



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**  
**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS**  
**ESCUELA DE DERECHO**  
**CARRERA: DERECHO**

**LA CONCILIACIÓN COMO MEDIO DE RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS APLICADA EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO DEL INSTITUTO AUTÓNOMO MUNICIPAL POLICÍA  
SAN DIEGO.**

**INSTIUCIÓN:** Instituto Autónomo Municipal Policía de San Diego

**Autor(a):** Ventura, José

**Tutor (a):** Afanador R, María E

San Diego, octubre de 2019.



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**  
**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS**  
**ESCUELA DE DERECHO**  
**CARRERA: DERECHO**

**LA CONCILIACIÓN COMO MEDIO DE RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS APLICADA EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO DEL INSTITUTO AUTÓNOMO MUNICIPAL POLICÍA  
SAN DIEGO.**

**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

---

Nombre, firma y cédula de identidad del Tutor Académico

---

Nombre, firma y cédula de identidad del Tutor Institucional y Sello

---

Nombre, firma y cédula de identidad del Jurado

## INDICE

### **PAGINAS PRELIMINARES**

Resumen.....	4
Introducción.....	5

### **CAPITULO I**

Planteamiento del problema.....	7
Formulación del problema.....	8
Objetivos de la investigación.....	9
Justificación y Alcance.....	9
Limitaciones.....	11

### **CAPITULO II**

Antecedentes de la investigación.....	12
Bases teóricas de la investigación.....	15
Bases legales de la investigación.....	21
Definición de términos básicos.....	30

### **CAPITULO III**

Tipo y nivel de investigación.....	32
Diseño de la investigación.....	33
Técnica de recolección de datos.....	34
Fases de la investigación.....	35

### **CAPITULO IV**

Resultados y recomendaciones.....	45
Conclusión.....	50
Bibliografía.....	52



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
ESCUELA DE DERECHO  
CARRERA: DERECHO

**Autor(a):** Ventura, José  
**Tutor (a):** Afanador R, María E  
**Año:** 2019

**LA CONCILIACIÓN COMO MEDIO DE RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS APLICADA EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO DEL INSTITUTO AUTÓNOMO MUNICIPAL POLICÍA  
SAN DIEGO.**

**Resumen**

Los medios de resolución de conflictos representan hoy día la vía alterna a la jurisdicción por excelencia que tiene el sistema de administración de justicia, ello sin lugar a dudas explica la razón por la cual el legislador les otorgo a los mismos rango constitucional, ahora bien tomando en consideración en planteamiento anterior es clara la necesidad de contar con investigaciones de carácter técnico que de alguna manera desarrollen a estos elementos también llamados medios de autocomposición procesal bajo una óptica netamente objetiva siempre llevando de la mano a quienes se interesen en su lectura. Ahora bien la presente investigación tomara como objeto de estudio solo a la conciliación, paseando por la generalidad de su concepto para finalmente desembocar en lo específico del procedimiento conciliatorio llevado a cabo en la Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Autónomo Policía Municipal de San Diego, detallando con precisión tanto los beneficios de la aplicación del mismo como la situación problemática que en ciertos casos se genera en función de las pretensiones erradas de quienes se ven envueltos en el conflicto.

**Palabras claves:** Acta, acuerdo, audiencia, coerción, conciliación, conflicto, controversia, convivencia, denuncia, dirimir, falta, justicia, medio, neutral, procedimiento, queja, resolución.

## **Introducción**

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela vigente dentro de su contenido desarrolla a los medios alternativos de resolución de conflictos, en otras palabras los mismos gozan de rango constitucional y es por ello que cada día es más común ver como son precisamente estos los medios predilectos de quienes tienen conflictos a la hora de resolverlos, sin embargo si bien es cierto que dichas herramientas representan un avance no solo desde el punto de vista jurídico a la hora de presentar respuestas pacíficas a situaciones problemáticas no se puede pasar por alto el hecho de que si no se abordan con el conocimiento necesario para ello se podría generar en consecuencia contratiempos que no permitirán a la larga resolver la contienda entre las partes.

En aras de aplacar dicho panorama nace la presente investigación, que de manera humilde tendrá como objeto dar estudio a la conciliación presente en los procedimientos que específicamente se llevan a cabo en la Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Autónomo Municipal Policía de San Diego por orden directa de la Contraloría General de la República tomando en consideración el marco legal rector en la materia, investigaciones previas relacionadas al tema y los aportes de la doctrina. La investigación por su parte quedara estructurada en cuatro amplios capítulos, cada uno con sus respectivos subtítulos.

De tal manera que se construya con lo anterior los cimientos necesarios para generar resultados concretos que permitan no solo determinar la magnitud de la situación problemática, puesto que la idea es también generar mediante el estudio una posible solución mediante recomendaciones y con ello concluir. Con el ánimo de lograr tal pretensión la investigación en su desarrollo pondrá al alcance del lector cuatro capítulos estructurados de la siguiente forma, el primero titulado el problema que plasmara de forma clara y sencilla de forma

clara la situación problemática que se genera cuando existe desconocimiento en las partes del procedimiento conciliatorio llevado en la Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Autónomo Municipal Policía de San Diego paseando por los objetivos específicos que tiene la investigación que cumplir, la razón justificada del por qué se hace necesaria la investigación delimitando también hasta donde llegara con sus respectivas limitaciones.

Un segundo capítulo que presentara al lector trabajos previos de diversos investigadores abordando una situación de naturaleza similar en aras de dar más fuerza a lo desarrollado, utilizando de igual modo citas teóricas de la doctrina rectora en el área. En el segundo capítulo de la investigación se ubicaran también los artículos legales utilizados para el estudio del fenómeno, una lista de términos que facilitarían la comprensión en lectores que no ubiquen el tema desarrollado en su zona de confort.

En el tercer capítulo de la investigación por su parte se ubicaran los apartados técnicos que dieron modo y orden a la investigación desde un punto de vista metodólogo, así como también en desarrollo de las fases que han de ser agotadas para siquiera pensar en satisfacer los objetivos de la investigación. En última instancia, se ubica el último capítulo de la investigación en donde se encontrarán los resultados obtenidos una vez finalizadas las fases metodológicas, la conclusión final y el anexo bibliográfico final

## **CAPITULO I**

### **El Problema**

#### **Planteamiento del problema**

Los medios alternativos para la resolución de conflictos también conocidos como medios de autocomposición procesal son considerados por muchos incluyendo nuestro legislador patrio que les otorgo rango constitucional, un gran avance a la hora de buscar soluciones pacíficas a los diversos problemas existentes entre particulares, sin embargo, ello no implica que no exista por parte de la ciudadanía en general un claro desconocimiento de los mismos. Tal situación genera a la larga, escenarios problemáticos tales como confusión, inconformidad y anhelos divorciados de la realidad en aquellos que tienen problemas por solucionar.

En ese mismo orden de ideas, es preciso destacar que la presente investigación tomara como objeto de estudio solo a la conciliación como medio alternativo de resolución de conflictos puesta en práctica en los procedimientos llevados a cabo por la Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Autónomo Municipal Policía de San Diego ubicada en la Urbanización Parque Comercio Industrial Castillito, Centro Comercio Industrial MAVINCA, locales uno y dos, avenida Boulevard Sur 101 entre calle 66 y 68, en donde muchas veces las partes no logran una solución a la contienda por estar inconformes con el procedimiento en sí. Dicha inconformidad nace tal y como se viene planteando de un claro desconocimiento de los medios alternativos de resolución de conflictos, pues quienes sienten inconformidad y desisten del procedimiento conciliatorio lo hacen en su mayoría por haber pensado erradamente que al tratarse de un ente

policial los conflictos ventilados a través de él son resueltos todos con la imposición de resoluciones coercitivas y la realidad es que se agota un procedimiento pacífico precisamente para evitar dicho escenario.

Continuando con lo anterior, la inconformidad de muchos en el desarrollo del procedimiento conciliatorio en la sede policial llega a ser tan grande que incluso sienten haber perdido tiempo, pues vale acotar que al tratarse de un procedimiento conciliatorio la parte denunciada puede incluso no asistir a las audiencias. Se reitera que la parte accionante en muchos casos piensa que en el ente policial se actuara con fuerza de choque para detener de forma expedita la situación que termino desencadenando la inconformidad o el conflicto como tal y lo cierto es que los beneficios de la conciliación solo serán palpables si los implicados en la contienda tienen dentro de sí la intención de resolver pacíficamente.

### **Formulación del problema**

Aun cuando la conciliación a nivel teórico es la forma de componer o de ajustar los ánimos de quienes se encuentran opuestos entre sí desafortunadamente la realidad termina reflejando que la puesta en práctica del ánimo conciliatorio en la Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Autónomo Municipal Policía de San Diego no siempre acarrea resultados deseados, ya que en reiteradas ocasiones los particulares interesados se sienten inconformes con la falta de coerción y es en ese sentido donde surge la siguiente duda:

¿Es la conciliación el camino más idóneo para dirimir y encontrar posibles soluciones de los reclamos, quejas y denuncias que los particulares presentan en la Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Autónomo Municipal Policía de San Diego?

¿Cuál es el marco jurídico que desarrolla a la conciliación como medio alternativo de resolución de conflicto?

