

**UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO**  
**ÁREA DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS**  
**CARRERA DE CIENCIAS POLÍTICAS Y GESTIÓN PÚBLICA**



**TITULACIÓN VÍA DIPLOMADO – MONOGRAFÍA PARA OPTAR AL**  
**GRADO ACADÉMICO DE LICENCIATURA EN CIENCIAS**  
**POLÍTICAS Y GESTIÓN PÚBLICA**

**MEDIACIÓN EN EL CENTRO PENITENCIARIO**  
**DE VILLA BUSCH DEL MUNICIPIO DE COBIJA – PANDO**

**POSTULANTE:**                      **Gustavo Humberto Mallo Mollinedo**

**Cobija – Pando – Bolivia**

**2023**

**UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO**  
**ÁREA DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS**  
**CARRERA DE CIENCIAS POLÍTICAS Y GESTIÓN PÚBLICA**

**TITULACIÓN VÍA DIPLOMADO – MONOGRAFÍA PARA OPTAR AL**  
**GRADO ACADÉMICO DE LICENCIATURA EN CIENCIAS**  
**POLÍTICAS Y GESTIÓN PÚBLICA**

**MEDIACIÓN EN EL CENTRO PENITENCIARIO**  
**DE VILLA BUSCH DEL MUNICIPIO DE COBIJA – PANDO**

**POSTULANTE:**                    **Gustavo Humberto Mallo Mollinedo**

**Cobija – Pando – Bolivia**

**2023**

Esta Monografía ha sido aceptado por la Univesidad Amanonica de Pando, la Dirección de Posgrado, en la modalidad de Titulación Vía Diplomado y la defensa ha sido aprobada por la Dirección del Área de Ciencias Jurídicas y Políticas.

Firmantes:

.....

Dr. Simón Tito Zurita Jarandilla

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL - ACJyP**

.....

Dr. Teodocio Alvarez Tarqui

**TRIBUNAL**

.....

Dra. Nestoria Azad Limpias

**TRIBUNAL**

.....

Lic. Jose Luís Suarez Vaca

**TRIBUNAL**

.....

Est. Ulgrid Héctor Usquiano Alipaz

**POSTULANTE**

## **DEDICATORIA**

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mi madre quien con su amor, paciencia y esfuerzo me ha permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Amazónica de Pando, a la Carrera de Ciencias Políticas y Gestión Pública a mis a mis docentes quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|  |    |
|--|----|
| INTRODUCCION.....  | 1  |
| 1. JUSTIFICACIÓN.....  | 2  |
| 2. EL PROBLEMA A INVESTIGAR.....   | 3  |
| 2.1. Descripción de la situación problemática.....                         | 3  |
| 2.2. Delimitación del problema.....  | 5  |
| 2.2.1. Delimitación temática.....  | 5  |
| 2.2.2. Delimitación temporal.....  | 5  |
| 2.2.3. Delimitación geográfica.....  | 6  |
| 2.3. Planteamiento del problema científico.....                            | 6  |
| 2.4. Definición del objeto de estudio.....                                 | 6  |
| 3. OBJETIVOS.....  | 6  |
| 3.1. Objetivo General.....   | 6  |
| 3.2. Objetivos específicos.....  | 6  |
| 4. SUSTENTO TEÓRICO, DEBATE Y REFLEXIÓN.....                               | 6  |
| 4.1. Marco Teórico.....  | 6  |
| 4.1.1. Mecanismos de resolución de conflictos.....                         | 6  |
| 4.1.2. El conflicto en el ámbito penitenciario.....                        | 9  |
| 4.1.3. Modelos de resolución de conflictos en recintos penitenciarios..... | 10 |
| 4.1.4. Mediación penitenciaria.....  | 13 |

|  |    |
|--|----|
| 4.1.5. Ventajas de la mediación penitenciaria.....   | 14 |
| 4.2. Marco Contextual.....   | 15 |
| 4.3. Marco Conceptual.....   | 17 |
| 4.4. Marco Legal.....  | 18 |
| 4.4.1. Constitución Política del Estado.....   | 18 |
| 4.4.2. Convención Americana sobre Derechos Humanos o Pacto de San José de<br>Costa Rica..... | 19 |
| 4.4.3. Ley 708 de Conciliación y<br>Arbitraje.....   | 19 |
| 4.4.4. Ley 2298 de Ejecución Penal y Supervisión.....  | 20 |
| 4.5. Metodología.....  | 21 |
| 4.5.1. Tipo de Investigación.....  | 22 |
| 4.5.1.1. Tipo de Investigación<br>Documental.....  | 22 |
| 4.5.1.2. Tipo de Investigación<br>Descriptiva.....   | 22 |
| 4.5.2. Métodos de<br>Investigación.....  | 22 |
| 4.5.2.1. Método Analítico Sintético<br>.....   | 22 |
| 4.5.2.2. Método Etnográfico<br>.....   | 23 |
| 4.5.2.3. Método Estadístico.....   | 23 |
| 4.5.3. Técnicas de<br>Investigación.....   | 23 |
| 4.5.3.1. Encuesta.....   | 23 |
| 4.5.3.2. Entrevista.....   | 24 |
| 4.5.3.3. Análisis documental.....  | 24 |
| 4.5.4. Instrumentos de<br>Investigación.....   | 24 |

|                      |   |         |    |
|----------------------|---|---------|----|
| 4.5.4.1.             | Guía  | de      |    |
| entrevista.....      |   |         | 24 |
| 4.5.4.2.             | Cuestionario de Encuesta.....                       |         | 25 |
| 4.5.4.3.             | Referencia bibliográfica.....                       |         | 25 |
| 4.5.5.               | Población   | y       |    |
| Muestra.....         |   |         | 25 |
| 4.5.5.1.             | Población.....                                      |         | 25 |
| 4.5.5.2.             |   |         |    |
| Muestra.....         |   |         | 25 |
| 4.6.                 | Resultados  | y       |    |
| investigación.....   |   | alcance | de |
|                      |   |         | la |
|                      |   |         | 26 |
| 4.6.1.               | Análisis  | de      |    |
| entrevista.....      |   |         | la |
|                      |   |         | 26 |
| 4.6.2.               | Análisis de encuesta.....                           |         | 27 |
| 4.6.3.               |   |         |    |
| Alcance.....         |   |         | 30 |
| 4.6.4.               | Propuesta   | de      |    |
| investigación.....   |   |         | la |
|                      |   |         | 30 |
| 5.                   | CONCLUSIONES  | Y       |    |
| RECOMENDACIONES..... |   |         | 37 |
| 5.1.                 | Conclusiones generales.....                         |         | 37 |
| 5.2.                 |   |         |    |
| Recomendaciones..... |   |         | 38 |
| 6.                   | APORTE CIENTÍFICO Y SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN..... |         | 38 |
| 7.                   |   |         |    |
| BIBLIOGRAFÍA.....    |   |         | 40 |
| ANEXOS.....          |   |         | 44 |

## INDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1. ¿Cuándo se suscita algún conflicto entre partes en el Centro Penitenciario de Villa Busch, quien le da solución?.....                                    | 27 |
| Figura 2. ¿El Centro Penitenciario de Villa Busch cuenta con un mediador para la resolución de los conflictos que se suscitan entre los privados de libertad?..... | 28 |
| Figura 3. ¿Usted tiene conocimiento sobre los mecanismos de resolución de conflictos?.....   | 28 |
| Figura 4. ¿En algún momento se le ha informado sobre la justicia restaurativa?.....  | 29 |
| Figura 5. ¿Cuáles son los conflictos que se presentan mayormente entre los privados de libertad?.....  | 29 |

## **INDICE DE TABLAS**

|   |    |
|---|----|
| Cuadro 1. Entrevista al Gobernador del Penal de Villa Busch ciudad de Cobija..... | 26 |
|---|----|

## INDICE DE ANEXOS

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| Anexo 1. Entrevista.....           | 45 |
| Anexo                              | 2. |
| Encuesta.....                      | 46 |
| Anexo 3. Registro Fotográfico..... | 47 |

## **RESUMEN**

El problema principal que se tiene el Centro Penitenciario de Villa Busch son los conflictos que tienen los privados de libertad en razón a la convivencia diaria, como ser las deudas entre pares, las desavenencias por falta de entendimiento y otras que hacen el quehacer diario entre estas personas, el objeto de estudio se desarrolla en implementar la mediación a través de un centro que cuente con mediadores, los cuales colaboren a llegar a buenos términos en forma pacífica en los conflictos presentados.

Este trabajo de investigación tiene alcance local en referencia a la implementar la figura de un mediador en el centro penitenciario de Villa Busch de la ciudad de Cobija, del Departamento de Pando, lo cual impulsa a la cultura de paz. En la propuesta tiene una intervención a partir de la necesidad de brindar a los privados de libertad la oportunidad de solucionar sus controversias por la vía pacífica.

A través del análisis documental se determinó que la diferencia de la mediación a los otros mecanismos de resolución de conflictos es que asegura la satisfacción y duración de los acuerdos que se alcanzan en ella. La mediación es un proceso de resolución de conflictos, en el que hay una tercera persona, denominada mediador, que ejercerá de guía con las partes, fomentando la autonomía de estas y propiciando espacios de diálogo para las mismas.

Las conclusiones fueron elaboradas a través del cumplimiento de los objetivos específicos, los cuales ayudaron a llegar a la respuesta del problema planteado, teniendo que, en el análisis de las ventajas que tiene este método de resolución de conflictos, podemos decir que la mediación en el ámbito penitenciario ayuda a una mejor convivencia de los reclusos en los centros. Dando cumplimiento al segundo objetivo específico se concluye que, a través de la implementación de un centro de mediación, para la resolución de conflictos entre privados de libertad del Centro Penitenciario de Villa Busch, dado entre las partes y el seguimiento de las partes.

**Palabras claves: Resolución de conflictos por mediación.**

## **ABSTRACT**

The main problem that the Villa Busch Penitentiary Center has are the conflicts that inmates have due to daily life, such as debts between peers, disagreements due to lack of understanding and others that do the daily chores between these people, the object of study is developed to implement mediation through a center that has mediators, who collaborate to reach good terms peacefully in the conflicts presented.

This research work has a local scope in reference to the implementation of the figure of a mediator in the Villa Busch prison in the city of Cobija, in the Department of Pando, which promotes the culture of peace. In the proposal he has an intervention based on the need to provide prisoners with the opportunity to resolve their disputes peacefully.

Through documentary analysis, it was determined that the difference between mediation and other conflict resolution mechanisms is that it ensures the satisfaction and duration of the agreements reached in it. Measurement is a conflict resolution process, in which there is a third person, called a mediator, who will act as a guide with the parties, promoting their autonomy and providing spaces for dialogue for them.

The conclusions were elaborated through the fulfillment of the specific objectives, the culés helped to arrive at the answer of the raised problem, having that, in the analysis of the advantages that this method of conflict resolution has, we can say that the mediation in the penitentiary field helps to a better coexistence of the inmates in the centers. Complying with the second specific objective, it is concluded that, through the implementation of a mediation center, for the resolution of conflicts between prisoners of the Villa Busch Penitentiary Center, established between the parties and the monitoring of the parties.

**Keywords: Conflict resolution through mediation.**

## **INTRODUCCION**

Partiendo de la premisa de la implementación de la cultura de paz, la presente investigación aborda el ámbito de la medición. Planteando como pregunta problemática el cuestionamiento del mecanismo alternativo de resolución de conflictos si es el adecuado para ser implementado en el Centro Penitenciario de Villa Busch de la Ciudad de Cobija en razón de brindar a estos ciudadanos la oportunidad de solucionar sus conflictos entre pares de manera pacífica y no así con mecanismos que vienen de la justicia redistributiva en la cual las partes en conflicto se enfrentan acusándose ante la autoridad correspondiente.

Esta vía alterna que se propone es la mediación como método de resolución de conflictos. Conocer qué es mediación, en qué punto se encuentra en la actualidad, las ventajas que tiene para la sociedad este tipo de justicia, en los centros penitenciarios, etc. serán los puntos a tratar, así como una propuesta de intervención, para la resolución de conflictos en el centro penitenciario de Villa Busch de la ciudad de Cobija. Esta propuesta de intervención, es llevada a cabo a partir de los datos obtenidos con los métodos cualitativo y cuantitativo, utilizando la entrevista no estructurada y la encuesta cerrada, técnicas las cuales permitieron comprobar la necesidad de proporcionar un instrumento de resolución de conflictos entre privados de libertad, implementando la cultura de paz.

