



Compromiso y liderazgo educativo

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES
FACULTAD DE DERECHO**

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE ABOGADO:

LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD

Y SU EFECTO

EN EL PEQUEÑO COMERCIANTE

DE LA CIUDAD DE MANIZALES

**MANIZALES
OCTUBRE
2007**

**LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD Y SU EFECTO EN EL PEQUEÑO
COMERCIANTE DE LA CIUDAD DE MANIZALES**

**ESPECÍFICAMENTE EN: Ciudadela Bosques del Norte y Comuna del
Centro: Villahermosa, Solferino, San Joaquín, Campoamor y Centro.**

CRISTIAN DAVID GÓMEZ NARANJO

**PRESIDENTA DE TRABAJO DE GRADO
Dra. KELLY ANDREA OSORIO RODRÍGUEZ
CONCILIADORA EN DERECHO
DIRECTORA CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN
UNIVERSIDAD DE CALDAS
EX DIRECTORA CENTRO CONCILIACIÓN
CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES**

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES
FACULTAD DE DERECHO
MANIZALES
OCTUBRE DE 2007**

**A todos aquellos,
que sus frutos
costaron el
sudor de
su frente.**

ÍNDICE

PRESENTACIÓN, pág. 8

PRIMERA PARTE

CONCILIACIÓN EN EQUIDAD Y SU EFECTO EN EL COMERCIANTE

1. INTRODUCCIÓN, pág. 10

ILUSTRACIÓN DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE
CONFLICTOS (MASC), pág. 11

CARACTERÍSTICAS, pág. 11

PRINCIPALES CAUSAS DEL SURGIMIENTO DE LOS MASC, pág. 12

2. OBJETIVO GENERAL, pág. 15

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS, pág. 15

4. EVOLUCIÓN DE LA FIGURA DE LA CONCILIACIÓN, pág. 16

4.1. ANTECEDENTES DE LA CONCILIACIÓN DESDE EL PRINCIPIO DE LOS DÍAS, pág. 16
RELEVANCIAS MUNDIALES, pág. 20

4.1.1. COMO FORMA DE TRANSACCIÓN, pág. 22

4.1.2. COMO FORMA DE MEDIACIÓN, pág. 22

4.2. LA CONCILIACIÓN EN COLOMBIA, pág. 23

4.2.1. LA CONCILIACIÓN EN DERECHO, pág. 23

4.2.2. JUICIO DE CONCILIACIÓN O DE PAZ, pág. 23

4.2.3. ACCESO A LAS DIVERSAS FORMAS DE JUSTICIA COMUNITARIA, pág. 25

5. CONCEPTOS, pág. 28

5.1 NOCIÓN CLÁSICA DE JUSTICIA, pág. 29

5.2. JUSTICIA COMUNITARIA, pág. 30

5.3. MEDIACIÓN, pág. 31

5.4 ARBITRAJE, pág. 32

5.5 AMIGABLE COMPOSICIÓN, pág. 32

5.6 CONFLICTO, pág. 33

MODELO DE CONFLICTO (cuadro sinóptico), pág. 35

6. LA CONCILIACIÓN, pág. 36

LA FIGURA DE HETERO COMPOSICIÓN DE CONFLICTOS (cuadro sinóptico), pág. 36

7. LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD, pág. 38

7.1. CONCILIACIÓN EN EQUIDAD EN EL CONTEXTO COLOMBIANO, pág. 38

7.2. ¿CÓMO SE DESARROLLA LA EQUIDAD?, pág. 40

7.3. DEL CONCILIADOR EN EQUIDAD, pág. 41

8. ASPECTOS LEGISLATIVOS DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD, pág. 44

8.1. ANTECEDENTES, pág. 44

8.2. DEFINICIÓN, pág. 44

8.3. EL CONCILIADOR EN EQUIDAD, pág. 44

8.4. EFECTOS DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD, pág. 46

8.5. PROHIBICIONES A LOS CONCILIADORES EN EQUIDAD, pág. 46

8.6. EL ACTA DE CONCILIACIÓN, pág. 46

8.7. MARCO LEGAL, pág. 47

9. LA FIGURA DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD EN LA CIUDAD DE MANIZALES, pág. 53

SEGUNDA PARTE

TRABAJO DE CAMPO: Investigación y desarrollo de la figura de la Conciliación en Equidad en los Pequeños Comerciantes de algunos sectores de Ciudadela Bosques del Norte y Comuna del Centro: Villahermosa, Solferino, San Joaquín, Campoamor y Centro.

PROPORCIONES ESTADÍSTICAS, pág. 56

1. ALGUNOS CONFLICTOS DE LOS COMERCIANTES EN MANIZALES, pág. 58
 - 1.1. REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA, pág. 58
 - 1.2. FORMATO DE LA ENCUESTA, págs. 59, 60

2. PRINCIPALES NECESIDADES DE LOS PEQUEÑOS COMERCIANTES EN MANIZALES, pág. 61
 - DIAGNÓSTICO DE CONFLICTIVIDAD COMERCIAL, pág. 61
 - APUNTE PERSONAL, pág. 61
 - ALGUNAS EXPERIENCIAS EN MI PEQUEÑA EMPRESA, pág. 63
 - ANÁLISIS CONCEPTUAL DE LA ENCUESTA Y GRÁFICOS DE ESTADÍSTICA, págs. 66 a 98

TERCERA PARTE

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE LOS PEQUEÑOS COMERCIANTES

1. INTRODUCCIÓN, pág. 100

2. APLICACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO, pág. 100
 - TABLA DE ACTIVIDADES, pág. 101
 - SINOPSIS DE LAS ACTIVIDADES, pág. 102
 - PREGUNTAS MAS FRECUENTES POR LOS ASISTENTES A LA CAPACITACIÓN, pág. 102
 - TALLER N° 1: EVALUACIÓN DE SU CONDUCTA FRENTE AL CONFLICTO, pág. 107
 - ENCUESTA, pág. 107

 - TALLER N° 2: SUPERVIVENCIA, pág. 109

 - DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD, pág. 110

- CONCLUSIONES, pág. 111

- BIBLIOGRAFÍA, pág. 113

PRESENTACIÓN

Ante todo recordemos que la Conciliación en Equidad hace parte de los denominados MASC (Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos), tal vez, la palabra primordial de la sigla mencionada es: “Alternativos”, ello implica que de por sí la figura nos invita a romper los paradigmas y a salirnos de lo tradicional, que para el caso sería la Justicia Ordinaria. Por lo tanto, la ejecución de un proyecto de Conciliación en Equidad debe caracterizarse, por su alternatividad en el esbozo de las actividades, el diseño e implementación de los planes de estudio e igualmente por su capacidad de acercarse a los individuos de una manera diferente, de tal forma que la comunidad pueda percibir que no es más de lo mismo y con los mismos.

Este trabajo obedece a la necesidad de ofrecer los beneficios de la conciliación a aquellos sectores de la ciudad y por qué no del departamento, en donde se hace muy difícil el acceso a la misma, ya que hasta ahora esta institución se mostraba un tanto elitista, por los costos que generaba su utilización y también selectiva, ya que iba orientada sólo hacia un pequeño sector de la población que la conocía. La implementación de la figura de la Conciliación en Equidad en la ciudad de Manizales, tiene abierta su aplicabilidad hacia aquel sector menos favorecido de la sociedad, en donde se desconocían los alcances de la resolución pacífica de los conflictos hasta hace apenas un par de años; es por ello, que su aplicación en el sector comercial y micro-empresarial, sirve como semillero para que los ciudadanos de los estratos más bajos, accedan directamente a una justicia equitativa y dentro de los marcos legales, pero que resulta más flexible y accesible que la justicia formal y menos corrosiva que la justicia por la propia mano.

PRIMERA PARTE

**LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD Y SU EFECTO EN EL
PEQUEÑO COMERCIANTE DE MANIZALES**

(Ciudadela Bosques del Norte y Comuna del Centro: Villahermosa,
Solferino, San Joaquín, Campoamor y Centro)

**¿Cuáles son las necesidades de los Pequeños Comerciantes en cuanto
a la implementación de la figura de la Conciliación en Equidad?**

1. INTRODUCCIÓN

Uno de los elementos en los que reposa la mayor legitimidad de los Estados de Derecho actuales es la capacidad estatal de resolver los conflictos surgidos entre particulares. Paralelamente, la finalidad primordial de cualquier sistema legal jurídico es el establecimiento de reglas claras para hallar soluciones justas y sanas a las disputas. Sin lugar a dudas, la justicia integra y agrupa las principales características de legitimidad de la organización política moderna, tales como la convivencia pacífica y ciudadana, la credibilidad institucional y los niveles de confianza y crecimiento social y económico. Por el contrario, la carencia de una justicia eficaz y cumplida se refleja o se traduce, principalmente, en la impunidad o en los delitos no resueltos y en la congestión o demora en el trámite de los procesos jurídicos. Esto, en últimas, genera una percepción negativa de la institucionalidad jurídica del ciudadano y una falta de acceso al sistema formal de resolución de conflictos.

En Colombia la violencia y la judicialización de los conflictos, se han convertido en las formas predominantes de resolver las controversias. Estos fenómenos se traducen en una preocupante tasa de criminalidad y una ascendente congestión judicial, para cuya solución los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), pueden desempeñar un importante papel.

Es por ello que el estudio hacia la nueva y moderna forma de resolución pacífica de conflictos, debe llevarse a cabo de una manera más personalizada e incluida al interior de las comunidades, en donde para su conocimiento y práctica, requiere de una serie de trabajos con la comunidad, en especial con sus líderes, quienes son los que tienen el contacto directo con el conglomerado, el gobierno y los medios de comunicación; así se le dará a la figura amplia publicidad y difusión para proceder a realizar exitosamente el trabajo proyectado.

ILUSTRACIÓN DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (MASC)

La Resolución Alternativa de Conflictos abarca el conjunto de procedimientos que permite resolver un litigio sin recurrir a la fuerza o sin que lo resuelva un juez. Son mecanismos conducentes a la solución de conflictos jurídicos por otras vías que no son la justicia institucional, tradicional u ordinaria.

Considerando los elementos que concurren, se puede decir que:

Los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos son aquellas formas de administrar justicia por medio de los cuales, de manera consensual o por requerimiento, los protagonistas de un conflicto - ya sea al interior del sistema judicial o en una etapa previa - concurren legítimamente ante terceros a fin de encontrar la solución del mismo, a través de un acuerdo satisfactorio para las partes, cuya solución final goza del amparo legal para todos sus efectos, como por ejemplo su ejecutabilidad.

CARACTERÍSTICAS

- I. Hace posible la solución de los conflictos al margen de la vía ordinaria.
- II. Reduce el costo y la dilación con relación al proceso judicial.
- III. Previene conflictos jurídicos que estarían, probablemente, destinados a ser llevados ante los juzgados.
- IV. Incrementa la calidad del resultado final de la resolución del conflicto.
- V. Los mecanismos alternativos no desconocen la necesidad del monopolio de la resolución de conflictos por parte del Estado, pero la limita a ciertos ámbitos. (Ej. Interés público).
- VI. Los mecanismos alternativos permiten el acceso de conflictos colectivos para que sean resueltos adecuadamente, así mismo permiten el tratamiento y solución de casos de los sectores populares donde encontramos gran número de Pequeños Comerciantes, situación muy compleja en la justicia institucional u ordinaria.
- VII. Los mecanismos alternativos propugnan una “Cultura de Paz”, aquella litigiosidad represada con la que cuenta nuestro país, es neutralizada por los mecanismos alternativos, eliminando

en la mayoría de los casos la secuela de violencia que tiende a obstaculizar el funcionamiento de estos mecanismos.

- VIII. Los mecanismos alternativos representan la tendencia de reestructuración de los sistemas judiciales, teniendo como fundamento predominante el acceso de la justicia a una mayor cantidad de conflictos.

PRINCIPALES CAUSAS DEL SURGIMIENTO DE LOS MASC

❖ **La presencia de una cultura de respuesta violenta ante el conflicto.**

En los últimos años, en Colombia se ha incrementado la tasa de homicidios. En la década del ochenta, tal cifra era de 40 homicidios por cada 100.000 habitantes y en 1996 ascendió a 88 homicidios por cada 100.000 habitantes.

“Uno de los factores que ha convalidado el ejercicio de la violencia relativa es la baja percepción que los ciudadanos poseen acerca de la justicia. Un reciente estudio de la percepción de usuarios y expertos sobre la justicia, realizado por la Fundación FES¹, con el apoyo de la AID², refleja que el ciudadano percibe la justicia como corrupta, ineficiente, injusta e insegura. El 96,8% de los encuestados afirmó creer que los jueces se dejan comprar. El 93% consideró que la posición social del demandante influye en la forma como se presta el servicio en los despachos judiciales³. Esta visión negativa de la justicia propicia en algunos casos la utilización de la mal llamada justicia privada y es un elemento que genera perturbación social.”

Es por ello que en los últimos años, han ido adquiriendo importancia en Colombia diferentes tipos de procesos que invitan al ciudadano común a participar en la solución de los problemas que lo

¹ www.fundacionfes.org, Propicia el desarrollo social del país dando apoyo a actividades y programas de carácter educacional, científico y cultural que contribuyan a mejorar la calidad de vida de toda la población

² www.usaid.gov, link: Colombia overview

³ Popularmente se dice: ¡la ley es para los de ruana! Expresión utilizada con mucha frecuencia por un amplio sector de la sociedad colombiana. Cometarios del tiempo en marzo de 2007, revista cambio en abril de 2005 y marzo de 2007, la patria, el periódico de casa: Cometarios en marzo de 2007, en cali.gov.co: opinión en foro alcaldía de Santiago de Cali, elpais.com: foro de opinión. conexión Colombia.

afectan, así como involucrarse de manera activa en la construcción de un modelo de sociedad diseñado a la medida de sus aspiraciones, necesidades y deseos.

Actualmente se vienen dando condiciones para propiciar cambios en la concepción del significado de la convivencia ciudadana, es por eso que se ha hecho conocido el tema de la conciliación dentro del ámbito jurídico, social, familiar, laboral y comercial.

Todos estos elementos han confluído en un punto común, propiciando las condiciones para generar cambios en la concepción ciudadana, donde la recuperación de valores intrínsecos a la relación humana (el compromiso, la responsabilidad y el valor de la palabra), le dan sentido a la búsqueda de canales alternos tanto para la administración de la justicia como para replantear los paradigmas utilizados con el fin de enfrentar y administrar las diferencias, los desacuerdos, las controversias y el conflicto cotidiano en general.

En Colombia, uno de los problemas principales de la justicia, y que ataca directamente la legitimidad perseguida, tiene que ver con su propia ineficiencia, la cual surge de múltiples causas, tanto internas como externas a la propia administración de justicia, entre las que vale destacar el culto por la litigiosidad, es decir, la interiorizada concepción en nuestra sociedad de que las controversias deben ser resueltas necesariamente por un juez, y la congestión en los despachos judiciales, esto es, el excesivo cúmulo de procesos en trámite de resolución, a lo que nuestra ciudad no es ajena.

Una situación como ésta conlleva a una creciente pérdida de credibilidad en el aparato judicial, impunidad, dificultades de acceso al sistema formal de resolución de conflictos y recurrencia a las vías violentas para la solución de los conflictos que aquejan a nuestra sociedad.

Ante estas circunstancias el Estado y la sociedad han encontrado alternativas que, desde perspectivas no judiciales, atienden con mayor agilidad y acceso los conflictos generados en su seno, dentro de las cuales se destaca la conciliación como el mecanismo mediante el cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador. Esta alternativa, al tiempo que propicia un nuevo espacio para

la resolución de conflictos, se potencia como una herramienta para aliviar la congestión judicial, reducir el costo y demora involucrados en el trámite de los procesos, facilitar el acceso de los ciudadanos a la administración de justicia y generar una cultura de resolución pacífica de las controversias mediante el diálogo y la concertación.

Así, en Colombia, dentro de la mayoría de los procesos judiciales se establece la obligación de realizar primero una Audiencia de Conciliación, como requisito de procedibilidad y si esta fracasa el proceso continuará hasta concluir mediante sentencia.

Por su parte, el constituyente de 1991 reconoció a la conciliación extrajudicial como un mecanismo válido para administrar justicia, estableciendo en el artículo 116 de la Carta Política que *“los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la Ley”*.

Este canon constitucional, más allá de plantear la conciliación como una simple alternativa para cuando la justicia tradicional no funcione, la convierte en una nueva forma institucional de administrar justicia, que no desplaza a la Rama Judicial sino que la complementa para que ambas constituyan la columna vertebral del sistema nacional de administración de justicia en Colombia.

En desarrollo del precepto constitucional, la normatividad legal sobre la conciliación se desarrolló inicialmente a través de las leyes 23 de 1991 y 446 de 1998 que regulan la conciliación extrajudicial en equidad y en derecho. En punto de la conciliación extrajudicial en derecho, el sistema se estructuró con base en centros de conciliación y conciliadores.

Sin embargo, es necesario adicionarle a esta solución de los problemas una metodología pacífica y ágil, pero desde la perspectiva de la equidad, orientada a otro sector de la población, como es el Pequeño Comerciante.

Se trata de la CONCILIACIÓN EN EQUIDAD, planteada como alternativa en la solución de la problemática de los Pequeños Comerciantes que partiendo del respeto por la diferencia, logre

desarrollar en ellos ciertas salidas a sus conflictos comerciales, que les permita sentirse parte integrante de esta nueva forma de justicia alternativa, que antes tenía limitaciones, pues era una especie de justicia sólo para cierta clase social, ya que para acceder a ella se requería del sufragio de unas sumas de dinero importantes, pero ahora podrán acceder a ella ya que este es un proyecto creativo y enriquecedor al alcance de todos, pues es gratuita.

2. OBJETIVO GENERAL

Implementar la figura de la Conciliación en Equidad en la ciudad de Manizales, para promover y fomentar transformaciones en la cultura ciudadana y promocionar una sana convivencia empresarial, que posibilite la reconciliación de los diferentes entes vinculados al sector comercial y a la comunidad en general, a través de procesos formativos y de difusión por medio de esta figura, que a futuro generen espacios de concertación y sana convivencia para ser aplicados en toda la ciudad y a futuro en los municipios más cercanos como lo son Chinchiná, Neira, Palestina y Villamaría.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar espacios de reflexión y formación, que le permitan al Pequeño Comerciante tomar una conciencia de su manera de relacionarse con su entorno empresarial, con miras a propiciar transformaciones en los patrones de búsqueda de solución a sus dificultades a través de la vía judicial que venían utilizando.
- Estimular la práctica de comportamientos sociales que conduzcan a la Conciliación en Equidad, como práctica comercial.
- Desviar el énfasis de ganador-perdedor hacia una propuesta de equilibrio de intereses.
- Proporcionar un nuevo lenguaje entre los comerciantes que los acerque hacia el sector productivo con mayor capacidad de negociación.

- Propiciar una cultura de tolerancia entre el sector de Pequeños Comerciantes, en donde no sólo logren mediar sus conflictos mercantiles, sino también que la hagan extensiva hacia la familia y la comunidad en general.

4. EVOLUCIÓN DE LA FIGURA DE LA CONCILIACIÓN

4.1. ANTECEDENTES DE LA CONCILIACIÓN DESDE EL PRINCIPIO DE LOS DÍAS.

Es importante tener en cuenta que el hombre desde siempre, ha utilizado la conciliación como la principal herramienta para solucionar los diferentes conflictos que vienen inmersos con su naturaleza; esta forma de resolución de diferencias hace parte de su misma naturaleza pacífica, puesto que es el medio el que lo vuelve represivo... conflictivo, pero independientemente de su medio, de su procedencia, de sus creencias, él ha encontrado la manera de **reconciliarse** con el otro para dar solución a lo que le afecta⁴.

Pero una de las falencias de esta vital figura, radica en el hecho en que solamente nos damos cuenta que la poseemos en nuestro interior, al momento en que surgen los conflictos o las controversias⁵.

No dejemos atrás la importancia de remontarnos a los primeros días de la humanidad, puesto que fue desde allí desde donde se comenzó a hablar de “Conciliación”, resultado de la convivencia en grupo, manifestado de otra forma “*el hombre es un ser naturalmente sociable*”⁶, denominándose al

⁴ “las formas de resolución de conflictos en las que una tercera parte ayuda al los contendientes a resolver sus conflictos y a llegar a sus propias decisiones probablemente han existido desde que había tres o más personas sobre la tierra. La mediación, como la mayoría de los conceptos, no es una innovación novedosa, sino una adaptación de la que ya existía en otras culturas o en otras épocas” Jay Folberg y Alison Taylor. México: Limusa. 1992. ME. Mediación internacional.

⁵ Ahora bien, la humanidad no llega a las anteriores manifestaciones en forma fija y predeterminada. No, muy por el contrario. Podemos afirmar que la ruta que se ha seguido para pasar de formas primitivas de solución de controversias regidas más por el deseo de venganza y retaliación que de justicia, hasta alcanzar formas pacíficas y razonadas no ha sido siempre recta. Esta vía ha zigzagueado, y en ciertos tramos de la historia, se ha avanzado para regresar a épocas que se consideraban superadas. Por lo demás no todos los pueblos del mundo han evolucionado en este sentido, a un mismo ritmo. José Ignacio Castaño: Tratado de Conciliación. I, 8. Edit. Leyer.

⁶ Aristóteles: *Política*, I, 20. Edit. Oveja Negra.

que vive por fuera de la sociedad como resultado de su libre albedrío, “*como un ser degradado, sin familia, sin leyes sin hogar...*”⁷.

“**Conciliación**”: Palabra derivada del latín *conciliatione*, acto o efecto de conciliar; ajuste, acuerdo u homologación entre personas. Así mismo, unión, composición o combinación.

La conciliación es tan pretérita como el interés de los hombres por resolver pacíficamente sus conflictos, pues no hay duda de que viene empleándose desde tiempos inmemoriales. Concurren bases históricas doctrinarias que dieron origen a la conciliación. A continuación destacamos algunas de ellas⁸:

Cicerón, al hablar de las ventajas de la transacción, recomienda la avenencia de los litigantes hasta sacrificar algo del propio derecho lo cual considera liberal y a veces provechoso.

Suetonio, observa que el mejor monumento erigido por los romanos a la memoria de Cesar fue una columna, al pie de la cual el pueblo acudió durante mucho tiempo a ofrecer sacrificio y a transar sus controversias.

El Código Ginebrano de 1819, se separó de este precedente y admitió el acto de conciliación como voluntario. Su autor, M. Bellot, en la exposición de motivos, combate el acto conciliatorio impuesto como medida obligatoria y necesaria a todo litigante. Se funda en que impuesto como obligatorio, no sería ese acto más que un trámite preliminar y necesario, una especie de pasaporte - dice - para poder ingresar en el templo de la justicia, pasaporte que se toma como formalidad del procedimiento, sin que ninguno de los litigantes tenga el menor ánimo de transigir sus diferencias.

En España, tuvo su origen como medida general en la Constitución Nacional de 1812. En algunas leyes especiales, principalmente de orden mercantil, como las Ordenanzas de Bilbao, se previene que no se tramite juicio alguno antes de que los cónsules llamen a los interesados y propongan una

⁷ Homero: *Iliada*, IX, 63. Edit. Bruguera.

⁸ *Extractos de la sustentación de la sentencia de casación del 15 de diciembre de 1948, del extinto Tribunal Supremo del Trabajo de Colombia, citados por José Romero Junca Vargas en su obra "La Conciliación, Aspectos Sustanciales y Procesales"*.

transacción entre los mismos, y hagan lo posible para que esta transacción sea aceptada. Esta disposición fue reproducida en las matrículas de marina respecto de los matriculados o desaforados o aforados, imponiendo también a las autoridades de marina la obligación de citar a los matriculados o aforados para avenirlos.

En este país, la ley del 3 de junio de 1821, prevenía a los alcaldes que debían presidir los juicios de conciliación, como trámite obligatorio e indispensable para poder iniciar un juicio. En la Ley de Enjuiciamiento Civil de 1855, fue regulada esta medida como obligatoria a las partes antes del comienzo de un pleito. Agregó, además, que el Juez Municipal y los hombres buenos que pueden intervenir en la conciliación tiene como deber aproximar a las partes contendientes.

Escritores del siglo pasado⁹ le negaron al Estado la facultad u obligación de procurar la conciliación de los intereses privados, diciendo que nadie puede ser más amante de la paz, del orden y de los intereses de su patrimonio que su dueño mismo.

Otros, por el contrario, viendo en la conciliación un medio que el Estado tiene en su poder para procurar, el reinado y pacífico cumplimiento del derecho, encuentran provechoso que los poderes públicos fomenten, en cuanto sea posible, la conciliación, tomando en cuenta los siguientes elementos: que sea voluntaria y no obligatoria y que el juez conciliador sea distinto del que ha de fallar el litigio en caso de promoverse.

*Eduardo R. Stafforini*¹⁰ admite la existencia de la conciliación entre los hebreos, en las leyes de la Grecia Antigua y en la ley de las Doce Tablas.

Sin embargo, *Couture*¹¹ afirma que la justicia de conciliación o de avenimiento pertenece más bien a la tradición germana y a la justicia medieval, en la cual el juez actuaba con el propósito de dirimir la controversia mediante la conciliación que a él le parecía equitativa.

⁹ Extractos de la sustentación de la sentencia de casación del 15 de diciembre de 1948, del extinto Tribunal Supremo del Trabajo de Colombia, citados por José Romero Junca Vargas en su obra "La Conciliación, Aspectos Sustanciales y Procesales"

¹⁰ Derecho procesal del trabajo Páginas: 543 p. Editorial: La Ley, Argentina 1946

Por su parte, la Iglesia siempre ha considerado los pleitos como fruto de las pasiones humanas, peligrosas para las fortunas y las familias y contrarios al espíritu de paz y caridad.

En la ley 15, título 1º libro II, del Fuero Juzgo¹² se habla de los mandaderos de paz y avenidores, pero estos funcionarios no eran una institución permanente, si no que eran nombrados en cada caso por el Rey para avenir y conciliar los pleitos que éste les indicaba determinadamente. Por tanto la conciliación no fue en ese estatuto un trámite previo y necesario para litigantes, sino que sólo existía en ciertas causas en que por la importancia de las mismas o de las personas que litigaban podía originar perturbaciones. Para evitarlas, el Rey enviaba los mandaderos de paz para procurar una avenencia entre partes.