¿Cuál es la diferencia entre el procedimiento de conciliación aplicado por la Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Autónomo Municipal Policía de San Diego con los demás medios de resolución de conflictos?

¿Cuál es el procedimiento de conciliación aplicado por la Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Autónomo Municipal Policía de San Diego?

### **Objetivos de la Investigación.**

#### **Objetivo General:**

Analizar la conciliación como medio de resolución de conflictos aplicada por la Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Autónomo Municipal Policía de San Diego.

#### **Objetivos Específicos:**

Examinar el cuerpo normativo que desarrolla la conciliación como medio de resolución de conflictos.

Comparar la conciliación con otros medios de resolución de conflictos aplicados por la Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Autónomo Municipal Policía de San Diego.

Describir el procedimiento de conciliación aplicado por la Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Autónomo Municipal Policía de San Diego.

#### **Justificación y Alcance.**

La conciliación es un medio alternativo al proceso judicial para resolver un conflicto de manera rápida y económica, en la actualidad su aplicabilidad es muy frecuente pues no solo se logra ver materializada en tribunales. Una de las características más

destacables que tiene la conciliación como medio alternativo de resolución de conflictos es el grado constitucional del cual goza, partiendo de esa base resulta lógico pensar que dicho tema a los fines de desarrollarlo merece investigaciones científicas arduas y es allí donde reposa la justificación de la presente investigación.

Resulta imperativo conocer el conjunto de beneficios y desventajas que van acompañados de la implementación de la conciliación específicamente en la Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Autónomo Municipal Policía de San Diego, puesto que a pesar de ser un medio de resolución de conflicto empleado de manera frecuente existe mucho desconocimiento en lo relativo a su correcta implementación y beneficios tanto por profesionales del derecho y la colectividad general.

Ahora bien la Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Autónomo Municipal Policía de San Diego ha implementando dentro de sus procedimientos a la conciliación como medio alternativo para la resolución de los conflictos de quienes allí se apersonen logrando un notable acercamiento entre las distintas comunidades Sandieganas y la policía del municipio, situación que a la larga hace más grande la necesidad de estudiar a los medios alternativos para la solución de conflictos desde un punto de vista netamente técnico.

Así también la presente investigación tiene su justificación en la necesidad de crear investigación relativa a los medios de resolución procesal a los fines de brindar mayor conocimiento de su aplicabilidad, y principalmente en los beneficios con la economía y simplicidad de su proceso a favor de la colectividad que busca en los órganos administradores de justicia una vía para solucionar sus conflictos

Por otra parte en aras de exponer de antemano los límites de la investigación resulta necesario exponer que de la misma solo se

puede esperar el análisis objetivo de artículos legales encontrados en la normativa que regula el tema y la doctrina.

En otras palabras la presente investigación se limitara a profundizar sobre la definición de los medios alternativos de resolución de conflictos, objeto, propósito y razón de los mismos tomando como herramientas artículos legales y opiniones de diferentes autores.

### **Limitaciones.**

Resulta una limitante clara en este tipo de investigaciones el factor tiempo que siempre juega en contra, lógico es pensar que la única fuerza de choque efectiva contra el tiempo es una planificación efectiva sin embargo ello no quita que siempre existan factores externos que interfieran con el desarrollo correcto de toda planificación preventiva. Del mismo modo es preciso destacar que el investigador precisa de asesoramiento continuo por parte de guías que tienen una vida cotidiana que no siempre es compatible con los horarios que desde el punto de vista de la planificación han de ser utilizados para dedicación exclusiva de la investigación.

## **CAPITULO II**

### **Marco Teórico**

#### **Antecedentes de la investigación.**

Todo trabajo científico requiere dentro de su contenido citar líneas de investigación pasadas comunes o similares destacando conceptos y opiniones objetivas, todo ello con la finalidad de plasmar aún más seriedad en el contenido manejado. Lo anterior de alguna manera termina describiendo a grandes rasgos el espíritu y razón del presente capítulo dentro del cuerpo de la investigación.

Bavaresco (2006) “El marco teórico referencial, brinda a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permiten abordar el problema dentro de un ámbito donde este cobre sentido” (p.269).

Partiendo de lo anteriormente expuesto queda claro que respaldar la presente investigación con opiniones de diferentes investigadores que en determinado momento tuvieron como tarea estudiar a fenómenos problemáticos similares al planteado es necesario.

Duran (2014) en su línea de investigación que lleva por nombre “La Aplicación de los Medios Alternos de Resolución de Conflictos en el Proceso Laboral Venezolano” presentada para optar por el título de Especialista en Derecho Procesal Mención Procesal Laboral explica bajo una vertiente de tipo documental que su intención con el desarrollo de la investigación siempre fue analizar la aplicación de los medios alternativos para la resolución de conflictos donde evidentemente se incluye a la conciliación específicamente en el proceso laboral venezolano. En ese mismo orden de ideas Duran

concluye en su investigación que dichos medios cuando se aplican constituyen un claro inicio de modernidad para el sistema de justicia que poco a poco viene quedando más arcaico y al cual en determinado momento quizá le sea muy difícil alcanzar a la justicia como fin del Estado que es.

Malavé (2015) en su Trabajo Especial de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de Especialista en Derecho Penal titulado “Los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos en Venezuela con Referencia a la Legislación Comparada” analiza a los medios alternativos de resolución de conflictos desde el punto de vista jurídico con la intención de constatar si los mismos van en sincronía con las corrientes internacionales que sin lugar a duda han colocado en las ya mencionadas instituciones envergadura por tener la misma eficacia que una sentencia definitivamente firme. Malavé encuadra su investigación en un esquema documental y con las diferentes técnicas utilizadas para la recolección de datos obtuvo de resultados que los demás medios alternativos de resolución de conflictos permiten eliminar de cierto modo el impacto negativo ocasionado por el retardo procesal, ya que con ellos se puede hacer de esa carga algo mucho más ligero precisamente porque dichas instituciones de carácter jurídico se caracterizan por lo expeditas que son.

Lo anterior sin lugar a dudas refleja de nueva cuenta la necesidad latente de contar con investigaciones técnicas que desarrollen a los medios alternativos de resolución de conflictos, pues se reitera que los mismos más allá del carácter constitucional que tienen juegan un papel sano dentro del sistema de administración de justicia y es precisamente con ello que el aporte de Malavé guarda estrecha relación con la presente investigación ya que permiten acelerar dicho sistema de justicia. En otras palabras los medios alternativos de resolución de conflictos y el paradigma novedoso que acarrearán según la opinión de diversos conocedores del área como Malavé encajan

como un refuerzo claro para el sistema de justicia pues lo actualizan de una metodología que emplea procedimientos engorrosos y arcaicos.

Hidalgo (2016) con su trabajo especial de grado de corte cuantitativo y documental presentado para optar al grado de Magister en Administración del trabajo y Relaciones Laborales titulado "Conflictos Laborales en Venezuela y los medios de resolución" analiza los diversos beneficios que se adquieren con la implementación de los medios alternativos de resolución de conflictos dentro del proceso laboral, lo que resulta lógico tomando en cuenta que en dicha rama es común que se genere un canal de comunicación constante entre el patrono y los trabajadores en el cual se pueden presentar conflictos de diversas naturaleza. Con los resultados de su investigación Hidalgo deja claro que la correcta utilización de los medios de resolución de conflictos siempre generara beneficios en cuanto al ahorro de tiempo y dinero pues su uso representa abortar totalmente un procedimiento judicial arcaico y complicado y con ello saltar también el gasto económico que la fase judicial representa.

Hidalgo evidentemente centra sus esfuerzos científicos en un ambiente laboral estricto, sin embargo la idea que maneja en su trabajo vista desde un punto de vista general es ciertamente acertada y guarda relación con la presente investigación, pues es menester recordar que al agotar la vía conciliatoria de forma efectiva se obtiene una decisión que cuenta con la fuerza de sentencia definitivamente firme y ese es el principal objetivo de la Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Autónomo Municipal Policía de San Diego.

Con la conciliación queda claro que se busca que las partes lleguen a un acuerdo, razón por la cual es muy común que dichas instituciones se usen sobretodo en el campo laboral es por ello que desde el punto de vista del derecho comparado es para algunos

ordenamientos jurídicos una obligación el agotar dicho medio antes de siquiera intentar acudir a la vida judicial para resolver vía sentencia la situación conflictiva y evitar sobrecargar el sistema judicial. Ahora bien, es cierto que el ánimo conciliatorio recae en las partes y en razón de ellos serán los involucrados quienes lleguen a un punto neutral sobre el cual versara el acuerdo, sin embargo ello no implica que no se necesite con la conciliación la intervención de un tercero.

### **Bases teóricas de la Investigación.**

Arias (2006) conceptualiza a las bases teóricas de la investigación como: “Un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado” (p.35).

Lo anterior puede usarse para entender a la perfección el verdadero propósito y razón de contar con bases teóricas en la presente investigación, es decir que con ellas se puede explicar con opiniones objetivas de terceros al problema usado como punto de estudio. Ahora bien a lo largo de toda la investigación se ha hablado una y otra vez acerca de los medios alternativos de resolución de conflictos, sin embargo para entender mejor el contexto de la situación resulta interesante usar el apoyo doctrinario necesario para abordarlos, definirlos y explicar de forma sencilla y correcta sus diversas características tomando como eje central siempre a la conciliación.