La investigación cuenta con el tipo de investigación descriptivo, deductivo, por los cuales se pudo estudiar los modelos de la implementación de la mediación en centros penitenciarios en el contexto internacional, nacional y local, cuales estuvieron acompañadas para la obtención de información a través de los métodos analítico sintético, etnográfico y estadístico, con los cuales se determinó los resultados de la presente investigación. Los resultados reflejados a través de la encuesta realizada a 50 privados de libertad, en la consulta de a quien acuden para solucionar los conflictos generados entre pares, se puede evidenciar que, el 80% soluciona sus problemas con el Representante de los privados de libertad, el 18% con el Director del Centro Penitenciario el 0% con el encargado de guardia y 0% otros. Es evidente que estas personas no acuden a solucionar sus conflictos con la autoridad del Centro Penitenciario y que preferirían un mediador entre las partes, el cual sea imparcial y tenga la capacidad de poder acercar a las partes para una solución pacífica del conflicto presentado.

## **1. JUSTIFICACIÓN**

La vida de los privados de libertad es altamente estresante y de poco entendimiento por la sociedad, la falta de libertad en sus actos ocasiona comportamientos violentos en aquellas personas que por sí ya son violentas, prevaleciendo en ese mundo de cuatro paredes el más fuerte.

A pesar de las normas impuestas a través de la Ley, la convivencia diaria de los privados de libertad es mucho más difícil que la de una persona libre, por lo cual la forma de solución de conflictos entre ellos es codificada internamente, esto es algo natural puesto que en su vida cotidiana el ser humano en su gran mayoría se agrupa por afinidad, el problema nace en los instrumentos que se deben de aplicar para que las partes del conflicto lleguen a un entendimiento pacífico, razón por la cual la presente investigación propone incorporar en el Centro Penitenciario de Villa Busch de la ciudad de Cobija un Centro de Mediación, el cual permita que una persona especializada en resolución de controversias haga el acercamiento amigable de las partes y que lleguen a un entendimiento, para el conflicto que tienen se solucione en forma pacífica.

El Estado Plurinacional de Bolivia a partir de la aprobación de la nueva Constitución Política del Estado ha incorporado la cultura de la paz, el texto constitucional determina en su Artículo 10 que “Bolivia es un Estado pacifista, que promueve la cultura de la paz y el derecho a la paz”, esto implica que el órgano de Justicia en todo su contexto debe de readecuar la manera de resolver las controversias entre bolivianos, tendiendo a una justicia restaurativa. Es en este contexto que la presente investigación aportará a la aplicación de la cultura de paz y la implementación de la justicia restaurativa, incorporando el mecanismo de resolución de conflictos de la mediación para la solución de los conflictos entre privados de libertad que se presenten en el Centro Penitenciario de Villa Busch de la ciudad de Cobija.

Con la información obtenida a través de la entrevista realizada al Director del Centro Penitenciario de Villa Busch y a los privados de libertad, en atención al descontento por parte de la población carcelaria hacia la forma de resolución de conflictos internos y cotidianos, hace que se plantee, como necesidad expresa de los afectados, un propuesta de

implementación de otro mecanismo para resolver los conflictos, como es la mediación entre las partes y el mediador como guía para la resolución del conflicto. No se debe de olvidar que estos privados de libertad deberán seguir conviviendo tras los pleitos por lo que la mediación es necesaria en estas situaciones.

Con esta intervención se pretende reducir los actos violentos y desiguales entre los privados de libertad, incentivando de esta manera al dialogo entre partes con el acompañamiento de un profesional experto en el manejo de conflictos como es el mediador y de esta manera cumplir con el mandato constitucional de la implementación de la cultura de paz, para vivir bien.

## **2. EL PROBLEMA A INVESTIGAR**

### **2.1. Descripción de la situación problemática**

De acuerdo a la psicóloga Del Hierro, el ingreso en prisión para cualquier persona genera una gran tensión y desasosiego, por la falta de contacto con el mundo exterior, familia, amigos, mundo laboral, por la pérdida de la vida cotidiana previa al ingreso en prisión, trabajo, actividades, ocio, por la exclusión tan drástica y absoluta que supone la privación de libertad y por un largo etcétera de pérdidas. Esto hace que los reclusos estén más irascibles, más alterados, con menos serenidad y menos autocontrol en los momentos difíciles. (p. 33, 2013)

Esta situación ocasiona que los privados de libertad tengan mayor predisposición para acciones violentas con sus pares. El conflicto surge, de forma frecuente, en la relación interpersonal, concretamente cuando aparecen diferentes formas de comprender una situación. Como resultado, esas interpretaciones adversas van escalando hasta llegar a una situación de pelea, motivadas por varios factores como formas de intimidación, victimización, tensiones culturales y raciales, frustración y baja autoestima.

Además, en el ámbito penitenciario, esta situación se agudiza especialmente debido a la propia naturaleza del centro penitenciario, pues presenta numerosas características que dificultan las soluciones dialogadas en los conflictos agresivos. En la mayoría de los casos, la administración penitenciaria es vista con desconfianza y esto se lo pudo comprobar en las encuestas realizadas a los privados de libertad en el Centro Penitenciario de Villa Busch, lo

que provoca que cuando las personas presas tienen un conflicto no demandan la actuación administrativa para resolverlos. En algunas ocasiones genera consecuencias negativas, como la imposición de una sanción y demás consecuencias colaterales, pérdida de permisos, regresión de grado, traslados, inicio de un procedimiento judicial, enfrentamiento con la otra persona, posible imposición de una nueva pena, además, no debemos olvidar que, en la cárcel, entre las actitudes más repudiadas se encuentra delatar a otro preso/a.

Es necesario determinar cómo se resuelven estos conflictos en la actualidad, de acuerdo a entrevista realizada al Director del Centro Penitenciario Villa Busch de la ciudad de Cobija, los diferentes mecanismos institucionales y legales de prevención y solución de conflictos que se realizan en cualquier centro penitenciario de Bolivia se encuentran enmarcados en la Ley de Ejecución Penal y Supervisión N° 2298 (2001), donde la ejecución de la pena se basa en el sistema progresivo que promueve la preparación del interno para su reinserción social, este sistema, limita a lo estrictamente necesario la permanencia del condenado en régimen cerrado.

En referencia a la resolución de sus conflictos entre privados de libertad o personal policial o/y administrativo del penal donde se encuentra, la Ley de Ejecución Penal y Supervisión N° 2298 (2001), admite el derecho a la queja y petición el cual será expresado por: Audiencias; Libro de peticiones y quejas; y, Buzón de quejas.

De acuerdo a Del Hierro (2013), se determina que, actualmente en la mayoría de los centros penitenciarios de América Latina aún se tienen los modelos punitivos y el de prebendas o preventivo, en el primero la solución a los conflictos entre pares es la sanción al agresor, esta puede ser con aislamiento del reo o trabajos forzados, en el segundo modelo se da por prebendas si el reo no tiene conflictos entre pares se reduce su condena por buena conducta o en caso se lo libera de trabajos obligatorios en el centro penitenciario. En aquellos Países los cuales han avanzado en la cultura de paz y la justicia restaurativa como son España, Alemania, Bélgica, Gran Bretaña, México, Argentina, Ecuador Colombia, Perú entre otros, se tienen muy buenas experiencias en la aplicación de los mecanismos pacíficos de resolución de controversias en los centros penitenciarios en especial con la implementación de la mediación como instrumento de resolución de conflictos.

El estudio sobre la mediación en Centros Penitenciarios de España, México y Argentina, realizado por Pastor (2019), de acuerdo a los resultados de la experiencia vivida, se tiene que el 53% de los conflictos entre privados de libertad se generan por la convivencia diaria y la falta de tolerancia entre las partes, el 37% por deudas y préstamos de dinero, el 16% por racismo entre los grupos de poder y el 2% por otras razones. El mismo estudio determina que a la implementación de la mediación como mecanismo de resolución de conflictos, de los casos presentados ante el centro de mediación de cada penal determina que, el 56% de los casos han llegado a solucionar pacíficamente sus conflictos, el 26% ha desistido en seguir las fases de mediación y el 18% de los casos se ha negado a solucionar sus conflictos a través de la mediación.

En este contexto en nuestro país aún no se ha implementado la mediación en los Centros Penitenciarios, teniendo en este momento solo la implementación de la justicia restaurativa en los centros de acogida para adolescentes infractores, la cual está determinada en el Código Niña, Niño y Adolescente. Es necesario y positivo para la solución de estos conflictos un giro hacia la justicia restaurativa, basada en el diálogo desde las necesidades de las partes enfrentadas, es necesaria la introducción de método alternativo de resolución y gestión de los conflictos en los Centros Penitenciarios, en los cuales el 40% de los privados de libertad se encuentran cumpliendo sentencia y el 60% en espera de ser juzgados o en tránsito como son los detenidos preventivamente.

## **2.2. Delimitación del problema**

### **2.2.1. Delimitación temática**

La investigación se desarrolla el análisis de implementación del Medio Alternativo de la Mediación para la resolución de conflictos generados entre los privados de libertad del Centro Penitenciario Villa Busch de la ciudad de Cobija.

### **2.2.2. Delimitación temporal**

El trabajo monográfico se delimita temporalmente en la gestión 2022, en referencia a los conflictos entre privados de libertad y sus mecanismos de resolución, en el Centro Penitenciario de Villa Busch.

### **2.2.3. Delimitación geográfica**

La presente investigación se delimita geográficamente en la ciudad de Cobija departamento de Pando, en el Centro Penitenciario de Villa Busch.

### **2.3. Planteamiento del problema científico**

¿El conocimiento y aplicación del mecanismo de mediación posibilitará una mejor convivencia y reducirá los conflictos presentados en la gestión 2022 entre los privados de libertad del Centro Penitenciario de Villa Busch de la ciudad de Cobija?

### **2.4. Definición del objeto de estudio**

El conocimiento y aplicación del mecanismo de mediación, como el instrumento que posibilite una mejor convivencia entre los privados de libertad del Centro Penitenciario de Villa Busch.

## **3. OBJETIVOS**

### **3.1. Objetivo General**

Implementar el mecanismo de mediación para una mejor convivencia y reducción de los conflictos presentados en la gestión 2022 entre los privados de libertad del Centro Penitenciario de Villa Busch de la ciudad de Cobija.

### **3.2. Objetivos específicos**

- Determinar qué es la mediación y cuáles son sus ventajas en la resolución de conflictos.
- Analizar las ventajas que tiene el método de resolución de conflictos, en los centros penitenciarios.
- Proponer la implementación de un centro de mediación, para la resolución de conflictos entre privados de libertad del Centro Penitenciario de Villa Busch.

## **4. SUSTENTO TEÓRICO, DEBATE Y REFLEXIÓN**

### **4.1. Marco Teórico**

#### **4.1.1. Mecanismos de resolución de conflictos**

- **Arbitraje:** El arbitraje es un método de resolución voluntario. En este caso es un tribunal especializado el que escucha la ponencia de las partes, esta ponencia puede ser de representantes (como en la vía del derecho) o por parte de las partes directamente. Las partes acatan lo que el tribunal decide, pero al ser voluntario pueden cesar el proceso en cualquier momento y recurrir a los tribunales. Si bien es cierto que los tribunales de justicia si se eleva el caso hacia ellos, suelen tender a tomar en consideración lo que se ha dictado en el proceso de arbitraje. Este método está reglado por la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje. El arbitraje es una herramienta de resolución con unos costes más bajos y que posee una mayor celeridad durante el proceso. Hay varios tipos de arbitraje.

- **Arbitraje institucional:** la administración, tramitación y resolución se realiza por una entidad legalmente constituida para ello según la (Ley 708, 2015).
- **Arbitraje "ad hoc":** la administración, tramitación y resolución del conflicto se realiza por un árbitro. Este arbitro será nombrado en consenso por ambas partes. (Ley 708, 2015)
- **Arbitraje de derecho,** basado en el Ordenamiento Jurídico predeterminado, basado en un acuerdo de equidad, lo justo, no basado en normas de derecho. (Ley 708, 2015)
- **Arbitraje en Equidad,** es aquel en el cual la o el Árbitro Único o el Tribunal Arbitral, resuelve la controversia de acuerdo con su leal saber y entender, según su sentido natural de lo justo y de acuerdo con lo correcto.