No fomentaba, pues, el Fuero Juzgo la avenencia entre los litigantes, como medida general, porque la ley 5a, Título 2o., Libro II, la prohíbe.

Las Partidas, no regulan la conciliación, aunque si existe la institución de los avenidores o amigables componedores, que presenta su analogía con aquella, pero que difiere en que la amigable composición es un verdadero juicio en el que los litigantes eligen sus jueces que han de decidir por medio de una sentencia o laudo.

En su forma actual la conciliación tuvo su origen en el siglo XVIII y se generalizó con la Revolución Francesa, que la prohijó con entusiasmo.

La Revolución, en efecto, dispuso por medio de ley del 24 de agosto de 1790 que no se admitiría demanda civil alguna sin previo intento de conciliación y que a éste no podrían concurrir curiales o apoderados. Posiblemente no fueron benéficos sus resultados, porque al tratar de publicarse en 1806 el Código de Procedimiento Civil, la mayor parte de las Audiencias, el Tribunal y el Consejo de Estado, aconsejaron que fuese suprimida. No obstante fue conservada la conciliación como obligatoria. Y por Decreto del 30 de octubre de 1935 se ha tratado de darle mayor eficiencia a esa etapa preliminar.

¹¹ Couture, Eduardo J. Autor institucional: Universidad Nacional del Litoral. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Instituto de Derecho del Trabajo Título: Tribunales del trabajo, derecho procesal: algunas nociones fundamentales del derecho procesal del trabajo Páginas: 111-126 p. Editorial: Universidad Nacional del Litoral, Argentina.

¹² *Liber Iudiciorum* (también conocido como Fuero Juzgo, promulgado en el 654 por el rey visigodo Recesvinto –España–), vigente en León. En la memoria colectiva se hablaba de jueces de elección popular y, según la tradición, las copias del *Liber Iudiciorum* acabaron siendo quemadas, pero manifestaban la voluntad autonomista de Castilla respecto al centralismo regio.

Actualmente, legislaciones como la francesa, la española, la italiana, la alemana y la argentina instituyen como obligatoria a la conciliación.

La conciliación, en muchas partes del mundo, tiene una larga historia en la esfera diplomática. En el mundo comercial su interés ha aumentado considerablemente en los últimos años. Este mayor interés se atribuye en parte a la insatisfacción con los costos, los retrasos y la duración excesiva de los litigios en ciertas jurisdicciones. No obstante, el aumento de interés resulta también de las ventajas de la conciliación, particularmente de su atractivo como procedimiento que ofrece a las partes el pleno control del procedimiento a que se somete su controversia y del resultado de ese procedimiento.

Allí donde se ha utilizado la conciliación, el grado de éxito ha sido muy alto pues se ha logrado un resultado aceptable para ambas partes en una controversia.

RELEVANCIAS MUNDIALES

LA LEY DE LAS DOCE TABLAS

Ésta otorgaba fuerza obligatoria a lo que convinieran las partes al ir a juicio, es decir, primaba el acuerdo directo así este fuera dentro del proceso.

CHINA

La mediación era considerada como el primer recurso para resolver las desavenencias.

ÁFRICA

Existía una asamblea de vecinos, los cuales se constituían en órgano de mediación cooperativa e intervenían para solucionar discrepancias comunitarias.

MEDIOEVO

Se han encontrado escritos que para dirigir los conflictos que enfrentaban a los gremios, mercaderes y gitanos, ordenaban asistir a una conciliación antes que demandar cualquier cosa.

LA CONCILIACIÓN EN EL DERECHO ROMANO.

En la época de la venganza privada, cuya principal manifestación era la ley del talión, los romanos decidieron establecer penas de carácter económico o pecuniario, con destino al causante de la agresión u ofensa que causare a otra persona; así se creó una especie de sistema mediante el cual las personas voluntariamente le daban su propia composición a los problemas o diferencias que se presentaran entre ellos. Dicha autocomposición consistía en la renuncia de la víctima a vengarse o a tomar justicia por su propia mano a cambio de una suma de dinero que de cierta forma supliera los perjuicios causados por el otro con la agresión, dicho pago se efectuaba con previa autorización del ofendido, es decir, que ambas partes se ponían de acuerdo entre ellas mismas y concretaban un lugar y una hora de encuentro para efectuar el pago, y luego de que este quedara en firme, de igual manera quedaba saldada la deuda.

Con fundamento en experiencias latinoamericanas como instancias de solución de controversias de menor gravedad y daño a la sociedad, se determinó por el legislador en 1991 la intención de buscar mecanismos que ayudasen a disminuir los altos niveles de perturbación que han existido en las relaciones interpersonales en los colombianos. Para este propósito se tuvieron en cuenta las rondas campesinas y los jueces de paz en el Perú, los juzgados de pequeñas en el Brasil, claro está que nuestro legislador se apoyó en nuestra propia experiencia, que sin ser oficial ni regulada por las normas o leyes del país, si se acepta desde el campo del argumento como respuesta a la necesidad de convivencia, de tal manera existen discursos jurídicos alternativos encaminados a enlazar un sinnúmero de valores como la equidad, la buena fe, la justicia, la solidaridad, la tolerancia, la transparencia, el buen vecino, entre otros.

EN LA CULTURA INDÍGENA COLOMBIANA

Los integrantes del gobierno indígena, tenían como primordial paso ante la celebración de un juicio, que la familia del agresor y la de la víctima, se reunieran y tomaran una decisión con ayuda de un tercero neutral, en el que se incluía una especie de pena para el agresor, el resarcimiento de los perjuicios para la víctima y trabajo social a la comunidad, lo cual hoy en día sigue vigente en las culturas que sobreviven en la región de la Sierra Nevada de Santa Marta.

Posteriormente numerosas comunidades y la ciudadanía en general no se sentían identificadas con la justicia formal por las demoras, injusticias y el alto costo de acudir a ella, entre otros aspectos.

Además por el exceso de leyes, nacidas como conjuntos y como artículos, que generan tanta normatividad sin llegar a ofrecer soluciones viables, sino por el contrario complican la convivencia. Se termina hablando de la ineficacia de las leyes y la justicia. Luego se generó un cambio al derecho, obligando a abordar figuras que dan un mayor significado de lo justo y lo legal. Las leyes están escritas y están elaboradas, pero en la práctica falta compromiso estatal para su desarrollo y ayuda a la comunidad que se interesa por implementar las normas existentes.

Dentro de las diferentes soluciones propuestas por el constituyente de 1991, se determinó la posibilidad de recuperar el derecho natural del individuo, de ser el creador de los medios para obtener soluciones a través de la justicia, que aunque siendo función pública puede estar en manos de los particulares y a favor de sus semejantes y de los miembros de su propia comunidad.

Pronto la comunidad descubre las bondades, beneficios y ventajas de lo que significa una verdadera conciliación y desarrolla diferentes maneras para que esta figura se institucionalice y entre a formar parte de los estatutos legales en diferentes legislaciones.

4.1.1. COMO FORMA DE TRANSACCIÓN

Durante el desarrollo del procedimiento de un litigio, el ofendido indagaba al demandado en frente del pretor o juez, mediante la figura que hoy conocemos como el interrogatorio, éste intentaba que ambas partes encontraran un punto común entre ellas y luego les proponía llegar a un pacto en el cual existían concesiones recíprocas y así evitar un juicio, pero sí poner fin a dicho litigio. En aquella época todo era susceptible de transacción, salvo aquellos derechos llamados personalísimos.

4.1.2. COMO FORMA DE MEDIACIÓN

Un tercero asume la posición de orientador neutral para restablecer las posibles vías de comunicación que se pudieron perder entre las partes intervinientes de una diferencia, en donde sin dar fórmulas de arreglo, ayuda a las mismas para que sean ellas quienes las construyan.

4.2. LA CONCILIACIÓN EN COLOMBIA.

4.2.1. LA CONCILIACIÓN EN DERECHO

Teniendo en cuenta el referente que se sostuvo en el numeral anterior, podemos deducir que la conciliación en nuestra legislación se presenta algunas veces como voluntaria y otras veces como obligatoria (requisito de procedibilidad).

Y a pesar de que su reseña histórica - legal, se remonta hacia el año 1948, es apenas en el año de 1991 en donde alcanza su auge, al desarrollarse desde el artículo 116 de nuestra Carta Magna y en la ley 23 del mismo año, la verdadera importancia de esta gran figura, la cual ha pasado por innumerables cambios, hasta llegar a la ley 446 de 1998 y 640 de 2001.

Y es que es allí en donde su contenido llega al alcance no solo de los abogados, sino de la comunidad en general, cuando se ve obligada a acceder a esta clase de justicia *informal*, de una forma obligatoria para ciertos procesos, pero que ha ayudado para que la misma vaya siendo conocida, ya que es esta figura es en su esencia un cambio de cultura, una cultura con la que nacimos pero que con el paso del tiempo hemos ido olvidando y que debemos volver a recuperar, ya sea de manera impositiva, para que luego cuando ya tenga toda la publicidad del caso, pueda dejar de ser requisito de procedibilidad y se convierta en la herramienta número uno para la solución a los conflictos.

Y es que al presentarse en nuestro medio como una nueva figura, la conciliación deja entrever que es un reto para ser acogido por nuestra cultura ciudadana y que día a día va teniendo mucha más fuerza, gracias a la publicidad que se le está dando a través del Ministerio del Interior y de Justicia y de las entidades sin ánimo de lucro, que trabajan a lo largo y ancho de este país y en esta materia.

4.2.2. JUICIO DE CONCILIACIÓN O DE PAZ.

Hacia el año de 1812, se comenzó a hablar del término juicio de paz, el cual era un acto judicial que tenía como finalidad evitar el pleito que alguna persona quería entablar, procurando que las partes

se concientizaran y llegaran a un acuerdo sobre el asunto que generó el nacimiento de su diferencia. En aquella época no tenían conciliación los asuntos que judicialmente se fuesen a tramitar por la vía verbal como lo señalaba la ley del 3 de junio de 1821 en su artículo 21, y 4, así:

...Por razón de su urgencia eran:

a). Los interdictos sumarios y sumarísimos de posesión.

...Por no ser susceptibles de avenencia:

a). Los juicios de concurso o capellanías colativas.

b). Las herencias yacentes.

Pero pasada la urgencia, en demanda formal de juicio contencioso por escrito podía proceder la conciliación.

El sistema para la conciliación, consistía en lo siguiente: Existían los jueces o conciliación en paz para cada pueblo, el demandado era citado por escrito, aunque generalmente quien citaba era el demandante en forma verbal para evitar dilaciones. Si en la primera citación no asistía el demandado, se citaba por segunda vez, pero se le cobraba una multa de 20 a 100 reales, según el caso. Si agotado este recurso no comparecía, el acto se tomaría como finalizado y se expedía una certificación sobre el intento de la conciliación.

Las partes podían comparecer con o sin apoderado a quien se le confería poder especial con asistencia de dos hombres del lugar de reconocida e intachable conducta, nombramiento que era realizado por cada una de las partes.

Ya para el año de 1970, con la expedición del decreto 1400. Especialmente en su artículo 448, se veía vislumbrar la conciliación, pues se le indicaba al juez expresamente, que debía dar fórmulas de arreglo ante ciertos litigios.

En el año 1989 se expide el decreto 2282, actual Código de Procedimiento Civil, en su artículo 101, trata sobre la audiencia de conciliación judicial.

Con la expedición de la constitución de 1991 y de la ley 23 del mismo año, se reglamenta la Conciliación en Equidad al igual que la ley 446 de 1998 y la ley 640 de 2001.

En este orden de ideas, se puede observar como en nuestra actual legislación se encuentra tan clara la dificultad de dar certeramente con el concepto de Justicia. Y esta dificultad radica en la imposibilidad de poner en equilibrio la balanza de lo que enmarca el ordenamiento jurídico, con lo que el pueblo quiere, desea y necesita.

Un sistema jurídico será más o menos democrático, en la medida en que logre reconciliar los intereses de ambos conglomerados, pero igualmente nunca y léase bien, nunca será justo para todos y en ocasiones demostrará únicamente una especie de legalización de relaciones humanas llamadas como injustas.

Se puede inferir que es el Estado al que le corresponde velar por el mantenimiento armónico colectivo, que permita el cumplimiento de los derechos de todos sus ciudadanos y que no se llegue a ver entorpecido por situaciones variables.

Como resultado de lo anterior se debe constituir un modelo de control para aquellos virus de inconformidad que se dan en la sociedad y así ir evacuando poco a poco la idea de que lo que es justo para mí es justo para todos.

Pero igual que la justicia natural, las comunidades han debido ir implementando sus propios sistemas de resolución de sus diferencias de manera pacífica, y ya que el servicio de justicia formal del Estado no les estaba brindando la suficiente seguridad, decidieron adoptar estas nuevas formas alternas para su solución diferencial.

4.2.3. ACCESO A LAS DIVERSAS FORMAS DE JUSTICIA COMUNITARIA.

El fortalecimiento del acceso a la justicia en Colombia, viene dándole gran importancia a los medios no judiciales para la consecución de pautas que contribuyan a la solución de los problemas de las personas, y es aquí en donde encontramos un grupo de entidades, profesionales

especializados y líderes comunitarios trabajando por este mismo objetivo, desde la justicia de paz y la Conciliación en Equidad, como lo anotábamos anteriormente.

En 1991 se pretendió apoyar la Conciliación en Equidad y que esta figura se manejara a través de Centros de Conciliación (como medida de control), y con el objetivo de reducir las demandas de *pequeñas causas*, que represaban los despachos judiciales.

Pero en aquel entonces, se le hizo un mayor énfasis a la parte formal y técnica, dejando en un segundo lugar la importancia del acuerdo como tejido restaurador del vínculo social.

Es por ello que varias de las propuestas conciliatorias tuvieron que desaparecer del terreno de lo legal ya que no resistieron las plataformas de control y vigilancias impuestas por el Estado y que a lo único que contribuyeron fue a generar más confusión en cuanto a las formas de administración de justicia.

Ya en 1999, nos llega a buen término la figura de la jurisdicción de paz, como una idea muy innovadora en cuanto a las buenas prácticas de justicia comunitaria, pero otra vez se está en un limbo, ya que lo que debe primar dentro de esta nueva justicia, es el reconocimiento a la labor comunitaria y el respeto y confianza que los jueces de paz deben ejercer sobre sus comunidades, para que la labor por ellos realizada sea reconocida a nivel social, pero también con ventajas restaurativas en la interrelación de los seres humanos de manera inmediata y a futuro y que dichas comunidades valoren y den importancia al proceder de dichos jueces, para que los usuarios puedan cumplir cabalmente con sus compromisos y no tener que volver a la ortodoxa Justicia Ordinaria.

Y dentro de este orden de ideas viene a jugar un papel bien importante, la recuperación de la palabra empeñada, para que las partes reinstauren un canal de diálogo y de desprevención, en un ámbito netamente neutral, convirtiéndose la palabra en elemento esencial para recrear la sana convivencia y recuperar la confianza perdida.

Es muy importante tener en cuenta que cuando entramos a reconocer la existencia de los diversos mecanismos alternativos para la solución de diferencias, nos estamos adentrando en una nueva

forma de justicia no tradicional, o justicia alternativa, que regula de manera eficaz las relaciones al interior de determinadas comunidades, que se caracterizan porque las decisiones que allí se tomen no resultan de la aplicación de una normatividad, sino que son el resultado de procedimientos argumentativos estructurados sobre principios comunitarios como la equidad, la buena fe, la justicia, la cooperación, entre otros. Estos elementos sociales, buscan el acercamiento de las soluciones directamente al ciudadano, en circunstancias en donde ya está tan distorsionada la idea de justicia formal, que prevalecen las vías de hecho sobre las de derecho.

Es entonces cuando se empieza a reconocer una forma diferente y clara para que el ciudadano del común tenga la posibilidad de acceder a la justicia, bajo un esquema más acelerado, tanto así, que muchas veces es inmediato.

La posibilidad de que las personas del común actúen como conciliadores en equidad o como jueces de paz habilitados por las partes, nos muestra como la desjudicialización se convierte en parte primaria de estos procedimientos, ya que no se está utilizando el aparato judicial del Estado, para ponerle fin a un conflicto entre dos o más personas.

Es aquí cuando un conciliador en equidad o un juez de paz, puede clarificar los elementos propios de un conflicto y discernir entre las posiciones y los intereses de las partes, puede jugar un papel muy importante en la satisfacción de las necesidades de los involucrados, pues no es sólo que él comprenda lo que está ocurriendo, sino que los participantes en el proceso puedan ver la situación desde otro punto de vista y entender realmente lo que está ocurriendo. Así se logrará una solución equitativa y justa, que enriquezca los lazos afectivos que se han visto deteriorados con el conflicto.

Destacando la figura de la Conciliación en Equidad, ésta se caracteriza por ser informal, es decir, que no se inicia ningún tipo de proceso ni se hace uso de formalidades procedimentales. El conciliador es un particular investido transitoriamente de facultades para administrar justicia al igual que el juez de paz, sólo que con unas características determinadas por las sanas costumbres comunitarias con cierto piso legal.

La persona que sirve a su comunidad y siente los problemas que en ella se presentan, no es valiosa por los conocimientos que tiene, sino por la generosidad, el deseo de servir y la alegría con que desarrolla su labor. En este punto es importante recordar que el que da recibe, así que se trata de servir con afecto, de dar lo que tiene cada uno para poder el día de mañana cosechar lo que se ha sembrado, es decir, si usted en su comunidad ha sembrado alegría, justicia y generosidad, esos frutos serán los que se recogerán en el lugar donde vive.

Cuando se participa activamente en pro de una comunidad, las personas pueden sobrellevar los problemas y los conflictos cuando se encuentran verdaderamente motivadas para poder triunfar y salir adelante. Esta motivación es la que debe poseer el líder comunitario, pues caracteriza una personalidad positiva y es mediante ésta que una persona busca la excelencia, porque no hará lo estrictamente necesario, sino que realizará un mejor esfuerzo y lo hará cada vez mejor; desarrollará al máximo su potencial y todo al servicio de la comunidad.

5. CONCEPTOS

Los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos son posibilidades diferentes a la vía judicial para resolver nuestros conflictos.

Los MASC vistos como herramientas extrajudiciales buscan dar respuesta de forma pacífica a los conflictos, en las comunidades donde no es fácil el acceso a la justicia formal.

Pero como el objetivo último de las capacitaciones no es solo dar conocimiento de estos mecanismos sino resaltar la importancia que hay detrás de éstos, la información acerca de los MASC se debe ubicar en el nivel de promoción de acciones y valores sociales. Se requiere un proceso de reconocimiento de esas acciones y valores, tanto a nivel individual como comunitario, que permita la construcción de una mirada contextual acerca de la realidad que se vive a diario en las sociedades y acerca del conflicto.

Precisamente, sobre el conflicto se hace necesario fomentar en los conciliadores una mirada positiva del mismo, empezar a verlo como motor de cambio, teniendo en cuenta que se puede transformar, construyendo con las partes una solución viable de la cual se beneficien ambos. Para esto habrá que

profundizar y reflexionar acerca de los elementos del conflicto, lo cual se puede hacer mediante el estudio y aplicación de algunas técnicas de negociación.

5.1. NOCIÓN CLÁSICA DE JUSTICIA.

El emperador Justiniano en su obra *“El Digesto”*, definió La Justicia como la perpetua y constante voluntad de dar a cada uno lo que pertenece. Santo Tomás en su obra *“Suma Teológica”*, indica que la voluntad señalada por Justiniano no debe entenderse como un poder o una intención sino simplemente como un acto. El filósofo aclara que la justicia implica por su propio nombre una noción de igualdad, que necesariamente se obtiene en función de la existencia de situaciones que pueden ser comparadas, ya que una cosa será igual no en relación consigo misma, sino en relación con otra. Santo Tomás establece que la justicia gira alrededor de dos especies que le dan contenido, uno es justicia conmutativa y justicia distributiva, todo de acuerdo a las situaciones que sean parte de la comparación en uno u otro caso. Se concluye que si la esencia de la justicia es su capacidad de corregir actos humanos, la comparación entre las acciones humanas que la justicia demanda debe ser establecida entre seres capaces de decidir por sí mismos. Esa última capacidad de decidir hace que la justicia se defina como una virtud, en la medida en la cual una virtud nace de una decisión de la razón humana que busca el bien.

Por otro lado, no podemos apartarnos de la función que debe cumplir el Estado en la aplicación de la igualdad y de la justicia, en la cual *“El Estado social no hace caso omiso de la falta de libertad que produce la miseria”*¹³; parece ser una afortunada clase que recoge ese clamor de una sociedad que no quiere que el Estado se quede impávido ante la desigualdad. El Estado Social de Derecho nace recogiendo la riqueza del Estado de Derecho representada en el tesoro de la libertad y la complementa con los bienes de igualdad que la haga posible para todos. Pero, ¿cómo evitar que en este esquema el Estado desplace a la sociedad o lo que sería peor, la subsuma en las miserias del totalitarismo que niega la libertad y da a luz a la bestia de los extremos ideológicos? La respuesta está en fortalecer la sociedad en lugar de debilitarla, en hacerla autosostenible y solidaria, además de apoyarla subsidiariamente en el logro de sus objetivos y en la satisfacción de sus necesidades.

¹³ Corte Constitucional, sentencia C- 040 de 1993

Por ello, es la sociedad la prístinamente llamada a reparar las necesidades de la justicia. Si la sociedad puede “autocomponer” sus diferencias, será cada vez más fuerte y menos dependiente del poder político de Estado para lograr sus fines.

Lo subsidiario es el Estado y no la sociedad, luego es ella la llamada a resolver los conflictos sociales por sí misma, y sólo si sus mecanismos se tornan insuficientes, dará plataforma a que el poder soberano del Estado arbitre la solución final en aras del bien común.

5.2. JUSTICIA COMUNITARIA.

Esta figura al parecer, ha existido desde todos los tiempos; se trata del resultado del apoderamiento de las comunidades, es decir, del uso adecuado de un sistema extrajudicial, que se encarga de que cada comunidad solucione sus propios conflictos a través de sus costumbres, usos y moral, contribuyendo de esta manera al bien común y a la búsqueda de una vida cada vez más participativa y menos violenta. Por medio de esta figura las diferentes organizaciones sociales, generan en los individuos a través de intereses comunes, la creación de lazos de amistad y justicia y de mecanismos propios para la solución de sus diferencias. De igual forma se fomenta la justicia social mediante la limitación de la explotación de unos sobre otros, para así lograr un énfasis en una noción más amplia de justicia restaurativa.

La justicia comunitaria es la expresión establecida en las comunidades para encontrar respuestas a sus propias controversias, legitimadas por los miembros de éstas, algunas de origen natural como los palabreros de las comunidades Wayú, los mayorazgos en el Chocó, los comités de derechos humanos en algunas provincias regionales, los mediadores naturales, los médicos indígenas y las parteras de las comunidades negras; otras de origen legal como los jueces de paz (artículo 247 de la C.P. y Ley 497 de 1999); la jurisdicción indígena (art. 243 de la C.P.); los amigables componedores de las comunidades afrocolombianas (Ley 70 de 1973); los comités conciliadores de las juntas de acción comunal, regulados por el Ministerio del Interior y de Justicia y los conciliadores en equidad (Ley 23 de 1991).

Mediante la justicia comunitaria se renuevan los valores que se han ido perdiendo en nuestra sociedad a través del paso del tiempo y se logra reestructurar relaciones para construir comunidades

más sólidas, en las cuales priman las relaciones justas entre sus miembros. La validación de las voces ajenas, incluyendo las de miembros de la comunidad que no parecen estar inicialmente vinculados a la controversia, generan la necesidad de construir un mecanismo alternativo de justicia, que traiga como consecuencia un método autóctono proveniente de esa comunidad, que finalmente será el mecanismo más efectivo, puesto que supone la solución directa a un problema generado allí mismo.

La justicia comunitaria actúa a través de formas tradicionales, llenando de contenido social el derecho. Da primacía al problema “humano” dentro del marco jurídico, para que se introduzca en la conciencia ciudadana y así determinar si existe un ordenamiento jurídico; para la justicia comunitaria está claro que no es con el texto rígido de la norma que lograremos cimentar la convivencia pacífica de nuestro país, sino fortaleciendo los conceptos fundamentales que se generaron a raíz de nuestra Constitución Política en cuanto a la administración de justicia con participación de los particulares.

La justicia alternativa y la justicia comunitaria se convierten en un campo de gran interés político, social y académico por su combinación entre la realidad social, la norma y la necesidad de recomponer el tejido de nuestra comunidad.

La legislación de nuestro país ha establecido mecanismos caracterizados por la informalidad en la resolución de conflictos en donde prima el diálogo y el consenso como pilares en la regulación de la convivencia ciudadana.

5.3. MEDIACIÓN

El propósito de todo proceso de transformación pacífica de conflictos es el de restaurar los lazos del tejido social que cohesionan una comunidad determinada. Cuando es la Mediación el vehículo empleado, esta restauración es ante todo, un acto comunicativo, en el que la labor del mediador

busca que las perspectivas encontradas se replanteen mutuamente para crear de manera conjunta, nuevos sentidos de cooperación y comprensión¹⁴.

El tercero ajeno al problema interviene entre las personas que se encuentran inmersas en el conflicto para escucharlas, ver sus intereses y facilitar un camino en el cual se encuentren soluciones equitativas y libres de parcialidades para los participantes en la controversia.

La importancia de este mecanismo es que las partes construyan una solución equitativa donde todos resulten beneficiados.

El acuerdo logrado a partir de la mediación, actualmente no produce efectos jurídicos, salvo que las partes decidan formalizarlo en una Notaría o en un Centro de Conciliación.

5.4. ARBITRAJE

Este mecanismo permite que las personas envueltas en un conflicto lo tramiten a través de un Tribunal de Arbitramento compuesto por terceros particulares, los cuales deben tener una formación de abogados, no ser funcionarios públicos y dedicarse exclusivamente al proceso para el cual fueron nombrados. El tribunal podrá funcionar a partir de la introducción y aceptación de una cláusula compromisoria o de un compromiso y será conocido por uno o tres árbitros dependiendo de la cuantía o del acuerdo de voluntades. La decisión tomada por el Tribunal se denomina Laudo Arbitral y se asimila a la sentencia de un juez, éste deberá proferirse no antes de los seis meses después de la conformación legal del tribunal.