La fase judicial, es una vía mediante la cual los interesados acceden en búsqueda de una resolución llamada sentencia emanada del juez, que en base a las diferentes regulaciones legales termina administrando justicia. Sin embargo los procedimientos previos para finalmente contar con la sentencia definitiva que define el fin del conflicto resultan para muchos bastante burocráticos, largos y

costosos, Rombert, A (2005) en relación a lo que es la sentencia expone que:

“La sentencia no es otra cosa que la norma jurídica individual y concreta creada por el juez mediante el proceso para regular la conducta de las partes en conflicto”.

Es sin lugar a dudas la sentencia una herramienta idónea para resolver conflictos, pues lo expuesto en ella debe ser acatado de forma obligatoria por las partes, pero de nuevo resulta imperativo entender que para acceder a ella resulta requisito indispensable agotar un procedimiento judicial previo y en ese sentido surge la necesidad de contar con vías alternas que faciliten el acceso a las soluciones de las diversas disputas. Dichas vías alternas se materializan en la realidad fáctica a través de la figura de los medios alternativos de resolución de conflictos, pues con ellos de forma pacífica se evitan contiendas innecesarias prácticamente sin costo alguno y de forma rápida.

Rombert, por su parte comenta a la hora de abordar a los diferentes medios de resolución de conflictos, también llamados medios de autocomposición procesal en su obra de nombre Tratado de Derecho Procesal Civil Venezolano lo siguiente:

“...tienen la misma eficacia que la sentencia, pero se origina ya en la voluntad concorde de ambas partes, o bien en la declaración unilateral de una de ellas”. (p.297)

Deslindando el preámbulo aportado por Rengel Romberg a la hora de abordar a los medios de resolución alternativos de conflictos, se puede evidenciar que solo pueden ser utilizados si ambas partes dentro del conflicto en cuestión lo desean, es decir tiene que existir un aura pacífica dentro de las partes. Lo anterior puede visualizarse como un posible defecto de tan novedosas herramientas y más si se toma en consideración que la investigación gira en torno a

procedimientos llevados a cabo por la Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Autónomo Policía Municipal de San Diego, ya que iniciados dichos procedimientos no siempre se lograba encaminar los ánimos de las partes a un sentido pacífico.

A diferencia del proceso judicial en el cual las partes deben apegarse siempre a lo establecido en la norma legal, es potestativo de quienes se encuentre involucrados acceder a una vía alterna para resolver la contienda. Continuando con el análisis del aporte dado por el maestro procesal Rengel Romberg es claro que de entrada hace alusión a la ventaja que existe con estos medios y es que con ellos se evita perder grandes porciones de tiempo, existe un ahorro en costas y con todo ello se consigue una decisión que al final tendrá la misma envergadura y fuerza ejecutoria que una sentencia.

Constitucionalmente los medios alternativos de resolución de conflictos tienen su desarrollo correspondiente, de tal manera que se genera en consecuencia una obligación en la persona del Estado de promoverlos y desarrollarlos, con lo cual no es descabellado que existan en el país cuerpos colegiados que se dediquen entre otras cosas a capacitar profesionales en el área. Así por su parte Venezuela cuenta con la Asociación Venezolana de Arbitraje que promueve la amplia gama de postulados pacifistas que indiscutiblemente van de la mano con dichos medios. Tales corrientes filosóficas resultan interesantes para aplicarlas en la vida diaria, con ello se hace alusión a que no necesariamente se tiene que recurrir a una fase judicial o administrativa para ponerlos en práctica, ya que si se quiere conciliar cualquier ciudadano imparcial puede fungir como mediador entre dos o más partes en conflicto, lo que terminaría demostrando que la participación ciudadana no es simple utopía.

Roman J. Duque Corredor en la Guía Práctica para la Comprensión y Utilización del Arbitraje de la Asociación Venezolana de Arbitraje expone lo siguiente:

“No cabe duda que cuando las propias partes se acuerdan sobre el modo de resolver sus controversias, estas aceptan voluntariamente las decisiones a las que se llega a través de los medios que ellas mismas han escogido, lo que reduce la litigiosidad y la conflictividad y se favorece la convivencia” (p. 1).

En ese mismo orden de ideas vale acotar que entre los denominados medios alternativos para la resolución de conflictos figuran por ejemplo el arbitraje y la negociación. Sin embargo la investigación gira en torno a la conciliación cuya naturaleza jurídica es la misma que los anteriormente señalados, enfocada específicamente como medio para resolver disputas presentadas en la Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Autónomo Municipal Policía de San Diego y en ese sentido se hace necesaria primeramente la definición de conciliación, punto en el cual cabe citar de nueva cuenta al maestro Rengel Romberg cuando expresa que:

“La conciliación es la convención o acuerdo a que llegan las partes por mediación del Juez durante el proceso, que pone fin al litigio y tiene los mismos efectos que la sentencia definitivamente firme” (p. 308).

Del material aportado por el jurisconsulto previamente citado es necesario explicar de nueva cuenta varios apartados, siendo el primero que el maestro Rengel Romberg en su rol de procesalista por excelencia se refiere a la conciliación aplicada en juicio, idea que difiere del carácter administrativo de los procedimientos administrativos tomados por la presente investigación como fenómenos objetos de estudio. Ello sin embargo no quita la posibilidad de tomar la idea general del concepto aportado por él y es que tal y como lo indica se hace necesaria la intervención de un tercero que encamine a las partes por un canal pacífico que en fase judicial recibe el nombre de juez mediador.

Continuando con lo anterior, resulta necesario insistir en la idea de que gran parte de lo aportado por la doctrina se encuentra contextualizado en una fase judicial, en fase administrativa son los funcionarios jefes los que se encargan de mediar en el procedimiento conciliatorio y no el juez, una vez se logre entender ese apartado la verdad es que el concepto de Rengel Romberg encierra toda la generalidad de la idea de la conciliación. Es decir que desarrollando aún más la idea del citado autor se puede concluir que en definitiva las partes conciliando lejos de buscar contienda encuentran solución pacífica de un conflicto determinado con la ayuda de un tercero imparcial y recibiendo beneficios tales como un ahorro de tiempo y económico.

En relación al tercero imparcial necesario para que funcione la dinámica conciliatoria, es preciso resaltar dicho conciliador debe ayudar a las partes a resolver el problema presentado, sin embargo para ello él debe contar con habilidades tales como atemperar posiciones extremas de las partes, mucha paciencia para resolver dudas planteadas las veces que sea necesario e incluso mucha elocuencia para poder a través del dialogo generar las condiciones necesarias para contar con un ambiente pacífico, el Centro Empresarial de Conciliación y Arbitraje (CEDCA) al respecto aporta lo siguiente:

“El rol del conciliador es el de ayudar a las partes a analizar la controversia, así como las posibilidades y opciones de acuerdo, sin perder su condición imparcial”

El profesor universitario Pedro Alejandro Duarte es tajante a la hora de buscar un claro impulso para estos medios de resolución de conflictos o como a él le gusta llamarlos “Mecanismos de Resolución de Conflictos ya que según su criterio representan una clara solución al problema de la judicialización que en muchos casos impide una correcta administración de justicia y por tanto hace ilusoria la idea de

verdaderamente alcanzar la materialización de un Estado Social de Derecho y de Justicia pleno, además de que con ellos puede abortarse incluso un problema cultural adoptado por aspectos tales como tendencias conflictivas reflejadas en aspectos tan cotidianos de la vida como son los programas de televisión, series y novelas en donde pareciera que la única solución a los problemas es demandar.

Con el ánimo de continuar entendiendo la novedad del tema de los medios de resolución de conflictos, también llamados mecanismos se hace necesario consultar el trabajo titulado “Los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos: Nuevas Tendencias del Derecho Procesal en el Sistema de Justicia Venezolano” de la auditoría del ya citado profesor Duarte en donde se expresa lo siguiente:

“Administrar justicia deja de ser un monopolio del Estado, en el sentido que los abogados y abogadas en ejercicio, los mediadores, los conciliadores, los facilitadores y cualquier otro mecanismo de iniciativa popular está en la capacidad de convertirse en instrumentos fundamentales para la realización de la justicia distinto a los Tribunales” (p. 10).

Una vez concluye el paseo doctrinario sobre el cual se estudian conceptos básicos de medios alternativos de resolución de conflictos y la conciliación, vale hacer una síntesis general de lo recaudado, así pues es importante destacar que si bien la doctrina por lo general los aborda desde un punto de vista procesalista, los postulados de dichas instituciones jurídicas son aplicables incluso al día a día de los ciudadanos y por ello el Estado tiene la obligación de promoverlos, ya que con ello fomenta la autogestión y participación ciudadana. Solo puede darse la conciliación y los demás medios, si existe en las partes un ánimo pacifista que quiera evitar la contienda y que en el caso específico de la conciliación obligatoriamente se requiera la presencia de un tercero imparcial que haga las veces de mediador,

que en el caso judicial será la persona del juez pero en el caso específico de la conciliación aplicada en los procedimientos administrativos de la Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Autónomo Municipal Policía de San Diego dicha acción recae en el funcionario jefe.