- **Conciliación:** La conciliación es un método informal y voluntario en el que se reconoce una capacidad a un tercero que será el encargado de proponer la solución de la contingencia o bien de guiar a las partes para que lleguen a un acuerdo. La negociación en este caso, se basa en el "buen criterio" del conciliador, dejan a las partes como parte muy importante del proceso, pero bajo la supervisión en todo momento del conciliador. (Caballero, 2015)

- **Negociación:** Es un proceso en el que hay una comunicación directa entre las partes. No se requiere la presencia de un tercero durante el proceso de acuerdo. Las partes dialogan y expresan sus peticiones tratando de lograr un acuerdo común y satisfactorio a todas las partes, cuya esencia es la búsqueda del mutuo beneficio. En España, la negociación más

representativa y conocida es la negociación colectiva. Esta se produce entre uno o más empleadores y una o más organizaciones sindicales, o con trabajadores puede abarcar todos los aspectos de la relación laboral. (Centro de Mediación Murcia, 2020)

- **Mediación:** La mediación surge en la década de 1960 en Estados Unidos (donde uno de cada tres conflictos se resuelve sin necesidad de llegar a juicio), en España es una práctica extrajudicial poco conocida. La Unión Europea trató de impulsarla con la promulgación de una directiva que en España empezó a desarrollarse y entrar en vigor como Ley en 2012 para mediar en asuntos civiles y mercantiles. (Caballero, 2015)

Para Caballero (2015), lo que diferencia a la mediación de las prácticas anteriores es que asegura la satisfacción y duración de los acuerdos que se alcanzan en ella. La mediación es un proceso de resolución de conflictos, en el que hay una tercera persona, denominada mediador, que ejercerá de guía con las partes, fomentando la autonomía de estas y propiciando espacios de diálogo para las mismas. Busca alcanzar un acuerdo que perdure en el tiempo y con el que ambas partes se encuentren satisfechas. Además, es un procedimiento confidencial, ya que se firmará un documento de confidencialidad que protegerá la privacidad de los implicados en la mediación, además es un proceso participativo y voluntario que favorece la comunicación y el diálogo entre las partes. Es muy recomendable cuando las partes tendrán que seguir manteniendo un vínculo después de la resolución del conflicto. La mediación puede tener las siguientes connotaciones de acuerdo a sus características:

- **Mediación civil:** utilizada principalmente en la esfera familiar, también aborda contingencias de carácter mercantil, consumo y en el de la propiedad horizontal. Otros tipos de mediación son la intercultural, la comunitaria y la escolar.
- **Mediación penal:** Basada en la justicia restaurativa que busca resolver el conflicto, a través de un proceso de diálogo de la víctima y el infractor. Más adelante profundizaremos en el concepto y se aportarán datos sobre este tipo de resolución de conflictos.

#### **4.1.2. El conflicto en el ámbito penitenciario**

De acuerdo a Guerrero (2016), el sistema penitenciario de América Latina y el Caribe es una bomba de tiempo, punitivo y crónicamente ineficiente, saturado con 1,5 millones de personas. Per cápita, la tasa de encarcelamiento de la región se duplicó en menos de 20 años y, con casi 250 reclusos por cada 100,000 habitantes, es el doble de la de China, siete veces mayor que la de India, y 40 veces mayor que la de algunas regiones de Europa.

Para Caballero (2015), la convivencia en un medio tan impermeable como prisión no resulta fácil. En cualquier organización, el conflicto es algo normal. Pero en la cárcel, cualquier situación banal puede generar un altercado. El conflicto surge en la relación interpersonal en el contexto de las relaciones sociales. Es decir, se origina ante la existencia de diferentes formas de comprender una situación, de interpretar una realidad o de atribución individual de intereses sobre un hecho. El ingreso en prisión para cualquier persona genera una gran tensión y desasosiego, por la falta de contacto con el mundo exterior (familia, amigos, mundo laboral), por la pérdida de la vida cotidiana previa al ingreso en prisión (trabajo, actividades, ocio), por la exclusión tan drástica y absoluta que supone la privación de libertad y por un largo etcétera de pérdidas. Esto hace que los reclusos estén más irascibles, más alterados, con menos serenidad y menos autocontrol en los momentos difíciles.

Las partes enfrentadas permanecerán conviviendo, en general, en el mismo espacio, salvo en casos de violencia muy grave. Aún en el caso de que una de las partes solicite el aislamiento como autoprotección, o la administración penitenciaria aisle o traslade a una de ellas, las posibilidades de que vuelvan a encontrarse en esa cárcel o en otra, son muy elevadas. No debemos olvidarnos de la posibilidad de venganza a través de una tercera persona, que puede actuar por lealtad o dinero, en la mayoría de los casos, la administración penitenciaria es vista con desconfianza y esto provoca que, cuando las personas presas tienen un conflicto no demandan la actuación administrativa para resolverlos, en algunas ocasiones genera consecuencias negativas, como la imposición de una sanción y demás consecuencias colaterales: pérdida de permisos, regresión de grado, traslados, inicio de un procedimiento judicial, enfrentamiento con la otra persona, posible imposición de una nueva pena (Caballero, 2015).

Para el Centro de Mediación Murcia (2020), el conflicto en los centros penitenciarios estará condenado a repetirse por mucho que se intente arreglar mediante castigos. El castigo, según los autores Tex, Vince y Luther, puede ser necesario en beneficio de la salvaguarda de otros presos, pero también puede ser un potencial contribuyente de mayor violencia. Complementa Ríos Martín con que no solo dificulta el hecho de llegar a una solución, sino que empeora de sobremanera el conflicto, provocándose un sentimiento de odio y frustración entre las partes debido al propio castigo, fomentando la venganza de forma intensificada.

#### **4.1.3. Modelos de resolución de conflictos en recintos penitenciarios**

La legislación penitenciaria, con el objetivo de reducir el número de conflictos interpersonales en la cárcel, interviene sancionando las conductas contrarias a la seguridad y el buen orden del centro penitenciario de acuerdo con el régimen disciplinario, y lleva a cabo estrategias preventivas mediante un sistema de obtención de beneficios y de pérdida de los mismos. Según lo descrito, se encuentran los siguientes procedimientos de resolución y prevención de conflictos:

- **Modelo punitivo:** De acuerdo a Jaraba (2020), la aplicación del régimen disciplinario actúa aplicando una sanción o corrección como medida principal, por ejemplo, ante un conflicto entre dos o más personas, o una violación de las normas del centro, la comisión disciplinaria va a imponer una sanción (amonestación, privación de paseos, aislamiento, etc.). De esta forma se ha comprobado que se previenen algunas conductas violentas debido a la intimidación que supone el sometimiento a un proceso y la aplicación de una sanción que, además de sus efectos aflictivos, genera una serie de consecuencias negativas colaterales como, pérdida de permisos, dificultad para progresar de grado. Este método puede reducir algún conflicto, puede hacer que las partes lo oculten, pero al tener su fundamento en una reacción exclusivamente negativa, no genera aprendizajes positivos.

Para Jaraba (2020), las desventajas de este modelo son las siguientes:

Agresor:

- No hay matiz de recuperación, por lo que no hay cambio en la actitud
- Provoca distancia y resentimiento
- No potencia la responsabilidad ni autonomía de la toma de decisiones positiva
- Juzga una persona ajena al conflicto

Víctima:

- Indefensión, no hay recuperación ya que el trauma no está tratado
- Se oculta el problema, quedándose en la superficialidad del síntoma

Grupo de pares:

- No hay reconciliación, las partes no están recuperadas
- Anuncios

- **Modelo preventivo:** De acuerdo a la UNDOC (2015), se concreta en la exigencia normativa o reglamentaria de tener “buen comportamiento” para obtener determinados beneficios o poder gozar de determinadas situaciones regimentales cercanas o próximas a la libertad. Se estimula el buen comportamiento con la concesión de beneficios penitenciarios, por ejemplo, el adelantamiento de la libertad condicional a las 2/3 partes y/o propuesta de un indulto particular.

También se estimulan los comportamientos positivos, los que según Jaraba (2020), tiene las siguientes características:

- La concesión de recompensas, como la concesión de comunicaciones especiales y extraordinarias, becas de estudio, donación de libros y otros instrumentos de participación en las actividades culturales y recreativas del centro penitenciario, prioridad en la participación en salidas programadas para realizar actividades culturales, reducción de sanciones impuestas, premios en metálico, notas meritorias, etc.
- Reducción de los plazos de cancelación de las sanciones con notas meritorias.
- Atribución de destinos o puestos en actividades culturales, deportivas u ocupacionales. (p. 8)

- **Modelo de justicia restaurativa:** La justicia restaurativa es un sistema de justicia penal que intenta subsanar los problemas presentados por las formas retribucionistas o transicionales en las cuales se procura resarcir el daño acaecido por la comisión del delito, a través del castigo impuesto a los individuos o de la negociación. A diferencia del carácter sancionador e individualista de dichos modos de punición, la justicia restaurativa se caracteriza por su posición abolicionista respecto a las formas tradicionales de castigo y, a su vez, restauradora de los vínculos sociales alterados por la transgresión a la ley. Sus fundamentos teóricos se encuentran en las concepciones filosóficas y jurídicas de Aristóteles, Johann Gottlieb Fichte y Georg Wilhelm Friedrich Hegel en torno a la idea de comunidad. (Patiño, 2015)

De acuerdo a Caballero, (2015), a excepción del modelo de justicia restaurativa, estos mecanismos preventivos tienen cierta eficacia porque pueden motivar a una persona a eludir determinados conflictos, presentan varios aspectos críticos. En primer lugar, no es suficiente evitar y eludir los problemas, es importante preparar a la persona para enfrentarlos de modo positivo y constructivo. Para ello, es fundamental la adquisición de habilidades y estrategias de convivencia dentro de grupos heterogéneos, lo que mejorará la convivencia en el centro y les preparará para su inserción en la sociedad cuando alcancen la libertad, en segundo lugar, estos procedimientos no resuelven el conflicto en su profundidad al no reparar, no reconciliar, y no resolver los problemas de fondo que subyacen en la convivencia cotidiana del centro penitenciario, por lo que a largo plazo no evitan los conflictos, sino que éstos permanecen latentes o se vuelven a manifestar de modo virulento pasado un tiempo.

Por todo ello a opinión del investigador, es necesario y positivo para la solución de estos conflictos un giro hacia la justicia restaurativa, basada en el diálogo desde las necesidades de las partes enfrentadas. En definitiva, es necesaria la introducción de otro método alternativo de resolución y gestión de los conflictos en los centros penitenciarios, que sirva como herramienta a los internos para alcanzar la percepción de control de sus vidas y como fin último pacificar las relaciones y disminuir parte de las tensiones que forman parte de la convivencia diaria que están obligados a compartir. Con el objetivo de alcanzar lo dicho, se

propone la mediación, como el sistema idóneo para complementar aquellas actuaciones llevadas a cabo desde el sistema penitenciario actual para la resolución de conflictos.

#### **4.1.4. Mediación penitenciaria**

Para Caballero (2015), la mediación en el ámbito penitenciario ayuda a una mejor convivencia de los reclusos en los centros. De hecho, reduce el número de incidentes, la intensidad de los mismos y la reincidencia en las infracciones; así como las intervenciones administrativas y judiciales, dando entrada al principio de oportunidad y economía procesal. A su vez, beneficia a la persona privada de libertad al mejorar sus habilidades y destrezas personales, reducir sus niveles de ansiedad y tensión, mejorar su autoestima, y aumentar su autonomía personal, ya que facilita la adquisición de habilidades y recursos personales, la asunción de responsabilidad de cada persona involucrada, el diálogo como medio para afrontar los problemas y dificultades de convivencia, el reconocimiento del otro, y un largo etcétera.

Por último, también será beneficioso para el cumplimiento de la condena, puesto que la participación en un programa de mediación será valorada positivamente por las instancias administrativas judiciales de cara a permisos, tercer grado o libertad condicional (Caballero, 2015).

De acuerdo a Jaraba (2020), la mediación penitenciaria es un método de resolución pacífica de conflictos entre internos, basado en el diálogo y en el respeto que permite a las personas implicadas asumir la responsabilidad de su conducta, el protagonismo en el proceso y en la propia resolución pacífica del conflicto.