Desde el punto de vista de los sujetos y del contenido del fallo, el Arbitraje puede ser de tres clases: en derecho, en conciencia y técnico. Según la naturaleza del ente que convoque la constitución del Tribunal, puede ser de dos clases: institucional o independiente.

5.5. AMIGABLE COMPOSICIÓN

Es un mecanismo por medio del cual las personas involucradas en un conflicto solicitan a un tercero imparcial que les colabore tomando la decisión en la resolución de éste; este mecanismo no tiene

¹⁴ Ministerio de Justicia y del Derecho. Mediación Escolar. Segunda edición. Bogotá, mayo de 1998

efectos judiciales, ya que hoy en día no cuenta con sustento jurídico que lo regule, pero es utilizado en algunos sectores comunitarios o en negociaciones de grupos, la decisión debe estar firmada por las partes y por el amigable componedor y el documento suscrito se asemeja a un contrato de transacción, el cual se encuentra regulado por las normas del Código Civil.

5.6. CONFLICTO

En toda dinámica interpersonal o intergrupala en todos los ámbitos, se hace natural la presencia de algún conflicto, disputa o controversia y, lo que es peor, de estilos de manejo donde se definen y radicalizan posturas que conllevan al rompimiento de las relaciones, a la búsqueda de sanciones o castigos, a demandas judiciales innecesarias, a la violencia física, verbal o psicológica y a un sin número de formas de manejo que buscan en el fondo proteger aquellos intereses o formas de pensar individuales, intereses y pensamientos que se han sentido vulnerados y para ello regularmente se buscan fórmulas que generen soluciones unilaterales, de beneficios puramente personales, de naturaleza “yo gano - usted pierde”, donde se revelan los vencedores y los vencidos, las víctimas y sus victimarios. Visto así pareciera que nuestra tendencia a solucionar los conflictos radica en polarizar a los seres humanos como si realmente existieran personas absolutamente “buenas” y, por antítesis, otras “malas”.

Ahora bien, si a ello le agregamos el clima de intolerancia en que vivimos, la desconfianza por el otro, el uso reiterado y casi exclusivo de normas sancionatorias, las tendencias estandarizadas de quienes manejan políticas o toman decisiones excluyentes que afectan sensiblemente a una, por no decir a ambas, de las partes que interactúan, el mal uso de la autoridad o del poder y en general las demás fuentes detonantes de conflictos, sumadas a la falta de identidad y sentido de pertenencia que se puede tener frente al contexto en el cual se opere, hacen prever un panorama oscuro frente al clima de convivencia o desarrollo productivo, afectando la misión de los diferentes sectores sociales y de las relaciones interpersonales.

Hoy por hoy es claro que todas las instancias socio económicas, culturales y étnicas, que tengan plenamente identificados los focos gestores de conflictos y los mecanismos para resolverlos, generan ambientes propicios para el desarrollo del talento humano, productivo, económico,

institucional, social y comercial, elementos contundentes para protagonizar la paz y, por supuesto, crear climas proactivos.

Un *conflicto* tiene que ver con el hecho de que entre, por lo menos, dos personas se presenta una situación coyuntural que jubila o rompe (temporal o permanentemente) la armonía vinculante en su relación (personal, afectiva, comercial, educativa, laboral, social, etc.), rompimiento motivado por diferencias (de opinión, de afectos, de valores, de criterios, de intereses, de asuntos económicos, etc.) surgidas entre aquellas, las cuales se pueden expresar en varias formas (verbal, física o psicológicamente) observándose, en muchos casos, diversos niveles de intensidad (de la discusión a la agresión) y para cuyo desenlace se busca obtener algún tipo de solución (que satisfaga individual o conjuntamente) al problema generado. Es una tendencia muy común, cuando las personas hablan de algún problema propio o ajeno, que se apunte la mirada a buscar responsables y causas, y lo que es peor, a juzgar prematura e inclusive despiadadamente a alguna de las partes en conflicto.

En términos de comprender un conflicto vale decir que, una cosa es entender el “problema concreto tal y como sucedió” y otra, muy distinta por cierto, es juzgar a las partes inmersas en él o a los acontecimientos; igualmente una cosa es lo que pasó y otra, también muy distinta, son las razones del “¿por qué pasó lo que pasó?”. Cuando se le atribuyen causas y se hacen “diagnósticos” apresurados a los conflictos, sin suficiente información, el problema tiende a ser distinto a lo que realmente está pasando o sucedió y, por supuesto, se complica la construcción de alternativas de arreglo efectivo a ese conflicto.

El “problema en concreto” se refiere en esencia al relato exacto de lo que pasó en términos de lo que es o fue el hecho, o hechos en concreto, el momento, el lugar y las circunstancias que lo rodearon.

MODELO DE CONFLICTO:

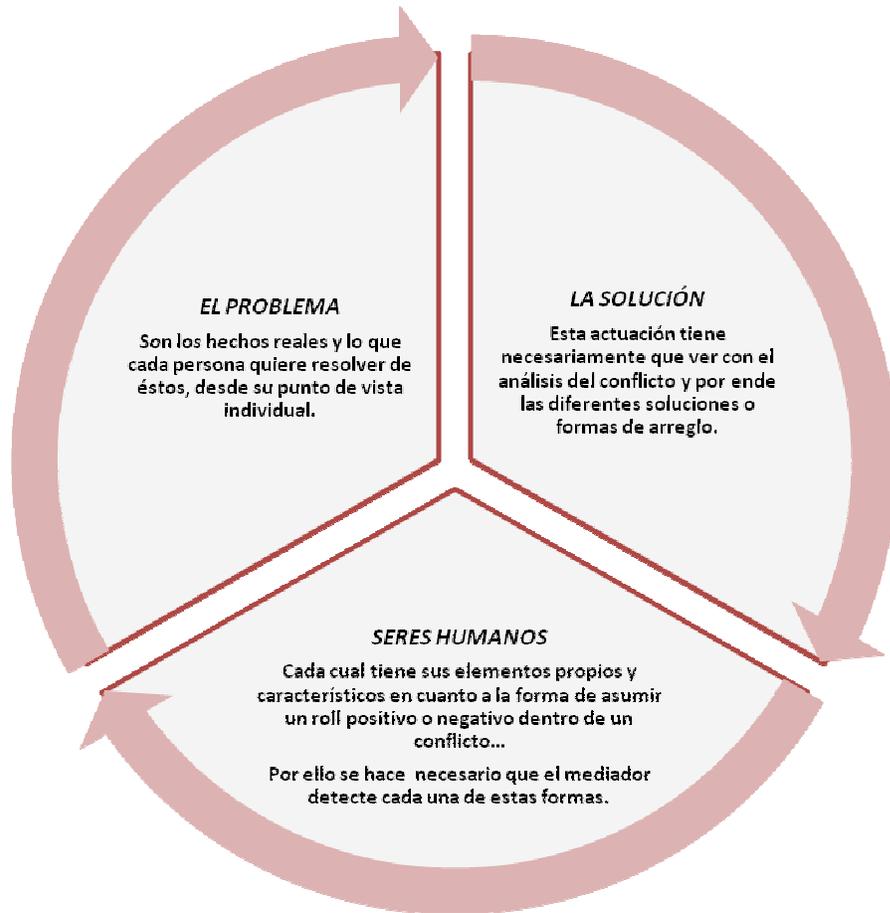


FIGURA I

6. LA CONCILIACIÓN

Este mecanismo permite que dos personas lleguen a un acuerdo frente a un conflicto con la ayuda de un tercero imparcial. Definición jurídica de asuntos conciliables: “...*La conciliación tiene un ámbito que se extiende a todos aquellos conflictos susceptibles, en principio, de ser negociados, o en relación con personas cuya capacidad de transacción no se encuentre limitada por el ordenamiento jurídico. En tal virtud, bien puede éste señalar los casos en los cuales válidamente se puede restringir la facultad de conciliar. Naturalmente no debe confundirse la institución de la conciliación, con el contrato de transacción de estirpe estrictamente privada, que se gobierna por reglas especiales...*”¹⁵. El conciliador está impedido legalmente para la toma de decisiones en un proceso de conciliación, actúa por mandato de la ley o por consentimiento de los actores del conflicto, para construir junto a ellos un acuerdo que beneficie las partes, este acuerdo firmado produce efectos de cosa juzgada y presta mérito ejecutivo.

ES UNA FIGURA DE HETERO COMPOSICIÓN DE CONFLICTOS:

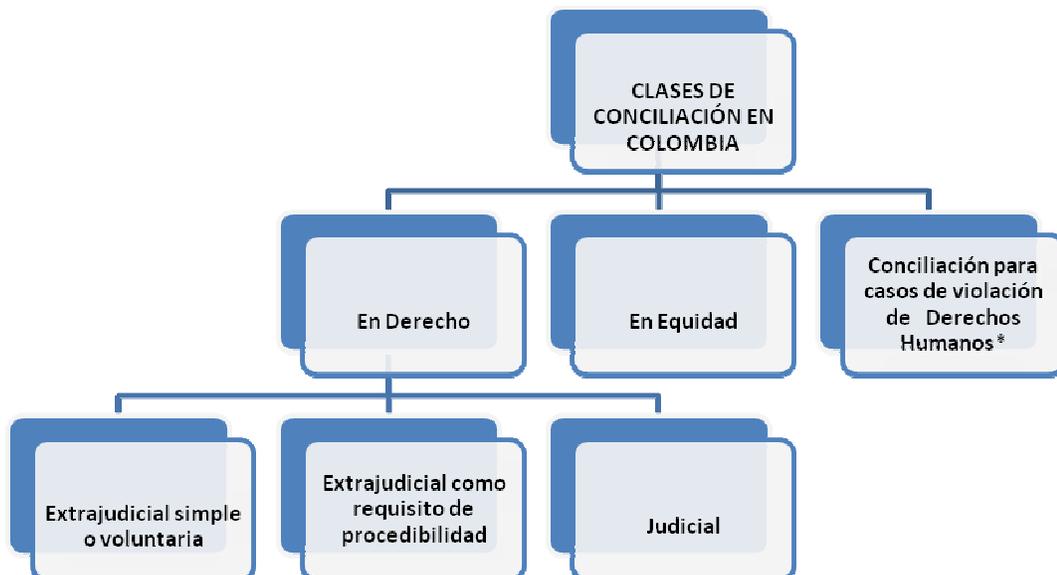


FIGURA II

¹⁵ Sentencia C-160/99 Honorable Corte Constitucional.

* Desarrollo: Ley 288 de 1996 y Decreto 1818 de 1998, art. 104 trámite y eventos.

Se debe reconocer que la conciliación según su costo, como y donde se desarrolle recibe por llamarlo de alguna forma una clasificación, muy a pesar del sentido filosófico que conlleva a la resolución de conflictos; desarrollándose ésta como un instrumento del Estado para la descongestión de los despachos judiciales aunque con ello se ignore su misión natural de servicio a la comunidad. Por tal razón, se va a procesalizar, formalizar y normativizar.

1. En Derecho:

1.1 Conciliación Judicial o extrajudicial: Se toma en cuenta el momento en que se realiza o se lleva a cabo el acuerdo.

1.2 Conciliación Administrativa u Oficial: La que realizan autoridades administrativas como el ICBF, defensores de familia, inspectores de trabajo, procuradores delegados, entre otros.

2. En Equidad: Se caracteriza por ser informal, es decir, que no se inicia ningún tipo de proceso ni se hace uso de formalidades procedimentales. El conciliador es un particular (por lo general un líder comunitario) investido transitoriamente de facultades para administrar justicia.

3. Para casos de violación de los Derechos Humanos: Por sus características tan especiales es preferible darle una clasificación aparte. Conciliación que nace como fruto de una de las mayores dolencias de nuestra sociedad colombiana a raíz del conflicto armado, donde intervienen un fatídico trípode: fuerza pública, narcotráfico y sicariato¹⁶.

¹⁶ Giraldo, Javier S. J., prólogo al informe final Comisión de investigación de los sucesos violentos de Trujillo. Enero 1995

7. LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD

La Conciliación en Equidad es una figura que promueve la resolución pacífica de conflictos en el contexto comunitario e implica la participación o intermediación de un tercero, miembro de la comunidad, en conflictos diversos entre los integrantes de la misma.

7.1. CONCILIACIÓN EN EQUIDAD EN EL CONTEXTO COLOMBIANO

Su objetivo principal es “Ofrecer una alternativa pacífica, participativa y eficaz de tratamiento o atención a los conflictos comunitarios”.

A partir de esta premisa, los colombianos pueden obtener por ellos mismos y a través de sus líderes inmediatos, una justicia equitativa que esté de acuerdo con las necesidades y responsabilidades de los actores directos y de la comunidad en general. El espacio donde se desarrolla la Conciliación en Equidad, debe permitir a sus miembros, de manera democrática y participativa, construir lo que colectivamente consideran como justo y desarrollarse como comunidad, así como aprehender nuevas y no violentas formas de relación.

Pese a que desde 1991 la Constitución colombiana en su artículo 116 párrafo tercero, consagró la posibilidad de que los particulares pudieran administrar justicia, transitoriamente encargados de resolver en equidad conflictos individuales y comunitarios; por primera vez se prevé la figura para que los conciliadores fallaran extralegalmente con fundamento en la equidad, en los términos que determinara la ley, sólo en 1996 se comienza a hablar sobre la institución de la Conciliación en Equidad y se desarrollan las características principales del manejo y desarrollo legal de esta figura aún por implementarse en este país.

Como antecedentes de la Ley se recogieron primordialmente las experiencias de justicia comunitaria con pequeñas causas en países de Sudamérica tales como Perú, Brasil, Uruguay entre otros. Con la ley 23 de 1991 se le dio amplias competencias en todos los asuntos, susceptibles de transacción, desistimiento y conciliación. Además se le dio amplitud y flexibilidad en cuanto a la operatividad de la figura, así el conciliador en equidad puede actuar como tal en cualquier lugar, pudiendo ser un despacho oficial, un centro comunal o hasta su propia residencia actuando de

manera informal pero con el requisito de levantar un acta en donde se consignan los acuerdos para darle los efectos legales.

Diez años después de la vigencia de la norma, han surgido iniciativas para acompañar procesos en la implementación de la figura de la Conciliación en Equidad en comunidades rurales y urbanas.

Ahora contamos no solo con el respaldo del párrafo tercero del artículo 116 de la Constitución Política, sino que a partir de allí se han venido creando una serie de normas que nos reglamentan todo lo concerniente a la materia, como lo son el decreto 1818 de 1999, la ley 446 de 1998 y la ley 640 de 2001, entre otras; igualmente el artículo 123 de la Carta Magna, en su inciso tercero, indica la obligación legal de determinar el régimen que para estos particulares que ejercen administración de justicia alternativa, ha de aplicarse.

Como veíamos atrás, en nuestra legislación se ha venido aplicando el sistema heterocompositivo de solución de controversias; con la nueva Carta se formalizó la posibilidad de incrementar la utilización de formas autocompositivas de dirimir controversias.

La experiencia tanto nacional como local, nos arroja conclusiones importantes, la primera hace referencia a que el uso de la Conciliación en Equidad requiere del cambio de paradigmas sociales, por medio de la transformación en la cultura, producto de un proceso generacional, de modo que el ciudadano abandone la idea de tomarse la justicia por “mano propia”. La segunda conclusión pretende que el ciudadano busque la justicia haciendo como suyo la construcción del consenso con el otro, antes de acudir a la justicia por adjudicación.

Vemos entonces como hemos venido modelando normas especiales que sirven de fundamento a una nueva forma de manejar y solucionar las controversias que día a día se nos presentan, generándose así espacios de participación ciudadana que fortalecen la utilización de nuevos mecanismos y en especial la figura de la conciliación como forma directa de solución de controversias, concibiendo a los conciliadores como orientadores de la justicia en diferentes problemáticas que se presentan en las comunidades.

Prueba de lo anterior es que dentro de nuestro Estado Social de Derecho, la Constitución Nacional incluye dentro de sus fines esenciales servir a la comunidad, facilitar la intervención de todos en las disposiciones que los afectan, asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo, demostrando con ello que la Conciliación en Equidad contribuye de manera directa en el desarrollo de estos fines.

Dentro de esta nueva justicia, se manejan prácticas reconocidas y legitimadas, sin códigos y apoyadas en liderazgos naturales y formas de autocontrol, gestadas por las propias comunidades, con una apropiación popular de la administración de justicia.

Con la creación de la figura de los conciliadores en equidad mediante la ley 23 de 1991, exigieron cambiar los pensamientos y considerar que podemos recuperar nuestro derecho a ser partícipes de nuestras propias soluciones, cuando situaciones de hecho generan controversias con nuestros semejantes.

Los efectos sociales/personales de los procesos de Conciliación son: Sentido de compromiso, responsabilidad sobre la propia palabra y credibilidad sobre la de otros, reconocimiento y valoración de otros, de sus circunstancias, satisfacción por logros, aportes al desarrollo personal, etc.

Con procesos como los que impulsa la Conciliación en Equidad, se promueve una consistente construcción de tejidos personales, familiares y sociales debido a que su concepción y cualidades hacen que la propuesta sea integral y contenga la importancia de procesos psicológicos y sociales que deben tener lugar para empezar y/o continuar la solución de los conflictos.

7.2. ¿CÓMO SE DESARROLLA LA EQUIDAD?

Se despliega en el principio de la igualdad. No se ocupa de la ley puesto que ésta es diseñada en forma genérica y la equidad se ocupa del caso en particular. Los jueces de paz fallan en equidad, no en la norma jurídica. Los conciliadores en equidad no fallan: buscan y plantean diferentes puntos de

vista y posibilidades de acuerdo. Entre equidad y justicia no hay contradicción. Para Aristóteles¹⁷ lo justo y equitativo es idéntico y deseable aunque considera preferible la equidad.

7.3. DEL CONCILIADOR EN EQUIDAD

El Conciliador en Equidad debe ayudar a las personas en conflicto a comprender e identificar el conflicto (de ahí la importancia de conocer los elementos del mismo) para facilitar la construcción conjunta de una alternativa de solución real, eficaz y pedagógica.

Así mismo debe facilitar la construcción conjunta de acuerdos que atiendan a los conflictos identificados y sobretodo a las necesidades de las personas que a él acuden. Otro aspecto importante dentro de su labor es velar porque los acuerdos o fórmulas de arreglo sean justas, legales y sean muy reales y se asuman con unas acciones consecuentes.

A continuación vamos a señalar algunos aspectos característicos que deben tener aquellas personas que realicen o pretendan realizar actuaciones como mediadores en conflictos comunitarios o Conciliadores en Equidad.

Sensibilidad Social:

La sensibilidad social concreta las relaciones. La persona que sirve a su comunidad y siente los problemas que en ella se presentan debe tener intrínsecos los sentimientos de ayuda por el otro, sentido de pertenencia por el conflicto que pretenda mediar entre los seres humanos a los que colabora y la idea innata de que el es el punto de encuentro para la solución a los mismos.

Esta motivación es la que debe poseer el líder comunitario, pues caracteriza una personalidad positiva y es mediante ésta que una persona busca la excelencia, porque no hará lo estrictamente necesario, sino que realizará un mejor esfuerzo y lo hará cada vez mejor. Desarrollará al máximo su potencial y todo al servicio de la comunidad.

Por lo anterior, quien pretenda realizar esta labor deberá caracterizarse por:

- ✓ El respeto
- ✓ Solidaridad
- ✓ Compromiso

¹⁷ Aristóteles: La Ética, VI, 135. Edit. Oveja Negra.

- ✓ Disponibilidad
- ✓ Constancia
- ✓ Ética
- ✓ Motivación
- ✓ Ser una persona analítica

 **Relaciones Interpersonales:**

Vivimos en un mundo que incluye en la lista de sus principales características la falta de comunicación. Dicho con claridad, esto significa que a las personas les resulta cada vez más difícil establecer una conexión positiva con sus semejantes. La culpa no hay que buscarla en el medio ambiente moderno, sino en la estructura de la personalidad de cada ser humano.

Es cada uno quien debe poner la cara al mundo y ofrecer lo mejor de sí mismo, aceptando su individualidad y el reconocimiento del otro en la diferencia.

Las relaciones interpersonales hacen referencia a la forma como abordamos al otro, como asumimos nuestras relaciones cotidianas y como manejamos nuestros lazos, vínculos afectivos y sociales.

Las actitudes que debe fortalecer un conciliador son:

- ✓ Cordialidad
- ✓ Prudencia
- ✓ Honestidad
- ✓ Sinceridad
- ✓ Respeto
- ✓ Reconocimiento
- ✓ Cumplimiento

 **Capacidad de liderazgo:**

Recordemos que el líder es una persona con características especiales, alguien que se destaca por su habilidad para conducir una acción con la seguridad de llevarla a buen término con éxito. En un líder las demás personas pueden creer, por sus actos tanto personales como de grupo, se hace merecedor de la confianza y la buena voluntad de otros.

Un líder guía, orienta, dirige con conocimiento, eficiencia, seguridad y efectividad. Lleva la iniciativa para el logro de objetivos tanto en lo personal como en lo social, no espera que los demás resuelvan las cosas por él, sino que toma la acción y lleva a cabo los movimientos necesarios para la consecución de resultados.

En nuestra sociedad, la palabra líder o el concepto de liderazgo se han mal utilizado por personas, que afirmando estar en lo correcto, acometen acciones en contra de los intereses y necesidades de su propia supervivencia y la de sus grupos. Estas personas asumen la condición de liderazgo para causar desorden en los niveles familiar, laboral y social. Así que se han agrupado algunas características que podrían clarificar la clase de líderes que se buscan para ser Conciliadores en Equidad, a saber:

- ✓ Poseer habilidades comunicativas
- ✓ Generar credibilidad
- ✓ Poder de convencimiento
- ✓ Iniciativa
- ✓ Recursividad
- ✓ Creatividad
- ✓ Ser una persona reflexiva
- ✓ Ecuánime

Es importante que el Conciliador tenga en cuenta que la audiencia es un ambiente diferente de comunicación, en el cual se establecen reglas diferentes a las comúnmente conocidas que posibilitan el abordaje de la misma. Se parte de que en una audiencia de Conciliación convergen diferentes posiciones sobre un mismo tema, por lo tanto es necesario que el Conciliador haga una lectura diferente del conflicto que posibilite su intervención. En el desarrollo de ésta, la participación de las partes es un punto central en la solución del conflicto, ellas no sólo deben plantear alternativas sino también valorarlas, de acuerdo con sus propias posibilidades y con respecto a la dinámica propia de la situación, para lograr en ese ejercicio la búsqueda de opciones que posibiliten la solución del problema.

8. ASPECTOS LEGISLATIVOS DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD

8.1. ANTECEDENTES:

La Constitución Política de Colombia (1991), consignó la posibilidad de que los particulares pudieran administrar Justicia en calidad de Conciliadores (art. 116) reconociendo así la figura de los conciliadores en Equidad, creada mediante la Ley 23 de 1991 y a su vez reformada por la Ley 446 de 1998¹⁸

8.2. DEFINICIÓN:

La Conciliación en Equidad es una figura que promueve la resolución pacífica de conflictos en el contexto comunitario e implica la participación o intermediación de un tercero, miembro de la comunidad, en conflictos diversos entre los integrantes de la misma.

Su objetivo principal es ofrecer una alternativa pacífica, participativa y eficaz de tratamiento o atención a los conflictos comunitarios.

A partir de ella, los colombianos pueden obtener por ellos mismos y a través de sus líderes inmediatos, una justicia equitativa que esté de acuerdo con las necesidades y responsabilidades de los actores directos y de la comunidad en general.

El espacio donde se desarrolla la Conciliación en Equidad, debe permitir a sus miembros, de manera democrática y participativa, construir lo que colectivamente consideran como justo y desarrollarse como comunidad, así como aprender nuevas y no violentas formas de relación.

8.3. EL CONCILIADOR EN EQUIDAD:

Es aquella persona en quien la comunidad deposita su confianza, para que contribuya de manera imparcial en la búsqueda de soluciones a los conflictos que se presenten en su interior. Es nombrado por la autoridad judicial de mayor jerarquía del municipio.

¹⁸ Ministerio de Justicia y del Derecho. Conozcamos la Conciliación en Equidad. Bogotá octubre de 2000

El Conciliador en Equidad debe ser una persona respetada, reconocida, aceptada por los integrantes de su comunidad y debe igualmente tener unos conocimientos fundamentales a nivel jurídico que le hagan posible saber acerca de las condiciones, los alcances y limitaciones de la figura, pudiendo de esta manera cumplir adecuadamente su papel.

El Conciliador en Equidad debe tener las características personales descritas en el perfil del conciliador las cuales le ayudarán a desarrollar de manera adecuada su rol.

Se debe instruir a los líderes aspirantes a Conciliadores en Equidad en términos jurídicos y en leyes que se relacionen estrechamente con su rol, puesto que el marco legal de la figura debe ser un punto de referencia primordial a la hora de tomar cualquier determinación.

Un aspecto básico en este mismo sentido es la necesidad de mostrar a los conciliadores la diferencia entre los asuntos que son susceptibles de transacción, desistimiento y conciliación, de los que no lo son, para así mismo determinar su actuación en los conflictos que pueda enfrentar.

Acorde con lo anterior es importante tener en cuenta que el Conciliador en Equidad puede conciliar o intervenir en asuntos susceptibles de transacción (Es todo aquel objeto o derecho que se puede ceder y puede ser valorado económicamente. Ej. Cuotas alimentarias, efectos patrimoniales de cualquier contrato, sucesiones, etc.); desistimiento (Son los asuntos en lo que jurídicamente cabe la posibilidad de renunciar al derecho, de iniciar o continuar un proceso jurídico) ó Conciliación (Son los objetos o derechos que se pueden ceder y que no son susceptibles de ser valorados económicamente ej. Separación de cuerpos, custodias, régimen de visitas) que se presenten entre los miembros de una comunidad¹⁹.

Finalmente se requiere, teniendo en cuenta que el programa “Conciliación en Equidad” hace parte de la Justicia Alternativa, relacionar este aspecto formal - jurídico - con la visión personal y comunitaria de los líderes; es decir, se debe hacer una contextualización de las leyes que permita a los candidatos a ser Conciliadores entender su uso y su lógica dentro de la figura como tal y dentro de la realidad social.