### **Bases Legales de la Investigación.**

A continuación se citaran las respectivas bases legales que la presente investigación usa como fundamentos.

### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.**

Artículo 62:

“Todos los ciudadanos y ciudadanas tienen el derecho de participar libremente en los asuntos públicos, directamente o por medio de sus representantes elegidos o elegidas.

La participación del pueblo en la formación, ejecución y control de la gestión pública es el medio necesario para lograr el protagonismo que garantice su completo desarrollo, tanto individual como colectivo. Es obligación del Estado y deber de la sociedad facilitar la generación de las condiciones más favorables para su práctica”.

Artículo 70:

“Son medios de participación y protagonismo del pueblo en ejercicio de su soberanía, en lo político: la elección de cargos públicos, el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato, la iniciativa legislativa, constitucional y constituyente, el cabildo abierto y la asamblea de ciudadanos y ciudadanas cuyas decisiones serán de carácter vinculante, entre otros; y en lo social y económico, las instancias de atención ciudadana, la autogestión, la cogestión, las cooperativas en todas sus formas incluyendo las de carácter financiero, las cajas de ahorro, la empresa comunitaria y demás

formas asociativas guiadas por los valores de la mutua cooperación y la solidaridad.

La ley establecerá las condiciones para el efectivo funcionamiento de los medios de participación previstos en este artículo”.

Artículo 178:

“Es de la competencia del Municipio el gobierno y administración de sus intereses y la gestión de las materias que le asigne esta Constitución y las leyes nacionales, en cuanto concierne a la vida local, en especial la ordenación y promoción del desarrollo económico y social, la dotación y prestación de los servicios públicos domiciliarios, la aplicación de la política referente a la materia inquilinaria con criterios de equidad, justicia y contenido de interés social, la promoción de la participación, y el mejoramiento, en general, de las condiciones de vida de la comunidad, en las siguientes áreas:

1. Ordenación territorial y urbanística; patrimonio histórico; vivienda de interés social; turismo local; parques y jardines, plazas, balnearios y otros sitios de recreación; arquitectura civil, nomenclatura y ornato público.
2. Vialidad urbana; circulación y ordenación del tránsito de vehículos y personas en las vías municipales; servicios de transporte público urbano de pasajeros y pasajeras.
3. Espectáculos públicos y publicidad comercial, en cuanto concierne a los intereses y fines específicos municipales.
4. Protección del ambiente y cooperación con el saneamiento ambiental; aseo urbano y domiciliario, comprendidos los servicios de limpieza, de recolección y tratamiento de residuos y protección civil.
5. Salubridad y atención primaria en salud, servicios de protección a la primera y segunda infancia, a la adolescencia y a la tercera edad;

educación preescolar, servicios de integración familiar del discapacitado al desarrollo comunitario, actividades e instalaciones culturales y deportivas. Servicios de prevención y protección, vigilancia y control de los bienes y las actividades relativas a las materias de la competencia municipal.

6. Servicio de agua potable, electricidad y gas doméstico, alcantarillado, canalización y disposición de aguas servidas; cementerios y servicios funerarios.

7. Justicia de paz, prevención y protección vecinal y servicios de policía municipal, conforme a la legislación nacional aplicable.

8. Las demás que le atribuya la Constitución y la ley.

Las actuaciones que corresponden al Municipio en la materia de su competencia no menoscaban las competencias nacionales o estatales que se definan en la ley conforme a la Constitución.

Artículo 253:

“La potestad de administrar justicia emana de los ciudadanos o ciudadanas y se imparte en nombre de la República por autoridad de la ley.

Corresponde a los órganos del Poder Judicial conocer de las causas y asuntos de su competencia mediante los procedimientos que determinen las leyes, y ejecutar o hacer ejecutar sus sentencias.

El sistema de justicia está constituido por el Tribunal Supremo de Justicia, los demás tribunales que determine la ley, el Ministerio Público, la Defensoría Pública, los órganos de investigación penal, los o las auxiliares y funcionarios o funcionarias de justicia, el sistema penitenciario, los medios alternativos de justicia, los ciudadanos que participan en la administración de justicia conforme a la ley y los abogados autorizados para el ejercicio”.

Resulta quizás ser el citado artículo 253 constitucional el más importante en lo que a medios de resolución de conflictos se refiere, pues el legislador con la redacción que la administración de justicia no reposa solo en los órganos judiciales, lo que abre las puertas de forma indiscutible al futuro procesal con la inclusión de vías alternas para resolver controversia en busca de una desjudicialización”.

Artículo 258:

“La ley organizará la justicia de paz en las comunidades. Los jueces o juezas de paz serán elegidos o elegidas por votación universal, directa y secreta, conforme a la ley.

La ley promoverá el arbitraje, la conciliación, la mediación y cualesquiera otros medios alternativos para la solución de conflictos”.

A lo largo de la investigación claramente se ha hecho hincapié en el rango constitucional que tienen los medios alternativos para la resolución de conflictos, los artículos anteriormente citados son precisamente los que desarrollan a grandes rasgos a dichas instituciones jurídicas. De dichos artículos constitucionales resalta el rol activo que se le da al ciudadano a la hora de administrar justicia, pudiendo sin ningún problema dirimir situaciones problemáticas a través de los medios que considere adecuados, tal postulado combinado con la promoción que de conformidad con la constitución la ley debe hacerle a los medios de resolución de conflictos crea en consecuencia el escenario legal idóneo para dichas herramientas alternas a la vía judicial.

### **Código de Procedimiento Civil**

Artículo 257:

“En cualquier estado y grado de la causa, antes de la sentencia, el Juez podrá excitar a las partes a la conciliación, tanto

sobre lo principal como sobre alguna incidencia, aunque ésta sea de procedimiento, exponiéndoles las razones de conveniencia”.

Artículo 258:

“El Juez no podrá excitar a las partes a la conciliación cuando se trate de materias en las cuales estén prohibidas las transacciones”.

Artículo 259:

“La conciliación hecha por un tutor u otro administrador, o por quien no pueda disponer libremente del objeto sobre que verse la controversia, tendrá efecto solamente cuando se le apruebe de la manera establecida para las transacciones en el Código Civil”.

Artículo 260:

“La propuesta de conciliaciones no suspenderá en ningún caso el curso de la causa”.

Artículo 261:

“Cuando las partes se hayan conciliado, se levantará un acta que contenga la convención, acta que firmarán el Juez, el Secretario y las partes”.

Artículo 262:

“La conciliación pone fin al proceso y tiene entre las partes los mismos efectos que la sentencia definitivamente firme”.

El Código de Procedimiento Civil Venezolano constituye uno de los instrumentos legales que mayor importancia le dan a los medios de autocomposición procesal, teniendo estos la misma fuerza que las decisiones judiciales. Además que fomenta el uso de estos pues el juez en cualquier grado y estado de la causa podrá incitar a las partes

a que dispongan de ellos para dirimir el conflicto, es de hecho el código de procedimiento civil la institución jurídica utilizada como referencia en la mayoría de los casos para poner en práctica a dichos medios de resolución, independientemente de que ellos en dicho ley se contextualicen solo en una fase judicial.

### **Ley sobre Procedimientos Especiales en Materia de Protección Familiar de Niños, Niñas y Adolescentes.**

#### Artículo 4:

A los fines de esta Ley, la conciliación y mediación familiar son medios alternativos para la solución de conflictos, en los cuales se orienta y asiste con imparcialidad a las familias para que alcancen acuerdos justos y estables que resuelvan una controversia o, al menos, contribuyan a reducir el alcance de la misma, para la protección de los derechos y garantías de los niños, niñas y adolescentes. La conciliación y mediación son considerados medios de solución de conflictos análogos, siendo desarrollado el primero en procedimientos administrativos y el segundo en procesos judiciales.

De lo anterior solo se puede apreciar modernidad, el legislador visualiza a medios alternativos de resolución de conflictos tales como la mediación y conciliación como verdaderos mecanismos viables para la solución de conflictos en un área tan especial y delicada. Es preciso a su vez destacar que de conformidad al tratamiento dado por parte de juristas y el mismo legislador a la conciliación y la mediación, pareciera que las mismas son instituciones exactas y tal planteamiento resulta ser errado pues de hecho el anterior artículo lo deja claro cuando coloca en un claro manifiesto que la conciliación solo se da en fase administrativa y la mediación en fase judicial.

## **Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional del Control Fiscal.**

Artículo 75:

“El Contralor General de la República, mediante resolución que se publicará en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, dictará las normas destinadas a fomentar la participación de los ciudadanos, haciendo especial énfasis en los siguientes aspectos:

1. Atender las iniciativas de la comunidad en el proceso de participación ciudadana en el control fiscal.
2. Ordenar, dirigir, sistematizar y evaluar las denuncias ciudadanas.
3. Establecer estrategias de promoción de la participación ciudadana para coadyuvar a la vigilancia de la gestión fiscal.
4. Promover mecanismos de control ciudadano en proyectos de alto impacto económico, financiero y social”.

