de conflictos. El mismo aparece en nuestro ordenamiento jurídico como mecanismo para facilitar la obtención del acuerdo al que deben llegar las partes cuando quieren ejercer la conciliación.

Suares, M. (1996) señala que las ventajas y beneficios del procedimiento de mediación se centran en el sensible alivio de la carga de los tribunales, en el ahorro de tiempo en la resolución del conflicto, en la reducción del costo económico con respecto al litigio, en el aumento de la creatividad a la hora de adoptar un acuerdo flexible, en la aplicación de estrategias, que evita la existencia de vencedores y

vencidos y facilita las relaciones futuras y la autorresponsabilidad de las personas al devolverles todo el protagonismo en la gestión del conflicto.

Otro medio alternativo de suma importancia es la conciliación. Junco, J. (2007, p. 55) define el conciliador como “un tercero neutral distinto a las partes en controversia, que conoce sobre la materia del conflicto, con la facultad para proponer fórmulas de acuerdo, punto esencial en la diferencia doctrinal entre la mediación y la conciliación”.

Las habilidades del conciliador para que pueda desarrollarse como tal y cumpla eficientemente sus funciones son: Autoestima y seguridad, auto control, tolerancia al trabajo bajo presión, capacidad para escuchar y comunicarse, empatía, sociabilidad, sensibilidad social, imparcialidad, adaptación a normas y valores, planificación y orden.

Las características fundamentales de la conciliación, según Abanto, J., (2010) citando a Ahomed Chávez y Romero Gálvez son: Es voluntaria, autonomía de la voluntad de las partes, el procedimiento es flexible, interviene un tercero neutral e imparcial aceptado por las partes llamado conciliador, el control del proceso está bajo la responsabilidad del conciliador, el conciliador está autorizado a proponer fórmulas de solución no obligatorias, el conciliador no puede imponer ninguna solución que no sea aceptada por los interesados.

La conciliación se clasifica en dos grandes modalidades, según lo establece Abanto, J. (2010): La extrajudicial y la judicial, cuyos objetivos son los siguientes: Brindar a las partes la oportunidad de reducir sus reclamos a proporciones justas; facilitar un acuerdo entre las partes, asegurando un arreglo razonable, basado en la buena voluntad de cada una de ellas para comprender el punto de vista de la otra; poner fin al conflicto o controversia surgido entre dos o más personas, evitar el juicio a que daría lugar la disputa ante las autoridades competentes para conocer del litigio.

En República Dominicana, la conciliación fue suprimida en materia civil, por la ley núm. 5210, del 11 de septiembre de 1959. Subsiste por el contrario y es obligatorio, por ser de orden público, en materia laboral (artículos 508 y siguientes y 674 y siguientes del Código de Trabajo). El preliminar de conciliación también es obligatorio, por tener un carácter de orden público, en virtud de la ley núm. 173, del 6 de abril de 1966, sobre Protección a los Agentes Importadores de Mercaderías y Productos.

El nuevo Código de Procedimiento Civil Francés acuerda una importancia esencial a la conciliación, se refiere a ella en varias ocasiones y llega incluso a precisar, en el artículo 21: “Entra en la misión del juez conciliar a las partes”.

En el Anteproyecto del Código Procesal Civil Dominicano, la conciliación como un medio de solución de conflicto, está consagrada en los artículos 199 y 200.

Amadís, J. (2006), establece las etapas de una conciliación en la República Dominicana, son: Iniciación o apertura, el proceso debe llevarse a cabo en un ambiente de respeto y comunicación clara; introducción, el conciliador habrá de establecer el objeto de la conciliación, que obviamente es la búsqueda de la solución al conflicto por las partes; período de preguntas, el conciliador responde preguntas de las partes; inicio de la sesión; control de la sesión, el conciliador controla a las partes y a la sesión conciliadora; reuniones privadas; soluciones viables y cierre de la conciliación.

Como los demás medios alternos la conciliación tiene sus ventajas y sus desventajas: Entre las ventajas están: Facilidad de acceso, efectividad, satisfacción, ahorro de tiempo, ahorro de dinero, control del procedimiento y sus resultados, mejora las relaciones entre las partes, confidencialidad. Las desventajas son: voluntariedad, incertidumbre, revelación de información.