¹⁹ Ministerio de Justicia y del Derecho. Implementación de la Conciliación en Equidad. Martha Santamaría-Jahn Karla Orjuela. P.5

8.4. EFECTOS DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD:

Una vez logrado un acuerdo entre las partes, el Conciliador en Equidad elabora conjuntamente con ellas un Acta de Conciliación, la cual tiene una validez jurídica semejante a una sentencia de un Juez de la República, lo que implica que el acta de Conciliación presta Mérito Ejecutivo y hace tránsito a Cosa Juzgada.

Con procesos como los que impulsa la Conciliación en Equidad, se promueve una consistente construcción de tejidos personales, familiares y sociales debido a que su concepción y cualidades hacen que la propuesta sea integral y contenga la importancia de procesos psicológicos y sociales que deben tener lugar para empezar y/o continuar la solución de los conflictos.

8.5. PROHIBICIONES A LOS CONCILIADORES EN EQUIDAD:

Los Conciliadores en Equidad no deben:

- Cobrar por sus servicios
- Imponer la solución del conflicto
- Tramitar asuntos contrarios a su competencia.

8.6. EL ACTA DE CONCILIACIÓN:

Una vez logrado un acuerdo, éste se debe plasmar en un documento escrito, denominado Acta de Conciliación, el cual sirve para dejar constancia del proceso y del resultado del mismo, en él debe quedar todo claro, expreso y exigible para que sean eficaces sus efectos jurídicos.

Las partes deben firmar el Acta para dejar constancia de que están comprometidas y dispuestas a responsabilizarse con el cumplimiento del Acuerdo. Estas firmas son indispensables para que el Acta tenga efecto de Cosa Juzgada y preste Mérito Ejecutivo, también son la muestra de que las partes participaron del proceso y están de acuerdo con lo que en ella aparece.

Finalmente el Conciliador debe firmar pues ello implica que él respalda y da fe sobre la validez social y jurídica del acuerdo. Además, también, es indispensable para que adquiera el efecto de cosa juzgada.

8.7. MARCO LEGAL

- **Decreto 2279 de 1.989.**

Uno de los antecedentes de la conciliación en nuestro país, sin embargo como lo señaló el Consejo de Estado en la providencia del 26 de febrero de 1.998 Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera:

".....desde el decreto 01 de 1.984 artículo 218, se autorizó a las entidades estatales para transigir en asuntos relacionados con controversias contractuales. Es decir, que la amigable composición no fue establecida por primera vez en el Decreto 2279 de 1.989, sino que ese decreto se limitó a retomar la figura para reglamentarla, dicho sea de paso, en forma incipiente. Por otra parte el Código de Procedimiento Civil (Decretos 1400 y 2019 de 1.970) ya contemplaba la figura de la amigable composición al prever en el artículo 677, luego tomado por el artículo 51 del Decreto 2279 de 1.989, que en las controversias susceptibles de transacción que surgieran entre personas capaces de transigir, podían los interesados someter sus diferencias a amigables componedores. Como consecuencia de las consideraciones que anteceden, fuerza es concluir que la amigable composición no se sustentó por primera vez en el Decreto 2279/89 sino en normas vigentes por la época en la cual se celebró el contrato."(Pág. 28)

Así mismo, precisó el Consejo que: *"Desde el Código de Procedimiento Civil de 1.970, la legislación ha previsto la amigable composición; en aquella normatividad en el artículo 677, luego adoptada por los artículos 51 y 52 del Decreto 2279 de 1.989, adicionada por el artículo 16 de la ley 23 de 1.991. No resulta exótica a la legislación colombiana, el pacto de amigable composición en los términos acordados en el convenio demandado. Antes de celebrarse el acuerdo, en el momento de su celebración y hoy, ha existido norma positiva que permite acudir a tal procedimiento como medio extrajudicial de solución de conflictos. (pág. 32)*

Por otro aspecto tampoco se desnaturaliza la figura de la amigable composición, cuando las partes convienen frente a la intervención de tres amigables componedores, que las decisiones se tomarán por mayoría".

- **Constitución Política de 1.991-** ART. 116.

"...Los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de jurados en las causas criminales, conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la ley."

Es al avance más importante para la conciliación al dársele el carácter constitucional y otorgando las facultades necesarias para evolucionar esta figura a través de la ley. Debe tenerse muy en cuenta que este es el primer escalón para lo que seguro será conforme a la evolución y educación ciudadana, un pilar para el desarrollo de la convivencia social.

- **Ley 270 de 1.996.** Estatuto de Administración de Justicia. Art. 8 y 13.

"ARTÍCULO 8o. ALTERNATIVIDAD. La ley podrá establecer mecanismos diferentes al proceso judicial para solucionar los conflictos que se presenten entre los asociados y señalará los casos en los cuales habrá lugar al cobro de honorarios por estos servicios."

La Corte Constitucional Mediante Sentencia C-037-96 de 5 de febrero de 1996, manifiesta el condicionamiento de exequibilidad del citado artículo y expresa la Corte en la providencia:

"Como se ha expuesto a lo largo de esta providencia, el propósito fundamental de la administración de justicia es hacer realidad los principios y valores que inspiran al Estado social de derecho, entre los cuales se encuentran la paz, la tranquilidad, el orden justo y la armonía de las relaciones sociales, es decir, la convivencia (Cfr. Preámbulo, Arts. 1o y 2o C.P.). Con todo, para la Corte es claro que esas metas se hacen realidad no sólo mediante el pronunciamiento formal y definitivo de un juez de la República, sino que asimismo es posible lograrlo acudiendo a la amigable composición o a la intervención de un tercero que no hace parte de la rama judicial. Se

trata, pues, de la implementación de las denominadas "alternativas para la resolución de los conflictos", con las cuales se evita a las partes poner en movimiento el aparato judicial del país y se busca, asimismo, que a través de instituciones como la transacción, el desistimiento, la conciliación, el arbitramento, entre otras, los interesados puedan llegar en forma pacífica y amistosa a solucionar determinadas diferencias, que igualmente plantean la presencia de complejidades de orden jurídico. Naturalmente, entiende la Corte que es competencia del legislador, de acuerdo con los parámetros que determine la Carta Política, el fijar las formas de composición de los conflictos judiciales, los cuales -no sobra aclararlo- no siempre implican el ejercicio de la administración de justicia.

Para esta Corporación, las formas alternativas de solución de conflictos no sólo responden a los postulados constitucionales anteriormente descritos, sino que adicionalmente se constituyen en instrumentos de trascendental significado para la descongestión de los despachos judiciales, problema éste que desafortunadamente aqueja en forma grave y preocupante a la administración de justicia en el país

“ARTÍCULO 13. DEL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN JURISDICCIONAL POR OTRAS AUTORIDADES Y POR PARTICULARES.

Ejercen función jurisdiccional de acuerdo con lo establecido en la Constitución Política:

...

...3. Los particulares actuando como conciliadores o árbitros habilitados por las partes, en asuntos susceptibles de transacción, de conformidad con los procedimientos señalados en la ley. Tratándose de arbitraje, las leyes especiales de cada materia establecerán las reglas del proceso, sin perjuicio de que los particulares puedan acordarlas. Los árbitros, según lo determine la ley, podrán proferir sus fallos en derecho o en equidad.”

- **Ley 23 de 1.991.**

Esta ley dedica su capítulo VII a la Conciliación en Equidad, objeto de este estudio, regulando lo relacionado con la elección de los conciliadores en equidad, funciones, asistencia técnica, competencia y límite de sus actuaciones, procedimiento en la audiencia de conciliación, elaboración

de actas y su archivo, entre otras, como la gratuidad de sus funciones como conciliadores, los cuales se encuentran sometidos inicialmente a una valoración social, dadas las especiales características, ya mencionadas en la Primera Parte de este trabajo; o como lo indica la ley “*reconocimiento al ciudadano de connotadas calidades*”

- **Decreto 2651 de 1.991.**

Por razón de su naturaleza para la descongestión de los despachos judiciales, obra la conciliación como una herramienta elemental para la consecución de tales fines, incorporándola como un mecanismo acudido por las partes voluntariamente o de oficio por el juez que cita a las partes, para la audiencia de conciliación. (Entre otras materias que regula este decreto.)

- **Ley 446 de 1.998.**

A partir de la Ley 446 de 1998, se reitera que la amigable composición es un mecanismo de solución de conflictos y se establece sus características de la siguiente manera²⁰:

- Es la delegación que hacen dos o más particulares.
- El tercero facilitador del dialogo y la solución se denomina amigable componedor y podrá ser singular o plural.
- Sus acuerdos tienen la facultad de precisar con fuerza vinculante para las partes una obligación y sus efectos legales son los de la transacción.
- Las partes pueden hacer la designación del amigable componedor directamente o delegarla en un tercero, que puede ser persona natural o jurídica.
- Dentro de las diferencias que se presentan entre esta figura y la del arbitraje es importante mencionar que la amigable composición es un procedimiento eminentemente contractual mientras el arbitramento es un procedimiento jurídico, ya que tiene fundamento en un

²⁰ Tomado del Ministerio del Interior y de Justicia, Programa Nacional de Conciliación

acuerdo de voluntades, en el que se habilita a particulares por ministerio de la ley para que ejerzan la función estatal de dirimir un conflicto de intereses sustituyendo la jurisdicción estatal.

- Para precisar, los amigables componedores, por principio, no ejercen función estatal judicial; por el contrario, los árbitros sí, conforme lo establece directamente la Constitución Política (Artículo 116).
- La amigable composición es un mecanismo de auto composición, los amigables componedores son representantes de las partes contratantes.
- La amigable composición se desarrolla en la forma acordada autónomamente por las partes, por lo que su tramitación no se halla sujeta a ninguna regulación legal específica.
- La amigable composición concluye en un acuerdo o convención que tiene los efectos de transacción, es decir, no se iguala a los efectos propios de las sentencias judiciales.
- La integración de la amigable composición puede confiarse a "terceros" ajenos a los contratantes, sean aquellos personas naturales o jurídicas, no están sometidos a calificación especial determinada por la ley.
- La actividad de los amigables componedores surge del acuerdo de voluntades de las partes en un contrato donde se obligan recíprocamente y que autónomamente pueden determinar mecanismos de auto composición de las controversias que se susciten con ocasión del contrato.
- Las partes pueden convenir en resolver ellas directamente las controversias o encomendar a una o más personas que les presenten fórmulas de arreglo o que las adopten, siempre a nombre y en representación de las partes contratantes. La fuerza de su decisión proviene exclusivamente del Contrato.

- **Decreto 1818 de 1.998.**

Por medio del cual se expide el Estatuto de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos. De igual forma en que regula la Ley 23 de 1.991 en su Capítulo VII, además de la regulación a las causales de suspensión por:

1. Cuando contraviniendo los principios de la Conciliación en Equidad, el conciliador decida sobre la solución del conflicto.
2. Cuando cobre emolumentos por el servicio de la conciliación.
3. Cuando tramite asuntos contrarios a su competencia.

E implementa para el procedimiento de la Conciliación en Equidad, el deber de regirse por los principios de informalidad y celeridad.

- **Ley 575 de 2.000.**

En esta ley se da paso al Conciliador en Equidad para la intervención en asuntos de violencia intrafamiliar, para que actuara como mediador y de ser necesario para requerir de instituciones o profesionales o personas calificadas, asistencia al agresor, a las partes o al grupo familiar; si las partes así lo aceptan.

- **Ley 640 de 2.001.**

Diez años después de que la conciliación fuera elevada al rango constitucional por el artículo 116 de Nuestra Carta Política, nos encontramos frente a unas disposiciones generales aplicables a la conciliación, que reúnen en una sola ley los avances obtenidos a través de los años, generando un avance significativo en la consolidación de la normatividad relativa a la materia de la conciliación como un elemento alternativo de justicia, con efectos benéficos para las partes intervinientes, para la sociedad; es decir, para nuestro Estado.

9. LA FIGURA DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD EN LA CIUDAD DE MANIZALES

Además de lo anterior, se pretende que el presente documento defina un acercamiento a la conflictividad existente en las zonas donde se desarrolló el programa (Ciudadela Bosques del Norte y Comuna del Centro: Villahermosa, Solferino, San Joaquín, Campoamor y Centro de la ciudad de Manizales), para así poder tener un mapa que permita una preparación y estudio previo de los altos índices de conflictividad en las mismas; no obstante que su competencia la tienen en todo el territorio local, municipal departamental y nacional.

En la ciudad de Manizales se presenta La Conciliación en Equidad como una figura nueva, la cuál apenas comienza, y que comenzó a funcionar principalmente desde La Casa de Justicia. Como se viene mencionando desde el título anterior, la principal característica de esta figura es que no tiene ningún costo para las partes involucradas en el proceso; es un servicio totalmente gratuito, razón por la cual los Pequeños Comerciantes pueden disfrutar de todos los privilegios que conlleva la figura de una forma totalmente gratis.

Los conciliadores en equidad, nombrados por el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Manizales, tienen bajo su hombro la obligación de mediar sobre todos aquellos conflictos de su competencia, como lo es la parte comercial que atañe a los pequeños profesionales mercantiles que muchas veces ven truncadas sus expectativas de acceder a los nuevos Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos y mucho más aún a la Justicia Ordinaria convencional, puesto que carecen de los recursos suficientes para sufragar los gastos que emergen de una solicitud de audiencia de conciliación extrajudicial en derecho y más aún de unos honorarios de un apoderado judicial y de una expensas jurídicas, que dentro de esta nueva justicia comunitaria no convencional, les resulta supremamente cómodo, al adquirir los mismos beneficios, con la sola demostración de ser *Pequeños Comerciantes*.

Por otra parte el hecho de ser la Casa de Justicia, el ente céntrico para la recepción y realización de estas audiencias de conciliación de carácter comunitario, demuestra la seriedad y confianza que se debe depositar en la figura y en sus conciliadores, puesto que desde la construcción se ha generado

la conjunción de varias instituciones de carácter público y privado, encaminadas todas a mejorar el nivel de vida de los habitantes de sus alrededores, quienes se convierten en últimas en sus usuarios, en su vida, en la razón de ser de ésta. Las Casas de Justicia funcionan en todo el país desde hace aproximadamente once años (la de Manizales desde hace cuatro); éste programa nació en 1995, con el propósito de facilitar el acceso a la justicia de las comunidades menos favorecidas, para lograr la mejor solución a sus conflictos.

Hoy en día son epicentros de servicios orientadores y preventivos, que en últimas buscan ayudar a la comunidad en la resolución pacífica de sus conflictos, a través de las instituciones involucradas con la causa. El proyecto inicial vinculó a la Fiscalía, a medicina legal, a los Consultorios Jurídicos de la Universidad de Manizales y de Caldas, al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, a la Defensoría del Pueblo, a los Centros de Conciliación y las Alcaldías.

En total se han construido 37 casas de justicia en todo el país, demostrando con resultados que los índices de violencia y de intolerancia de las zonas en donde empiezan a funcionar, se reducen gracias a la presencia de todas estas instituciones en un solo recinto.

En la ciudad de Manizales la Casa de Justicia se encuentra ubicada en la Ciudadela Bosques del Norte. Y aunque más de la tercera parte de los servicios que se prestan desde la Sede de Conciliación Comunitaria de Casa de Justicia de Manizales, son de carácter familiar o civil, es ahora el momento de darle difusión a la rama comercial, para que sea el Pequeño Comerciante, quien se encargue de hacer sus solicitudes de Conciliación en Equidad, antes que acudir a la Justicia Ordinaria o peor aún dejar que el problema pase y no gestionar nada por falta de recursos o de conocimientos sobre la existencia de ésta figura.

Y es que mediante la utilización de esta figura, se está generando en el ámbito comercial mayor credibilidad y confianza en la justicia, puesto que con éstos nuevos mecanismos alternativos se han solucionado infinidad de conflictos que antes se resolvían por la vía judicial; de esta manera se está volviendo a la legitimidad del Estado, puede afirmarse que la figura de la Conciliación en Equidad es el logro más grande de la Justicia Comunitaria, al menos en la capital caldense, en donde lleva aproximadamente cinco años su inclusión, con grandes resultados positivos.

SEGUNDA PARTE

TRABAJO DE CAMPO:

Investigación y Desarrollo de la figura de la conciliación en los Pequeños Comerciantes de algunos sectores de la Ciudadela Bosques del Norte y Comuna del Centro: Villahermosa, Solferino, San Joaquín, Campoamor y Centro de Manizales²¹.

²¹ Aunque sólo se tiene un ámbito de aplicación en tales localidades, se puede desarrollar en todo el círculo de la ciudad.

PROPORCIONES ESTADÍSTICAS

Antes de dar paso al desarrollo de la encuesta, es necesario trazar una proyección de la cantidad de Microempresarios encuestados, con relación a los Pequeños Comerciantes existentes en el sector y en toda la ciudad. Una proporción reducida de Pequeños Comerciantes, puede mostrar una proyección general de algunas circunstancias; tal es el caso de nuestro tema, un diagnostico de la Conciliación en Equidad y su efecto en el Pequeño Comerciante. En Colombia cerca de un 98% son PYMES y apenas el 2% pertenece al sector Macro empresarial²²; esta estadística es una clara evidencia de la gran relevancia que representa el sector de las PYMES. En nuestro análisis dirigido al Pequeño Comerciante de algunos sectores de la ciudad de Manizales, se pretende tener una concepción que sirva de base para lo que puede ser un trabajo desarrollado a nivel nacional.

En la ciudad de Manizales, según el CENSO 2004 realizado por la Cámara de Comercio de la misma ciudad se determinó que el *Sector Comercio*, es decir, los establecimientos de comercio que venden mercancías de todo tipo al por mayor y al por menor y están abiertos al público, representan la especialidad económica de la ciudad, con el 65,8%, y es la actividad predominante en la totalidad de las comunas incluidas en el estudio.

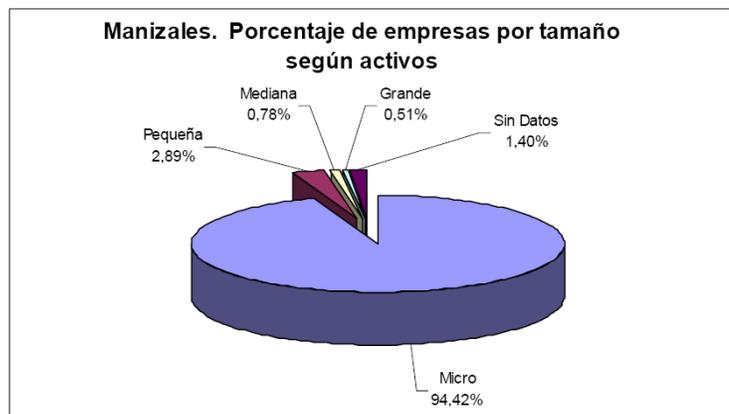


FIGURA III

De la totalidad de establecimientos que se dedican al comercio, 97% son microempresas y de éstas el 52% tiene activos menores a tres millones. Tan solo ocho empresas que se dedican al comercio

²² tomado de la Superintendencia de Industria y Comercio 2004

son grandes²³. De los anteriores datos obtenidos en el estudio de la ciudad de Manizales, se observa que mantiene una relación estrecha con el porcentaje estadístico de comercio a nivel nacional; por lo tanto, vale la pena reiterar que de una pequeña proporción podemos obtener una proyección general.

Del total de censados por la Cámara de Comercio de Manizales en el año 2004, es decir 12.465 establecimientos, incluidas algunas zonas rurales de la ciudad (Km. 4136, La Cabaña, La Cuchilla, Bajo Tablazo, Alto Tablazo; además, debido a la cercanía de la zona urbana de Manizales se incluyeron las siguientes Veredas: La Aurora y La Palma). La Comuna 5 (hoy Ciudadela Bosques del Norte) representa el 8% y la Comuna 3 (actualmente Comuna del Centro) constituye el 28% de los censados²⁴; se hace necesario destacar del censo estas dos comunas porque en ellas se realizó el trabajo de encuestas.

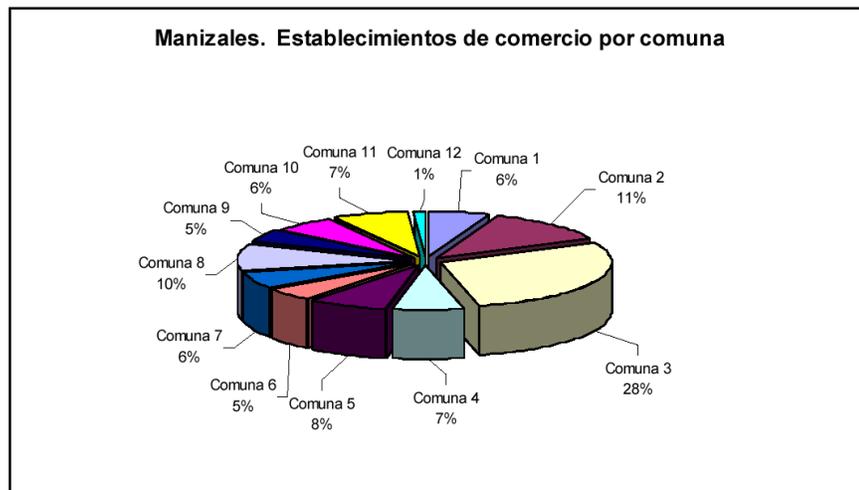


FIGURA IV

Siguiendo con los datos suministrados por el Censo 2004, de la Cámara de Comercio Manizales, un total aproximado de comerciantes en la Comuna 5 es de 997 y de la Comuna 3 es de 3.490; según los datos porcentuales del mismo estudio. Frente a este número de comerciantes censados por comunas, para nuestro trabajo y sobre el total de encuestados para este tema, hay que referir la cantidad de Pequeños Comerciantes localizados en los sectores en los cuales se realizó la encuesta;

²³ Elaborado por el Área de Investigaciones Socioeconómicas de la Cámara de Comercio de Manizales

²⁴ Elaborado por el Área de Investigaciones Socioeconómicas de la Cámara de Comercio de Manizales

en la Ciudadela Bosques del Norte: barrios Villahermosa y Solferino se contaron aproximadamente 186 microempresas y en la Comuna del Centro: en los barrios de San Joaquín, Campoamor y Centro se hizo un conteo aproximado de 1124 Pequeños Comerciantes (comerciantes con activos inferiores a los tres millones de pesos aproximadamente).

De los datos inmediatamente anteriores se obtiene un total acercado de 1310 Pequeños Comerciantes de las zonas en las que se realizó la encuesta, de los cuales fueron entrevistados 375, es decir, el 28.6% de Pequeños Comerciantes en los sectores ya mencionados.



FIGURA V

***NOTA:** Con los datos proporcionados y desarrollados a partir del conteo de Pequeños Comerciantes en algunas zonas de la ciudad y de los censados por la Cámara de Comercio de la ciudad de Manizales en el año 2004, no se pretende predeterminar una constante, pero si posibilitan establecer una base para una proyección a gran escala.

1. ALGUNOS CONFLICTOS DE LOS COMERCIANTES EN MANIZALES

1.1 REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA

Para conocer los conflictos de los Pequeños Comerciantes se desarrolló una encuesta que pudiese determinar de una forma ágil si el problema se generaba por razón del sector, por negocios o trámites, o quizá, como resultado de su entorno familiar. A cada uno de los comerciantes encuestados, se les hizo claridad que la investigación era con fines meramente académicos y

dirigido al desarrollo del presente Trabajo de Grado, a los cuales se les garantizó la completa reserva y confidencialidad de cada uno de los datos por ellos suministrados; incluso algunos lo solicitaban de manera tajante y perentoria.

La generalidad de personas que colaboraron con la diligencia de la encuesta se mostraron dispuestos y hubo quienes entablaron conversación para conocer más del tema. Por lo anterior el proceso realizado es muy satisfactorio, pues fueron muy pocos quienes se mostraron en contra de suministrar información o en el peor de los casos una exigencia de retiro de su establecimiento comercial. Aún así, existe cierta prevención por parte de los comerciantes (y esto fue una generalidad y constante) en cuanto a los datos que suministraron, por lo que sería muy prudente en el análisis de la encuesta y su desarrollo estadístico, tener un factible margen de error, muy a pesar de la presunción de buena fe.

1.2. FORMATO DE LA ENCUESTA:

La encuesta realizada a cada uno de ellos es la siguiente:

DIAGNOSTICO DE CONFLICTIVIDAD COMERCIAL

La presente encuesta tiene por objeto determinar que clase de problemas se presentan con más frecuencia en su ámbito comercial, para determinar posibles causas y soluciones.

Nombres: _____ Apellidos: _____
Dirección: _____ Barrio: _____ Teléfono (s) : _____

1. ¿CÓMO ES LA RELACIÓN INTRAFAMILIAR?. Buena Regular Mala Explique las causas
Afecto comunicación Respeto Valores Situación económica Otras

Cuáles ? _____

2. ¿EN SU FAMILIA CON QUIEN ES MAS FRECUENTE LOS CONFLICTOS? Padre / Hijo-a
Madre / Hijo-a Padre / madre (Pareja) Entre Hermanos Otros cual?. _____

3. ¿CÓMO ES LA RELACIÓN CON SUS VECINOS?. Buena Regular Mala Explique las causas

Comunicación Respeto Situación económica Colaboración Otras Cuáles _____

4. ¿CUALES SON LOS PROBLEMAS QUE MÁS SE PRESENTAN EN SU ENTORNO? Inseguridad
Drogadicción Prostitución Escándalos Desempleo Pandillas Otros

Cuales ? _____

5. ¿ALGUNA VEZ SE LE HAN PRESENTADO CONFLICTOS DE LAS SIGUIENTES NATURALEZAS?