La mediación penitenciaria para Jaraba (2020), implica que debe de estar inmerso en:

- Un campo de conocimiento práctico
- Un proceso o modo de intervención, propio de la realidad cambiante de las distintas democracias sociales, que mejora los principios de participación, no dependencia y solidaridad.

- Que se nutre de técnicas provenientes de distintas ciencias (teorías de la comunicación, aprendizaje social, conflicto) escucha eficaz, generación de ideas, ordenamiento de temas, transacción de sentimientos. (p. 9)

#### **4.1.5. Ventajas de la mediación penitenciaria**

Mediante la derivación de un conflicto a mediación se podrá lograr mejorar las habilidades de toma de decisiones de los individuos. Así pues, gracias a la mediación, los internos podrán ser capaces de percibir su capacidad de control de ciertos aspectos de sus vidas dentro del centro penitenciario. Esta asunción de control se verá reflejada precisamente por la forma que tendrán para dar respuesta a un conflicto que les afecte, optando por la resolución del mismo a través de la mediación (Centro de Mediación Murcia, 2020).

Esto repercutirá en la disminución de conductas violentas dentro del centro penitenciario, puesto que, gracias a este método, se apostará por transformar esta violencia como primera respuesta al conflicto, en un aprendizaje favorecedor de actitudes de respeto, escucha, diálogo y tolerancia. Precisamente con el proceso de mediación se logra llegar más allá de la simple resolución del conflicto de forma dialogada. Este método podría ser un camino para el aprendizaje de valores útiles, destacando la responsabilización de sus actos.

De acuerdo al Centro de Mediación Murcia (2020), el sistema penitenciario no sería un mero castigador de conductas, sino con una posibilidad de cambio para no repetir éstas, la idea esencial sobre la que gira la justicia penal se centra en la noción del castigo y ello genera responsabilización, despersonalización, incapacidad para asumir las consecuencias negativas de los actos y finalmente reiteración en la comisión de actos delictivos. Nada tiene esto que ver con la finalidad última que se presupone para los centros penitenciarios, esto es, la reeducación y reinserción del individuo en la sociedad una vez llegue el momento en el que cumpla la sanción penal impuesta por orden judicial. Así pues, uno de los mecanismos para lograr esta reeducación del individuo será la mediación, gracias a la cual, el interno encontrará una opción por la cual, asuma el control de sus actos, así como las consecuencias de los mismos. Aprender a asumir estas responsabilidades facilitará y garantizará en mayor medida

que este sea capaz de llevar a cabo una conducta de diálogo con otros internos, y precisamente por medio de la misma, lograr alcanzar una resolución al conflicto planteado.

#### **4.2. Marco Contextual**

Datos oficiales a marzo de 2022, compartidos por Régimen Penitenciario y la Defensoría del Pueblo, dan cuenta de 20.002 reclusos a escala nacional en los 47 centros penitenciarios. Sin embargo, para agosto el coordinador del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, dependiente de la Defensoría del Pueblo, Juan Ledezma, ya manejaba la cifra de 22.000, en sus declaraciones. En todo caso, hablar de 20.002 reos ya implica una tasa de ocupación de alrededor del 247 por ciento, la tercera más alta de la región después de Haití y Guatemala, y casi 100 puntos por encima de la región que es de 148,3 por ciento. (Salinas, 2022)

De acuerdo a Salinas (2022), la vivencia de los privados de libertad de los diferentes centros penitenciarios de Bolivia expresan que vivir en estos centros es, un infierno"... "dormimos como pescados"... "la única forma de que le peguen menos es pagando el alquiler"... "hemos conseguido casi mil dólares para el anticrético de un cuarto"... "pagué 3.000 bolivianos como derecho de piso y ahora 300 bolivianos cada mes"... "primero pagué 250 bolivianos al mes, pero era al lado de las gradas en un lugar nauseabundo"... "venden su plato de comida en cuatro bolivianos cuando hay carne"... Esas son solo algunas de las frases que muestran pantallazos de lo que implica vivir en hacinamiento carcelario.

Allá, todo tiene un precio que en su mayoría es controlado por los mismos presos y nadie sabe a ciencia cierta cuánto dinero implica porque desde el "alquiler o anticrético" está bajo control de algunos reclusos.

El Centro Penitenciario Villa Busch es un centro modelo, o por lo menos de nombre, es parte del sistema carcelario del Estado boliviano y tiene una población de 382 reclusos de los cuales 365 son varones y 17 son mujeres (INE, 2021). La infraestructura ha quedado pequeña para albergar esta cantidad de personas, a pesar de ello no están hacinados como en otras penitenciarias del país, este penal cuenta con programas de trabajo ocupacional como carpintería y mecánica motriz y agropecuaria básica en carpas.

En el Centro Penitenciario de Villa Busch de acuerdo a la encuesta realizada a los privados de libertad para la presente investigación no se han detectado el cobro por alquiler o anticrético de espacios para que los reclusos, pero si conflictos cotidianos entre pares privados de libertad, como peleas y riñas las cuales el 10% son solucionadas a través de la Dirección del Penal y el 90% por el representante de los privados de libertad, en referencia al conocimiento de los mecanismos de resolución de controversias, el 90% respondió que no conocen sobre estas formas de solución a sus problemas de convivencia diaria entre pares y 10% respondieron que tienen conocimiento de ellos y que sería muy bueno que se cuente con una oficina de mediación para poder llegar a acuerdos positivos cuando surja un problema.

A pesar del esfuerzo realizados por la Policía Boliviana y la Dirección de Régimen Penitenciario, el 18 de octubre de 2018 se suscitó un enfrentamiento entre reclusos del Centro Penitenciario de Villa Busch, en la ciudad de Cobija, Pando, el enfrentamiento tuvo como resultado un muerto y cuatro heridos de gravedades ninguno de los sobrevivientes quiso explicar las causas que desencadenaron la violencia. (Cuiza, 2018)

El viernes 1 de enero de 2021, se reportó el hallazgo de dos cuerpos sin vida en la cárcel de Villa Busch, en la ciudad de Cobija del departamento Pando. La Fiscalía departamental informó que se trata de un caso de "muerte violenta" tipificado como feminicidio, seguido de una autoeliminación. La víctima había ido a visitar a su pareja y, tras estar consumiendo bebidas alcohólicas en la madrugada, tuvieron un altercado que concluyó con un ataque con arma punzo cortante que hirió zonas vitales de la mujer, ocasionando su desangramiento y un shock hipovolémico, tras el feminicidio, el autor del crimen procedió a suicidarse. (ABI, 2021)

De acuerdo a la información recolectada se puede determinar que el contexto donde se desenvuelve la vida de los privados de libertad del Centro Penitenciario de Villa Busch es de extrema violencia, tanto entre pares como de los reclusos con sus familiares. Esto quiere decir que el sistema punitivo y preventivo a la violencia para este centro penitenciario no está dando resultados y los conflictos que se presentan terminan en violencia extrema donde el resultado es el deceso de las personas, por esta razón se debe de implementar la cultura de paz, a través

de mecanismos de resolución de conflictos, como la mediación, lo cual permitirá que se manejen de manera pacífica estas controversias.

### **4.3. Marco Conceptual**

Los términos utilizados en la presente investigación se conceptualizarán para un mejor entendimiento del lector:

- **Cultura de paz:** La cultura de paz está basada en los principios enunciados en la Carta de las naciones unidas y en el respeto de los derechos humanos, la democracia y la tolerancia, la promoción del desarrollo, la educación para la paz, la libre circulación de información y la mayor participación de la mujer como enfoque integral, para prevenir la violencia y los conflictos, realizando actividades encaminadas a crear condiciones propicias para el establecimiento de la paz y su consolidación. Supone, ante todo, el esfuerzo generalizado para modificar mentalidades y actitudes con ánimo de promover la paz. Significa transformar los conflictos, prevenir los que puedan engendrar violencia y restaurar la paz y la confianza en poblaciones que emergen de la guerra. Su propósito trasciende los límites de los conflictos armados, para hacerse extensivo a las escuelas y los lugares de trabajo, los parlamentos y las salas de prensa, las familias y los lugares de recreo. (Bonilla, 2018)

- **Controversia:** del latín controversia, es una discusión entre dos o más personas que exhiben opiniones contrapuestas o contrarias. Se trata de una disputa por un asunto que genera distintas opiniones, existiendo una discrepancia entre los participantes del debate. (Jaraba, 2020)

- **Justicia restaurativa:** La justicia restaurativa, tal y como recogía el primer párrafo, es un proceso de diálogo donde las partes afectadas, resuelven colectivamente cómo tratar las consecuencias de la transgresión y sus implicaciones para el futuro. La víctima en los procesos judiciales, es la “gran olvidada”, en este método de resolución, va a ser escuchada, informada de lo concerniente a todo el proceso, se van a atender sus necesidades y va a tomar parte en la decisión de cómo quiere que se repare el daño causado, por otro lado, al infractor se le da la oportunidad de responsabilizarse de la infracción, así como de reparar el daño ocasionado. (Gorjón, 2018)

- **Privado de libertad o Reo:** Es cualquier forma de detención o encarcelamiento. Tanto el ingreso como la salida la decide una autoridad pública; por ejemplo, un juez. O sea, una persona privada de su libertad no puede salir por su propia voluntad y se encuentra pagando una condena. (Morales, 2012)

- **Régimen Penitenciario** es el conjunto de normas que regulan jurídica y socialmente la forma de estar privado de libertad. Estas pautas se materializan en reglamentos carcelarios que establecen las condiciones, elementos y factores para llevar a cabo la ejecución penal: una arquitectura adecuada a la readaptación social; personal penitenciario debidamente preparado; grupo de sentenciados criminológicamente integrados en base a una correcta clasificación; y, un nivel de vida comparable en lo posible, al de la comunidad en donde está ubicado el establecimiento. (Calon, 1958)

- **Sistema Penitenciario:** Es la organización creada por el Estado para la ejecución de las sanciones penales. Este principio rector y doctrinario está canalizado por medio de la Dirección General de Establecimientos Penales para llevar a cabo el cumplimiento de la ejecución penal.

#### **4.4. Marco Legal**

##### **4.4.1. Constitución Política del Estado**

###### **Artículo 10**

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

###### **Artículo 73.**

I. Toda persona sometida a cualquier forma de privación de libertad será tratada con el debido respeto a la dignidad humana.

II. Todas las personas privadas de libertad tienen derecho a comunicarse libremente con su defensor, intérprete, familiares y personas allegadas. Se prohíbe la incomunicación. Toda

limitación a la comunicación sólo podrá tener lugar en el marco de investigaciones por comisión de delitos, y durará el tiempo máximo de veinticuatro horas.

La Constitución Política del Estado, proclama a Bolivia un estado de paz y promueve a que los bolivianos solucionemos nuestras controversias en forma pacífica lo cual conlleva a utilizar mecanismos que permitan sentar a las partes en un dialogo fraterno para solucionar la controversia en su totalidad, como la conciliación y la mediación preferentemente, los cuales desarrollan en el ser humano la capacidad de escuchar, pero también la de aceptar los errores o contravenciones y reparar el daño, lo cual favorece grandemente a la sociedad y más aún si las partes tienen que seguir conviviendo o trabajando en el mismo lugar.

#### **4.4.2. Convención Americana sobre Derechos Humanos o Pacto de San José de Costa Rica**

Ratificada por Bolivia mediante Ley No. 1430 de 11 de febrero de 1993, durante el gobierno de Jaime Paz Zamora.

**Art. 5.** Toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral.

Nadie debe ser sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos y degradantes.

Toda persona privada de libertad será tratada con respeto debido a la dignidad inherente al ser humano. La pena no puede trascender de la persona del delincuente.

Los procesados deben estar separados de los condenados, salvo en circunstancias excepcionales, y serán sometidos a un tratamiento adecuado a su condición de personas no condenadas.

Cuando los menores puedan ser procesados, deben ser separados de los adultos llevados ante tribunales especializados, con la mayor celeridad posible, para su tratamiento.

Las penas privativas de libertad tendrán como finalidad esencial la reforma y la readaptación social de los condenados.