Entre los medios alternativos de solución de conflictos que se han descrito presentan similitudes y diferencias. Estas diferencias están marcadas en el procedimiento que identifica cada uno.

Como se ha mencionado, existen países de América del Norte, Centroamérica, América del Sur, así como varios países Europeos, donde se han implementado los medios alternativos de solución de conflictos desde hace muchos años. En algunos son obligatorios, es decir, que forman parte del procedimiento; esto es con miras a descongestionar los tribunales, implementar una cultura de paz, dejando a un lado la cultura del litigio y bajar los costos judiciales.

En República Dominicana, la aplicación de los medios alternativos de solución de conflictos llega de una manera paulatina. Se inició en la década del año 2000, aplicándose en los Centros de Mediación Comunitaria de María Auxiliadora, los Alcarrizos y las fiscalías barriales.

Para el año 2005, Participación Ciudadana en consonancia con otras instituciones del país, se integran a cumplir directamente en las comunidades a prestar servicios de educación y promocionar los derechos del ciudadano.

A consecuencia de todo este esfuerzo, el día 9 de marzo de 2006 la Suprema Corte de Justicia emite la Resolución núm. 402-2006, en la cual declara como Política del Poder Judicial la implementación y promoción de los mecanismos alternos de resolución de conflictos en los tribunales del país (RAC). Más tarde, el día 20 de abril del mismo año, la Suprema Corte de Justicia aprueba el Reglamento para el Centro de Mediación Familiar del Poder Judicial.

La Casa Comunitaria de Justicia es un servicio que tiene por objeto facilitar a los más necesitados el acceso a justicia y a la municipalidad. Es un medio de información, orientación legal y referencia, de promoción de los derechos humanos,

de educación ciudadana y resolución alternativa de conflictos civiles, familiares y comunitarios.

La primera Casa Comunitaria de Justicia en República Dominicana está ubicada en el municipio de Santiago, sector de Cienfuegos. El carácter comunitario de esta institución ha permitido a las organizaciones comunitarias su participación en la construcción de una propuesta de resolución alternativa de conflictos, de servicios judiciales y promoción de derechos.

Varios son los objetivos de la Casa Comunitaria, los más destacados son: Facilitar el acceso a la población vulnerable a los servicios formales de justicia, impulsar la implementación de los métodos alternativos de resolución de conflictos para dirimir en las mismas comunidades las disputas cotidianas de la familia y del vecindario, asistir a las mujeres y familias víctimas de la violencia.

Su función más importante es informar y orientar al ciudadano o ciudadana sobre sus derechos. Ofrece servicios de asistencia técnico-jurídica a través de los consultores jurídicos, quienes trabajan a profundidad la problemática legal que afecta al usuario que demanda este servicio. Promueve y aplica los métodos alternativos de resolución de conflictos para dirimir en las mismas comunidades las disputas cotidianas de la familia y del vecindario. Presta asistencia especializada a las familias y mujeres víctimas de la violencia en cualquiera de sus manifestaciones.

Por último, cabe destacar que en otras legislaciones, como en Argentina la mediación está regulada por la Ley núm. 24.573 y establece dos modos para designar los mediadores, uno por sorteo judicial y otro por elección de las partes. El procedimiento es privado, pues se desarrolla fuera del control jurisdiccional, quedando el proceso de mediación a la decisión de las partes.

La conciliación, fundamentada en la Ley núm. 24.635, es del ámbito laboral. La mediación y la conciliación laboral en Argentina son obligatorias, es decir son una instancia previa obligatoria antes de poner en marcha las acciones judiciales.

En Chile, La Ley núm. 19.334 del año 1994, estableció la conciliación con carácter de obligatoriedad para todos los procesos civiles, de menores y del trabajo. Para la mediación no hay legislación específica que considere la mediación, pero en los últimos años ha progresado de manera importante en las áreas de salud, trabajo y familia. En la actualidad existen alrededor de 40 mediadores a nivel nacional, todos abogados.

En Guatemala, el Poder Judicial ha establecido Centros de Mediación y Conciliación, implementando la mediación conexas a los tribunales o servicios multi-puertas, es decir que por una entrada se puede acceder a un Centro de Mediación y por otra a un Juzgado de paz, donde el ciudadano tiene la opción de elegir cualquiera de las dos vías. Los mediadores son personas especializadas en mediación, por lo que deben aprobar los programas de capacitación tanto teórica, como práctica.