De nueva cuenta un artículo que bebe de los manantiales legales encontrados a nivel constitucional, con una fuerte promoción a la participación ciudadana. Es necesario comprender que una vez el legislador tiene la intención de promover el rol activo del ciudadano con la participación ciudadana da pie también a que sea el mismo ciudadano quien administre los diferentes elementos que tenga a su disposición para resolver conflictos que por la naturaleza de la ley en cuestión se canalizan a través de un sector financiero sin tener que esperar necesariamente de la ayuda del Estado.

## **Ley Orgánica de la Jurisdicción Especial de la Justicia de Paz Comunal.**

### Artículo 2

“La justicia de paz comunal comprende el ámbito de la justicia de paz, que promueve el arbitraje, la conciliación y la mediación para el logro o preservación de la armonía en las relaciones familiares, la convivencia vecinal y comunitaria; y el ámbito de las situaciones derivadas directamente del derecho a la participación ciudadana con relación a las instancias y organizaciones del Poder Popular, así como las generadas como producto del funcionamiento de éstas”.

Por su parte, la Ley Orgánica de la Jurisdicción Especial de la Justicia de Paz Comunal define lo que es la justicia de paz e indica cuales son los medios alternativos de resolución de conflictos, siendo este cuerpo legal el que rige el funcionamiento y la aplicación de estos instrumentos.

## **Ley Orgánica Procesal del Trabajo.**

### Artículo 6:

El Juez es el rector del proceso y debe impulsarlo personalmente, a petición de parte o de oficio, hasta su conclusión. A este efecto, será tomada en cuenta también, a lo largo del proceso, la posibilidad de promover la utilización de medios alternativos de solución de conflictos, tales como la conciliación, mediación y arbitraje. Los Jueces que han de pronunciar la sentencia deben presenciar el debate y la evacuación de las pruebas, de las cuales obtienen su convencimiento.

PARÁGRAFO ÚNICO El Juez de Juicio podrá ordenar el pago de conceptos, como prestaciones o indemnizaciones, distintos de los requeridos, cuando éstos hayan sido discutidos en el juicio y estén

debidamente probados o condenar al pago de sumas mayores que las demandadas, cuando aparezca que éstas son inferiores a las que corresponden al trabajador de conformidad con esta Ley y con lo alegado y probado en el proceso, siempre que no hayan sido pagadas.

### **Ordenanza sobre la Convivencia y el Comportamiento Ciudadano del Municipio San Diego.**

#### Artículo 1:

“La presente ordenanza tiene por objeto consolidar las bases de la convivencia ciudadana en el Municipio San Diego, el orden público y el Ornato del Municipio San Diego, así como del buen estado de los bienes públicos, la utilización pacífica y armónica de las vías de circulación del tránsito y de personas y espacios públicos del Municipio, con el propósito de educar y formar al ciudadano para la adopción de una conducta que contribuya a mejorar la calidad de la convivencia ciudadana, bajo los principios constitucionales de igualdad de derechos, libertad, paz, responsabilidad social, seguridad y respeto”.

#### Artículo 7:

“Todos los ciudadanos y ciudadanas y/o transeúntes del Municipio San Diego, deberán adoptar un comportamiento cívico, a tal efecto se indican las siguientes conductas a desempeñar:

1. Se debe reconocer y acatar las disposiciones escritas en esta ordenanza, así como los acuerdos que se dicten para solventar conflictos y discrepancias surgidos en las interrelaciones sociales.
2. Se debe preservar la paz y el orden público, cohibiendo todo acto o manifestación contraria al respeto, a la

consideración, a la tolerancia, al reconocimiento del otro, a las buenas costumbres.

3. Se debe denunciar, ante la autoridad competente, la realización de competencias automovilísticas en las vías públicas, la circulación de vehículos por calzadas o aceras, sea por causa de carga, descarga o permanencia de mercancías de cualquier tipo; por acumulación de escombros y/o basura o por otra situación no autorizada”.

### **Definición de términos básicos.**

**Acta:** Documento oficial en el que un juez u otra autoridad relaciona y certifica un hecho que presencia o autoriza.

**Acuerdo:** Decisión sobre algo tomada en común por varias personas.

**Audiencia:** Conjunto de personas que están presentes en un acto público.

**Coerción:** Acción de coacer o reprimir moral o físicamente.

**Conciliación:** es un medio alternativo a la jurisdicción para solucionar conflictos, a través del cual las partes resuelven, por sí mismas y mediante el acuerdo, un conflicto jurídico con la intervención o colaboración de un tercero.

**Conflicto:** Oposición o desacuerdo entre personas o cosas.

**Controversia:** Discusión reiterada entre dos o más personas que defienden opiniones contrarias.

**Convivencia:** Coexistencia pacífica y armoniosa de grupos humanos en un mismo espacio.

**Denuncia:** Notificación que se hace a la autoridad de que se ha cometido un delito o de que alguien es el autor de un delito.

**Dirimir:** Resolver o solucionar un desacuerdo o una discusión.

**Falta:** Conducta antijurídica que pone en peligro algún bien jurídico protegible.

**Justicia:** Principio moral que inclina a obrar y juzgar respetando la verdad y dando a cada uno lo que le corresponde.

**Medio:** Algo que se usa para alcanzar un fin.

**Neutral:** Que no se inclina en favor de ninguna de las partes opuestas o enfrentadas en una lucha o competición.

**Procedimiento:** Actuación que se sigue mediante trámites judiciales o administrativos.

**Queja:** Reclamación o protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad.

**Resolución:** Solución o respuesta que se da a un problema, una dificultad o una duda.

## CAPITULO III

### Marco Metodológico

Es bien sabido que los grandes conocedores del área metodológica han definido abiertamente lo que a ciencia cierta es el marco metodológico, todos ellos resaltando de una u otra forma los mismos elementos característicos. En ese sentido queda claro que basta solo con citar algunos autores para entender la idea general que tienen todos los demás en relación al marco metodológico.

Tamayo y Tamayo (2003) a la hora de abordar al marco metodológico afirman que el mismo solo es “Un proceso que mediante el método científico procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”. (p.155)

Arias (2006) define a la presente fase de la investigación como un “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”. (p.230)

#### **Tipo y nivel de investigación.**

Los conocedores de la materia han definido a las investigaciones documentales como aquellas en donde resulta necesario el uso de fuentes documentales tales como libros y trabajos de grado de otros investigadores para recabar información y atacar al fenómeno objeto de estudio. Tomando muy en consideración los elementos que hasta ahora han caracterizado a la presente investigación queda claro que la misma encuadra sin ningún problema dentro de la definición documental anteriormente descrita.

Arias (2012) “La investigación documental representa un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales impresas, audiovisuales o electrónicas”.

De igual manera se suma a la investigación su carácter descriptivo toda vez que como objetivo fundamental tiene describir al fenómeno problemático en cuestión y a todo el conglomerado de elementos que lo acompañan evidentemente con gran precisión. En ese mismo orden de ideas resulta sano complementar lo expuesto citando a la doctrina.

Arias (2012) define a todo tipo de investigación descriptiva como “La caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento”.

### **Diseño de la investigación.**

Arias (1999) “El diseño de la investigación es la estrategia implementada por el investigador para responder al problema planteado” (p.45)

Perdomo (2005) “Los elementos que integran el marco teórico, culminan naturalmente en la selección del método o diseño de la investigación, conocido también por los nombres de plan, estructura o estrategia de la labor científica”. (p.73)

Los diseños que suelen tener las investigaciones son principalmente dos, en el caso particular de la presente se toma un diseño bibliográfico de tipo jurídico definido de la siguiente forma:

Perdomo (2005) “Un diseño bibliográfico recoge principalmente los datos de libros, revistas, periódicos etc”. (p.74)

La presente investigación resulta ser así mismo cualitativa, en el entendido de que toda investigación tendrá una naturaleza cualitativa

cuando utilice para sus fines el criterio y opiniones de diversos concedores del área abarcada por el fenómeno problemático.

Sampieri (2010) “Un método cualitativo es cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de personas o lo que se investigara) acerca de los fenómenos que los rodean profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad”. (p.244)

### **Técnica de recolección de datos.**

Hurtado (2000) “Son los procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar cumplimiento a su objetivo en la investigación”. (p.354)

Si de técnicas se habla en la presente investigación, mención aparte merece la observación directa ya que la misma representa a clave para obtener un acercamiento real al problema. Por medio de la observación directa el investigador puede recoger datos necesarios directamente del fenómeno objeto de estudio y con ello obtener mejores resultados con posibles soluciones.

Perdomo (2005) “La observación es un método que todos utilizamos a diario para la solución de nuestros problemas cotidianos”. (p.89)

Tomando en cuenta que la situación problemática abarcada por la presente investigación se suscita en la Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Autónomo Municipal Policía de San Diego y que dicho escenario logro constatarse en primera persona, lo anterior cobra mucho sentido además de que haciendo uso de la observación, indiscutiblemente se intentara cumplir con cada uno de los objetivos con una planificación sistemática.