#### **4.4.3. Ley 708 de Conciliación y Arbitraje**

**Artículo 102. (Conciliación, transacción, mediación, negociación o amigable composición)**

I. Si antes de dictarse el Laudo Arbitral las partes acordaren una conciliación, transacción, mediación, negociación o amigable composición que resuelva la controversia, la o el Arbitro Único y el Tribunal Arbitral hará constar dicho acuerdo en forma de Laudo Arbitral y en los términos convenidos por las partes.

De acuerdo a la ley 708 solo se contempla el mecanismo de mediación en referencia al arbitraje como solución entre las partes antes de que se dicte el laudo arbitral, lo que no es excluyente en la resolución de otras clases de conflictos personales como es la mediación en recintos carcelarios para la aplicación de la cultura de paz.

#### **4.4.4. Ley 2298 de Ejecución Penal y Supervisión**

##### **Artículo 40 (Derecho de Queja)**

El interno, formulará sus peticiones o quejas, en forma oral o escrita, al Director del establecimiento o al funcionario autorizado para recibirlas. Igualmente podrá dirigirse, sin censura, a otra autoridad judicial o administrativa superior. El interno podrá ejercer su derecho de queja mediante:

1. Audiencias;
2. Libro de peticiones y quejas; y,
3. Buzón de quejas.

##### **Artículo 41°. (Audiencias)**

El Director del establecimiento penitenciario destinará por lo menos tres días a la semana, para recibir a los internos con la finalidad de conocer sus quejas o peticiones.

A tal efecto, se registrará en el libro de peticiones y quejas, el rol de audiencias y las Resoluciones asumidas en cada caso.

Con el fin de interponer su queja, el interno podrá entrevistarse, en privado, con cualquier otro funcionario judicial o administrativo encargado de inspeccionar los establecimientos penitenciarios.

##### **Artículo 42°. (Libro de Peticiones y Quejas)**

Las quejas y peticiones orales y escritas que presenten los internos, así como las resoluciones emergentes, se registrarán en el libro de peticiones y quejas.

El registro contendrá:

1. Identificación y firma del interno;
2. Identificación de la autoridad a quien se dirige la queja;
3. Fecha de presentación;
4. Contenido de la queja;
5. Identificación del funcionario que decepciona la queja o petición; y,
6. Contenido, fecha e identificación de la autoridad que resolvió la queja o petición.

#### **Artículo 43°. (Buzón)**

En el área común de los recintos penitenciarios se habilitará un buzón de quejas o peticiones, cuyo contenido se remitirá semanalmente al Juez de Ejecución, para su conocimiento.

En ningún caso la Administración Penitenciaria podrá tomar conocimiento del contenido del buzón, bajo responsabilidad.

De acuerdo a la Ley 2298 de Ejecución Penal y Supervisión, el privado de libertad tiene estas tres opciones para la solución a conflictos con pares o administrativos del penal donde se encuentre, lo cual a percepción personal no está dando resultados puesto que el dirigirse a la autoridad del penal en vez de ser una ayuda para la persona conflictuada es un riesgo y se lo toma como traición a los códigos que se maneja en la población carcelaria, como ejemplo podemos ver los problemas suscitados en el Centro Penitenciario de Villa Busch, los cuales terminaron con la muerte de las personas enfrenadas y los castigos dados de acuerdo a su régimen penitenciario no disminuyeron la tensión, ni diluyeron el problema, sino que se toman represalias al denunciante y terminan en hechos de sangre. Es de esta manera que contar con la presencia de un mediador el cual este separado del régimen penitenciario será la solución para la pasificación de este centro en especial.

#### **4.5. Metodología**

La investigación cuenta con un enfoque mixto, el cual ha permitido contar con recolección de información tanto cualitativa como cuantitativa a través de las técnicas de investigación de la

encuesta realizada a los privados de libertas, la entrevista realizada al Gobernador del Centro Penitenciario de Villa Busch y el análisis documental de estudios los cuales destacan los beneficios de la aplicación de la mediación como instrumento de resolución de conflictos en los centros penitenciarios de otros países.

#### **4.5.1. Tipo de Investigación**

##### **4.5.1.1. Tipo de Investigación Descriptiva**

Esta investigación es de tipo descriptivo y el mismo, busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Cussi, 2010).

El tipo de investigación descriptiva ha permitido representar las situaciones de conflicto que se generan al interior del Centro Penitenciario de Villa Busch y cuáles son los instrumentos con los que cuentan las autoridades que lo administran para la solución de los mismos.

##### **4.5.1.2. Tipo de Investigación Deductiva**

La investigación deductiva es una estrategia de razonamiento utilizada para poder deducir conclusiones lógicas, tomando como base una serie de principios o premisas. Este tipo de estudio puede ser tanto general, basándose en leyes o principios, así como ser particular, estudiando hechos concretos o fenómenos (Tamayo, 2009).

La investigación deductiva ha permitido el desarrollado del análisis de la resolución de conflictos en el centro Penitenciario de Villa Busch, tomando los parámetros generales hasta llegar a los específicos en el afán de dotar de un mejor instrumento como es la mediación en el marco de la cultura de paz.

#### **4.5.2. Métodos de Investigación**

##### **4.5.2.1. Método Analítico Sintético**

Este método se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad: el análisis y la síntesis. El análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente

un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes. La síntesis permite al investigador tener un resumen del análisis realizado. (Samieri, 2010)

El análisis y síntesis ha permitido a la investigación contar con un marco teórico conceptual adecuado al tema en cuestión, y permitió identificar el instrumento adecuado de resolución de conflictos que le permita a los privados de libertad y autoridades administrativas del Centro Penitenciario de Villa Busch mejorar las relaciones de su población carcelaria.

#### **4.5.2.2. Método Etnográfico**

La etnografía es un método de investigación cualitativa de las ciencias sociales para describir e interpretar de manera sistemática la cultura de los diversos grupos humanos o comunidades, sus tradiciones, roles, valores y normas del ambiente en que se viven. (Acosta, 2022)

Con el método etnográfico a través de las tradiciones, roles, valores y normas del ambiente en que viven los privados de libertad del Centro penitenciario de Villa Busch se pudo determinar que el 90% de las personas que tienen conflicto entre pares prefieren solucionar sus problemas con el representante por parte de los privados de libertad, ya que solucionarlo con las autoridades administrativas conlleva a más problemas con la parte agresora y también expresaron que una persona ajena al régimen penitenciario sería de gran ayuda para la mediación entre pares.

#### **4.5.2.3. Método Estadístico**

El método estadístico consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación. Teniendo que desarrollar las etapas recolección, recuento, presentación, síntesis y análisis (UNAM, 2020).

El método estadístico complementado con las técnicas de investigación ha permitido que se cuente con datos cualitativos y cuantitativos, los cuales dieron resultados fehacientes para la investigación.

#### **4.5.3. Técnicas de Investigación**

#### **4.5.3.1. Encuesta**

La encuesta como técnica de investigación permite recolectar información que nos proporciona la población muestra determinada para el estudio definido, la cual permitirá organizarla en forma estadística, resultados que se convierten en la base para el desarrollo de la investigación y el análisis para dar solución al problema planteado (Bernal, 2010).

La encuesta fue direccionada a los privados de libertad del Centro Penitenciario Villa Busch, teniendo percepciones tanto cualitativas como numéricas, de los encuestados, lo que permitió confirmar que la mediación es el mecanismo idóneo para la solución de los problemas suscitados entre pares.

#### **4.5.3.2. Entrevista**

La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. (Grados, 2013)

La entrevista permitió recolectar información del Gobernador del Centro Penitenciario de Villa Busch, en referencia a la clase de problemas que tienen los privados de libertad en la convivencia diaria, esta información fue de gran valor para determinar que el instrumento de resolución de conflictos para este grupo humano es la mediación, por su conformación y estructura pacificadora y de soluciones reales y concretas, sin confrontaciones para acuerdos duraderos.

#### **4.5.3.3. Análisis documental**

El análisis documental es un conjunto de operaciones encaminadas a representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su forma original, con la finalidad posibilitar su recuperación posterior e identificarlo. (Castillo, 2004)

El análisis documental permitió contar con los antecedentes históricos y teóricos sobre la resolución de conflictos aplicando el mecanismo de mediación en centros penitenciarios de otros países los cuales ya tienen experiencias favorables para solucionar los conflictos entre pares.

#### **4.5.4. Instrumentos de Investigación**

**4.5.4.1. Guía de entrevista:** La guía o guion de entrevista es la lista de los puntos a tratar y las preguntas que un entrevistador va a formular al entrevistado en dicha conversación, las cuales deben generar respuestas coherentes de acuerdo con la finalidad de la entrevista. (Crespo, 2016)

La cual ha permitido a la investigación credibilidad al recoger la información directa de los involucrados en la solución del problema.

#### **4.5.4.2. Cuestionario de Encuesta:**

Un cuestionario es, por definición, el instrumento estandarizado para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas. (Meneses y Rodríguez, 20017)

El cuestionario de la encuesta contiene la información recolectada de los privados de libertad, el cual queda como parte de la investigación para su respectiva verificación, la cual fue complementa con registro fotográfico.

#### **4.5.4.3. Referencia bibliográfica**

Una referencia bibliográfica es el conjunto mínimo de datos que sirven para identificar y describir un documento u otro tipo de obra intelectual. (Bernal, 2010)

La referencia bibliográfica de la presente investigación se encuentra estructurada de acuerdo al sistema APA 6ta versión.

#### **4.5.5. Población y Muestra**

##### **4.5.5.1. Población**

Población se refiere al universo, conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investiga o hacen estudios (Lugo, 2014). La población de la investigación está constituida por todos los privados de libertad que se encuentran en el Centro Penitenciario de Villa Busch.

#### 4.5.5.2. Muestra

“Un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población” (López, 2011). La muestra de la investigación fueron 50 privados de libertad del Centro Penitenciario de Villa Busch, a los cuales se los encuestó para la recolección de información primaria.

### 4.6. Resultados y alcance de la investigación

#### 4.6.1. Análisis de la entrevista

Se realizó la entrevista al Gobernador del Centro Penitenciario Villa Busch, de la cual se tiene las siguientes apreciaciones:

**Tabla 1**

*Entrevista Gobernador del Centro Penitenciario Villa Busch*

| <b>PREGUNTA</b>   | <b>RESPUESTA</b>   |
|---|--|
| 1.- ¿Por su experiencia en la Administración del Centro Penitenciario de Villa Busch, cuales son los conflictos que mayormente se presentan entre los privados de libertad?               | Robos, agresiones físicas deuda entre pares, venta de sustancias controladas, tenencia de objetos prohibidos.  |
| 2.- ¿Cuándo se suscita un conflicto entre dos o más privados de libertad, cual es el mecanismo de resolución de conflictos que se aplica en el Centro Penitenciario Villa Busch?          | Denuncia verbal o escrita, análisis de la falta cometida de acuerdo a norma vigente, proceso y audiencia disciplinaria, sanción del privado de libertad si amerita, archivo del proceso en sesión. |
| 3.- ¿El Centro Penitenciario de Villa Busch cuenta con un mediador para la solución de conflictos entre los privados de libertad?   | Cuando el conflicto no es grave quien se encarga de poner orden es el delegado disciplinario. Cuando el conflicto es grave el mediador directo es el Director del Establecimiento Penitenciario.   |
| 4.- ¿Qué opinión tiene de poder contar con una oficina de mediador para la solución de conflictos que se susciten entre los privados de libertad del Centro Penitenciario de Villa Busch? | Sería un buen proyecto implementar esta oficina a favor de los privados de libertad ya que las funciones que se cumple como personal de seguridad son múltiples y contamos con poco personal.      |
| 5. ¿Usted como autoridad de Administración del Régimen Penitenciario en el Centro   | Sí   |

|  |  |
|--|--|
| Penitenciario de Villa Bush estaría de acuerdo con la implementación de una oficina de mediación para la resolución de conflictos de los privados de libertad? |  |
|--|--|

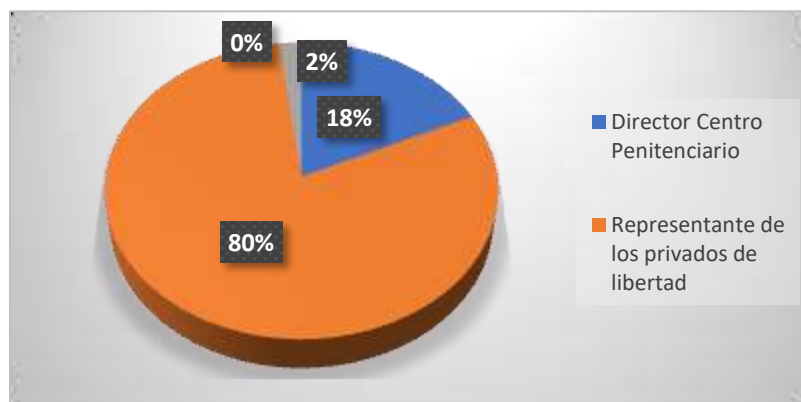
Fuente: Propia

**Análisis:** De acuerdo a lo expresado por la Autoridad del Centro Penitenciario de Villa Busch podemos determinar que existen varias clases de conflictos entre los privados de libertad, y es bien recibida la propuesta de poder implementar una oficina de mediación, opinión del entrevistado el personal de seguridad es escaso para las múltiples funciones que deben de cumplir.