El procedimiento de conciliación en Guatemala, se encuentra en: Código Procesal Civil y Mercantil, en el Decreto Ley núm. 107, vigente desde 1964. En el Código de Trabajo, en el Decreto del Congreso núm. 1441, vigente desde 1991. En el Código Procesal Penal, está regulada en el Decreto núm. 51-92 y en el Código Familiar, Ley núm. 206.

En España, la mediación es el método alternativo al que se le está dando mayor importancia, está regulada por la Ley núm. 5-2012 del 6 de julio del año 2012. La negociación privada, suele ser una de las facetas más importante de la actividad de la abogacía, existe la conciliación, que se desarrolla obligatoriamente ante Servicios de Mediación de la Administración Laboral, previo al litigio laboral y el arbitraje.

En los Tribunales Civiles y para los procedimientos de cuantías superior a los 3,000 euros existe un trámite obligatorio de conciliación posterior a la presentación de la demanda y contestación, dirigido por el Juez, quien tiene la obligación de promover la obtención del acuerdo. Solo si éste no se logra se va a juicio.

En Francia, las partes pueden recurrir a la mediación en todos los ámbitos del Derecho, siempre que no atente contra lo que se denomina “orden público de dirección”.

La ordenanza núm. 2011-1540, del 16 de noviembre de 2011, incorporó al ordenamiento jurídico francés la directiva 2008/52/CE que establece un marco dirigido a incitar a las partes a encontrar, con la ayuda de un tercero, el mediador, una solución amistosa a los litigios que las enfrentan.

El Decreto núm. 2012-66 del 20 de enero de 2012, adopta en aplicación de la Ordenanza del 16 de noviembre de 2011, introduce en el Código de Procedimiento Civil la resolución amistosa de litigios, con el objeto de precisar las normas aplicables a la mediación y la conciliación convencionales.

En Estados Unidos de América, la mediación es el método alterno con el más rápido desarrollo. Es útil en las disputas bien centradas, en las cuales las partes no fueron capaces de iniciar un diálogo constructivo, o si bien, los debates llegaron a un punto del que no pueden salir.

Los tribunales de los Estados Unidos tienen como meta la realización del acto de justicia correctamente, de forma rápida y con gastos reducidos. La envergadura y la complejidad de los procesos en el día de hoy hacen necesaria la utilización de ciertas formas extra-judiciales de los conflictos.

En cuanto a la metodología aplicada en este proceso de investigación, se enfoca en una investigación cuantitativa, pues siguió un patrón estructurado; planteamiento del problema, el nivel de aplicación de los medios alternativos de solución de conflictos civiles en la casa comunitaria de justicia, como objetivo general, de la cual se extrajeron las variables, que son los objetivos específicos, los cuales les dieron respuestas a la hipótesis planteada.

En cuanto al diseño de esta investigación fue no experimental ya que se realizó sin manipular las variables, puesto que no se generó ninguna situación intencional, sino que la misma ya fue observada. En consecuencia su trayectoria fue transversal, debido a que se recolectaron datos en un solo momento y tiempo único, es decir que el estudio abarcó desde abril del año 2013 hasta abril del año 2014.

El tipo de investigación es mixta, porque es documental, de campo y descriptiva. Documental, porque se recogieron datos de otros investigadores, y llegaron a esta investigación ya elaborados; de campo porque los investigadores recogieron informaciones a través de entrevistas a los dos fiscales de las casas comunitarias de justicia del municipio de Santiago y cuestionarios realizados a los 67 abogados que conformaron la muestra aleatoria, obtenida con la aplicación de la fórmula de Fisher y Navarro; descriptiva, porque se detalló el conocimiento y los conceptos que tienen los profesiones que dirigen la casa comunitaria de justicia y de los abogados en ejercicio.

El método que se aplicó en esta investigación fue el deductivo, pues partió de una generalidad para llegar a lo particular y establecer cuáles son los medios alternativos más efectivos en su aplicación por la casa comunitaria de justicia.

Las técnicas e instrumentos aplicados proporcionaron a los investigadores una herramienta importante, pues permitieron agilizar la recolección de datos bibliográficos, empleando como instrumento el fichaje de trabajo y como técnica las fichas textuales, de resumen y personales.