## **Fases de la Investigación**

### **Fase I- Examinar el cuerpo normativo que desarrolla la conciliación como medio de resolución de conflictos.**

Ahora bien, en el entendido de que la presente investigación tiene una naturaleza bibliográfica, el análisis del cuerpo del cuerpo normativo que regula a la conciliación como medio alternativo de resolución de conflictos aplicado por los funcionarios de la Oficina de Atención al ciudadano del Instituto Autónomo Municipal Policía de San Diego es comprensible, al hacerlo se observa que la actuación de dichos funcionarios si se encuentra apegada al ordenamiento jurídico venezolano, destacando el código de procedimiento civil, Ley Orgánica de la Jurisdicción Especial de la Justicia de Paz Comunal y la Ordenanza sobre la convivencia y el comportamiento ciudadano del Municipio San Diego.

Es decir que las leyes anteriormente mencionadas, son solo algunas de las que desarrollan a los medios alternos, en ese mismo orden de ideas, es preciso mencionar que los medios de resolución de conflictos cuentan con rango constitucional al establecer la misma Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999 en sus artículos 62, 70, 178, 253 y 258 que:

Artículo 62: “Artículo 62. Todos los ciudadanos y ciudadanas tienen el derecho de participar libremente en los asuntos públicos, directamente o por medio de sus representantes elegidos o elegidas.

La participación del pueblo en la formación, ejecución y control de la gestión pública es el medio necesario para lograr el protagonismo que garantice su completo desarrollo, tanto individual como colectivo. Es obligación del Estado y deber de la sociedad facilitar la generación de las condiciones más favorables para su práctica”.

Artículo 70: “Son medios de participación y protagonismo del pueblo en ejercicio de su soberanía, en lo político: la elección de cargos públicos, el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato, la iniciativa legislativa, constitucional y constituyente, el cabildo abierto y la asamblea de ciudadanos y ciudadanas cuyas decisiones serán de carácter vinculante, entre otros; y en lo social y económico, las instancias de atención ciudadana, la autogestión, la cogestión, las cooperativas en todas sus formas incluyendo las de carácter financiero, las cajas de ahorro, la empresa comunitaria y demás formas asociativas guiadas por los valores de la mutua cooperación y la solidaridad”.

Artículo 178. “Es de la competencia del Municipio el gobierno y administración de sus intereses y la gestión de las materias que le asigne esta Constitución y las leyes nacionales, en cuanto concierne a la vida local, en especial la ordenación y promoción del desarrollo económico y social, la dotación y prestación de los servicios públicos domiciliarios, la aplicación de la política referente a la materia inquilinaria con criterios de equidad, justicia y contenido de interés social, la promoción de la participación, y el mejoramiento, en general, de las condiciones de vida de la comunidad, en las siguientes áreas:

1. Ordenación territorial y urbanística; patrimonio histórico; vivienda de interés social; turismo local; parques y jardines, plazas, balnearios y otros sitios de recreación; arquitectura civil, nomenclatura y ornato público.
2. Vialidad urbana; circulación y ordenación del tránsito de vehículos y personas en las vías municipales; servicios de transporte público urbano de pasajeros y pasajeras.
3. Espectáculos públicos y publicidad comercial, en cuanto concierne a los intereses y fines específicos municipales.
4. Protección del ambiente y cooperación con el saneamiento ambiental; aseo urbano y domiciliario, comprendidos los servicios

de limpieza, de recolección y tratamiento de residuos y protección civil.

5. Salubridad y atención primaria en salud, servicios de protección a la primera y segunda infancia, a la adolescencia y a la tercera edad; educación preescolar, servicios de integración familiar del discapacitado al desarrollo comunitario, actividades e instalaciones culturales y deportivas. Servicios de prevención y protección, vigilancia y control de los bienes y las actividades relativas a las materias de la competencia municipal.

6. Servicio de agua potable, electricidad y gas doméstico, alcantarillado, canalización y disposición de aguas servidas; cementerios y servicios funerarios.

7. Justicia de paz, prevención y protección vecinal y servicios de policía municipal, conforme a la legislación nacional aplicable.

8. Las demás que le atribuya la Constitución y la ley.

Las actuaciones que corresponden al Municipio en la materia de su competencia no menoscaban las competencias nacionales o estatales que se definan en la ley conforme a la Constitución.

Artículo 253: Artículo 253. La potestad de administrar justicia emana de los ciudadanos o ciudadanas y se imparte en nombre de la República por autoridad de la ley.

Corresponde a los órganos del Poder Judicial conocer de las causas y asuntos de su competencia mediante los procedimientos que determinen las leyes, y ejecutar o hacer ejecutar sus sentencias.

El sistema de justicia está constituido por el Tribunal Supremo de Justicia, los demás tribunales que determine la ley, el Ministerio Público, la Defensoría Pública, los órganos de investigación penal, los o las auxiliares y funcionarios o funcionarias de justicia, el sistema penitenciario, los medios alternativos de justicia, los ciudadanos que

participan en la administración de justicia conforme a la ley y los abogados autorizados para el ejercicio”.

Artículo 258: “La ley organizará la justicia de paz en las comunidades. Los jueces o juezas de paz serán elegidos o elegidas por votación universal, directa y secreta, conforme a la ley

La ley promoverá el arbitraje, la conciliación, la mediación y cualesquiera otros medios alternativos para la solución de conflictos”.

En síntesis los artículos descritos anteriormente abarcan áreas tales como, la participación ciudadana en los asuntos públicos y control de la gestión pública, protagonismo del pueblo con decisiones con carácter vinculante, competencia de municipios, justicia de paz, protección vecinal, administración de justicia por parte de los ciudadanos. Lo anterior representa evidentemente la clara preocupación por parte del legislador en darle un tratamiento acertado a los ya mencionados medios de resolución de conflictos y es que con ellos el pueblo adquiere mayor protagonismo al poder dirimir conflictos de forma interna con carácter vinculante.

Del mismo modo aun cuando efectivamente es posible hablar de una conciliación presente en sedes administrativas, la ley por su parte desarrolla una conciliación judicial y en ese sentido el código de procedimiento civil establece en sus artículos 257, 258, 259, 260, 261 y 262 lo siguiente:

Artículo 257: “En cualquier estado y grado de la causa, antes de la sentencia, el Juez podrá excitar a las partes a la conciliación, tanto sobre lo principal como sobre alguna incidencia, aunque ésta sea de procedimiento, exponiéndoles las razones de conveniencia”.

Artículo 258: “El Juez no podrá excitar a las partes a la conciliación cuando se trate de materias en las cuales estén prohibidas las transacciones”.

Artículo 259:“La conciliación hecha por un tutor u otro administrador, o por quien no pueda disponer libremente del objeto sobre que verse la controversia, tendrá efecto solamente cuando se le apruebe de la manera establecida para las transacciones en el Código Civil”.

Artículo 260:“La propuesta de conciliaciones no suspenderá en ningún caso el curso de la causa”.

Artículo 261:“Cuando las partes se hayan conciliado, se levantará un acta que contenga la convención, acta que firmarán el Juez, el Secretario y las partes”.

Artículo 262:“La conciliación pone fin al proceso y tiene entre las partes los mismos efectos que la sentencia definitivamente firme”.

De lo anterior destaca lo vinculante que resulta la conciliación pues genera los mismos efectos que una sentencia definitivamente firme, en otras palabras es la conciliación dentro del proceso judicial una vía alterna para terminar el proceso con el efecto de cosa juzgada. Es cierto que no es posible conciliar en todas las materias, tal cual lo señala el legislador en el artículo 258 del código de procedimiento civil pues no siempre dentro de las disputas se tiene compatibilidad con los acuerdos reparatorios, pero siempre que sea posible dentro del proceso judicial resulta más expedito agotar esta vía conciliadora.

Siguiendo con el conglomerado de leyes que desarrollan a la conciliación es preciso mencionar al artículo número 2 de la Ley Orgánica de la Jurisdicción Especial de la Justicia del Paz Comunal que establece:

Artículo 2: “La justicia de paz comunal comprende el ámbito de la justicia de paz, que promueve el arbitraje, la conciliación y la mediación para el logro o preservación de la armonía en las

relaciones familiares, la convivencia vecinal y comunitaria; y el ámbito de las situaciones derivadas directamente del derecho a la participación ciudadana con relación a las instancias y organizaciones del Poder Popular, así como las generadas como producto del funcionamiento de éstas”.

La justicia de Paz Comunal a grandes rasgos es la más cercana a la comunidad, pues los juzgados y auxiliares de justicia se ubican dentro. Resulta interesante y a la vez ver como el legislador en el desarrollo del artículo ya citado promueve de forma directa a conciliación, con ello los miembros de las distintas comunidades podrían resolver casi sin ayuda sus distintos problemas y a la larga es ese uno de los objetivos de la participación ciudadana.

El Municipio San Diego cuenta con una Ordenanza Municipal la cual versa sobre la convivencia y el comportamiento ciudadano, en aras de salvaguardar, conservar y proteger la convivencia ciudadana que según lo que establece su artículo 1 tiene por objeto consolidar las bases para la sana convivencia del ciudadano, preservando el orden público, bajo los principio constitucionales de igualdad de derecho, libertad, paz, responsabilidad social, seguridad y respeto; otro de sus artículos relacionados con la conciliación es el 7 que establece dentro de su desarrollo el deber de reconocer y acatar los acuerdos que se dicten para solventar aquellos conflictos y discrepancias surgidos en las interrelaciones sociales.