Se debe de tener en cuenta a través lo vertido por la autoridad que los conflictos personales están acompañados de delitos como es el tráfico de estupefaciente o contravenciones a la normativa interna del penal como es el porte de objetos prohibidos o la venta de alcohol. La oficina de mediación será una buena solución para disminuir la carga de violencia de los privados de libertad, aplicando la cultura de paz y enseñándolos a reconocer su error y a disculpar por parte de la víctima.

#### 4.6.2. Análisis de encuesta

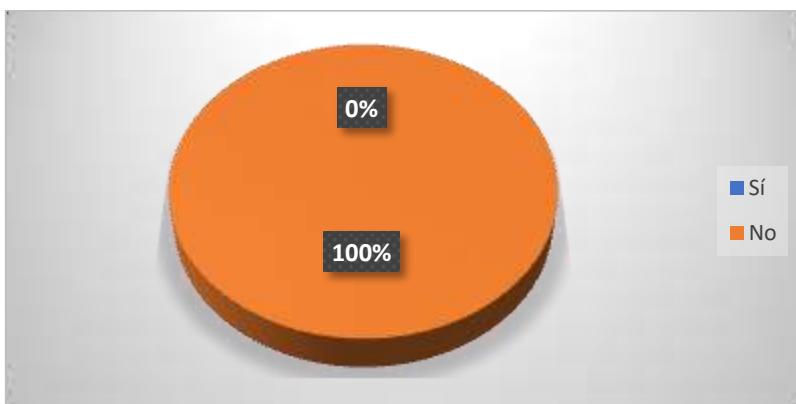
De acuerdo a las cincuenta personas privadas de libertad que fueron encuestadas se tiene las siguientes apreciaciones:



**Figura 1.** ¿Cuándo se suscita algún conflicto entre partes en el Centro Penitenciario de Villa Busch, quien le da solución?

Fuente: Propia

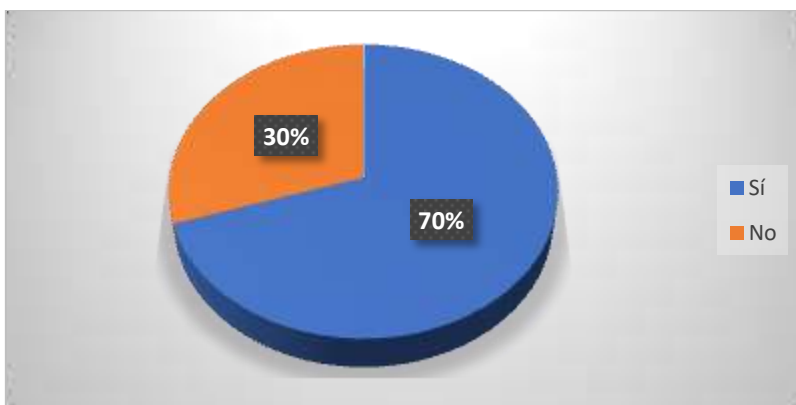
**Análisis:** De acuerdo a las respuestas emitidas por los privados de libertad de los 50 encuestados el 80% soluciona sus problemas con el Representante de los privados de libertad, el 18% con el Director del Centro Penitenciario el 0% con el encargado de guardia y 0% otros. Esto demuestra que se tiene más confianza a un par que a la autoridad del penal y esto es algo que entre los privados de libertad lo toman como un código de lealtad de no denunciar al compañero, lo que puede ocasionar problemas mayores puesto que no se tiene la objetividad e imparcialidad para solucionar el problema.



**Figura 2.** ¿El Centro Penitenciario de Villa Busch cuenta con un mediador para la resolución de los conflictos que se suscitan entre los privados de libertad?

Fuente: Propia

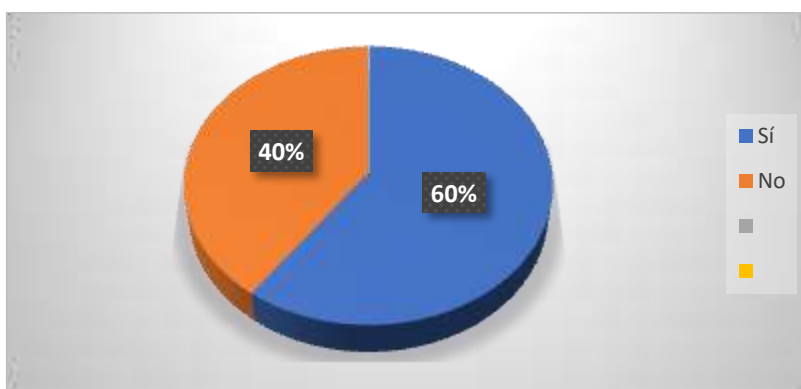
**Análisis:** Al respecto de contar en este momento co un mediador que ayude a solucionar los problemas cotidianos de los privados de libertad de los cincuenta el 100% respondió que no y 0% Sí.



**Figura 3.** ¿Usted tiene conocimiento sobre los mecanismos de resolución de conflictos?

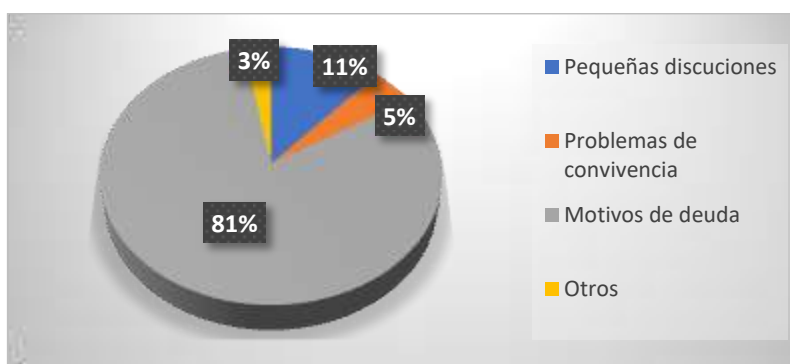
Fuente: Propia

**Análisis:** De acuerdo a las respuestas de los cincuenta encuestados sobre el conocimiento sobre de los mecanismos de resolución de conflictos se tiene que el 70% de alguna manera conoce estos mecanismos y el 30% los desconoce. Es importante tomar este dato en cuenta que una gran mayoría sabe de los mecanismos de resolución de conflictos, porque de esta manera será mucho más fácil la implementación de la oficina de mediación en el Centro Penitenciario de Villa Busch.



**Figura 4.** ¿En algún momento se le ha informado sobre la justicia restaurativa?  
Fuente: Propia

**Análisis:** En referencia al conocimiento de la justicia restaurativa se puede observar que el 60% de los privados de libertad encuestados, han sido informados y el 40% no conoce de la justicia restaurativa. Lo que conlleva a realizar talleres de información a los privados de libertad y que todos conozcan de la justicia restaurativa y cuáles son las ventajas que se tiene cuando una persona recurre a sus mecanismos de resolución de conflictos.



**Figura 5. ¿Cuáles son los conflictos que se presentan mayormente entre los privados de libertad?**

Fuente: Propia

**Análisis:** En relación a cuáles son los conflictos que se presentan con frecuencia en el Centro Penitenciario de Villa Busch, los privados de libertad respondieron el 81% que los motivos de los problemas son por deuda, el 11% son pequeñas discusiones, el 5% son problemas por convivencia el 3% otros.

**4.6.3. Alcance**

La presente investigación tiene como alcance a todos los privados de libertad del Centro Penitenciario de Villa Busch, con la implementación de la oficina de mediación, con lo cual se desarrollará la cultura de paz.

**4.6.4. Propuesta de la investigación**

Como propuesta se tiene la mediación penitenciaria como modelo alternativo de resolución de conflictos de los privados de libertad del Centro Penitenciario de Villa Busch.

**PROPUESTA DE LA MEDIACIÓN PENITENCIARIA COMO MODELO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.**

**Introducción**

El proyecto de mediación carcelaria nació como prueba piloto en España en marzo de 2005 en el Centro Penitenciario de Madrid III, Valdemoro. Su fin fue adaptar el proceso de mediación, mediante un programa denominado “Servicio Permanente de Resolución Dialogada de Conflictos”, al contexto penitenciario como una alternativa extrajudicial en la resolución de conflictos de las personas privadas de la libertad. (Galliani, 2014)

La figura que acompaña a las partes durante todo el proceso es la del mediador, el cual sólo ayuda a las partes a que arriben a una solución y logren sus objetivos, pero no toma decisiones. Este integrante, debe actuar siempre con neutralidad, imparcialidad, objetividad y confidencialidad respecto de lo que se discute dentro del proceso de mediación.

En base a la experiencia de España son varios los países que han desarrollado la mediación carcelaria en sus centros penitenciarios como es la Argentina la cual ha tenido muy buenos resultados en la reducción de violencia dentro de las penitenciarías de su jurisdicción. Esa raíz de estas experiencias que se propone en esta investigación monográfica es un maravilloso instrumento de resolución de conflictos para el Centro Penitenciario de Villa Busch en la ciudad de Cobija del departamento de Pando.

### **1. Objetivos de la aplicación de la mediación penitenciaria**

En cuanto a los objetivos que refieren al tratamiento penitenciario, la mediación busca que la parte infractora asuma la responsabilidad de su conducta y que participe en la resolución del conflicto. Así mismo, se busca generar un aprendizaje de conductas destinadas al reconocimiento de la verdad y fomentar el diálogo entre las partes como mecanismo para solucionar distintos hechos, lograr también que las partes aprendan a escucharse y ponerse en el lugar del otro.

Los objetivos dirigidos a la convivencia penitenciaria, el fin de la mediación es pacificar las relaciones mediante la difusión entre los detenidos del uso de este mecanismo. Se busca disminuir la reincidencia en las infracciones ya que al cumplir los acuerdos se suspenden las sanciones que han sido aplicadas previamente y por último se trata de reducir las intervenciones administrativas y judiciales.

Como objetivos finales referidos al beneficio de las personas detenidas, la mediación buscaría reducir la ansiedad conflicto genera mucho estrés, (el temor a sufrir represalias por generar un conflicto aumentar el estrés) y aumentar el bienestar debido a la desaparición del conflicto que se ha generado. Se busca también el aumento de la percepción de control ya que cada uno de los detenidos decide si quiere ir a mediación o no de lograr una disminución de perjuicios y para finalizar se trata al penado y su familia ya que, si la mediación prospera se quita la sanción, el detenido no pierde sus beneficios y mejora su calidad de vida.

### **2. Principios que rigen el proceso de mediación penitenciaria**

La mediación busca la celeridad, es decir que el conflicto sea resuelto en un plazo breve siempre apuntando a que las partes lleguen a un acuerdo lo más pronto posible. Así mismo la mediación debe ser un procedimiento informal y flexible es por eso que la hace más ágil que cualquier otro método de resolución de conflictos.

El procedimiento de mediación también hace hincapié en el respeto a la autonomía de la voluntad de las partes. En otras palabras, se busca que cada parte, ya sea la víctima o el infractor, tenga la libertad de poder resolver sus conflictos en base a las soluciones que ellos mismos proponen como viables. Del mismo modo, la igualdad de las partes también es uno de los principios básicos de la mediación, ya que cada implicado en el conflicto debe tener las mismas oportunidades de participación en la resolución del mismo.