Para la investigación de campo la técnica empleada fue la encuesta y para recolectar los datos se empleó como instrumento la entrevista, dirigida a los dos fiscales de la Casa Comunitaria de Justicia ubicada en el sector Cienfuegos y en el sector La Joya. Las preguntas fueron dirigidas con la intención de obtener las informaciones fundamentales para los investigadores y las mismas fueron mixtas, es decir preguntas abiertas y preguntas cerradas.

Para los abogados se aplicó como instrumento un cuestionario elaborado con preguntas cerradas y respuestas de selección múltiple, tomadas de los indicadores de las variables y tomando como referencia el marco teórico.

La población está conformada por 4,445 abogados que ejercen en la ciudad de Santiago y para los fiscales se tomó en consideración los que prestan servicios en las dos casas comunitarias de justicia establecidas en el Municipio de Santiago, que conforman la población.

Para determinar la muestra, que representa la base de las cuales se extrajo las conclusiones, se utilizó la fórmula de Fisher y Navarro, de donde se obtuvo la muestra aleatoria de 67 abogados a quienes se les aplicó el cuestionario. En cuanto a los fiscales no hubo que aplicar la referida fórmula, pues conformaban la totalidad de la población.

Una vez aplicado el cuestionario, se procedió al análisis de los datos, consistente en la tabulación por medio de tablas, luego se interpretaron los resultados y luego fueron reflejados en gráficos con sus respectivas frecuencias y porcentajes, aplicando el programa excel.

En la presentación y análisis de los datos se tomaron en cuenta las variables extraídas mediante la operacionalización de cada uno de los objetivos específicos, a saber: cantidad de conflictos, medios alternativos de solución de conflictos, nivel de

aplicación del procedimiento, causas por las que surgen los conflictos y consecuencias.

Después de haber desarrollado y analizado los aspectos teóricos cotejados con las conclusiones de las variables, se procedió a concluir cada uno de los objetivos específicos planteados de la investigación, para dar conclusión al objetivo general fruto del análisis de los resultados de la aplicación de las entrevistas y en mérito a los requisitos establecidos por la Universidad Abierta para Adultos (UAPA).

Para la cantidad de casos que se presentan en las casas comunitarias de justicia del municipio de Santiago, se concluyó que la cantidad de casos civiles que se presentaron son reducidos tanto para los casos resueltos como no resueltos.

En el objetivo 2 se identificó los medios alternativos de solución de conflictos conocidos por las casas comunitarias de justicia del municipio de Santiago, los cuales son: La mediación y la conciliación.

En cuanto al nivel de aplicación del procedimiento de los medios alternativos de solución de conflictos en las casas comunitarias de justicia del municipio de Santiago, los investigadores concluyeron que es deficiente y que el nivel de conocimiento que tienen los abogados sobre el procedimiento de estas figuras es muy bajo.

Con relación a las causas se concluye que mayormente se presentan conflictos familiares y deudas.

Se concluye con relación al objetivo No. 5, de que las consecuencias en la aplicación de los métodos alternos de solución de conflictos civiles en las casas comunitarias de justicia del municipio de Santiago, a pesar de sus deficiencias reduce los costos de los procesos judiciales para muchos usuarios, en cierto modo contribuye con la disminución de trabajo en los tribunales civiles, mayor credibilidad

de los medios alternos de solución de conflictos a nivel general de la ciudadanía e incremento cada día en el uso por parte de los ciudadanos de los servicios que brindan las casas comunitarias de justicia.

La conclusión de la presente investigación, de acuerdo con el objetivo general planteado, “determinar el nivel de aplicación de los medios alternativos de solución de conflictos civiles en las casas comunitarias de justicia del municipio de Santiago, período abril2013-abril2014”, establece que el nivel de aplicación es deficiente, pues aun dando solución a la mayoría de casos civiles que se les presentan, aplicando un único procedimiento para cada método alternativo, no es posible monitorear que dichos acuerdos sean cumplidos a cabalidad.

Luego de las conclusiones se procedió a hacer las recomendaciones pertinentes en aras de aportar soluciones a las situaciones encontradas.