Ya para culminar, se reitera que las leyes que incorporan en su contenido los artículos previamente citados representan solo una porción de todas las que desarrollan a los medios alternativos de resolución de conflictos, sin embargo ello sirve para entender la idea de la gran preocupación por parte del legislador a la hora de abordarlos y darles correcto modo y orden.

## **Fase II- Comparar la conciliación con otros medios de resolución de conflictos aplicados por la Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Autónomo Municipal Policía de San Diego.**

En casos muy particulares los funcionarios de la Oficina de Atención al ciudadano del Instituto Autónomo Municipal Policía de San Diego deben aplicar otra vía dentro de los medios de autocomposición procesal que evidentemente pueda también coadyuvar a encontrar una solución al conflicto, ya es sabido a tenor de todo lo expuesto a lo largo de la presente investigación que la actividad recurrente en el ente del Instituto Autónomo Municipal Policía de San Diego es la conciliación considerada la herramienta más idónea para dirimir, solucionar y poner fin a la multitud de problemas canalizados a través de denuncias; pero existen casos donde las partes de común acuerdo confían la solución de sus peticiones en la figura de un tercero y que la decisión que este adopte sea definitiva y de carácter vinculante, aquí el funcionario jefe toma la figura de árbitro, poniendo en práctica otro medio de solución como lo es el arbitraje, así mismo a pesar que el funcionario jefe una vez escuchada la exposición de motivos excita a las partes a conciliar, estas pueden según sus derechos no aceptar y plantear la solución mediante recíprocas concesiones que también pueden poner fin al objeto de la denuncia y en ese caso particular se pone de manifiesto la transacción que también se puede celebrar dentro de la dinámica que desarrolla la Oficina de Atención al Ciudadano en la solución sana y pacífica de los conflictos que ante esta se presentan y que la materia que verse en estas denuncias se encuentre dentro de la instancia administrativa así como dentro de los medios alternos que conforman el sistema judicial.

Cabe destacar que la conciliación basa su fundamento en el dialogo ejercido por el funcionario jefe cuando procura conciliar para ajustar los ánimos de quienes están opuestos y este dialogo al

comparar a la conciliación con el arbitraje y la transacción, se observa que este dialogo prevalece para poder crear ese ambiente que deja a un lado las diferencias y lleva el proceso a un ambiente de entendimiento y armonía, respetando la voluntad de las partes y haciendo vinculante la decisión del funcionario jefe.

De lo presenciado directamente en las instalaciones de la Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Autónomo Municipal Policía de San Diego se puede afirmar que la conciliación es el medio de resolución de conflictos más usado, pues suele ser el predilecto de las partes que tienen animo conciliatorio, y que son precisamente la transacción y el arbitraje los medios aplicados cuando no es la conciliación la respuesta a la contienda aunque es cierto que aun así quedan en un segundo plano desde el punto de vista de la aplicación que reciben en el ya mencionado ente

### **Fase III- Describir el procedimiento de conciliación aplicado por la Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Autónomo Municipal Policía de San Diego.**

Un aspecto a tomar en cuenta cuando se aborda el tema del procedimiento conciliatorio aplicado por la Oficina de Atención al ciudadano del Instituto Autónomo Municipal Policía de San Diego, es que el funcionario jefe debe tener cumplir con cierto perfil para cumplir de forma efectiva con su rol de tercero imparcial. Lo anterior no debe malinterpretarse, en el desarrollo investigativo que se ha tenido hasta el momento ha quedado claro que la conciliación es una herramienta que puede usarse incluso en la cotidianidad y que cualquier persona podría llegar a ser el tercero necesario para conciliar, sin embargo si bien no es necesaria una capacitación técnica como tal hay aspectos que abarcan otras áreas con los que si debe contar quien aspire a ayudar a las partes involucradas en el conflicto a resolver el problema mediante el uso de la conciliación.

Profundizando en lo anterior, es obligación del conciliador explorar todas las posibilidades de solución analizando el problema cosa que para algunos resulta muy fácil de decir pero complicado de hacer, no es posible para las partes sentir que lograran resultados satisfactorios sin un ambiente que inspire confianza y esa confianza la genera en gran parte el tercero neutral en la dinámica conciliatoria, debe ser una persona que no se desespera en el momento en que las partes manifiesten inquietudes. Los requisitos que deben ser llenados al extremo por los conciliadores mencionados anteriormente representan un apartado que no tiene que ver con el académico y por ello es preciso repetir la idea de que en teoría cualquier persona podría cumplir con dicho rol de conciliador, sin embargo ello no excluye la posibilidad de complementar a dicha persona, con estudios y capacitación relacionada al área para poder hacer un mejor uso de las herramientas que se tengan y en consecuencia realizar un mejor trabajo.

Lo planteado anteriormente guarda estrecha relación con la presente fase investigativa, pues el funcionario jefe al ser el tercero imparcial dentro de la dinámica conciliatoria debe llenar los extremos del perfil del conciliador, de tal manera que genera confianza en las partes, analice junto a ellas la situación problemática y sus posibles soluciones además de resolver inquietudes de las partes.

Habiendo ya explicado que previo a siquiera pensar en el procedimiento conciliatorio como tal, se debe contar obligatoriamente con un tercero imparcial que cumpla con cierto perfil, que en el caso concreto abordado en la presente investigación resulta ser el funcionario Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano, si resulta viable comenzar a explicar el desarrollo del procedimiento propiamente dicho. Después de escuchar los motivos por los cuales la persona vecina del Municipio ocurre a la Oficina de Atención al ciudadano del Instituto Autónomo Municipal Policía de San Diego, en

procura de encontrar una pronta solución a aquello que de alguna manera impide el normal desarrollo de la buena convivencia ciudadana, el funcionario receptor procederá siempre y cuando el objeto de la denuncia pueda ser dirimido dentro de dicha instancia administrativa a librar una citación para que la persona que presuntamente incumple el buen desempeño de las normas vecinales comparezca en un lapso determinado según el caso.

Una vez presentes las partes en conflicto y vuelto a escuchar la exposición de sus motivos el funcionario Jefe de la oficina que actuando dentro de sus funciones procede a incitar a las partes a que concilien ajustando los ánimos de quienes se encuentran opuestos entre sí y convenciendo a las partes de que es precisamente la conciliación el mejor mecanismo para ayudar a resolver de forma pacífica la controversia sobre la cual versa la denuncia, así mismo el funcionario Jefe pide a las partes su consentimiento como muestra de aceptación de lo planteado en virtud de que es la voluntad una de las principales características de la conciliación y se deja claro de que no hay ningún tipo de coacción para llevar a las partes a algún tipo de decisión distinta a sus deseos.

Dentro del proceso para conciliar resulta indispensable agotar todo el dialogo posible entre las partes para hacerles entender que la controversia será resuelta por la vía administrativa sin llegar a una fase judicial, el funcionario jefe haciendo gala de sus conocimientos técnicos debe usar la persuasión como medio para pasearse por los ánimos tensos de las partes buscando lograr un acuerdo que busque reparar lo que genero el conflicto, con el deseo de finalizar la audiencia el funcionario Jefe ordenara se redacte un acta que quedara asentada en el respectivo libro y que relatara a grandes rasgos todo lo suscitado en el acto explicando los acuerdos llegados por las partes y sus respectivas firmas todo ello con el carácter de cosa juzgada.

## **CAPITULO IV**

### **Resultados y Conclusiones**

#### **Resultados, conclusiones y recomendaciones de la investigación.**

El presente capítulo tiene como objeto presentar los resultados obtenidos a lo largo de cada una de las tres fases investigativas. De manera que se puedan establecer claramente los datos para definir una conclusión concreta en relación a la situación problemática estudiada, a continuación los resultados se presentaran fragmentados de igual forma por las mismas fases investigativas desarrolladas anteriormente.

#### **Fase I- Examinar el cuerpo normativo que desarrolla la conciliación como medio de resolución de conflictos.**

Tomando en consideración el tratamiento jurídico dado por el legislador a los medios alternativos para la resolución de conflictos se resuelve que los mismos reciben un desarrollo correcto no solo a nivel constitucional, también a nivel legal ya que es muy notable la preocupación del legislador patrio a la hora de exponer la importancia que tienen, y los beneficios que con su implementación adquieren todos ellos que decidan canalizar sus problemas a través de ellos, todo ellos en el marco de fomentar la participación ciudadana. El deber constitucional que tiene el Estado venezolano de promover e incentivar la aplicación de los medios de resolución de conflictos de conformidad con lo analizado previamente en la investigación, es cumplido toda vez que muchas son las instituciones jurídicas que

mencionan y explicar con detenimiento a dichas vías alternas al proceso judicial promoviéndolos.

En ese mismo orden de ideas es preciso destacar de nueva cuenta que a los efectos de la presente investigación se citaron leyes, las cuales no representan la totalidad de las que abordan a los medios de resolución de conflictos y así mismo vale acotar que tomando en cuenta el tratamiento recibido por parte del legislador patrio es casi seguro que dichos medios seguirán teniendo un espacio en los cuerpos normativos que saldrán a la luz en un futuro, ya que los mismos se adecuan a las nuevas tendencias que se alejan del paradigma clásico judicial las cuales están presentes incluso desde el punto de vista internacional.