Otro de los principios más importantes que posee la mediación, es que la misma es confidencial y privada. Todas las entrevistas que tengan las partes, ya sean individuales o entre las dos partes, son privadas y nada de lo que se diga en las mismas puede ventilarse.

Son pilares fundamentales de este proceso la buena fe y la solidaridad de las partes. Ambas son necesarias para poder arribar a una solución que sea beneficiosa para las partes intervinientes.

### **3. Casos frente a los que se utiliza la mediación penitenciaria**

La mediación penitenciaria se utilizará generalmente frente a casos simples o de poca peligrosidad como motines que no tengan consecuencias gravosas para los derechos de los internos, personal penitenciario o terceros, huelgas o protestas ruidosas, discrepancias entre los internos que conviven en una misma celda, amenazas, entre otros. Este mecanismo, no se utilizaría en casos como intentos de homicidios, lesiones graves o gravísimas, atentados contra la integridad sexual, etc., dentro del establecimiento ya que por su peligrosidad intervendría la justicia.

Una de las posibilidades por las que se puede originar la mediación se da cuando dos internos son calificados de incompatibles por el Centro Penitenciario. La incompatibilidad se da entre

internos que no pueden estar en el mismo modulo ni encontrarse en lugares comunes de la prisión ya que han tenido enfrentamientos previos, esto se realiza con el fin de prevenir nuevas agresiones entre los mismos.

A su vez, la mediación puede darse cuando el conflicto ya ha sido generado. Esto tiene lugar frente a internos que poseen un expediente sancionador o un procedimiento disciplinario abierto, es decir que se les ha puesto una sanción por alguna falta que han cometido en la cárcel. En este caso en particular, el Director del Servicio Penitenciario se encarga de aplicar la correspondiente sanción, ya que se encuentra facultado para tal fin según la normativa el poder disciplinario solo puede ser ejercido por el director del establecimiento, quien tendrá competencia para imponer sanciones, suspender o dar por cumplida su aplicación o sustituirlas por otras más leves, de acuerdo a las circunstancias del caso.

Puede darse la situación en la que los mismos internos deciden voluntariamente ir a mediación, es decir que las personas interesadas lo solicitan ante la autoridad del Centro Penitenciario.

#### **4. Difusión del mecanismo de mediación**

Debido a que la mediación penitenciaria, salvo en los experimentos pilotos, no es conocida en las cárceles de nuestro país, será necesario implementar las medidas suficientes para lograr una adecuada difusión sobre las potencialidades de la misma, con el fin de lograr su implantación, consolidación y ampliación, para que se transforme en un mecanismo cada vez más utilizado por los internos y los miembros del Servicio Penitenciario dentro de la institución carcelaria.

Entre otras medidas, se desarrollará talleres formativos de gestión dialogada de conflictos. El fin sería que los internos analicen qué es un conflicto, las oportunidades que hay frente al mismo y cómo actúa la mediación para resolver el conflicto pacíficamente.

#### **5. Creación de la oficina de mediación penitenciaria.**

A los fines de la puesta en práctica del mecanismo de la mediación, será necesario contar con un cuerpo multidisciplinario integrado por profesionales y técnicos del Servicio Penitenciario encargados de instrumentar el procedimiento de mediación. El cuerpo de mediadores será conformado con profesionales y técnicos que presten actualmente funciones en el Servicio Penitenciario, como asimismo de aquellos internos que manifiesten interés en formar parte de esta iniciativa, a cuyos fines la Institución habilitará el registro respectivo para recibir las distintas postulaciones de éstos y de todos aquellos que quisieran unirse basándose en su especial capacitación en resolución alternativa de conflictos.

La oficina deberá ser de carácter multidisciplinario, pero a su vez, tendrá que estar integrada por personas que estén capacitadas en la Resolución Alternativa de Conflictos. Es decir que la mediación va a ser llevada a cabo por actores sociales con formación en mediación y resolución de conflictos. El mediador no puede ser cualquier profesional sino uno que tenga experiencia suficiente e idoneidad para intervenir en el conflicto, conociendo previamente el campo de acción en donde se lleva a cabo el mismo.

## **6. Invitación de las partes al procedimiento.**

Carácter obligatorio o voluntario. La mediación penitenciaria es un mecanismo que se utiliza ya sea para dirimir diferencias entre internos o entre estos y miembros del Servicio Penitenciario.

De acuerdo al carácter de la mediación, la misma puede ser voluntaria u obligatoria. En referencia a la primera, se da cuando los propios internos que se ven involucrados en un conflicto deciden someterse al proceso de mediación para ponerle fin al problema. En este caso puede ser a petición voluntaria de una o ambas partes. Si es a petición de una sola de las partes, la no solicitante puede ser invitada a participar en la mediación a través de los mediadores en una visita individualizada al módulo.

Por otra parte, la mediación obligatoria se presenta en los casos en los que el Director del Servicio Penitenciario alerta a la oficina multidisciplinaria de mediación y luego envía a los internos a mediación. Esto se da comúnmente en aquellos casos en los que surge una

incompatibilidad entre los internos o cuando ya le han aplicado una sanción al detenido por un conflicto que ha tenido con uno de sus compañeros.

Rol del mediador dentro de la realidad carcelaria En principio, los integrantes de la oficina multidisciplinaria de mediación penitenciaria, se ocuparán de atender y mediar en aquellos conflictos que se le presenten en el ámbito carcelario, como así también formar en técnicas de mediación y comunicación a los internos interesados, promover el respeto entre partes y evaluar las acciones que se desarrollen. El proceso será dirigido por dos profesionales de la mediación de la oficina multidisciplinaria de mediación, quienes en todo momento permanecerán neutrales e imparciales para guiar el proceso y poder llegar a un acuerdo que evite el deterioro de las relaciones y la necesidad de que los internos sean separados. Esta tercera persona que no representa a ninguno de los presos, se limita solo a observar y controlar la comunicación, facilitando los medios necesarios para que ellos se acerquen entre sí y encuentren alternativas al conflicto.

Además de comprometerse a actuar de manera neutral respecto de los resultados e imparcial respecto de las partes, el mediador asume otros compromisos que van a guiar todas las decisiones que tome durante su intervención, tales como la objetividad (actuar sin ponerse del lado de ninguna de las partes) , la confidencialidad que se asegura a través de la firma del convenio de confidencialidad, en donde las partes afirman que no van a comentar con nadie lo que ocurra durante el procedimiento y, por último, la independencia para con el centro penitenciario en donde trabajan.

## **7. Plazos de duración de la mediación**

El proceso se basa en el criterio de la flexibilidad, es por esto que va a desarrollarse en una o varias sesiones espaciadas en el tiempo (para que las partes puedan reflexionar), de acuerdo con la complejidad del conflicto que se está tratando.

En referencia a las entrevistas, las mismas pueden durar aproximadamente entre 40 y 60 minutos con un plazo de duración flexible en base a cómo se desarrollan y cómo van evolucionando, pero en general serán de aproximadamente una hora y media, con una

periodicidad semanal. De esta manera, el cuerpo de profesionales, podrá abordar de entre dos y tres grupos por día.

Al ser un procedimiento libre y voluntario, las personas pueden en cualquier momento paralizar el proceso. El mediador también puede detener el procedimiento cuando una parte se aprovecha de la otra y se nota que no tiene interés en seguir con la mediación.

#### **8. Encuentro dialogado entre las partes.**

Una vez que se ha fijado una fecha para la entrevista, el mediador deberá crear un ambiente que permita que las partes lleguen a estar en empatía para poder llegar a un acuerdo conciliador, en nuestro criterio, pacificador.

En cuanto a las entrevistas, primero se realiza una entrevista individual con cada una de las partes por separado, y luego comienzan las sesiones grupales en donde están presentes ambas partes. En esta primera sesión, lo principal es explicarle a cada una de las partes las reglas de la mediación, los principios en los que se apoya, sus fines y cuál es el rol que va a cumplir el mediador durante el procedimiento para que las partes puedan evacuar sus dudas. Luego de esta explicación, el mediador pasa a indagar al detenido sobre el conflicto específicamente, en qué circunstancias ocurrió, qué emociones le provoca hablar de eso, qué rol se atribuye en el mismo (ver si asume la responsabilidad o no) y qué espera del otro interno y de la mediación en general.

Luego de realizada la entrevista con una de las partes, el procedimiento se repite con la parte restante y se abre un expediente en donde los mediadores que componen el cuerpo multidisciplinario se ocupan de dejar asentado todo lo que sucede durante las reuniones, es decir los acuerdos que los internos vayan logrando en las sesiones hasta lograr un documento que contenga la voluntad de ambas partes. En el caso de que una de ellas no acepte el procedimiento, se respeta su decisión y se cierra el expediente, aunque la parte está facultada para acceder a la oficina nuevamente si llegase a cambiar de idea.

Una vez realizadas las entrevistas individuales, comienzan a llevarse a cabo las audiencias con ambas partes, procurando la comodidad del diálogo y brindándoles confianza para que

perciban que están frente a un trato igualitario. La comunicación deberá ser respetuosa entre ellas para establecer los parámetros y buscar una solución al problema desde los intereses comunes. En esta etapa las partes ya han asumido su responsabilidad para con el conflicto y son ellas quienes van marcando el intercambio acerca de la controversia y las soluciones que proponen, el mediador aquí solo las guiará.

Por último, si los implicados llegan a un acuerdo, los mediadores redactan un Acta de Reconciliación, la cual debe ser firmada por ellos y por las partes. Así, se da por finalizado el proceso de mediación penitenciaria. Es necesario aclarar, que, si las partes han decidido concurrir a la mediación por causas de incompatibilidad de los detenidos o por haber tenido un expediente disciplinario abierto, el Acta de Reconciliación, luego de ser firmada, debe ser entregada al Director para que suprima la incompatibilidad, o para que suspenda o reduzca la sanción.

## **9. Seguimiento de las partes**

Luego de dos o tres semanas de haber finalizado la mediación, la oficina multidisciplinaria de mediación realiza una entrevista individual con cada una de las partes con el fin de efectuar un seguimiento sobre las mismas para asegurarse de que éstas cumplen con lo acordado y para observar como es la relación con su compañero.

En dicha entrevista, el mediador entrega al interno un Certificado de Participación en la Mediación para que el mismo pueda tener una constancia de haber participado en el procedimiento y a su vez, se le entrega una copia del Acta de Reconciliación que contiene los acuerdos que ambas partes firmaron previamente.

## **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones generales**

- A través del análisis documental se determinó que la diferencia de la mediación a los otros mecanismos de resolución de conflictos es que asegura la satisfacción y duración de los acuerdos que se alcanzan en ella. La mediación es un proceso de resolución de conflictos, en el

que hay una tercera persona, denominada mediador, que ejercerá de guía con las partes, fomentando la autonomía de estas y propiciando espacios de diálogo para las mismas.

- De acuerdo al análisis de las ventajas que tiene este método de resolución de conflictos, podemos decir que la mediación en el ámbito penitenciario ayuda a una mejor convivencia de los reclusos en los centros penitenciarios. De hecho, reduce el número de incidentes, la intensidad de los mismos y la reincidencia en los conflictos; así como las intervenciones administrativas y judiciales, dando entrada al principio de oportunidad y economía procesal. A su vez, beneficia a la persona privada de libertad al mejorar sus habilidades y destrezas personales, reducir sus niveles de ansiedad y tensión, mejorar su autoestima, y aumentar su autonomía personal.

- A través de la investigación monográfica se propone la implementación de un centro de mediación, para la resolución de conflictos entre privados de libertad del Centro Penitenciario de Villa Busch, la cual enuncia los pasos a seguir para su implementación, determinando en ella los objetivos de la aplicación de la mediación penitenciaria, los principios que rigen el proceso de mediación penitenciaria, los casos frente a los que se utiliza la mediación penitenciaria, la difusión del mecanismo de mediación, la creación de la oficina de mediación penitenciaria, la creación de la oficina de mediación penitenciaria, la forma de invitación de las partes al procedimiento, la forma de encuentro dialogado entre las partes y el seguimiento de las partes.

## **5.2. Recomendaciones**

- Se recomienda a las autoridades del Régimen Penitenciario del Departamento de Pando implementar la propuesta de la presente investigación en favor de los privados de libertad del Centro Penitenciario de Villa Busch, la cual contiene el mecanismo de resolución de conflictos de la mediación, siendo el más adecuado y aplicable para los centros carcelarios porque brinda mayores ventajas para el grupo humano objeto de estudio, con el cual se puede reducir los incidentes de violencia y enseña a estas personas a dialogar y también a escuchar, con lo que se puede conseguir la cultura de paz.