CONCLUSIONES

Después de haber desarrollado y analizado los aspectos teóricos de la investigación, de cada uno de los capítulos que se presentan, y fruto del análisis de los resultados de la aplicación de los instrumentos, entrevistas realizadas a los dos fiscales de la Casa Comunitaria del sector de Cienfuegos y del sector La Joya y los cuestionarios aplicados a los 67 abogados que conforman la muestra estudiada, dando fiel cumplimiento a las normas que rigen la materia civil y en mérito a los requisitos establecidos por la Universidad Abierta para Adultos (UAPA), los investigadores concluyen en correspondencia a los objetivos planteados, de la manera siguiente:

Con relación al objetivo No. 1: **Determinar la cantidad de conflictos civiles que se presentan en las casas comunitarias de justicia del municipio de Santiago con la aplicación de los medios alternativos.** Los casos civiles que se presentaron en la casa comunitaria de justicia del sector Cienfuegos fueron en su totalidad de 780 casos civiles de los cuales 382, equivalente a un 49 % fueron resueltos y 398, equivalente a un 51% no resueltos. Los que se presentaron en la casa comunitaria de justicia de la Joya, fueron 613 casos civiles, de los cuales 333 casos, equivalente a un 54% fueron resueltos y 280 casos civiles, equivalente a 46% no fueron resueltos.

La totalidad de los casos civiles que se presentaron en el período abril 2013-abril 2014 en las casas comunitarias de justicia del municipio de Santiago fueron de 1,393 casos, de los cuales 715 fueron casos resueltos o acordados, equivalente a un 51%, y 678 casos civiles no resueltos o no acordados, equivalente a un 49%.

Los investigadores concluyen, que el total de casos resueltos en las casas comunitarias de justicia del municipio de Santiago, en el periodo de abril del año 2013 a abril del año 2014, fue mayor que el número de casos no resueltos o no acordados, y que la cantidad de casos civiles que se presentaron en las casas comunitarias de justicia del municipio de Santiago, son reducidos, tanto en casos resueltos y no resueltos. A todo lo expuesto, no significa que se ha fracasado, por el

contrario, solo falta corregir las deficiencias, establecer cuáles de los conflictos civiles pueden ser mediables, conciliados o negociados y cuáles no.

En cuanto al objetivo No. 2: **Identificar los medios alternativos de solución de conflictos conocidos por las casas comunitarias de justicia del municipio de Santiago.** Los medios conocidos por las casas comunitarias de justicia del municipio de Santiago, son la conciliación y la mediación para dar solución a los conflictos civiles que se les presentan. Por el contrario, la negociación no es identificada como un medio alterno de solución de conflictos.

El 48% de los abogados identifica la conciliación como un medio alternativo de solución de conflictos civiles conocido en las casas comunitarias de justicia del municipio de Santiago, por la sencilla razón de que la misma está establecida por Ley en el Código Procesal Penal, pero no en el Código de Procedimiento Civil. El 15% conoce la mediación y el 7% la negociación.

Pocos abogados no ven la negociación como un medio alternativo de solución de conflictos, sino como una forma de transacción, y las casas comunitarias de justicia no identifican a la negociación como un medio alterno para solucionar conflictos civiles.

En lo referente al objetivo No. 3: **Determinar el nivel de aplicación del procedimiento de los medios alternativos de solución de conflictos en las casas comunitarias de justicia del municipio de Santiago.** El resultado del cuestionario aplicado a los abogados reveló que en cuanto a la mediación, no saben cuál es el proceso a seguir, pues el 55% de los abogados cuestionados respondieron erróneamente la letra B, respuesta que guarda relación con la conciliación.

Es razonable pensar que los abogados no conocen el procedimiento, pues la mediación es una figura extrajudicial de reciente inclusión en la República Dominicana y la misma tiende a ser confundida con la figura de la conciliación, pero

es paradójico concluir de esta manera, pues los abogados, aun siendo la conciliación una figura reconocida por el Código Procesal Penal, no conocen los pasos a seguir.

De igual manera, el procedimiento de los medios alternativos de solución de conflictos civiles aplicados por las casas comunitarias de justicia del municipio de Santiago, es prácticamente igual tanto para la conciliación como para la mediación.

Se concluye que el nivel de aplicación del procedimiento en las casas comunitarias de justicia del municipio de Santiago es deficiente, en virtud de que los fiscales mezclan el procedimiento tanto de la mediación como el de la conciliación y no ven la negociación como un medio alterno de resolver conflictos, y por igual, el nivel de conocimiento que tienen los abogados en el procedimiento de estas figuras extrajudiciales es muy bajo, a pesar de que un alto porcentaje dice conocer los medios alternativos de solución de conflictos.