5.1. ¿ CONFLICTOS CIVILES? SI NO En caso positivo, alguno de los siguientes?
Arrendamiento Sucesiones Linderos Deudas Otro Cual? _____

5.2. ¿ CONFLICTOS COMERCIALES? SI NO En caso positivo, alguno de los siguientes?
Arrendamiento de local comercial Pacto de retroventa Compras a crédito Facturas, pagarés,
cheques Otro cual? _____

6. ¿ A QUIEN ACUDE PARA SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS QUE SE LE PRESENTAN? Amigo
Vecino Policía Familiar Pandilla – Combo Iglesia Autoridades Casa de
Justicia Otras Cuáles ? _____

7. ¿ CONOCE USTED LA FIGURA DE LA CONCILIACIÓN Y SUS BENEFICIOS? SI NO
Explique Brevemente _____

8. ¿HA UTILIZADO LA CONCILIACIÓN COMO UNA FORMA DE SOLUCIONAR LOS
CONFLICTOS?
SI NO Explique los motivos _____

9. QUE CONOCE USTED A CERCA DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD?

10. A USTED LE INTERESA SABER MAS RESPECTO DE LA CONCILIACIÓN SI NO
¿POR QUÉ? _____

2. PRINCIPALES NECESIDADES DE LOS PEQUEÑOS COMERCIANTES EN MANIZALES

DIAGNÓSTICO DE CONFLICTIVIDAD COMERCIAL

Para determinar las controversias que se generan en el marco del Pequeño Comerciante, no basta con el análisis de los inconvenientes comunes o de aquellos que han salido a flote en instituciones como la Casa de Justicia, Cámara de Comercio, Consultorios Jurídicos, Inspecciones de Policía, entre otras; sino que es necesario observar con detenimiento el entorno exterior (vecindad) y el contexto interior (familia) en el que se sumerge aquella persona que asumió el reto de convertirse en un Pequeño Comerciante. Para ello, el diseño de la encuesta se desarrolló con un sistema de preguntas en espiral de tal forma que se pudiese analizar su entorno desde el interior hasta el exterior, para esclarecer las fuentes, tanto directas como indirectas de una controversia o conflicto.

Aunque no con demasiadas preguntas y muy breves, se realiza una encuesta directa como la presentada en este trabajo, debido a que en la actualidad no se puede estudiar un sector y analizarlo bajo el supuesto del individualismo abstracto y que aparte de la reflexión, toda referencia al sistema cultural, social, económico o moral que impera en la comunidad a la cual se dirige, así, con el uso integral entre éstos presupuestos y los normativos, se obtiene un diagnóstico preciso y con un norte real de la situación que se estudia, para nuestro caso el entorno del Pequeño Comerciante.

APUNTE PERSONAL

Desde que nací me vi envuelto en el ambiente comercial, por ende la perspectiva que tengo como sujeto de derecho y obligaciones, está sometida principalmente a mi experiencia en el comercio. El presente trabajo y más aún mi carrera como abogado, son consecuencias directas de verme influenciado por el entorno comercial y convertirme en la actualidad en un Pequeño Comerciante, con la determinación de crecer académica y comercialmente con el ejercicio de la abogacía.

En el ejercicio del comercio (como Pequeño Comerciante) cada persona se encuentra con una cantidad de situaciones incontables, pero todas con una característica en común, la interrelación

personal; de esas relaciones que se generan en el ámbito comercial se pueden clasificar – superficialmente - de la siguiente manera:

- Relaciones buenas: Aquellas que enriquecen el ánimo de trabajo y las ganas de seguir adelante.
- Relaciones turbias: Las que generan alguna desavenencia afectando así el desempeño laboral.
- Relaciones comunes: Esas desapercibidas en la rutina diaria.
- Relaciones frecuentes: O dicho de otra forma, con las mismas personas en circunstancias similares.
- Relaciones atípicas: Las impropias en un ambiente comercial, generalmente pasajeras.
- Relaciones problemáticas: Similares a las relaciones turbias pero sin afectar el desempeño laboral.

Para dar una claridad a las situaciones que generan las relaciones anteriormente anotadas, debo esclarecer los sujetos que intervienen en ellas, principalmente para un Pequeño Comerciante como es mi caso, la interrelación personal se da entre clientes o consumidores y proveedores o vendedores; en el grupo secundario se encajan los demás, por ejemplo: clientes o vendedores potenciales, transeúntes comunes del sector, vecinos, consultores, autoridades de control y en los peores casos mendigos, ladrones, timadores, etc. Así la lista es larga y más lo fuera si especificamos cada individuo. Con una visión de las personas que intervienen en el trato con un Pequeño Comerciante y debido a que la sociabilización es directa con cada uno de ellos, puedo entonces exponer la gran importancia del rol que desempeña el Pequeño Comerciante en la sociedad. El amparo que hace nuestra Constitución Nacional a la familia como institución básica de la sociedad, en su artículo 42, es el ejemplo perfecto, por analogía, para mostrar el valor que tiene el Pequeño Comerciante como primer escalón de nuestra economía; podemos establecerlo como pilar o base del movimiento mercantil colombiano. Para un Estado social de derecho como el nuestro, su célula social principal es la familia, por lo tanto es factible decir que la célula económica es el Microempresario, el Pequeño Comerciante. Para la protección del núcleo principal de nuestra sociedad, la familia, encontramos avances muy alentadores en nuestra Constitución Nacional, como

son los mecanismos de participación ciudadana, la acción de tutela, entre otros, es trascendental seguir evolucionando en el desarrollo de mecanismos que fortalezcan al Pequeño Comerciante, por su decisivo papel en nuestra economía nacional; es por ello que este trabajo centra toda su atención en el proceso de la Conciliación en Equidad y su efecto en el Pequeño Comerciante, con el análisis de grupos de comerciantes de diferentes sectores de la ciudad de Manizales, para determinar el alcance de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en éste gremio. Pero por qué me atrevo a asegurar que el rol del Pequeño Comerciante en la economía nacional juega un papel decisivo, no puedo dejar pasar por alto algunas experiencias que pueden entenderse como anécdotas, pero no por ello se deben considerar como tales.

ALGUNAS EXPERIENCIAS EN MI PEQUEÑA EMPRESA

Aquello que nos es cotidiano tiende a convertirse en lo que llamamos familiar, así, la situación de encontrarme diariamente casi todos los días del año, a un horario igual, cumpliendo las mismas funciones de atención al público (y para esclarecer al lector que mi tarea como Pequeño Comerciante se desenvuelve en una panadería y cafetería ubicada en un sector cercano al centro de la ciudad de Manizales), con el paso del tiempo, a veces sólo días y a veces años, me otorga un nivel de confianza con gran cantidad de clientes -que en otras circunstancias no se lograría- y como consecuencia en algunos casos no sólo soy quien esta prestando un servicio comercial, sino que va más allá de la esfera meramente formal y se convierte en un ámbito informal y de gran confianza. A guisa de ejemplo, narraré un par de situaciones que según el análisis que se les haga pueden parecer superficiales, pero de modo objetivo tienen connotaciones más profundas.

La primera que quiero referir, ha dejado en mí una profunda enseñanza, que espero poderla aplicar en mi vida personal y profesional siempre:

Hace ya unos tres años la familia de la señora C... frecuentaba regularmente mi establecimiento de comercio, era una familia común, tal vez la única diferencia era que el padre vivía en otro lugar y una de las hijas de la señora C... vivía en unión libre con su compañero permanente en su mismo hogar.

La vivienda de la familia en mención se encontraba muy cerca de mi establecimiento y la cotidianidad con sus integrantes generó un grado de confianza un tanto alto, así las cosas era muy común que me contaran sus asuntos, a veces buenos, otros malos; dada la imparcialidad de mis comentarios cuando me los pedían, las cosas que les manifestara a veces generaban de una manera indirecta influencia en su comportamiento.

El compañero de la hija de la señora C... era el único hombre de esa casa, tal evento se hizo visible cuando empezó a ejercer “autoridad” sobre el resto de los demás habitantes de la casa de la señora C..., lamentablemente era una autoridad impuesta por la fuerza y no por derecho o por méritos como fuera de esperarse, todo lo anterior generó consecuencias negativas, propias de tales circunstancias: PROBLEMAS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR. Los inconvenientes familiares del aquí referido hogar se hicieron visibles debido a los escándalos que se presentaban con cada vez más frecuencia; fue en uno de los aludidos griteríos donde intervine, en síntesis fue así como ocurrió:

Un día común entre semana, encontrándome en las labores diarias de mi panadería, daban aproximadamente las siete de la noche cuando la señora C... se me acercó llorando y me dijo: *“-hay mijo, mi hija se pelea de nuevo con el novio y han destrozado varias cosas, se han golpeado entre sí y ni hablar mas... creo que voy a llamar al papá para que venga y me ayude-“* seguidamente le sugerí llamar a las autoridades policivas, porque conocía de antemano el carácter terriblemente irascible del padre y sabía, por lo tanto, que en vez de ayudar sería un detonante para la situación. Así se hizo, no sólo en esa oportunidad, sino en muchas otras, lo que posteriormente generó en un acuerdo de convivencia realizado en una comisaría de familia.

¿Pero cuál es la importancia de la intervención de un Pequeño Comerciante en una situación como ésta? Voy a fundamentar mi respuesta en la influencia que se llega a tener en las personas, por la permanente relación comercial que se forma entre ellas y el Pequeño Comerciante. ¿Que hubiese ocurrido en la situación anterior, donde impulse a la señora C... a que llamara a su ex cónyuge? La respuesta es imposible de conocer, pero lo más factible hubiese sido agrandar un problema familiar.

La enseñanza: Cualquier persona, sin importar su posición social puede ser semillero de convivencia pacífica y ordenada. La generalidad de personas nos encontramos muy propensas a la

violencia sea física o verbal en la mayoría de los casos, debido en gran parte por el ritmo acelerado de la vida actual. Una de las principales soluciones es crear conciencia de nuestra sociedad, no como un ente abstracto, sino como una colectividad de la que hacemos parte todos.

La siguiente situación no se queda atrás en haber sido una experiencia enriquecedora comercial y personalmente, sólo se diferencia de la anterior en su desarrollo meramente en el ámbito comercial:

Ocurrió alrededor de casi dos años atrás, era un sábado en las horas de la mañana cuando se presentó uno de los supervisores de zona de venta de una gran empresa de gaseosas; dentro de sus funciones, eran unas, el monitorear el servicio prestado por la empresa de refrescos en mi establecimiento, la regulación de precios de compra y venta al público, chequeo a los enceres que ha prestado la empresa en comodato, entre otras. Todo transcurría normalmente cuando el señor A..., el supervisor, encontró un artículo que no pertenecía a la empresa dentro de uno de los enceres prestados por la embotelladora, mas claramente un refrigerador, al que por sus grandes dimensiones le di otras funciones que la de sólo enfriar productos de la empresa de refrescos. Lo que generó un conflicto, fue la actitud del señor supervisor A..., pues reclamó levantando la voz vociferando que despediría al vendedor encargado de su empresa y que ordenaría la terminación inmediata del préstamo del mueble, es decir el refrigerador. Desafortunadamente en muchos casos no actuamos sino que reaccionamos y eso fue lo que hice, me puse al mismo nivel del indignado vendedor y de igual forma le contesté, manifestándole que hiciese lo que a buena gana quisiera.

Un pequeño incidente o diferencia, a veces adquiere proporciones gigantescas, y eso era lo que estaba ocurriendo, hasta que intervino un tercero neutral que nos reunió al supervisor, el vendedor de zona y a mí, se replantearon los incidentes y tras una larga charla se concluyó que el desacuerdo no merecía llegar a extremos.

Quisiera aclarar que el tercero neutral es una persona muy cercana, es conciliador en derecho y difusor del diálogo. Independientemente de una persona ser conciliadora profesional, lo indispensable es tener una actitud imparcial. Aquí radica la importancia de lo aprendido en ésta experiencia y es, la necesidad de ser imparcial para intervenir en cualquier confrontación; ya cuando

no es posible ser imparcial, se debe tener la consciencia de que la otra parte tiene sus intereses y que su naturaleza es protegerlos.

ANÁLISIS CONCEPTUAL DE LA ENCUESTA

Encuesta para determinar qué clase de problemas se presentan con más frecuencia en el ámbito comercial, para estipular posibles causas y soluciones

El total de entrevistas realizadas fue de 375, en los sectores de Solferino, Villahermosa, Campoamor, Centro y San Joaquín los cuales comprenden sectores de las comunas cinco y tres de la ciudad de Manizales. Fue reiterado el ánimo de los encuestados por saber más acerca de la plurimencionada figura y muy pocos a quienes les era indiferente, como se muestra en los siguientes gráficos estadísticos.

NOTA: EN LOS GRÁFICOS SEGUIDO A LA ESPECIFICACIÓN APARECE: NÚMERO DE ENTREVISTAS Y EL PORCENTAJE DE LAS MISMAS SOBRE EL VALOR INDICADO EN CADA UNO DE LOS CUADROS EXPLICATIVOS.

PREGUNTAS 1 Y 2:

DE LAS RELACIONES INTRAFAMILIARES (ver figuras VI, VII, VIII, IX y X)

Enfatizar en el entorno familiar, es el primer paso para determinar la factibilidad de aplicar los MASC en el Pequeño Comerciante. De la estabilidad familiar nace la motivación necesaria de una persona para enfrentar cualquier situación. El sistema de la encuesta realizada para este trabajo pretende examinar al Pequeño Comerciante, inicialmente en su contexto interior y partiendo de dos factores posibles de determinar al menos someramente con el resultado de la información recolectada, los cuales se clasifican así:

Es necesario hacer esta clasificación porque en ambos casos y de maneras diferentes tienen una gran influencia en el desarrollo del Pequeño Comerciante como semillero de la figura de los MASC.

A- Relación del Pequeño Comerciante con familiares **vinculados** a la empresa

No es un tema nuevo, lo que si es novedoso es su aplicación en sectores de nuestra ciudad, máxime dirigida al Pequeño Comerciante. En la generalidad de los casos, de la relación que se propicie, surge la tradición o costumbre de las características propias de cada Pequeño Comerciante y su empresa; bien sea el caso de los hijos (hecho general) y de otros familiares como padres, hermanos o sobrinos, para sólo mencionar algunos eventos.

El tema de las relaciones intrafamiliares en entornos empresariales ha venido despertando interés científico desde hace algunos años²⁵, pues existe al interior de las empresas familiares una gran dosis de sensibilidad que sin un manejo adecuado puede generar grandes conflictos. Las relaciones familiares pueden afectar y cambiar el futuro de una empresa familiar²⁶. Las relaciones entre miembros familiares y de éstos frente a la empresa, guardan directa relación con el estado de armonía en la convivencia dentro del sistema empresa/familia.

De la base que se realice en el sector del Pequeño Comerciante, depende la cadena y extensión del mecanismo de la Conciliación en Equidad como un hecho habitual en la vida del Microempresario; sin embargo, es un hecho evidente que estudiar las empresas familiares debe ser un proceso continuo, no sólo porque el inicio de los estudios científicos se remonta a fechas muy recientes, sino porque su naturaleza enmarca variables que fácilmente pueden tornar vulnerable y cambiante el sistema²⁷. La literatura revela que los conflictos de relación deprimen el desempeño individual y grupal, reduciendo la probabilidad de que los miembros de un grupo logren trabajar juntos en el futuro²⁸.

²⁵ Holliday, R.; Letherby, G. (1993). Happy Families or Poor Relations?. An Exploration of Familial analogies in the Small Firm. *International Small Business Journal*, 11(2), 54-63. ; Foley y Powell, 1997; Kellermanns, F. W.; Eddleston, K. A. (2004). Feuding Families: When Conflict Does a Family Firm Good. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 28(3), 209-228.

²⁶ Ward, J. L. (1987). Keeping the family business healthy: How to plan for continuing growth, probability and family leadership. San Francisco: Jossey-Bass.

²⁷ (Harvey, M. (1998). Conflict In Family Business: Make It Work To Your Advantage. *Journal of Business & Entrepreneurship*, 10(2), 61-80. ; Davis y Harveston, 001.

²⁸ Jehn, K. A. (1995). A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict. *Administrative Science Quarterly*. 40:256-282 Filbeck, G.; Smith, L. L. (1997). Team Building and Conflict Management: Strategies for Family Businesses. *Family Business Review*, 10(4), 339-352.

La relación intrafamiliar emerge como uno de los ejes centrales del éxito de la empresa familiar, y el éxito de este tipo de organizaciones no depende únicamente de la gestión administrativa que implica relaciones contractuales formales, aún si esa gestión está bajo la responsabilidad de personas muy conocedoras de los diferentes componentes de la empresa²⁹. En un estudio de la universidad ECESI de Cali, se planteó en una encuesta ¿Qué tanto la buena relación entre miembros de la familia propietaria incide en un buen manejo de la empresa de la familia? Siete encuestados respondieron: mucho, en tanto que los otros diez respondieron enormemente³⁰.

De las variables más intensamente asociadas a la relación intrafamiliar se destacan las siguientes:

- Claridad y aceptación en la distribución de la propiedad.
- Distinción clara en el ámbito familiar vs. el ámbito empresarial.
- Claridad, aceptación y realización en el rol empresarial.
- Responsabilidad frente a los compromisos con la empresa.
- Respeto por la jerarquía del resto de miembros.
- Frecuencia y calidad de la comunicación entre miembros.
- Apoyo mutuo en intereses personales y profesionales.
- Solidaridad y acompañamiento.
- Respeto por los criterios ajenos.
- Responsabilidad frente a compromisos con la familia.
- Afecto, amor y simpatía por los demás.

B- Relación del Pequeño Comerciante con familiares **no vinculados** a la empresa.

En esta parte las relaciones con el Pequeño Comerciante no presentan una influencia tan alta como en la clasificación anterior, pero es también importante en el diario vivir del Microempresario, como ya se anotó con anterioridad en cuanto a la estabilidad emocional del mismo, de la cual se desprende la habilidad de ser un difusor de la figura que pretendemos propagar con el desarrollo de este trabajo. De lo anterior cabe anotar también, la relevancia de una persona con una base de

²⁹ Lozano, M. (2003). *Pensamiento & gestión*, Revista de la Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia. No.15, 83-110.

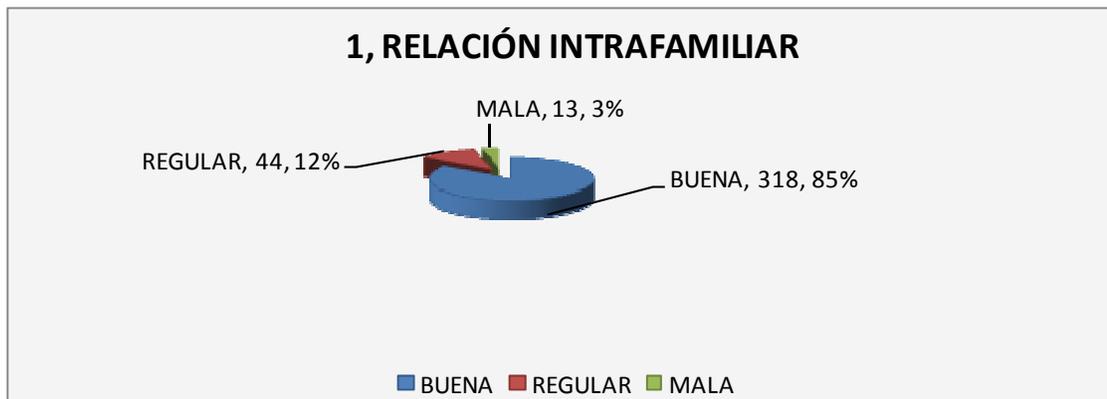
³⁰ La relación intrafamiliar en entornos empresariales. Incurción a un modelo de diagnóstico ESTUDIOS GERENCIAL ESL, UNIVERSIDAD ECESI de Cali, Vol. 22 No. 100 • Julio - Septiembre de 2006

conocimientos en conciliación, pues ésta es aplicable en cualquier etapa y momento de la vida de una persona.

La familia es la célula principal de nuestra sociedad, de ahí su protección de rango constitucional; en analogía con la economía podemos darle el mismo nivel al plurimencionado Pequeño Comerciante, es en este punto donde radica la gran importancia de fortalecerlo y expandir su actividad como un protagonista de cambio social y no una simple persona que se limita a reaccionar a un acto.

1, ¿CÓMO ES LA RELACIÓN INTRAFAMILIAR?		
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE	ENTREVISTAS
BUENA	84.4%	318
REGULAR	11.73%	44
MALA	3.46%	13
TOTAL	100%	375

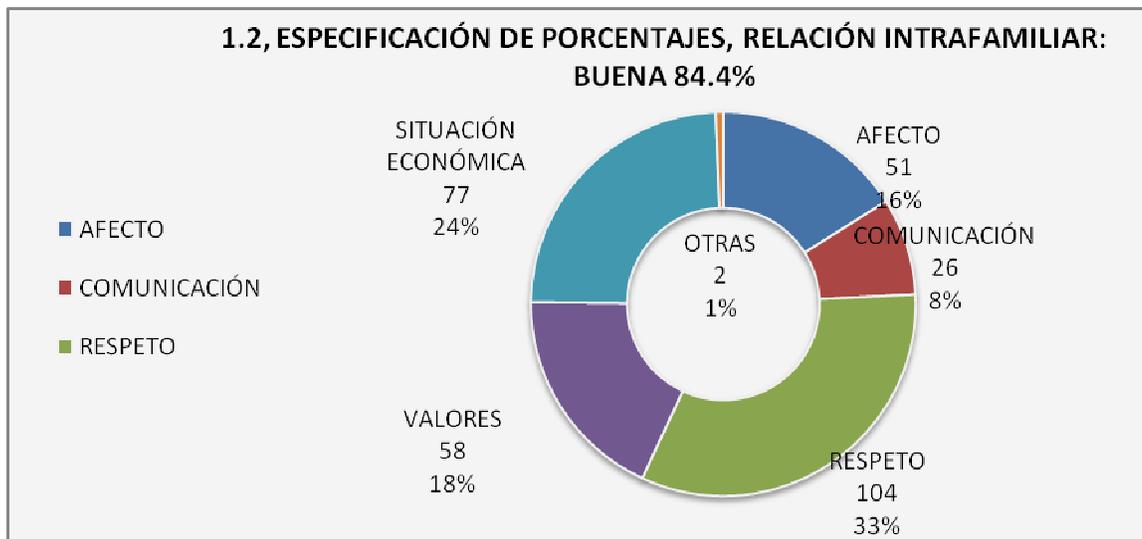
Las relaciones intrafamiliares entre los encuestados son buenas en un porcentaje muy alto, aunque nadie dejó de reconocer que en la convivencia diaria con nuestros seres queridos, se presentaran algunas discusiones, de las cuales los resultados arrojados por la investigación indican que son más comunes entre los padres o quienes son cabezas de hogar (tradicionalmente el padre y la madre), y entre los hermanos.