Es digno de felicitación el trabajo de los funcionarios de la Oficina de Atención al ciudadano del Instituto Autónomo Municipal Policía de San Diego que en aras de culturizar en el marco de lo legal a quienes llegan al órgano en cuestión se dan a la tarea de cuando es realmente necesario explicar en qué consisten los medios alternativos de resolución de conflicto, resaltando evidentemente la amplia gana de beneficios que conlleva el aplicarlos lo que arroja otro resultado más a la investigación y es que existe por parte de la ciudadanía claro desconocimiento de estos medios y por ello a veces se genera mucha inconformidad con los resultados obtenidos con ellos.

Dicho desconocimiento ha sido abordado por el legislador patrio, pues como se ha mencionado cada vez es más común ver el amplio desarrollo de los medios alternativos para la resolución de conflictos en las diferentes leyes, pero eso si bien ayuda a minimizar el problema no termina evitándolo por completo ya que pareciera que la información relacionada a la importancia de los mismos llega solo a quienes de alguna manera se encuentren vinculados a la ciencia jurídica y por ello se recomienda hacer eco de todas las formas posibles a hacer eco de la información relacionada al área

## **Fase II- Comparar la conciliación con otros medios de resolución de conflictos aplicados por la Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Autónomo Municipal Policía de San Diego.**

Los medios alternativos para la resolución de conflictos si se comparan lógicamente todos van a tener muchas similitudes pues comparten una misma naturaleza, tienen un fin común y el procedimiento que hay que agotar para aplicarlos suele parecerse mucho. Aun así con un arduo análisis se logra apreciar que en el caso de la conciliación las partes por si mismas son las que en definitiva establecen la solución del conflicto presentado necesitando la observación de un tercero, en el caso del arbitraje por tomar un ejemplo ese tercero en cuestión toma un rol mucho más participativo que en la conciliación además de que las partes no se dan concesiones mutuas como en la transacción.

Ahora bien, continuando con la idea anterior es preciso recalcar lo que se viene exponiendo, los medios de resolución de conflictos se parecen todos, de hecho hay quienes los tratan en algunos casos como sinónimos pero dicha apreciación resulta incorrecta pues se reitera que en la conciliación son básicamente las partes haciendo uso de un ánimo conciliatorio total buscan con sus planteamientos resolver el conflicto evitando a toda costa la contienda con una observación neutral por parte de un tercero. Todo ello sin concesiones como es el caso de la transacción o bajo la total tutela del tercero como suele ocurrir en el arbitraje.

En conclusión, son los medios de resolución de conflictos instituciones diferentes, sus similitudes ciertamente pueden llevar a quienes los estudian a falacias, pero lo cierto es que si se hace hincapié en las pequeñas líneas de los delimitan individualmente no debería haber mayor problema para comprenderlos de forma efectiva, la solución de lo anterior puede ser de nueva cuenta la propagación

de la información relacionada al tema, evidentemente la información a la cual se le debe hacer propaganda debe contemplar dentro de si datos correctos.

**Fase III- Describir el procedimiento de conciliación aplicado por la Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Autónomo Municipal Policía de San Diego.**

Los terceros imparciales son los que llevan el control dentro de la dinámica conciliatoria ya que ellos son los que deben entre otras cosas abrir los canales de comunicación entre las partes opuestas entre sí producto de una situación problemática, tal y como se mencionó anteriormente en la investigación quienes aspiren a servir como conciliadores deben cumplir cierto perfil, y en ese sentido es preciso recalcar el trabajo de la Asociación Venezolana de Arbitraje (AVA) que aporta un grano de arena capacitando a profesionales en el área.

En ese mismo orden de ideas resulta grato tener como resultado gracias a la técnica de recolección de datos de la observación directa que en la Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Autónomo Municipal Policía de San Diego están los funcionarios capacitados totalmente para servir como conciliadores, sin embargo la administración pública cumpliendo con su deber constitucional no puede conformarse con ello ya que de hecho debe procurar capacitar aún más a sus funcionarios con cursos demás herramientas pedagógicas.

Si hay algo claro en el procedimiento de conciliación usado en el Instituto Autónomo Municipal Policía de San Diego es la falta de coerción en él, cosa que de alguna manera contrasta con el estereotipo clásico que se maneja de la policía por ser un órgano de seguridad encargado de primordialmente mantener el control de diversas situaciones de carácter riesgoso. A tenor de lo anterior se

produce quizá la razón principal por la cual existen inconformidades en relación a los resultados arrojados con la aplicación del procedimiento conciliatorio y es que si las partes no tienen el ánimo de resolver por esta vía el conflicto a las autoridades policiales les resulta imposible hacer uso de la autoridad para obligarlos a canalizar el problema por la vía de la resolución alterna de conflictos.

Aun así es necesario celebrar el esfuerzo de los funcionarios, que tal y como se plateo anteriormente están plenamente capacitados para servir como conciliadores pues incluso dentro del procedimiento se detienen las veces que sea necesario para explicar los beneficios que trae consigo el aplicar a la conciliación como herramienta para dirimir el conflicto en cuestión y demás dudas que tengan las partes involucradas, lo anterior es una obligación que tienen los funcionarios conciliadores, sin embargo hacerlo de la forma más pedagógica posible a quienes lo requieran no es tarea sencilla. Así pues queda claro que si bien existen en muchos casos inconformidades de las partes dentro del procedimiento conciliatorio, los funcionarios lejos de perder la cabeza no abandonan su postura serena y calmada generando siempre las condiciones de dialogo con un léxico persuasivo y pedagógico, se recomienda no abandonar tal comportamiento pues de funcionar sin lugar a dudas se aporta un grano de arena evitando que las partes del conflicto lleguen a una vía judicial por demás congestionada.

## **Conclusión.**

Culminado el proceso de investigación del presente trabajo se puede afirmar que en muchas de las comunidades vecinas del Municipio San Diego existe un desconocimiento sobre lo novedoso que hoy significan los medios alternos de resolución de conflictos, muchas de las personas que acuden a la Oficina lo hacen con dudas sobre el funcionamiento de la misma y que por ser un ente adscrito a la Policía de San Diego imaginan un ambiente coercitivo donde todo se ejerce a través de la fuerza pública, pero que al ser atendidos ven que todo es distinto a lo que imaginaron, iniciando en cada particular la idea de poder diferenciar lo conducente a la instancia judicial que por la incorporación de los medios alternos comienzan a ventilarse soluciones a aquellos problemas planteados en vía administrativa.

El interés fundamental de la investigación fue el de haber despertado en el lector una inquietud de conocer todo lo que envuelve la solución de controversias dentro de un proceso celebrado en instancias administrativas de forma pacífica y que como punto relevante está el no llegar a la instancia judicial; se espera haber logrado mediante un lenguaje sencillo insertar el conocimiento de todo lo referente a los medios alternativos de resolución de conflictos principalmente la conciliación como medio empleado para dirimir y resolver las denuncias, quejas o reclamos presentados por los particulares ante este órgano administrativo, por ello la definición de los objetivos aquí presentados se realizó en función de analizar, examinar, comparar y describir la conciliación como esa herramienta fundamental para convencer a las partes en conflicto por medio de un dialogo consensuado a poner fin a aquello que inicialmente se tornó en disputa por intereses contrarios entre estas.

Se espera haber motivado con los argumentos y razonamientos puestos a la luz del lector su interés de participación en el desarrollo de administración de justicia, aplicando lo establecido en los artículos

constitucionales así como aquellos artículos consagrados en otras leyes y en la ordenanza municipal, promoviendo las celebraciones de asambleas de ciudadanos y dando gran valor a la justicia de paz.

La idea fue fomentar el conocimiento de los medios de auto composición procesal en las distintas comunidades que hacen vida en el municipio, haciendo énfasis en la protección que estos medios ofrecen a cada particular y que estos manifiesten su deseo de participar de forma activa y protagónica en la solución de controversias vecinales y familiares; lo importante es que un problema no llegue a un conflicto y si adquiere tal categoría se pueda resolver dentro de la instancia administrativa evitando llegar a la vía judicial.

## Bibliografía

- Arias F. G. (2006) *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas. Episteme.
- Duarte Llovera P. A. *Los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos: Nuevas Tendencias del Derecho Procesal en el Sistema de Justicia Venezolano*.
- Duque Corredor R. J. (2014) *Guía Práctica para la Comprensión y Utilización del Arbitraje*. Caracas.
- Perdomo R. (2005) *Metodología de la investigación jurídica*. Caracas.
- Rengel-Romberg A. (2013) *Tratado de Derecho Procesal Civil Venezolano*. Caracas. Paredes.
- CEDCA (2011) *Guía del Conciliador*.
- Código Civil (1982) N° 2990.
- Código de Procedimiento Civil (2009) N° 39.264.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).
- Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2010) N° 6.013.
- Ley Orgánica de la Jurisdicción Especial de la Justicia de Paz Comunal (2012).
- Ley Orgánica Procesal del Trabajo (2006).
- Ley sobre Procedimientos Especiales en Materia de Protección Familiar de Niños, Niñas y Adolescentes. (2010).
- Ordenanza sobre la convivencia y el comportamiento ciudadano del Municipio San Diego (2015).