En relación al objetivo No. 4: **Identificar las causas por las que surgen los conflictos civiles que se presentan en las casas comunitarias de justicia del municipio de Santiago**. Los fiscales consideran que las causas que impulsan a los usuarios a utilizar las casas comunitarias de Justicia para dirimir conflictos civiles son la partición entre herederos, embargos de bienes muebles, el no pago de alquileres, conflictos familiares, deudas, violación de contratos. Ambos fiscales coincidieron que si bien es cierto que se presentan esos conflictos por las causas ya descritas anteriormente, no es menos cierto que de esas, las causas de mayor presencia son las de los conflictos familiares y los conflictos pecuniarios.

De los abogados encuestados, el 33% considera que la causa por la que los usuarios hacen uso de las casas comunitarias de Justicia del municipio de Santiago es por conflictos familiares, el 24% por deudas, el 21% expresó que todas las anteriores, el 16% el no pago de alquileres, que es una obligación asumida por el inquilino y que no cumple con ella, el 4% respondió partición entre herederos, al

igual, el 4% violación de contratos, el 1% embargos sobre bienes muebles y el 3% otros, sin especificar cuáles.

Se concluye que la mayor causa por la cual se presentan conflictos civiles en las casas comunitarias de justicia del municipio de Santiago es conflictos familiares y deudas. Esto coincide con uno de los objetivos por los cuales fue creada la Casa Comunitaria de Justicia, que es resolver conflictos familiares, pues la misma sirve como centro de mediación familiar.

En cuanto al objetivo No. 5: **Identificar las consecuencias de la aplicación de los medios alternativos de solución de conflictos civiles en las casas comunitarias de justicia del municipio de Santiago.** De los abogados encuestados el 67% dice que una de las consecuencias o más bien, la más importante, es la disminución de trabajo en los tribunales civiles, el 55% establece que reduce los costos de los procesos judiciales y el 25% credibilidad de los medios alternos de solución de conflictos.

Los fiscales entrevistados han coincidido en que se reducen los costos de los procesos judiciales, se disminuye el trabajo en los tribunales civiles, mayor uso por parte de los usuarios y abogados de los servicios que brinda la Casa Comunitaria de Justicia.

Se concluye en este objetivo, de que las consecuencias en la aplicación de los métodos alternos de solución de conflictos civiles en las casas comunitarias de justicia del municipio de Santiago, a pesar de sus deficiencias reduce los costos de los procesos judiciales para muchos usuarios, en cierto modo contribuye con la disminución de trabajo en los tribunales civiles, mayor credibilidad de los medios alternos de solución de conflictos a nivel general de la ciudadanía e incremento cada día en el uso por parte de los ciudadanos de los servicios que brindan las casas comunitarias de justicia.

La conclusión de la presente investigación, de acuerdo con el objetivo general planteado, —determinar el nivel de aplicación de los medios alternativos de solución de conflictos civiles en las casas comunitarias de justicia del municipio de Santiago, período abril 2013-abril 2014, establece que el nivel de aplicación es deficiente, pues aun dando solución a la mayoría de casos civiles que se les presentan, aplicando un único procedimiento para cada método alterno, no es posible monitorear que dichos acuerdos sean cumplidos a cabalidad.

La totalidad de los casos civiles interpuesto en las casas comunitarias de justicia del municipio de Santiago, período abril 2013 - abril 2014, a los que fueron aplicado los medios alternativos de solución de conflictos fueron 1,393, de los cuales 715 fueron resueltos o acordados, equivalentes a un 51% y 678 casos no resueltos o no acordados, equivalentes a un 49%. Ahora bien, del total de los casos resueltos, no se tiene constancia de que fueron cumplidos, pues los mismos no tienen fuerza legal.