Fuente: Elaboración propia

FIGURA VI

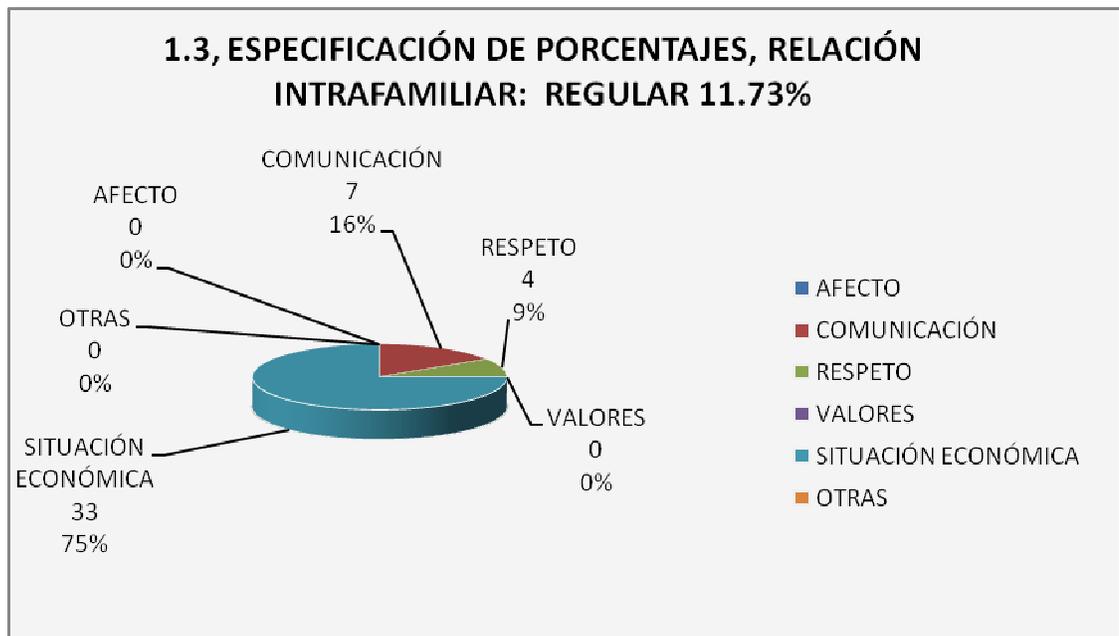
1.2, ESPECIFICACIÓN DE PORCENTAJES, RELACIÓN INTRAFAMILIAR: BUENA 84.4%		
CAUSAS	PORCENTAJE	ENTREVISTAS
AFECTO	16.03%	51
COMUNICACIÓN	8.17%	26
RESPECTO	32.70%	104
VALORES	18.23%	58
SITUACIÓN ECONÓMICA	24.21%	77
OTRAS	0.62%	2
TOTAL	100%	318



Fuente: Elaboración propia

FIGURA VII

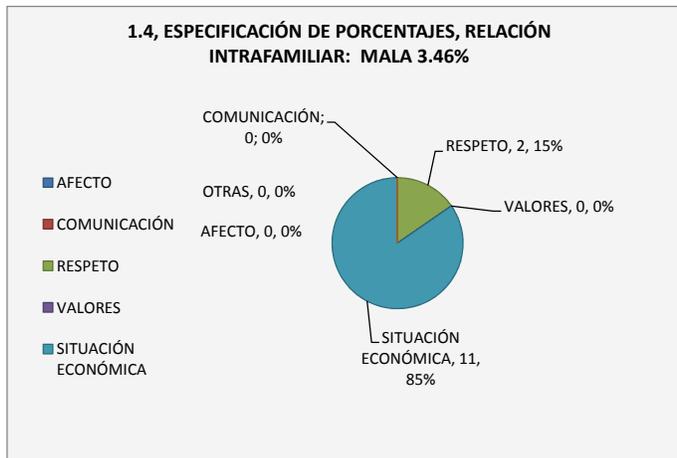
1.3, ESPECIFICACIÓN DE PORCENTAJES, RELACIÓN INTRAFAMILIAR: REGULAR 11.73%		
CAUSAS	PORCENTAJE	ENTREVISTAS
AFECTO	0%	0
COMUNICACIÓN	15.90%	7
RESPECTO	9.09%	4
VALORES	0%	0
SITUACIÓN ECONÓMICA	75%	33
OTRAS	0%	0
TOTAL	100%	44



Fuente: Elaboración propia

FIGURA VIII

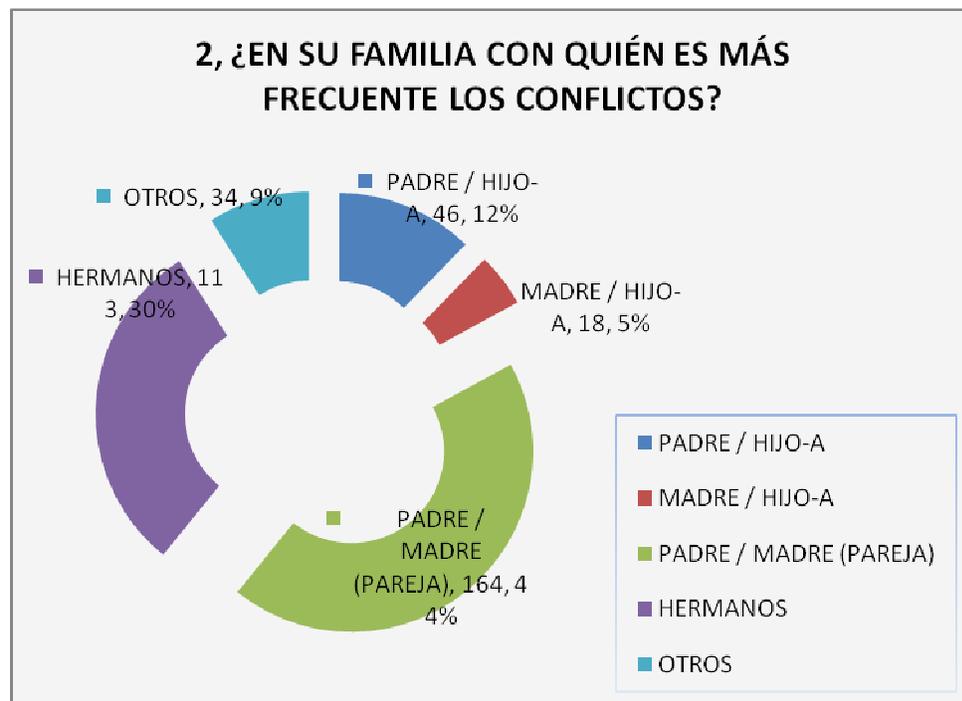
1.4, ESPECIFICACIÓN DE PORCENTAJES, RELACIÓN INTRAFAMILIAR: MALA 3.46%		
CAUSAS	PORCENTAJE	ENTREVISTAS
AFECTO	0%	0
COMUNICACIÓN	0%	0
RESPETO	15.38%	2
VALORES	0%	0
SITUACIÓN ECONÓMICA	84.61%	11
OTRAS	0%	0
TOTAL	100%	13



Fuente: Elaboración propia

FIGURA IX

2, ¿EN SU FAMILIA CON QUIÉN ES MÁS FRECUENTE EL CONFLICTO?		
PERSONAS	PORCENTAJE	ENTREVISTAS
PADRE / HIJO-A	12.26%	46
MADRE / HIJO-A	4.8%	18
PADRE / MADRE (PAREJA)	43.73%	164
HERMANOS	30.13%	113
OTROS	9.06%	34
TOTAL	100%	375



Fuente: Elaboración propia

FIGURA X

PREGUNTA 3:

RELACIONES CON LOS VECINOS (ver figuras XI, XII, XIII y XIV)

Conocido el ambiente intrafamiliar, se pasa a conocer el círculo intracomunitario, es decir con los vecinos. Donde se presentaron resultados muy favorables y las pocas desavenencias se generaban por falta de respeto o simplemente por carencia de comunicación.

Las relaciones entre vecinos comerciantes presentan unas variables muy importantes a la hora de influir en éstas, como son algunas de ellas las siguientes, de acuerdo al lugar donde se encuentren (La fuente de los conceptos se deriva en su mayoría de las ideas generales de los encuestados y de aquellos que participaron en la actividad de capacitación):

Un barrio, un sector comercial, un centro comercial, una carretera, entre otros.

El Barrio: Partiendo de la estratificación se encuentran características comunes, como la existencia de más comunicación en los estratos de menos nivel, la cual se va perdiendo proporcionalmente conforme éste aumenta. Esta no es una variable que encontramos únicamente a nivel comercial, sino que curiosamente se asimila casi de igual forma a los vecinos de las residencias. En una escala muy alta son buenas relaciones las que encontramos entre vecinos comerciantes, sólo que encontramos más opiniones frente a los vecinos, en proporción a que ellos hayan interactuado de alguna manera. Para ratificar la asección inicial hay dos situaciones que la generan: primero, hay más microempresas en los estratos inferiores³¹ y, segundo, hay mayores símiles entre las actividades micro mercantiles, en éstos estratos, como son las tiendas de abarrotes, fruterías, cafeterías, modisterías y peluquerías las más comunes.

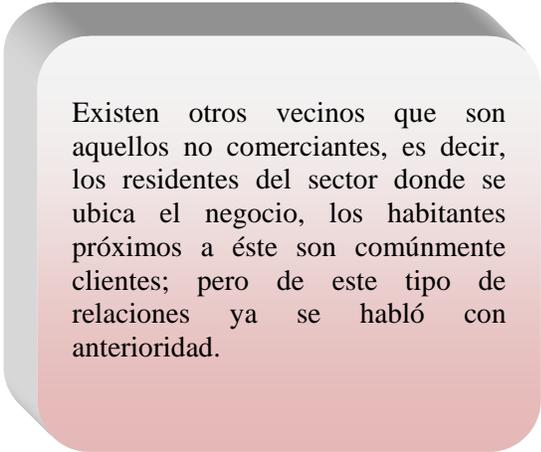
Un sector comercial: Lo podemos determinar por la costumbre de los habitantes a destinar un sitio de frecuente comercio con muchos locales para este fin, por ejemplo la carrera 23 entre calles 16 y 31 de la ciudad de Manizales, extendiéndose en igual forma a la carrera 22 y las calles que comunican estas carreras. Dada la gran cantidad de comercio y la proximidad entre los negocios es fácil encontrar buena comunicación entre propietarios y empleados de los locales comerciales.

³¹ En el barrio Solferino de Manizales, uno de cada tres hogares tiene una microempresa: encuestas de la organización CECCI.

Un centro comercial: Resulta obvia y necesaria la comunicación entre todos los vinculados a los establecimientos comerciales, máxime cuando están supeditados a horarios y zonas comunes como los halls de comidas, entre otros.

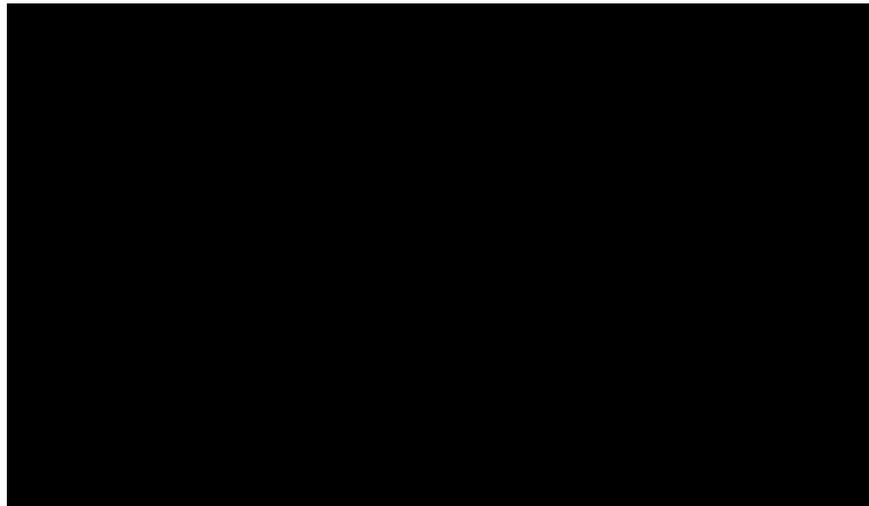
Una carretera: Casi por completo desaparece la figura de la comunicación con vecinos, dada la inexistencia de los mismos en la mayoría de los casos; así pues, es poco lo que se puede decir en estos eventos.

De todos los anteriores eventos de vecindad entre comerciantes y las relaciones entre ellos, éstas se encuentran sometidas drásticamente a la comunicación existente entre ellos. Encontramos en el trabajo de campo que los factores de respeto y comunicación son los más relevantes (ver cuadro 3,2) y otros factores se someten prácticamente a éstos dos, de ahí la importancia de clasificar los tipos de vecindades comerciales más comunes a la hora de estudiar a fondo la trascendencia de la Conciliación en Equidad en el Pequeño Comerciante.



Existen otros vecinos que son aquellos no comerciantes, es decir, los residentes del sector donde se ubica el negocio, los habitantes próximos a éste son comúnmente clientes; pero de este tipo de relaciones ya se habló con anterioridad.

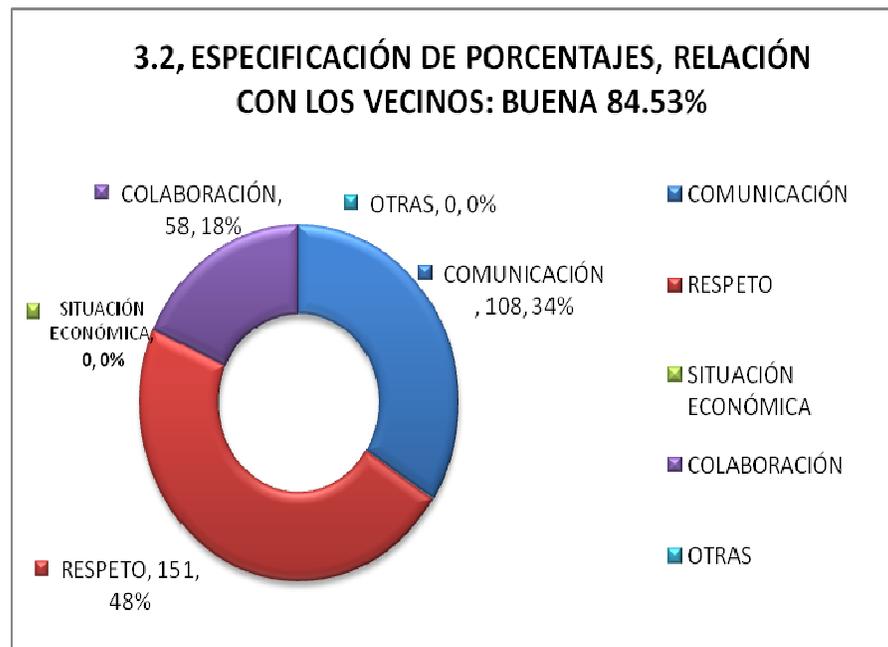
3, ¿CÓMO ES LA RELACIÓN CON SUS VECINOS?		
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE	ENTREVISTAS
BUENA	84.53%	317
REGULAR	14.66%	55
MALA	0.8%	3
TOTAL	100%	375



Fuente: Elaboración propia

FIGURA XI

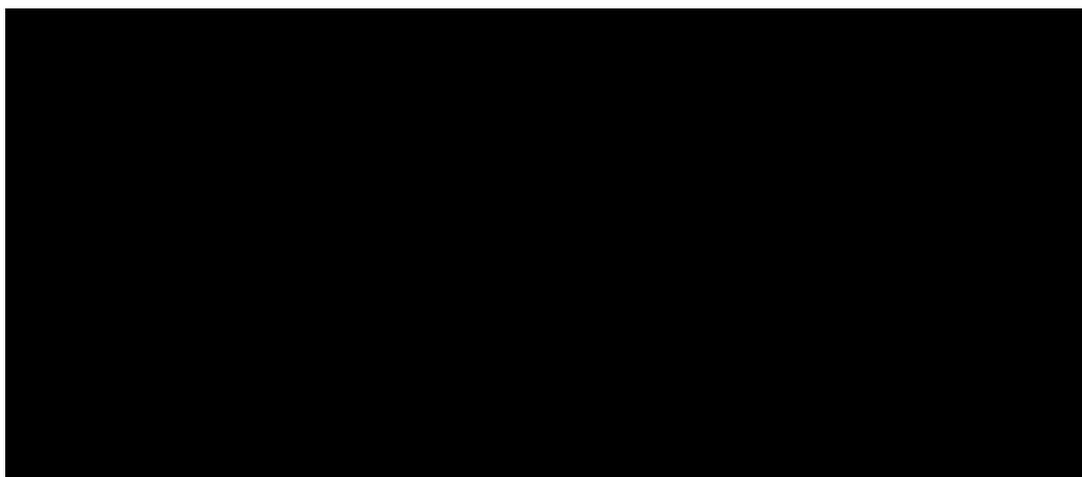
3.2, ESPECIFICACIÓN DE PORCENTAJES, RELACIÓN CON LOS VECINOS: BUENA 84.53%		
CAUSAS	PORCENTAJE	ENTREVISTAS
COMUNICACIÓN	34.06%	108
RESPECTO	47.63%	151
SITUACIÓN ECONÓMICA	0%	0
COLABORACIÓN	18.29%	58
OTRAS	0%	0
TOTAL	100%	317



Fuente: Elaboración propia

FIGURA XII

3.3, ESPECIFICACIÓN DE PORCENTAJES, RELACIÓN CON LOS VECINOS: REGULAR 14.66%		
CAUSAS	PORCENTAJE	ENTREVISTAS
COMUNICACIÓN	0%	0
RESPECTO	78.18%	43
SITUACIÓN ECONÓMICA	0%	0
COLABORACIÓN	21.81%	12
OTRAS	0%	0
TOTAL	100%	55



Fuente: Elaboración propia

FIGURA XIII

3.4, ESPECIFICACIÓN DE PORCENTAJES, RELACIÓN CON LOS VECINOS: REGULAR 0.8%		
CAUSAS	PORCENTAJE	ENTREVISTAS
COMUNICACIÓN	0%	0
RESPECTO	100%	3
SITUACIÓN ECONÓMICA	0%	0
COLABORACIÓN	0%	0
OTRAS	0%	0
TOTAL	100%	3



Fuente: Elaboración propia

FIGURA XIV

PREGUNTA 4:

PROBLEMAS EN EL ENTORNO (ver figura XV)

Es éste el punto más álgido de toda la encuesta debido a la pluralidad de factores que le componen, para tener más claridad al respecto veamos unos ejemplos:

- Como en un cuento de terror, al avanzar la noche la situación tanto para comerciantes como para habitantes y transeúntes, tiende a hacerse muy riesgosa en lo referente a la integridad personal.

- Existe un aumento drástico de problemas en el entorno, en aquellos sectores donde la población es más pobre. vr. gr. Los estratos del cero al dos. (Este evento es frecuente en el barrio Solferino)
- La ausencia de autoridades como la policía, escaso flujo vehicular, entre otros factores, tienden a deprimir los sectores.

Lo ideal en una sociedad fuese no encontrar inconvenientes en el medio, pero la realidad es otra, y a ésta no escapa ni siquiera aquel comerciante que parece estar más seguro. Un ejemplo de esto lo encontramos en locales comerciales que a pesar de encontrarse dentro de un centro comercial, muy concurrido, con vigilancia privada y pública, con mecanismos de seguridad como cámaras, entre otros dispositivos tecnológicos, no escapan a los problemas de inseguridad.

En los sectores donde se desarrolla la encuesta hay variedad de ubicaciones, lo que significa que encontramos pluralidad financiera, es decir, sectores costosos y otros muy económicos. En el orden de problemas del entorno, según lo manifiesta la encuesta, encontramos en primer lugar la INSEGURIDAD, seguido por los ESCÁNDALOS, DROGADICCIÓN, PROSTITUCIÓN, DESEMPLEO y PANDILLAS, respectivamente. La mayoría de encuestados manifestó padecer varios de los anteriores problemas, lo que se refleja en el cuadro estadístico (ver cuadro 4); cabe por lo tanto, presentar algunos conceptos y conclusiones que se exhibieron tanto en el trabajo de campo como en el programa de capacitación; para ello tomaremos cada uno de los problemas referidos de forma independiente:

INSEGURIDAD: Entendida como el déficit del ordenamiento jurídico, que implica la incertidumbre de sus normas y, consiguientemente, la imprevisibilidad de su aplicación; tanto como los demás problemas de contorno tiene un impacto directo sobre el Pequeño Comerciante, tal vez el más preocupante. Para el desarrollo de este trabajo de sociabilización por medio de la Conciliación en Equidad, es la impresión en la persona microempresaria de la sociedad que le rodea, lo que induce su comportamiento; por lo tanto, una impresión negativa dará un comportamiento negativo y verá a la sociedad como un inconveniente para su progreso personal y familiar; pero si hay una impresión positiva y el desarrollo de la Conciliación en Equidad es un elemento positivo y

enriquecedor del Comerciante, tendrá éste una percepción positiva de la sociedad. La inseguridad en la actualidad se ha permeado a toda situación en la que se desenvuelva el Pequeño Comerciante, además de las personas que se dedican a otras labores, es decir, a toda la población en general; la posibilidad de la inseguridad tanto dentro y fuera del establecimiento de comercio, a cualquier hora, tiene un impacto directo sobre la calidad comercial del establecimiento, por ende, impacta la calidad de vida del que desarrolla la actividad comercial. Para el Pequeño Comerciante que ha enfrentado varias situaciones de inseguridad, más en aquellas donde ha corrido riesgo su vida, hacen que la persona se torne desconfiada y cerrada.

PROSTITUCIÓN: Considerada como una situación no relativa al tema comercial que aquí se estudia, por algunos de los Pequeños Comerciantes, nada más contrario es la realidad. No sólo la prostitución en su ejercicio directo ocasiona un detrimento comercial para cualquier localidad; lo son también las circunstancias relativas a ella. Se evidencia la relación entre el consumo de sustancias psicoactivas y la prostitución encontrando que un 43.4% de personas dedicadas a este oficio, inició el consumo de drogas entre los 17 y los 19 años y un 41.5% siendo mayor de 20 años. Así mismo, la sustancia más utilizada es la marihuana con un 87%, seguido del bazuco con el 57% y la cocaína con un 43%³².

La prostitución es una forma de degradación humana que suele venir asociada a los malos tratos, a carencias afectivas, al analfabetismo, al fenómeno del desplazamiento, a graves necesidades económicas, a la ausencia de respaldo social o familiar, entre otra diversidad de situaciones y que repercute contra quien la ejerce, contra quien la compra y contra la misma sociedad³³.

DROGADICCIÓN: La drogadicción en sentido amplio, se refiere a sustancias como la marihuana, benzodicepinas, ansiolíticas o hipnóticas que el adicto ingiere, fuma, se inyecta o inhala con la expresa necesidad e intención de lograr un efecto psíquico especial. La adicción definida por la Real Academia de la Lengua Española como el “*Hábito de quien se deja dominar por el uso de alguna o algunas drogas tóxicas, o por la afición desmedida a ciertos juegos*”. Tiene como consecuencia general que los consumidores de estas sustancias son personas que delinquen por la necesidad

³² Estudios Cámara de Comercio de Bogotá 2004

³³ ESTUDIO SECTORIAL “LA PROSTITUCIÓN COMO PROBLEMÁTICA SOCIAL EN EL DISTRITO CAPITAL” Contraloría de Bogotá D. C. diciembre de 2004

misma del consumo; para ello no diferencian entre un evento u otro para delinquir. Portento, tal vez el más directo, como problemas de entorno para el Pequeño Comerciante, porque es éste el blanco más vulnerable para las fechorías de los adictos; que se representan en su mayoría de casos como extorsiones, robos, bien sea de mercancías o del producido diario en efectivo, y en el peor de los casos para el Pequeño Comerciante: el hurto efectuado a los clientes, dentro o fuera del establecimiento, dejando el negocio muerto o nunca visitable nuevamente por la víctima.

El fenómeno de la drogadicción es seguramente la piedra angular de los problemas de contorno que se le presentan al Pequeño Comerciante, pues está directamente asociado en la mayoría de los casos a los escándalos, la prostitución, la inseguridad, el desempleo y las pandillas.

DESEMPLEO: Dentro de la cantidad de aristas que rodean este problema no sólo de contorno sino social, encontramos como uno de los principales eventos que chocan contra el desarrollo del Pequeño Comerciante, el trabajo informal que desarrollan los vendedores ambulantes³⁴; aunque éstos pueden competir con precios más bajos frente aquél, en la mayoría de los casos no lo hacen con calidad y servicio, sin embargo, frente a la crisis económica que afecta nuestro Estado, es lógico que cada persona busque el máximo rendimiento de su dinero, aún a expensas de la ya mencionada calidad y el servicio. De este problema el factor más relevante es la competencia desleal, pues como es obvio un vendedor ambulante no tiene valores agregados al producto como son el arrendamiento del local comercial o en su defecto el impuesto de industria y comercio, servicios públicos, nómina laboral, entre otros. Es de resaltar el símil de productos que distribuye el sector informal con el sector formal del Pequeño Comerciante en una generalidad de eventos, son algunos ejemplos: las carretas de frutas y verduras frente a las revuelterías o fruterías, reparadores de artículos caseros contra los talleres para los mismos, vendedores de comidas rápidas frente a locales con iguales productos, sólo por citar unos pocos ejemplos.

El anterior evento, es apenas un ejemplo de las consecuencias negativas del desempleo para el Pequeño Comerciante, porque de igual forma, cabe citarlo como generador importante de los

³⁴ Sector informal aumentado por alto porcentaje de desempleo –Reporte del Emisor No. 22 de 2001-

problemas de contorno ya citados anteriormente³⁵ ante el fomento del empobrecimiento de un sector.

PANDILLAS: ¿Qué son? Son un grupo o unión de varias personas formadas generalmente por un fin común, las características de los pandilleros varían de acuerdo a su comportamiento, miembros de pandillas en su propio “TERRITORIO” sea en el colegio o comunidad pueden ser abiertamente, fuera de este territorio pueden parecer amigables y amistosos, por ello tienen un “CÓDIGO” y sentido de justicia propio, y si piensa que ha sido violado, puede resultar en su repentina falta de cooperación o peor en violencia. A menudo los miembros de pandillas son embusteros y pueden fácilmente manipular su ambiente como les sea más conveniente. Aparentan lo que no son, muestran dificultades controlando sus sentimientos, están constantemente enojados y defensivos frente a las autoridades³⁶.

Por lo anterior, es común que entre las pandillas del sector y los comerciantes aledaños, se conciba cierta complicidad, generada ésta no por un ánimo delictivo de éstos, sino, por la necesidad misma de no convertirse el Microempresario en blanco de tales grupos y de evitarse inconvenientes con los mismos. En muchos eventos el Pequeño Comerciante se comporta bien con los integrantes de pandillas del sector, con el mero fin de no convertirse en persona no grata para ellos y en algunos casos, ganar la protección de los mismos frente a otros grupos; pues de ahí que se resalte una cualidad muy interesante del Microempresario al ser una persona muy adaptable a las circunstancias que le rodean.

De algunos de los sectores (Solferino y Villahermosa) donde se realizó la encuesta, se manifestaron algunas personas según informe del Diario La Patria, Noviembre de 2006:

“Al hablar con vecinos de estos barrios sobre la presencia de grupos de jóvenes, muchos afirman que temen ir a las tiendas o mandar a sus hijos. “Lo mejor es que los acosen hasta que los hagan emigrar”, expresó un ciudadano, al tiempo que relató que ir de compras a una de las reconocidas tiendas del sector se convierte en una osadía. “La presencia de esa gallada de muchachos asusta a cualquiera. En sano juicio hasta saludan, pero con eso (droga) en la cabeza pueden hasta afectar a la misma gente de su barrio. Lo mejor es que les den educación y empleo”.

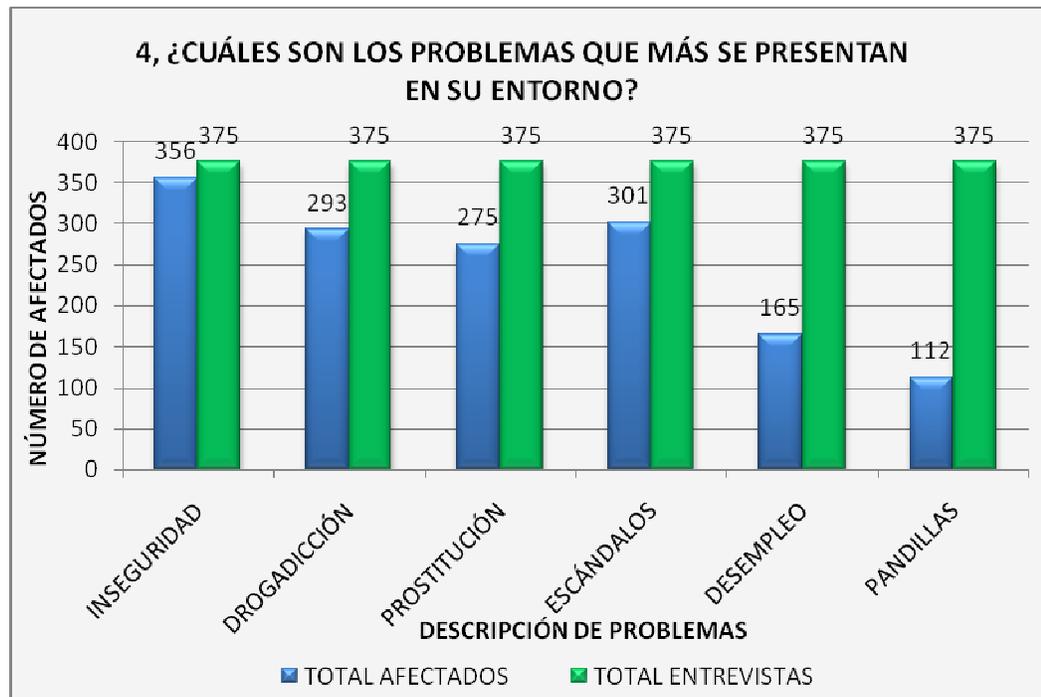
³⁵ Pregunta cuatro de la encuesta: DIAGNOSTICO DE CONFLICTIVIDAD COMERCIAL

³⁶ Tomado de la Policía Metropolitana de Bogotá D. C. junio de 2004

La manifestación anterior es el ejemplo más claro de la incidencia de las pandillas en el desarrollo del Microempresario. Aún cuando el problema de pandillas es el que menos se presenta según lo revelado por la encuesta, no deja por ello, de ser un inconveniente muy grave para quien es alcanzado por él.