## **6. APORTE CIENTÍFICO Y SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación monográfica tiene un alto grado de cientificidad académica al contar con un vasto análisis del tema a través de la revisión y análisis documental, el cual permitió situar al mecanismo de resolución de conflictos de la mediación como el más idóneo para disminuir la violencia entre privados de libertad del Centro Penitenciario de Villa Busch. La implementación de la mediación como parte de los mecanismos pacíficos de resolución de controversias, sobre pasando el ámbito académico y convirtiéndose en un aporte al sistema jurídico en la aplicación de la justicia restaurativa y la cultura de paz, cumpliendo de esta manera la encomienda constitucional determinada en el Artículo 10 de la Constitución política del Estado, con el cumplimiento del derecho a la paz y a vivir bien.

La investigación es un aporte de gran valor puesto que, a través de su propuesta, en la cual se da una solución a los conflictos entre los privados de libertad del Centro Penitenciario de Villa Busch, permitiendo a este grupo humano alcanzar de forma pacífica la solución de sus problemas y encaminarse a la reinserción social. El uso de la mediación es un recurso para devolver a las personas privadas de libertad parte de la percepción de control sobre sus vidas, a través de una forma de resolver sus conflictos de convivencia, y como fin último, pacificar las relaciones y disminuir parte de la tensión propia del contexto en el que conviven. A través de este método, se logra garantizar, además de cuanto se ha apuntado, el encuentro dialogado entre las partes, algo bastante significativo en prisión, logrando la puesta en marcha de uno de los pilares básicos de la cultura de paz, como es la mediación, esto en razón de la búsqueda activa de soluciones pacíficas.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- ABI. (2021). *Feminicidio y autoeliminación en el Centro Penitenciario de Villa Busch*. Cobija, Bolivia: Agencia Boliviana de Información. Recuperado el 30 de octubre de 2022, de <https://abi.bo/index.php/noticias/economia/38-notas/noticias/seguridad/1011-Cobija-reporta-el-primer-feminicidio-de-2021>
- Acosta, M. G. (31 de octubre de 2022). Recuperado el 27 de marzo de 2022, de <https://www.miros.ec/blog/2019/04/08/investigacion-etnografica-que-cuando-y/melvis/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (TERCERA EDICION ed.). Bogota, Colombia: Pearson Educación. Recuperado el 22 de NOVIEMBRE de 2012, de [www.pearsoneducacion.net](http://www.pearsoneducacion.net)
- Bonilla, E. R. (2018). *La cultura de paz y su importancia en el proceso de formación ciudadana*. La Habana, Cuba: Varona. Revista Científico Metodológica. Recuperado el 31 de octubre de 2022, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1992-82382018000300021](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1992-82382018000300021)
- Caballero, S. (2015). *Mediación y justicia restaurativa en los centros penitenciarios*. Valladolid, España: Universidad de Valladolid.
- Calon, E. C. (1958). *Moderna Penalogía*. Barcelona, España: Bosch.

- Castillo, L. (2004). *Análisis documental*. Valencia: Biblioteconomía. Obtenido de <https://www.uv.es/macass/T5.pdf>
- Centro de Mediación Murcia. (2020). *Documentos sobre mediación y resolución de conflictos*. Murcia, España: Gaceta de Mediación Región de Murcia. Recuperado el 30 de octubre de 2022, de <https://www.centrodemediacionmurcia.com/wp-content/uploads/2019/11/CONFLICTOS-EN-LOS-CENTROS-PENITENCIARIOS.pdf>
- Crespo, E. (2016). *Metodos de investigación*. Recinto de Bayamón, Puerto Rico: Webmaster CAI.
- Cuiza, P. (2018). *Un muerto y cuatro heridos en reyerta en el penal de Villa Busch de Cobija*. Cobija, Bolivia: Periodico La Razón. Recuperado el 30 de octubre de 2022, de <https://www.la-razon.com/lr-article/un-muerto-y-cuatro-heridos-en-reyerta-en-el-penal-de-villa-busch-de-cobija/>
- Cussi, E. (2010). *Metodología de la Investigación*. Cobija, Bolivia: Universidad Amazónica de Pando.
- Del Hierro, E. (2013). *Mediación penitenciaria*. Madrid, España: Revista de Mediación. Recuperado el 29 de octubre de 2022, de [ps://revistademediacion.com/articulos/mediacion-penitenciaria-una-nueva-propuesta-para-medar-en-una-carcel-de-mujeres/](https://revistademediacion.com/articulos/mediacion-penitenciaria-una-nueva-propuesta-para-medar-en-una-carcel-de-mujeres/)
- Galliani, V. (2014). *necesidad de la incorporación del instituto de la mediación penitenciaria en el marco del ordenamiento jurídico argentino*. Córdoba, Argentina: Universidad Siglo 21.
- Gorjón, G. d. (2018). *Justicia restaurativa, una herramienta de paz en la resolución de conflictos comunitarios*. Nuevo Lón, México: Revista Política Criminal. Recuperado el 30 de octubre de 2022, de [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33992018000100548](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33992018000100548)
- Grados, J. (septiembre de 2013). Metodología de investigación en educación médica. *Investigación educ. médica*, 2(7).
- Guerrero, R. (2016). *Cuatro propuestas para que la crisis carcelaria quede en el pasado*. Washington D.C., EE. UU: Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado el 29 de

- octubre de 2022, de <https://blogs.iadb.org/seguridad-ciudadana/es/cuatro-propuestas-para-que-la-crisis-carcelaria-queda-en-el-pasado/>
- INE. (2021). *Población Penal por departamento y sexo 209 - 2021*. La Paz, Bolivia: Ministerio de Planificación del Desarrollo Bolivia. Recuperado el 30 de octubre de 2022, de <https://www.ine.gob.bo/index.php/registros-administrativos-seguridad/>
- Jaraba, D. P. (2020). *Derechos humanos y mediación penitenciaria*. Andalucía, España: Universidad de Jaén. Recuperado el 29 de octubre de 2022, de <https://www.studocu.com/es/document/universidad-de-jaen/teoria-y-fundamentacion-de-los-derechos-humanos/tema-4-derechos-humanos-y-mediacion-penitenciaria/10241072>
- Ley 2298. (2001). *Ley de Ejecución Penal y Supervisión*. La Paz, Bolivia: Gaceta Oficial del Estado.
- Ley 708. (2015). *Ley de Conciliación y Arbitraje*. La Paz, Bolivia: Gaceta Oficial del Estado.
- López, P. (2011). *Población Muestra y Muestreo. Punto*. Cochabamba, Bolivia: Punto cero. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- Lugo, Z. (2014). *Población y muestra*. Caracas, Venezuela: Universidad Católica Santa Rosa. Obtenido de <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>
- Meneses, J., & Rodriguez, D. (26 de abril de 2017). *nfoques de la enseñanza en línea: exploración de los factores que influyen en los docentes de una universidad completamente en línea*. Cataluña, España: Universidad de Cataluña. Recuperado el 8 de Octubre de 2019, de [http://femrecerca.cat/meneses/files/pid\\_00174026.pdf](http://femrecerca.cat/meneses/files/pid_00174026.pdf).
- Morales, Á. E. (2012). *Estandares Internacionales en materia de personas privadas de su libertad*. Santiago de Chile: Instituto Nacional de Derechos Humanos. Recuperado el 30 de octubre de 2022, de <https://bibliotecadigital.indh.cl/bitstream/handle/123456789/311/ESTANDARES.pdf?sequence=4>
- Pastor, E. (2019). *Mediación penitenciaria como método de resolución de conflictos entre privados de libertad*. Madrid, España: Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.

- Patiño, D. M. (2015). *La justicia restaurativa: un modelo comunitarista de resolución de conflictos*. Antioquia, Colombia: Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Recuperado el 29 de octubre de 2022, de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-38862015000100010](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-38862015000100010)
- Salinas, S. (2022). *12% más de hacinamiento en penales en 5 meses y buscan conocerlos mejor*. La Paz, Bolivia: Guardiania. Recuperado el 30 de octubre de 2022, de <https://guardiana.com.bo/especiales/22484/>
- Samieri, R. H. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: Mac. Graw Hill.
- Tamayo, M. (2009). *El proceso de la investigación científica*. Bogota, Colombia: Limusa.
- UNAM. (2020). *El método estadístico*. México D.F.: UNAM en Línea. Recuperado el 31 de octubre de 2022, de <https://www.unamenlinea.unam.mx/recurso/83050-el-metodo-estadistico#:~:text=El%20m%C3%A9todo%20estad%C3%ADstico%20consiste%20en,%2C%20presentaci%C3%B3n%20>
- UNDOC. (2015). *Manual de Seguridad Dinámica e Inteligencia Penitenciaria*. Viena, Austria: Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito. Recuperado el 29 de octubre de 2022, de <https://www.unodc.org/documents/ropan/>



# ANEXOS

## ANEXO I

### ENTREVISTA

1.- ¿Por su experiencia en la Administración del Centro Penitenciario de Villa Busch, cuales son los conflictos que mayormente se presentan entre los privados de libertad?

R.-

2.- ¿Cuándo se suscita un conflicto entre dos o más privados de libertad, cual es el mecanismo de resolución de conflictos que se aplica en el Centro Penitenciario Villa Busch?

R.-

3.- ¿El Centro Penitenciario de Villa Busch cuenta con un mediador para la solución de conflictos entre los privados de libertad?

R.-

4.- ¿Qué opinión tiene de poder contar con una oficina de mediador para la solución de conflictos que se susciten entre los privados de libertad del Centro Penitenciario de Villa Busch?

R.-

5. ¿Usted como autoridad de Administración del Régimen Penitenciario en el Centro Penitenciario de Villa Bush estaría de acuerdo con la implementación de una oficina de mediación para la resolución de conflictos de los privados de libertad?

R.-

## **ANEXO II**

### **ENCUESTA**

**1.- ¿Cuándo se suscita algún conflicto entre partes en el Centro Penitenciario de Villa Busch, quien le da solución?**

- R.-
- a) El Director/ra del Centro Penitenciario
  - b) El representante de los privados de libertad
  - c) El encargado de guardia
  - d) Otros

**2.- ¿El Centro Penitenciario de Villa Busch cuenta con un mediador para la resolución de los conflictos que se suscitan entre los privados de libertad?**

R.-                            Sí                                No   

**3.- ¿Usted tiene conocimiento sobre los mecanismos de resolución de conflictos?**

R.-                            Sí                                No   

**4.- ¿En algún momento se le ha informado sobre la justicia restaurativa?**

R.-                            Sí                                No   

**5.- ¿Cuáles son los conflictos que se presentan mayormente entre los privados de libertad?**

- R.-     a) Pequeñas discusiones por quien tiene que entrar primero a las duchas
- b) Problemas de convivencia en las horas comunes o entre compañeros
- c) Motivos de deudas
- d) Otros

**ANEXO III**

**REGISTRO FOTOGRAFICO**

**ENTREVISTA DIRETOR DEL CENTRO PENITENCIÁRIO**

**DE VILLA BUSCH**



Entrevista Director del Penal de Villa Busch  
Fuente propia



Entrevista Director del Penal de Villa Busch  
Fuente propia

## **ENCUESTA A LOS PRIVADOS DE LIBERTAD DEL PENAL DE VILLA BUSCH COBIJA - PANDO**



Encuestas a los privados de libertad del Penal de Villa Busch  
Fuente propia



Encuestas a los privados de libertad del Penal de Villa Busch  
Fuente propia

## **ENCUESTA A LOS PRIVADOS DE LIBERTAD DEL PENAL DE VILLA BUSCH COBIJA - PANDO**



Encuestas a los privados de libertad del Penal de Villa Busch  
Fuente propia



Encuestas a los privados de libertad del Penal de Villa Busch  
Fuente propia

## **ENCUESTA A LOS PRIVADOS DE LIBERTAD DEL PENAL DE VILLA BUSCH COBIJA - PANDO**



Encuestas a los privados de libertad del Penal de Villa Busch

Fuente propia



Encuestas a los privados de libertad del Penal de Villa Busch

Fuente propia