Todo esto se debe a que en la República Dominicana los medios alternativos no están establecidos por Ley, no son obligatorios, como lo son en otras legislaciones como Colombia, México, Perú, entre otros países, donde los medios alternativos están regidos por disposiciones legales. Para aplicarlos se debe llevar a cabo una serie de requisitos, a fin de que los mismos sean efectivos, pero en el país las autoridades, entiéndase legisladores y jueces no les interesa que estos mecanismos tengan fuerza legal, ya que con la aplicación efectiva de los mismos, los puestos de trabajos de muchos jueces se verían afectados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, J. (2010). *La Conciliación Extrajudicial y la Conciliación Judicial: Un Puente de Oro Entre Los MARC'S y la Justicia Ordinaria*. Lima: Editorial Grijley.
- Acosta, J. (1998). *Código Civil de la República Dominicana y Legislación Complementaria*. Moca, República Dominicana: Editora Dalis.
- Alarcón, L. (2000). Medios de Solución de los Conflictos. Recuperado el 13 de diciembre del 2013, de <http://www.monografias.com>.
- Altuve, S. y Rivas, A. (1998). *Metodología de la Investigación. Modulo Institucional III*. Caracas: Universidad Experimental Simón Rodríguez.
- Álvarez, F. (2003). *Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos. La Experiencia Dominicana y las Elecciones de Derecho Comparado*. Artículo publicado en la Gaceta Judicial, año 6, No. 150. Edición del 17 al 31 de enero del 2003.
- Amadís, J. (2006). *Métodos alternativos de solución de conflictos en el Código Procesal Penal*. Santo Domingo: Fundación Institucionalidad y Justicia, Inc.
- Barrios, D. (1996). *La simplificación procesal. XI Encuentro Panamericano de Derecho Procesal*. Buenos Aires-Argentina.
- Bonnelly, M. (2002). *Código Procesal Penal de la República Dominicana*. Santo Domingo: Editora Centenario.
- Caivano, R. (2002). *Manual Básico de Conciliación Extrajudicial*. Primera Edición. Lima: Ministerio de Justicia. Escuela Nacional de Conciliación.
- Capitant, H. (1930). *Vocabulario Jurídico*. Buenos Aires: Depalma.
- Carnelutti, F. (1944). *Sistema de derecho procesal civil*. Buenos Aires.
- Chávez, A., Abraham, O. y Romero, S. (2003). *Negociación Directa y Asistida. Tratado de Gestión de Conflictos*. Lima: Editora Asordes.
- Colegio de Abogados de la República Dominicana (2010). *Nueva Constitución de la República Dominicana, proclamada el 26 de enero de 2010. Publicada en la Gaceta Oficial núm. 10561, del 26 de enero de 2010*. Santo Domingo: Edición Grafica VIP Publicidad.
- Craver, C. (2002). *El negociador inteligente*. México: McGraw-Hill.
- Decreto No. 78-381 du 20 mars 1978 relatif aux conciliateurs.
- Domínguez, R. y García, S. (2003). *Introducción a la Teoría del Conflicto en las Organizaciones*. Madrid: Imprime copy red.

- Dossier. Resolución Alternativa de Conflictos. Recuperado el 22 de marzo de 2014, de www.sistemasjudiciales.org/content/jud/archivos/notaarchivo/713.pdf
- Dupuis, J. (1997). *Mediación y Conciliación: mediación patrimonial y familiar. conciliación laboral*. Buenos Aires: Editora Abeledo Perrot.
- Espinal, H. (2005). *Historia Social de Santiago de los Caballeros, 1863-1900*. Santiago de los Caballeros, Republica Dominicana: Editora Fundación Ml. De Jesús Tavárez Portes.
- Fisher, R. (2006). *Más allá de Maquiavelo*. Buenos Aires, Argentina: Editora Granica.
- Fundación Tomás Moro (1991). *Diccionario Jurídico Espasa*. España: Editorial EspasaCalpe.
- García, L. (2003). *Mediación Familiar. Prevención y alternativas al litigio en los conflictos familiares*. Madrid: Editora Dykinson.
- García, R. (1993). *Diccionario Pequeño Larousse Ilustrado*. México: Ediciones Larousse.
- German, M., Cruceta, J. y Acosta, H. (2010). *Anteproyecto de Código Procesal Civil*. República Dominicana: Comisionado de Apoyo a la Reforma y Modernización de la Justicia.
- Gorjón, F. (2001). Arbitraje Comercial Paradigma del Derecho. *Revista Jurídico Jalisciense*. ed. universidad de Guadalajara, año 111, numero 14.
- Gorjon, F., López, S. y Annet, K. (2006). *Métodos Alternos de Solución de Controversias*. México: Ed. Cecsca.
- Gozaíni, O. (1995). *Formas Alternativas para la resolución de conflictos*. Buenos Aires: Ediciones Depalma.
- Hernández, C. (1995). *Conflictos Colectivos de Trabajo y sus Medios de Solución*. Santo Domingo: Centenario.
- Hernández, F. (1991). *Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales*. Santo Domingo: Editora Búho.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Junco, J. (2007). *La Conciliación. Aspectos Sustanciales y Procesales en el Sistema Acusatorio*. Bogotá: Editorial Temis.