4, ¿CUÁLES SON LOS PROBLEMAS QUE MÁS SE PRESENTAN EN SU ENTORNO?			
DESCRIPCIÓN	PORCENTAJE	ENTREVISTAS	TOTAL ENTREVISTAS
INSEGURIDAD	94.93%	356	375
DROGADICCIÓN	78.13%	293	375
PROSTITUCIÓN	73.33%	275	375
ESCÁNDALOS	80.26%	301	375
DESEMPLEO	44%	165	375
PANDILLAS	29.86%	112	375

Los entornos donde se desplegó la encuesta en su mayoría presentaban problemas por inseguridad, drogadicción y escándalos, seguidos en una menor escala por la prostitución, el desempleo y las pandillas, ésta última con un porcentaje muy inferior con relación a las anteriores.



Fuente: Elaboración propia

FIGURA XV

PREGUNTA 5:

PROBLEMAS CIVILES Y/O COMERCIALES (ver figuras XVI, XVII, XVIII y XIX)

Una vez, “roto el hielo” y que se establece una idea del ambiente familiar y del entorno, se puede ingresar a datos de mayor privacidad como son los conflictos según su naturaleza.

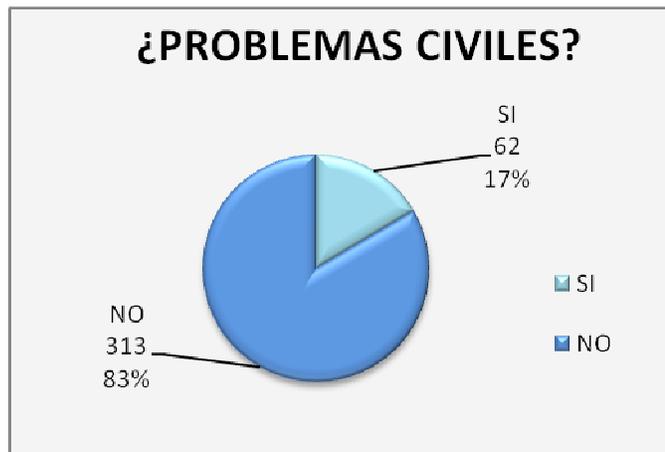
Los conflictos civiles se relacionaron con más frecuencia que los conflictos comerciales, aún así aquellos se encontraron muy relacionados con éstos en muchos aspectos como por ejemplo: relación deudor – acreedor que a su vez lo era particular – comerciante y viceversa.

En la especificación de los conflictos civiles, se exponen en mayor porcentaje las sucesiones y las deudas seguidamente por otras como los arrendamientos, en los conflictos comerciales se manifestaron con más frecuencia las compras a crédito y los arrendamientos, en una escala menor las facturas o pagares.

Es muy interesante abarcar inicialmente ambos tipos de conflictos, porque, a pesar de su naturaleza, no escapan en una gran cantidad de eventos al brazo de la Conciliación en Equidad, por encontrarse dentro de los requisitos de la misma, es decir, ser desistibles, transigibles o conciliables. Destaca el papel que puede desempeñar una persona con conocimiento de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos para mediar en asuntos, sean de naturaleza civil o comercial, aquí el Pequeño Comerciante puede influir en ambos aspectos como ya se expuso anteriormente.

Al hablar de problemas, nos referimos esencialmente al aspecto negativo del desarrollo evolutivo del Pequeño Comerciante, por ello cualquier herramienta, sea ésta pequeña o de gran alcance, debe sacársele el mayor provecho posible, para una célula económica tan importante como lo es la microeconomía y que mejor que la Conciliación en Equidad por la gran trascendencia que tiene en el Microempresario, porque este MASC, ofrece una viabilidad que en muchas circunstancias no brindan otras vías como la ordinaria, por ser ésta muy onerosa y costosa, mientras que aquella es rápida y gratuita. Como ejemplo traemos el 26,64% de inconvenientes por compras a crédito de los encuestados (ver cuadro 5,2), dado que las cuantías que manejan los Pequeños Comerciantes son muy pequeñas para llevarlas a tribunales de arbitramento, a la conciliación en derecho o ante los juzgados y por la falta de resolución que genera la aludida situación, se crea un ambiente hostil para las partes envueltas, terminando algunas veces en las vías de hecho, debido a la inaccesibilidad de las vías de derecho.

5, ¿ALGUNA VEZ SE LE HAN PRESENTADO CONFLICTOS DE LAS SIGUIENTES NATURALEZAS?				
DESCRIPCIÓN	SI	PORCENTAJE	NO	PORCENTAJE
CIVIL	62	16.53%	313	83.46%
COMERCIAL	41	10.93%	334	89.06%



Fuente: Elaboración propia

FIGURA XVI



Fuente: Elaboración propia

FIGURA XVII

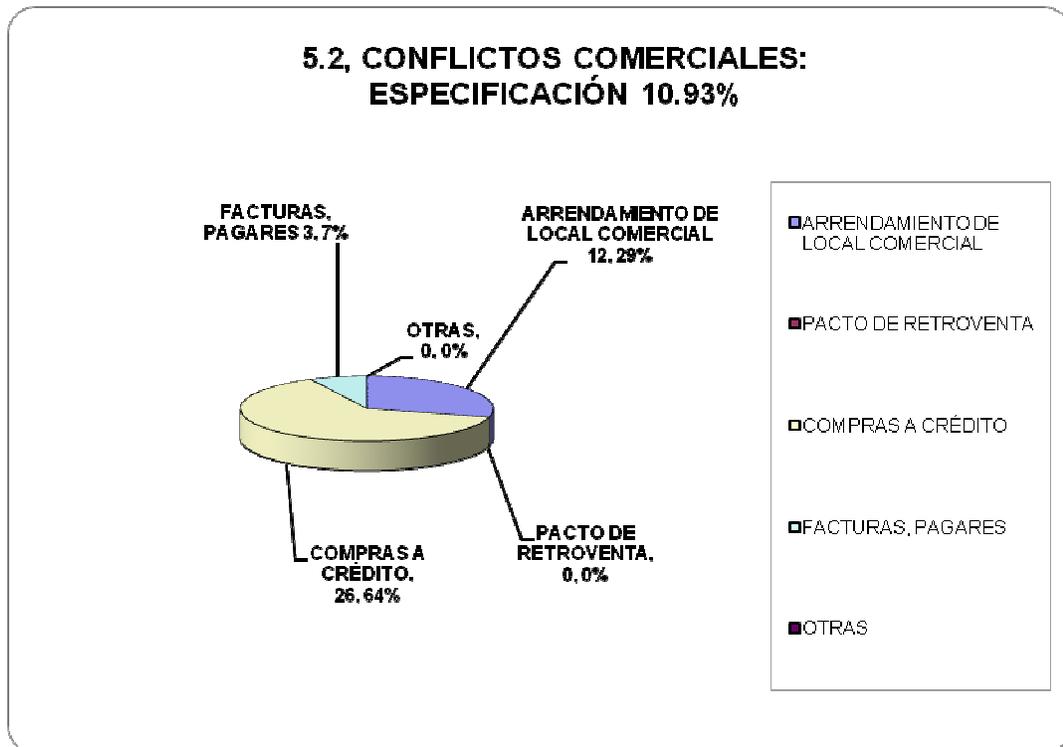
5.1, CONFLICTOS CIVILES: ESPECIFICACIÓN 16.53%		
CAUSAS	PORCENTAJE	ENTREVISTAS
ARRENDAMIENTOS	6.45%	4
SUCESIONES	33.87%	21
LINDEROS	0%	0
DEUDAS	59.67%	37
OTRAS	0%	0
TOTAL	100%	62



Fuente: Elaboración propia

FIGURA XVIII

5.2, CONFLICTOS COMERCIALES: ESPECIFICACIÓN		
10.93%		
CAUSAS	PORCENTAJE	ENTREVISTAS
ARRENDAMIENTO DE LOCAL COMERCIAL	29.26%	12
PACTO DE RETROVENTA	0%	0
COMPRAS A CRÉDITO	63.41%	26
FACTURAS, PAGARES	7.31%	3
OTRAS	0%	0
TOTAL	100%	41



Fuente: Elaboración propia

FIGURA XIX

PREGUNTA 6:

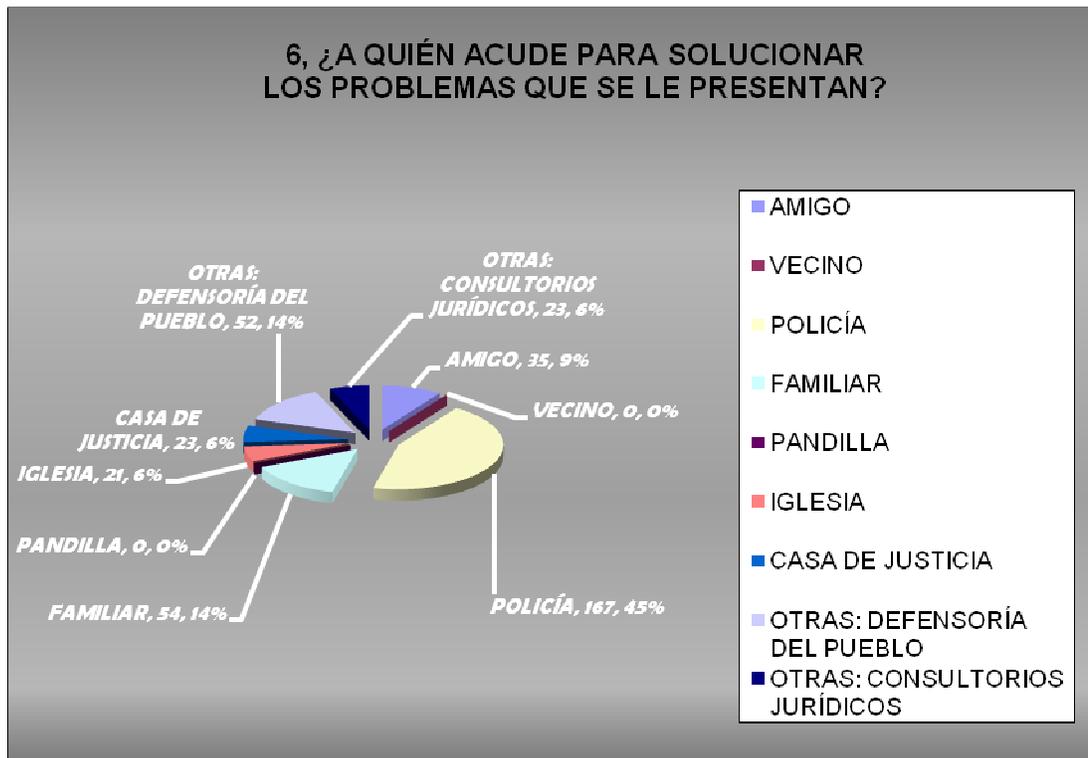
¿A QUIÉN SE ACUDE PARA SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS? (ver figura XX)

Una revelación muy importante emerge de los resultados de la encuesta en esta pregunta, debido a que en ella se manifiesta la calidad de educación, sentido de pertenencia cívica y de justicia, la credibilidad en las instituciones, entre otros aspectos.

Es reconfortante que nuestra institución policial, destaca por su credibilidad reflejada en los 44,53% (ver cuadro 6) recurso de ayuda; para lograr una imagen clara de los conflictos que atañen a los Pequeños Comerciantes era necesario esclarecer a quien o quienes acudían para la solución de sus conflictos, de lo cual se presentó como alternativas principales la policía, en menor escala la defensoría del pueblo o un familiar, por último, muy pocos eran los que recurrían a estancias con la competencia necesaria y herramientas efectivas (sin demérito de la utilidad de los anteriores), como lo son la Casa de Justicia o los consultorios jurídicos de las universidades. Esto último es una clara voz de alerta que manifiesta la necesidad de comunicar y capacitar³⁷ a la población en cuanto a la existencia de las instituciones públicas o privadas que se encuentran al servicio de la comunidad y de sus funciones, puesto que muchos de los habitantes de estos sectores se desplazan hasta sitios alejados para solicitar asesoría o un servicio que puede ser prestado por los conciliadores en equidad, los cuales están atentos a recibir solicitudes desde el mismo lugar en donde los potenciales usuarios habitan; el resultado es un porcentaje muy bajo de encuestados que manifestaron conocer la figura de la conciliación y menos aún cuales son sus beneficios.

³⁷ Es uno de los objetivos más importantes de este trabajo la capacitación que se le dio a un pequeño grupo de comerciantes.

6, ¿A QUIÉN ACUDE PARA SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS QUE SE LE PRESENTAN?		
PERSONA O ENTIDAD	PORCENTAJE	ENTREVISTAS
AMIGO	9.33%	35
VECINO	0%	0
POLICÍA	44.53%	167
FAMILIAR	14.4%	54
PANDILLA	0%	0
IGLESIA	5.6%	21
CASA DE JUSTICIA	6.13%	23
OTRAS: DEFENSORÍA DEL PUEBLO	13.86%	52
OTRAS: CONSULTORIOS JURÍDICOS	6.13%	23
TOTAL:	100%	375



Fuente: Elaboración propia

FIGURA XX

PREGUNTAS 7, 8 y 9:

CONOCIMIENTO Y USO DE LA CONCILIACIÓN (ver figuras XXI, XXII y XXIII)

Aproximadamente una tercera parte de los encuestados manifestó tener algún conocimiento de la conciliación.

Todos o por los menos una gran mayoría entendía la conciliación como vía alterna, es decir, independiente de los trámites judiciales; lo que la hace más atractiva para las personas porque ello significa la posibilidad de prescindir de abogados y de juzgados. Así se evidencia el punto más importante para las personas recurrentes a esta figura, el cual es el factor económico y en un segundo plano, no sin menor interés el aspecto del tiempo.

Profundizando en aquellos con algún conocimiento, en una u otra forma destaca la informalidad con la que se entiende esta herramienta, como una de las grandes cualidades de este sistema, la confianza en el uso de la figura (Conciliación en Equidad para este evento) y el ánimo conciliatorio se eleva en gran medida al momento que se pone en conocimiento que este MASC se encuentra en cabeza de un Conciliador en Equidad y que esta persona tiene las mismas, o por lo menos, muy similares características de aquellos que harán uso de la conciliación, de ahí la importancia de la localidad donde se ubica el Pequeño Comerciante, porque generalmente es una persona reconocida y dada su relación comercial, se evidencian sus calidades humanas.

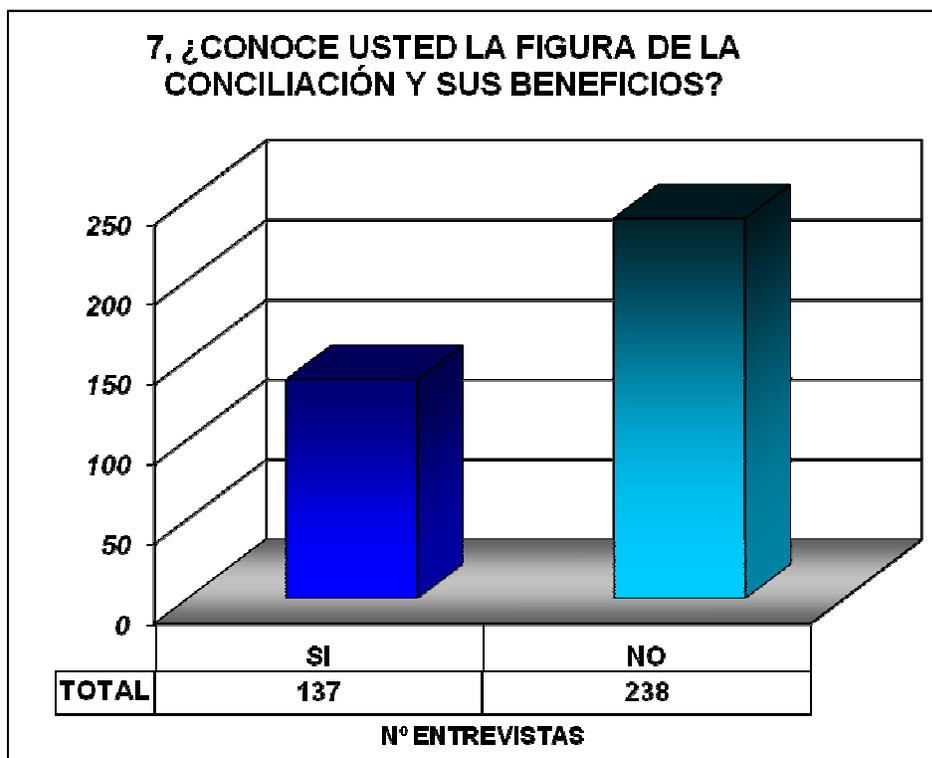
Dentro de aquellos equívocos (ver cuadro 9), se puede traer como ejemplo tres comunes entre los veintiocho generados en la realización de la encuesta:

1. Medio para la paz con los grupos violentos.
2. Trámite para procesos determinados dentro de la Justicia Ordinaria.
3. Para eventos meramente empresariales.

Desglosando un poco las anteriores respuestas, éstas se generan como consecuencia de la interpretación o analogía errónea que los encuestados hacen a consecuencia de aquello que

presencian en los medios de comunicación. La búsqueda de conciliar los grupos alzados en armas contra el Estado con la sociedad, los procesos judiciales discutidos en los medios y los cambios económicos en nuestro país generan en los medios de prensa, de opinión, entre otros, una avalancha de información repleta de términos, operaciones, procesos, etc., que el común de personas no tienen el bagaje académico o, por lo menos, la capacidad para entenderlos. De lo anterior se desprende la necesidad de expandir los MASCS, con la capacitación de miembros de la sociedad con una posición estratégica para difundir, promocionar y propagar herramientas como los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, por ello este trabajo centra toda su atención y esmero a un grupo muy especial, porque tanto la célula social como la económica en nuestro Estado, pueden estar en el mismo hogar; es decir, en el Pequeño Comerciante.

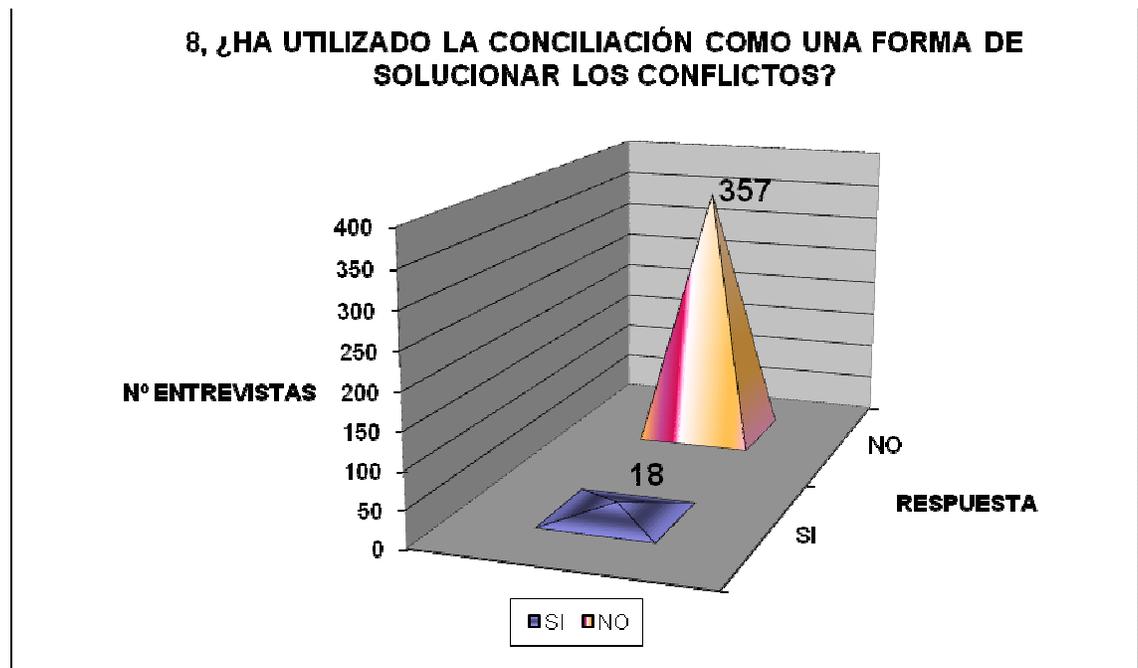
7, ¿CONOCE USTED LA FIGURA DE LA CONCILIACIÓN Y SUS BENEFICIOS?		
RESPUESTA	PORCENTAJE	ENTREVISTAS
SI	36.53%	137
NO	63.47%	238
TOTAL	100%	375



Fuente: Elaboración propia

FIGURA XXI

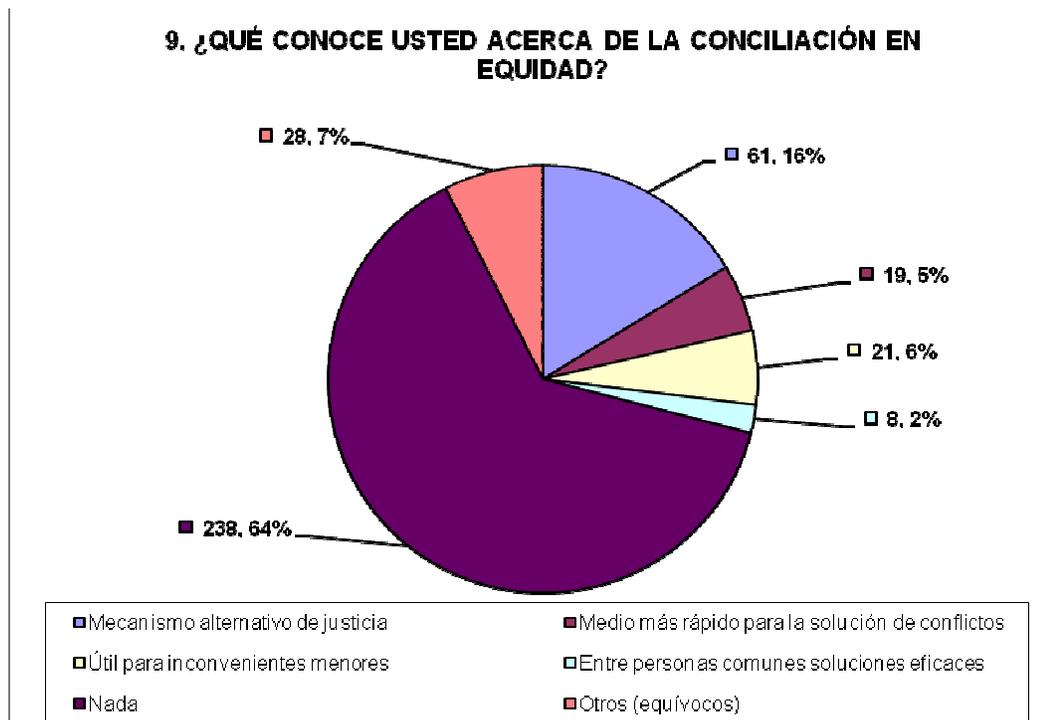
8, ¿HA UTILIZADO LA CONCILIACIÓN COMO UNA FORMA DE SOLUCIONAR LOS CONFLICTOS?		
RESPUESTA	PORCENTAJE	ENTREVISTAS
SI	4.8%	18
NO	95.2%	357
TOTAL	100%	375



Fuente: Elaboración propia

FIGURA XXII

9, ¿QUÉ CONOCE USTED ACERCA DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD?		
RESPUESTAS	PORCENTAJE	ENTREVISTAS
Mecanismo alternativo de justicia	16.26%	61
Medio más rápido para la solución de conflictos	5.06%	19
Útil para inconvenientes menores	5.6%	21
Entre personas comunes soluciones eficaces	2.13%	8
Nada	63.46%	238
Otros (equivocos)	7.46%	28
TOTAL	100%	375



Fuente: Elaboración propia

FIGURA XXIII

PREGUNTA 10:

INTERÉS EN EL CONOCIMIENTO DE LA CONCILIACIÓN (ver figura XXIV)

Es factible que la respuesta a esta pregunta se califique de inducida, pero el formato de la encuesta fue realizado con tal propósito. Más específicamente generar en los encuestados una autoevaluación y sembrar la semilla de la inquietud y la curiosidad respecto a la figura de la conciliación y lo que ésta puede hacer por ellos.

Se debe tener en consideración que el alto interés (ver cuadro 10 –si 91.46%-) es resultado del ánimo de las personas, teniendo como base que aquellas que contestaron la encuesta son más abiertas al dialogo y a colaborar con este tipo de trabajos; en cambio, debe entenderse otra cosa de quienes se negaron a contestar la encuesta, o tal vez no tenían tiempo, pero eso sería para determinar con otra encuesta.

10, ¿A USTED LE INTERESA SABER MÁS RESPECTO DE LA CONCILIACIÓN?		
RESPUESTA	PORCENTAJE	ENTREVISTAS
SI	91.46%	343
NO	8.53%	32
TOTAL	100%	375



Fuente: Elaboración propia

FIGURA XXIV

Una de las razones para escoger la zonas de desarrollo investigativo, se debió a que en los sectores de escasos recursos económicos y en el centro se observa que por cada tres viviendas hay un local comercial; resultado claro de la difícil situación económica que atraviesa nuestro país en la actualidad. Convirtiendo la microempresa como la alternativa idónea para superar los padecimientos económicos a los que debe enfrentarse cada familia en su día a día.