- Lorenzo, D. (1999). *La mediación como método para solucionar conflictos*. Gaceta Judicial No. 55 del 15 al 29 de abril del año 1999.
- Márquez, M. (2004). *Mediación y Administración de Justicia. Hacia una Justicia Participativa*. Aguascalientes, México: Ed. Universidad Autónoma de Aguascalientes.
- Mauricio, L. (2009). Monografía sobre los Medios de Solución de Conflictos. Recuperado el 13 de diciembre del 2013, de <http://www.monografias.com>.
- Mendoza, M. (2007). *Conflictos entre Derechos Fundamentales. Expresión, Información y Honor*. Lima: Palestra Editores.
- Milia, F. (1997). *El Conflicto Extrajudicial*. Buenos Aires: Ed. Rubinzal-Gulzoni Editores.
- Moore, C. (1986). *El Proceso de Mediación. Estrategias Prácticas para la Resolución de Conflictos*. Buenos Aires: Granica editores.
- Moore, C. (1995). *El Proceso de Mediación: métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Barcelona: Editorial Granica.
- Nuevo Código de Procedimiento Civil Francés. Versión 06-05-2012.
- Osorio, A. (2002). *Conciliación. Mecanismo alternativo de solución de conflictos por excelencia*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Pacheco, G. (2004). *Mediación, Cultura de Paz*. México: Ed. Porrúa.
- Participación Ciudadana (2010). *Casa Comunitaria de Justicia*. Santo Domingo USAID.
- Peña, O. (2001). *Conciliación extrajudicial: Teoría y Práctica*. Lima: Ed. Apecc.
- Raña, A. (2001). *La Mediación y el Derecho Penal*. Buenos Aires: Editora Fabián J. Di Pacido.
- República de Colombia. Ministerio de Justicia y del Derecho. Programa Nacional de Conciliación. Ventajas. Recuperado el 13 de abril de 2014, de http://www.conciliacion.gov.co/paginas_detalle.aspx?idp=48
- Rivas, L. (2013). *Incidentes de la Instancia en el Proceso Civil*. Primera edición. República Dominicana: Librería Jurídica Internacional.
- Rodríguez, G. (2000). *Resolver Alternativamente Conflictos Penales. En Resolución Alternativa de Conflictos Penales*. Buenos Aires: Editores del Puerto.

- Rodríguez, M. (1989). *Manejo de Conflictos*. México: El Manual Moderno.
- Rodríguez, P. (2004). *Metodología de la investigación aplicada*. Santiago, República Dominicana: Editora Nani.
- Sabino, C. (1992). *Proceso de Investigación*. Caracas: Editorial Panago.
- Secretaria de Estado de Trabajo (1997). *Código de Trabajo y Normas Complementarias*. Santo Domingo: Editora Lozano.
- Suares, M. (1996). *Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós.
- Tejada, A. (1995). *Instrumento de Evaluación*. España: Universidad de Barcelona.
- Tejada, J. (1997). *El Proceso de Investigación Científica*. Barcelona: Fundación la Caixa, E.U.I Santa Madrona.
- Torres, F. Conciliación. Recuperado el 13 de abril de 2014, de <http://www.monografias.com/trabajos58/conciliacion/conciliacion.shtml>.
- Urquidi, E. (1999). *Mediación, Solución al Conflicto Sin Litigio*. México: Ed. Centro de Resolución de Conflictos.
- Urribari, G. (1999). *El Arbitraje en México*. México: Editora Oxford.
- Vado, L. (2002). *Medios Alternativos de Resolución de Conflictos: Mecanismos para acercar la Justicia a la Sociedad*. México: Centro de Estudios de Justicia de Las Américas. .
- www.encyclopedia.thefreedictionary.com
- Zulema, L. (1994). *¿Qué es la Mediación?* Buenos Aires: Editorial Abeledo Perrot.

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana

809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245. biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.

809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do