TERCERA PARTE

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE LOS PEQUEÑOS COMERCIANTES

1. INTRODUCCIÓN

La evolución de nuestra sociedad se basa esencialmente en el ensayo – error, de ahí, una vez se conoce el obstáculo éste es superado o por lo menos el intento (ensayo) de vencerlo. El Derecho no es ajeno a la evolución, por ende se va transformando o dicho de otra forma, es una adaptación a la realidad y actualidad social; aunque romper con la tradición a través de la legislación es un paso muy difícil y como ejemplo tenemos la Asamblea Nacional Constituyente de 1.991 y la reforma drástica a la cual es sometida nuestra Constitución Nacional, hacia una democracia participativa y no limitada únicamente a la representación.

La tarea que nos atañe es resultado de la evolución del Derecho, ¿cuál tarea?, dar a conocer e impulsar la figura de la Conciliación; para este evento la Conciliación en Equidad, figura al alcance de cualquier persona que lo único que necesita es conocer qué es y cómo puede hacer uso de ella. Tradicionalmente y de manera generalizada las personas creen que el Estado es el único e ideal intermediario de los intereses de los diversos grupos sociales y étnicos que aparecen en su territorio; porque creen que él solo puede ser neutral y con capacidad de asimilar todas las demandas que identifica a nuestra sociedad.

Para un grupo como el de los Pequeños Comerciantes, una opción viable para la solución de un problema en el ámbito comercial son los MASC, a través de la Conciliación en Equidad, por ser ésta una figura efectiva, con un procedimiento sencillo y por ende rápido, que a su vez evita dilación y desgaste en un factor tan valioso como lo es el tiempo.

2. APLICACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

Una parte muy importante de este proyecto fue la posibilidad de aplicar el estudio sobre el tema hecho a través de la difusión de la investigación y sus resultados.

Los días de trabajo en los talleres de capacitación, se realizaron en varias sesiones de trabajo directo con un grupo de comerciantes del sector Centro de la ciudad de Manizales. Las reuniones para la capacitación se hicieron en las instalaciones de la Cámara de Comercio y en la Universidad de Caldas, asistiendo como capacitadores un grupo de trabajo conformado por una abogada, una trabajadora social y dos estudiantes de derecho, quienes tenían experiencia en el manejo de la resolución pacífica de conflictos y de la multiplicación de éstos en el ámbito comunitario.

El plan o manejo de trabajo utilizado fue:

TABLA DE ACTIVIDADES

I

Introducción

MASC ¿qué son y cómo me benefician?

La Conciliación en Equidad

Antecedentes ¿cuál es o son los problemas?

Taller N° 1

Preguntas del taller

Objetivos generales

II

La parte comercial, problemas más frecuentes y formas de resolverlos.

Aplicabilidad del proyecto

Objetivos específicos

Marco de referencia

Breve reseña histórica

Taller N° 2

Preguntas del taller

III

Importancia del proyecto en lo cotidiano

Exposición de los gráficos estadísticos, sus resultados y conclusiones.

Evaluación conceptual

Exposición del propósito principal: Después de conocer la figura de los MASC y su aplicabilidad, accederá usted a ella en adelante para solucionar sus conflictos.

Agradecimientos

SINOPSIS DE LAS ACTIVIDADES

Teniendo en cuenta que el desarrollo de las actividades académicas, el lenguaje utilizado hacia los Pequeños Comerciantes, de lo expuesto en la primera y segunda parte de este proyecto, fue sencillo y claro, entonces sólo se hará referencia de la parte práctica generada por las preguntas de los asistentes y los talleres por ellos realizados.

PREGUNTAS MAS FRECUENTES POR LOS ASISTENTES A LA CAPACITACIÓN

1. ¿QUÉ CLASES DE CONFLICTOS PUEDE CONOCER UN CONCILIADOR EN EQUIDAD?

R- La Conciliación en Equidad es una herramienta para llegar a la solución de muchos conflictos, no de todos. Veamos lo que la Ley nos dice sobre lo que puede conocer un conciliador en equidad.

Conciliar en asuntos susceptibles de:

TRANSACCIÓN

Lo transigible hace referencia a todo bien material, objeto o derecho valorado en dinero, sobre el cual tenemos la capacidad de disponer, ceder o negociar.

Ejemplo: Todos los contratos como la compraventa, el arrendamiento, obras, fijación de cuotas de alimentos o liquidación de la sociedad conyugal.

DESISTIMIENTO

Es todo asunto susceptible de renunciarse o arrepentirse al derecho de iniciar o continuar un proceso jurídico.

Ejemplo: los delitos querrelables, que lo son en su mayoría delitos de baja categoría.

CONCILIACIÓN

Todos aquellos derechos que la Ley expresamente ha dicho que son conciliables especialmente aquellos que no tienen contenido económico.

Ejemplo: Separación de cuerpos, cuidado de los hijos, régimen de visitas, convivencia familiar, conflictos vecinales.

2. ¿QUIÉN ES EL CONCILIADOR EN EQUIDAD Y QUE SE REQUIERE PARA SERLO?

R- El conciliador en equidad es cualquier persona mayor de 18 años de connotadas calidades, debe ser un ciudadano ejemplar. Especialmente debe ser una persona que le sirva a la comunidad desinteresadamente, que guarde la confidencialidad y tenga ganada la confianza de la comunidad.

REQUISITOS PARA LLEGAR A SER CONCILIADOR EN EQUIDAD: Ser postulado por las organizaciones cívicas del barrio, corregimiento o vereda. Obedecer a un proceso de capacitación en resolución de conflictos y Conciliación en Equidad. Contar con la colaboración del Ministerio de Interior y de Justicia para la selección de los candidatos. Ser nombrado por la autoridad jurisdiccional de mayor jerarquía del lugar de domicilio del candidato a conciliador.

3. ¿CUÁLES SON LAS FALTAS EN LAS QUE PUEDE INCURRIR UN CONCILIADOR EN EQUIDAD?

R- Los Conciliadores en Equidad no deben:

- Cobrar por sus servicios
- Imponer la solución del conflicto
- Tramitar asuntos contrarios a su competencia.

4. ¿CUÁLES SON LAS SANCIONES EN EL EVENTO EN QUE INCURRA EN LAS ANTERIORES FALTAS?

R- Ser conciliador en equidad exige compromiso y responsabilidad, si no cumple con su labor está sujeto a sanciones.

Puede perder la calidad de Conciliador en Equidad, sin perjuicio de las acciones civiles y/o penales a las que haya lugar, sin olvidar la sanción moral que le puede ser impuesta por la misma comunidad.

5. ¿QUÉ ES EL ACTA DE CONCILIACIÓN EN EQUIDAD?

R- Es un documento en el que se consignan los datos de las partes, los hechos que dieron lugar al conflicto, el acuerdo al que llegaron, la firma de los que intervinieron incluyendo la del conciliador. En el evento en que las partes no lleguen a un acuerdo se levantará una Constancia de No Acuerdo, del mismo modo se dejara constancia cuando una de las partes o ambas, no acudan a la audiencia.

6. ¿PARA QUE SIRVE EL ACTA DE CONCILIACIÓN?

R- El acta tiene dos efectos jurídicos muy importantes.

Presta mérito ejecutivo.

Esto quiere decir que ante el incumplimiento del acuerdo por una de las partes, el acta se puede hacer cumplir por vía judicial, para que el acuerdo tenga esta vocación se requiere que quede en el acta consignada la obligación o compromiso, de manera clara, expresa y exigible.

Hace transito a cosa juzgada.

Los acuerdos a los que llegaron, no pueden ser modificados por una de las partes unilateralmente y menos por terceras personas, impide plantear el mismo asunto ante una autoridad administrativa o judicial competente.

7. ¿QUÉ SON LOS MASC?

R- Son los Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos, que abarcan el conjunto de procedimientos que permiten resolver un litigio sin recurrir a la fuerza o sin que lo resuelva un juez. Es un mecanismo conducente a la solución de conflictos jurídicos por otras vías que no son la justicia institucional, tradicional u ordinaria.

8. ¿LA FIGURA DE LOS MASC, BUSCA DE ALGUNA MANERA ERRADICAR O RESTAR IMPORTANCIA A LA VÍA JUDICIAL?

R- La utilización de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, no niegan la vía judicial, si no por el contrario, buscan el fortalecimiento del Poder Judicial como medio eficaz de solución de conflictos debido a que por su utilización se puede reducir la carga de trabajo judicial. Así mismo buscan neutralizar la diversidad de conflictos derivándolos a un acuerdo entre las partes. No obstante, debido a que se trata de un procedimiento relativamente poco estructurado, algunos dudan en utilizarlo por temor a no saber a qué atenerse. El presente programa tiene por objeto disipar esos temores explicando simplemente las principales características y ventajas de la conciliación y la forma en que funciona en la práctica.

9. ¿CUÁL ES LA EFICACIA DE LOS MASC?

R- El acuerdo conciliatorio hace tránsito a cosa juzgada y el acta de conciliación presta mérito ejecutivo, es decir, que después de levantada el Acta de Conciliación no se podrá volver a tratar el mismo hecho y por las mismas partes que originaron el acuerdo; y cualquiera de las partes, que se considere afectada por el incumplimiento de la otra, podrá iniciar un proceso ejecutivo, para lograr así el cumplimiento de lo acordado en el Acta de Conciliación.

10. ¿QUÉ COSTOS ACARREA EL USO DE ESTE MEDIO?

R- La principal característica de esta figura es que no tiene ningún costo para las partes involucradas en el proceso; es un servicio totalmente gratuito, razón por la cual los Pequeños Comerciantes pueden disfrutar de todos los privilegios que conlleva la figura de una forma totalmente gratuita.

11. ¿ES ÚTIL PARA PROBLEMAS PERSONALES, ES DECIR, NO COMERCIALES?

R- Claro que si, la ley es clara en señalar los límites de su uso como son: los asuntos susceptibles de transacción (Es todo aquel objeto o derecho que se puede ceder y puede ser valorado económicamente. Ej. Cuotas alimentarias, efectos patrimoniales de cualquier contrato, sucesiones, etc.); desistimiento (Son los asuntos en lo que jurídicamente cabe la posibilidad de renunciar al derecho, de iniciar o continuar un proceso jurídico) ó Conciliación (Son los objetos o derechos que

se pueden ceder y que no son susceptibles de ser valorados económicamente ej. Separación de cuerpos, custodias, régimen de visitas) que se presenten entre los miembros de una comunidad.

12. ¿SE USA EN MANIZALES?

R- En la ciudad de Manizales, al igual que en el resto del país, se presenta La Conciliación en Equidad como una figura nueva, la cuál apenas comienza a funcionar, en Manizales comenzó a funcionar principalmente desde La Casa de Justicia, pero que poco a poco va incrementándose su uso proporcionalmente como se va conociendo.

13. ¿CUÁL HA SIDO EL RESULTADO DEL USO EN NUESTRA CIUDAD?

R- Las personas que han tenido la ventaja de utilizarla, lo han hecho con muy buenos resultados, pues aparte de ser un arreglo entre partes y no la imposición de una decisión, se han beneficiado tanto en tiempo como en su economía.

14. ¿POR QUÉ NO SE OÍA ALGO AL RESPECTO?

R- Como toda figura nueva, su difusión se hace lentamente, más aún cuando rompe con una tradición muy arraigada en nuestra sociedad de trabar litigio a la menor desavenencia.

15. ¿QUÉ TANTO PUEDE TARDAR EN SURTIR EFECTOS?

R- Sus efectos son inmediatos, el lapso sólo se encuentra en lo que tarde en enviarse la invitación a conciliar y la fecha de la audiencia. Sólo en el evento en que se incumpla el acuerdo realizado en la conciliación, habrá que recurrir a la vía judicial como última medida.

Entre otras preguntas que se fueron generando a través del desarrollo de los talleres utilizados para poner de manifiesto: Cuál es la perspectiva que tiene cada persona con respecto al conflicto, inquietudes con relación al tema, y otras inquietudes que ya se expusieron en profundidad en la parte teórica de este trabajo.

TALLER N ° 1

EVALUACIÓN DE SU CONDUCTA FRENTE AL CONFLICTO

En nuestras interacciones cotidianas, manifestamos un estilo de conducta que se repite frente a diversas situaciones. Como Ud. maneja los conflictos (o los crea), revela su estilo personal frente a la vida que le marca una filosofía subyacente.

Elija sus respuestas a las siguientes proposiciones y sabrá como Ud. enmarca los conflictos, y como es la pauta general de sus relaciones con los otros y con el mundo.

Imagínese el aspecto de sus relaciones más conflictivas, donde ha tenido los mayores problemas ya sea en el pasado o ahora. ¿Es con una persona? ¿Con un extraño o alguien de su familia? ¿Con un grupo, en su empresa, con la sociedad en general? Cuando elija su respuesta, imagínese situado dentro de ese particular tipo de conflicto. Elija sólo uno, para darle consistencia a sus respuestas.

No hay respuestas correctas o incorrectas, así que déjese llevar y conteste sin miedo. Esto sólo le será útil en la medida en que Ud. sea lo mas sincero posible. Y, recuerde que solamente Ud. va a ver estos resultados....

*ENCUESTA*³⁸

Encontrará dos pares de descripciones en cada línea. Elija de las dos la que más se acerca a lo que Ud. piensa o hace. Marque en la tabla de la derecha su elección, indicando la letra sobre la respuesta más adecuada.

³⁸ Selecciones del Reader's Digest. Diciembre de 1999

CONCILIACIÓN EN EQUIDAD Y SU EFECTO EN EL PEQUEÑO
COMERCIANTE EN LA CIUDAD DE MANIZALES

	1	2	3	4	5	6
1 A- Como toda negociación es riesgosa, Ud. no revela sus reales objetivos hasta el último minuto. B- Ud. piensa que un mal arreglo es preferible a un buen pleito						
2 A- Es importante lograr los propios objetivos, aunque sea con trampas. B- Ud. trata de evitar crearse disgustos.						
3 A- Es mejor hacer creer a la otra persona que Ud. tiene las mejores intenciones, así es mas fácil conseguir los fines propios. B- Ud. sabe que es positivo renunciar a algunos puntos a cambio de obtener otros.						
4 A- Siempre es mejor posponer problemas hasta tener tiempo de pensar, o dejar que se solucionen solos. B- Ud. propone un terreno intermedio, donde los dos saquen algo positivo, sin mirar primero sus propios intereses.						
5 B- Ud. oculta su resentimiento para conseguir que el otro lado se sienta en confianza. A- Es mejor tratar de evitar tomar posiciones que podrían crear una controversia, apareciendo como persona fácil y llevadera						
6 A- Ud. es usualmente firme en la búsqueda de sus objetivos B- Ud. trata de hacer lo que sea necesario para evitar tensión inútil.						
7 A- Ud. expone sus deseos con claridad y trata de conseguirlos a toda costa. B- Ud. trata de encontrar una posición intermedia entre la posición de la otra parte y la suya.						
8 A- Ud. trata de mostrarle a la otra parte la lógica y los beneficios de sus posiciones. B- Ud. trata de ser considerado respecto a los deseos de la otra parte.						
9 A- Siempre hay que cuidarse de la hostilidad ajena, así que lo mejor es fingir cordialidad. B- Ud. es comunicativo de sus propias ideas y curioso acerca de las ideas de la otra parte.						
10 A- Si Ud. no defiende sus intereses, nadie lo hará por Ud. B- A Ud. le satisface entender las necesidades del otro tan bien como las suyas.						
11 A- La verdad siempre esta en el medio punto. B- Ud. casi siempre está preocupado por complacer los deseos de todas las partes en un conflicto.						
12 A- Ud. a veces evita tomar posiciones que podrían crear una controversia. B- Ud. puede dejarle mantener sus puntos de vista a la otra parte, si esto la hace feliz.						
13 A- Ud. es usualmente firme en la búsqueda de sus objetivos. B- Ud. busca consistentemente la ayuda de la otra parte para encontrar una solución al conflicto.						
14 A- Ud. propone un terreno intermedio. B- Ud. se preocupa de respetar y complacer a los deseos de la otra parte, para seguir amigos.						

15	A- Ud. se preocupa de todas los intereses de la otra parte, junto con las suyos. B.- Lograr un resultado conjunto a Ud. lo hace más feliz que salirse con la suya						
16	A- Ud. pone sobre la mesa todos los aspectos que lo preocupan, inmediatamente. B- Ud. siempre comparte el problema con la otra persona para que se pueda resolver entre dos.						
17	A- Ud. solicita la inclusión de la otra parte en los problemas comunes B- Ud. acepta que las mutuas concesiones son importantes para la solución.						
18	A.- Nunca es posible confiarse en el adversario, así que Ud. prefiere no dar información exacta o muy completa. B.- Si es la otra parte quien percibe un conflicto, es mejor dejar que ella misma asuma la responsabilidad de resolverlo.						

De las anteriores 18 líneas, se desprenden dos preguntas de cada una, la cual fue marcada por A o por B. Cuando el puntaje arrojado por A se encuentra entre los 108 y 72 puntos, nos encontramos con una tendencia quizá egoísta y un tanto individualista. Contrario es el puntaje obtenido de la letra B cuando se esta en los límites de la frecuencia de puntos antes descrita; indicando una actitud muy desinteresada, tal vez ajena al conflicto. Como conclusión cualquier extremo es de poca utilidad, si queremos realmente solucionar un conflicto de la mejor manera: *La Conciliación*.

TALLER N° 2

SUPERVIVENCIA

Analizar el siguiente caso:

Supongan ustedes que Juan y Pedro caminan por la selva y son atacados por un jaguar. Usted es Juan. Ahora bien, si ambos se quedan peleando contra el jaguar, hay una posibilidad del 80% de que derroten al jaguar y se salven. Si los dos se fugan, cada uno tiene una probabilidad del 50% de escapar, porque ello depende de a quien persiga el jaguar. Mientras que si solamente uno se queda mientras el otro se fuga, quien se quede solo tiene una mínima probabilidad de salvarse, mientras que quien se fuga tiene una posibilidad de casi el 100% de salvarse. ¿Cuál sería la mejor estrategia desde el puro interés individual? ¿Es la más adecuada desde el punto de vista colectivo?

Solución:

El análisis del caso permite mostrar que la solución, desde la perspectiva del interés individual, es contraria a los resultados más satisfactorios desde el punto de vista colectivo.

En efecto, ¿Qué es lo mejor desde el punto de vista colectivo? La solución parece ser que Juan y Pedro se queden peleando contra el jaguar, por cuanto de esa manera tienen una posibilidad del 80% de triunfar.

En cambio, si ambos se fugan, sus posibilidades se reducen al 50%. Pero, ¿Cuál es la mejor alternativa para Juan individualmente? Juan hace el siguiente análisis: Si Pedro se fuga y yo me quedo peleando, entonces mi muerte es casi segura. En tal caso, debo fugarme yo también. De otro lado, si Pedro se queda peleando contra el jaguar, y yo también me quedo peleando, las posibilidades de salvarme son del 80%; en este caso también debo fugarme, pues es casi seguro que me salvo. Por consiguiente, haga lo que haga Pedro, Juan decide que lo mejor que puede hacer es fugarse. Ahora bien, como Pedro efectúa el mismo análisis, y ninguno de los dos tiene una garantía que el otro se va a quedar peleando, lo más probable es que ambos salgan corriendo, con lo cual ambos reducen sus posibilidades de salvarse.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Existen diversos tipos de talleres con una temática similar, aún así, los dos anteriores son sencillos y con un enfoque preciso y franco de nuestra principal pretensión en esta capacitación o dicha de otra forma: extensión del conocimiento a un grupo de Pequeños Comerciantes.

Una propuesta interesante es el uso más frecuente de estos talleres en la comunidad surge como resultado de este tipo de actividades en las cuales enfrentamos nuestra propia naturaleza con la sorpresa de unos resultados que no podemos predecir; además emergen a la luz actitudes, a pesar de propias, ser desconocidas por nosotros mismos.

CONCLUSIONES

1. Es una labor muy compleja trabajar con la comunidad, inicialmente porque atraer la atención de las personas y mantenerla, requiere de constancia y persuasión, exhibiendo siempre los beneficios personales que se pueden obtener y más importante aún la utilidad que obtiene la comunidad en general al convertirnos en promotores de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.
2. Sacar a la luz ese sentido de pertenencia por nuestra comunidad, es un deber de cada ciudadano, máxime cuando hacemos valer el título de ciudadano.
3. El trabajo teórico ha dejado una gran riqueza académica, lo que significa una victoria, una experiencia de mucho valor; pero, más gratificante es la satisfacción que genera el trabajo con la comunidad, la vivencia de indagarla, analizarla, conocerla y por último trabajar con un grupo, aunque pequeño, pero no menos interesante e enriquecedor.
4. Que el interés general prime sobre el particular, es una garantía fundamental, por ello fue uno de los muchos propósitos de este proyecto, motivar a las personas a pensar por la comunidad. Debido a que, cuando nos interesamos por la colectividad y tenemos claro que evolucionar en grupo es una ganancia mucho mayor, se puede prescindir de las formas tradicionales de arreglar un problema, porque si ocurriese, la misma sociedad lo superaría sin mayores contratiempos.
5. Aunque suena utópico la búsqueda de la convivencia tranquila y pacífica, más aún trabajando desde un sector tan pequeño como lo es el grupo de Pequeños Comerciantes, porque una gran edificación se compone de pequeños bloques, igual que una sociedad, cuya célula principal es la familia, así mismo lo es el grupo objeto de este proyecto, el cual unido a nivel nacional es la esencia de un gran movimiento económico de nuestra sociedad.
6. Los diversos Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos han sido poco explotados, debido al escaso conocimiento que la sociedad tiene de ellos y a la costumbre por la litigiosidad, usada por la mayoría de personas, incluidos los profesionales del derecho; configurada una realidad como la nuestra, se hace necesario explotar los nuevos espacios que nos ofrecen las tendencias actuales del derecho, más aún, de una herramienta

productiva, generadora de convivencia pacífica y de cultura ciudadana como es la Conciliación en Equidad.

7. No sólo se debe observar al Pequeño Comerciante para diagnosticar un conflicto y una solución, es necesario además tener en cuenta su situación familiar, porque es ésta la que motivará o desmotivará al Microempresario a seguir adelante con sus metas y el cómo lo haga en su contorno, es decir, su comportamiento con los demás y su visión del Estado.
8. En muchas ocasiones nos encontramos en un Estado en el cual su evolución no va de la mano con su legislación, sea porque ésta es muy avanzada y por lo tanto poco aplicable o bien porque se encuentra retrasada y su diligencia no tiene sentido frente a la sociedad; es por ello la importancia de despertar e impulsar la participación de la comunidad frente al desarrollo de la ley, que no necesariamente debe ser con los procedimientos comunes, llenos de solemnidades y altos costos para su desarrollo, a veces con desenlaces contrarios a los intereses de las partes; sino, a partir de procedimientos sencillos, prácticos y efectivos, al alcance de todas las personas interesadas en construir sociedad, como son todos aquellos que inician empresa con inmensas expectativas, pero con pequeños recursos, Vr. Gr. **los Pequeños Comerciantes.**

BIBLIOGRAFÍA

Sierra R., Néstor. *La conciliación en familia*. Ediciones Doctrina y Ley, 2003.

Pallares B., Jorge. *Arbitraje, Conciliación y Resolución de Conflictos*. Editorial Leyer 2003.

Olano G., Hernán. *Curso de Conciliación*. Ediciones Doctrina y Ley, 2002.

Ministerio de Justicia y del derecho. *Guía para aplicar la Justicia en Equidad*.
Primera edición 2002.

Ley 743 de 2002, artículo 45, 46.

Ley 640 de 2001, artículo 3.

Ley 575 de 2000, artículo 1, 14.

Ley 446 de 1998, artículo 67, 106, 107, 108, 109, 110.

Decreto 1818 de 1998, artículo 86, 87,88, 89, 90, 91 92, 93.

Ley 270 de 1996, artículo 8,13.

Ley 23 de 1991, artículo 82, 83, 84, 85, 86, 87, 89.

Constitución Política de 1991, artículo 116.

Aportes: El trabajo barrial en los años 80 y perspectivas hacia los 90. José Naranjo, compilador.
Dimensión Educativa

Ciclo de Problemática Ambiental y Regional. Universidad Santo Thomas. Facultad de Postgrados
en Educación

Participación Ciudadana. Personería Municipal

Proyecto para el Fortalecimiento de la Participación Ciudadana y Comunitaria. Universidad
Católica

Trabajo Con Familia y Comunidad. Nelly del Carmen Suárez, Universidad de Caldas, Facultada de Desarrollo Familiar

Arte y Parte de la Participación: Programa de Capacitación a líderes Comunitarios de Caldas en Participación Ciudadana, liderazgo y diseño de Proyectos de Gestión Social. Orlando Santa González, Gabriel Jerez Villamizar.

El Trabajo con Comunidad. Luís Lara, Azucena de Osorio. Universidad Pedagógica Nacional, Centro de investigaciones

Escuela y Comunidad. Gonzalo Vargas Sierra, USTA

El Enfoque de Sistemas en las organizaciones Sociales. María del Socorro Candamil, María teresa Ruiz, Marlon Hernán López Becerra. Universidad de Caldas. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.

Comunidad, Participación y Desarrollo, Teoría y metodología de intervención comunitaria. Marco Marchioni. Editorial Popular.

Investigación y Desarrollo, Infancia y Calidad de Vida Universidad del Norte.

Investigación y Desarrollo, Desarrollo Social

Aportes. Movimientos Sociales y Educación Popular, Dimensión Educativa

La estructura del Estado Colombiano y la Constitución de 1.991. María Paola Croce y Fanny Yepes López

Escenarios de la Participación Ciudadana en la Constitución de 1.991. Serie el Derecho Particular

Colombia: Violencia y Democracia y Derechos Humanos. Fundación Estanislao Zuleta

Un Modelo de Desarrollo Integral Comunitario Urbano Cap. II. FES (Fundación para la Educación Superior)

La Utopía Posible. Marco Marchioni, Editorial Benchomo
Democracia Local, Reforma Política y Descentralización Administrativa, ESAP

Desarrollo a Escala Humana una opción para el futuro: Manfred Max Neef

Espacios web:

www.minjusticia.gov.co

www.google.com.co

www.banrep.com.co

www.gobiernoenlinea.gov.co

www.secretariassenado.gov.co

www.mij.gov.co

www.ramajudicial.gov.co

www.conciliacion.gov.co

www.mininteriorjusticia.gov.co

www.presidencia.gov.co

www.fundacionfes.org

www.usaid.gov

www.conexioncolombia.com