

XXXIII SIMPOSIO NACIONAL
DE PROFESORES DE PRÁCTICA PROFESIONAL

“Por la ética en la Educación”

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS – UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA

La Plata, 15 y 16 de Septiembre de 2011.

Área Temática Actualización de contenidos programáticos.

Unidad Académica de Origen:

Facultad de Ciencias Económicas - Universidad Nacional de Misiones

Título del trabajo:

**LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS COMO CAMPO DE
EJERCICIO PROFESIONAL.**

Autor:

Mgter. Juan Carlos R. Bárbaro

Profesor Titular - Cátedra de Actuación Profesional 3 – Práctica Profesional

Facultad de Ciencias Económicas - Universidad Nacional de Misiones

Contacto:

juancarlos_barbaro@yahoo.com.ar

CONCLUSIONES

La comunidad en general y los profesionales en Ciencias Económicas, poco conocen acerca de los métodos de resolución alternativa de conflictos. Se pretende describirlos brindando una idea muy general de cada uno y exponiendo una comparación para conocer cuestiones básicas e importantes.

Una vez abordado esto, pareció interesante la idea de investigar diferentes aspectos de algunos centros de resolución alternativa de conflictos, específicamente de centros de mediación.

En nuestro país se cuenta con varios centros de resolución alternativa de conflictos como una opción viable para lograr dar satisfacción a los usuarios en la solución de sus conflictos.

Todo esto se enmarca en el proceso de actualización del programa de la asignatura a cargo del suscripto.

BIBLIOGRAFÍA

- C.S. ZAGLUL; Manual Práctico del Contador, Macchi Grupo Editor S.A, Córdoba, 2001.
- J.C. BARBARO; R.C. CARMONA y M. ECHEVERRIA; Actuación Profesional III-Práctica Profesional, Editorial Universitaria, Misiones, 2007.

- Otras fuentes:

- www.cpcemnes.org.ar
- www.consejo.org.ar
- www.cpcecba.org.ar

INTRODUCCIÓN

Se consideró pertinente comenzar con una de las definiciones que expone la Real Academia Española sobre Conflicto: *Problema, cuestión, materia de discusión*.

Se lo podría definir también como “*Un proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses*”.¹

La existencia del conflicto está aceptada como una parte inevitable del funcionamiento social y la forma tradicional de solucionar un conflicto es en sede judicial. Esta forma de resolución, sobre todo en nuestro país, tiende a ser un proceso largo y de un elevado costo dado por el nivel de litigiosidad existente en el sistema judicial. Por ello, fue

necesario también en la esfera misma del sistema judicial la implementación de **medios alternativos de resolución de conflictos** para el tratamiento de los litigios.

ASPECTOS GENERALES

Los medios de resolución alternativa de conflictos surgen como mejor manera de proporcionar respuestas rápidas y accesibles a los conflictos sociales que se presentan en el día a día de los ciudadanos que conviven dentro de un estado, mediante los cuales las personas pueden resolver sus controversias sin necesidad de una intervención jurisdiccional. Por ello, los Poderes Judiciales entraron desde inicios de los años setenta en diferentes procesos de modernización, en razón de la cantidad y complejidad de los conflictos que se deben enfrentar.

El origen de las formas alternativas de resolución de conflictos tuvo lugar en el territorio anglosajón en la década de los setenta. Progresivamente, las mismas se fueron extendiendo a otros contextos, como el europeo y el latinoamericano, principalmente en la década de los noventa.

1 ROBBINS, Stephen P., Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones, Cap. XIII, P. 461. Edit. Prentice Hall, Sexta Edición, 1994.

Estos medios son los procesos alternativos al proceso judicial, disponibles para la resolución de conflictos, en los cuales, más que imponer una solución, permite a las partes crear su propia solución.

Los métodos alternativos se pueden reducir básicamente a cuatro: negociación, mediación, conciliación y arbitraje.

La negociación o transacción

Es aquel medio de resolución de conflictos, mediante el cual las partes se sientan a conversar acerca del problema y lo resuelven otorgándose mutuas concesiones, sin necesidad de la intervención de un tercero.

Durante un proceso de negociación las partes aprenden a dominar sus sentimientos, de manera tal que el objetivo ya no sea imponerse sobre el otro, sino lograr un mutuo acuerdo que resulte en una mutua satisfacción de intereses. La negociación bien hecha conlleva consigo un resultado justo para ambas partes de modo tal que, se logre un bien común. Ayuda a establecer prioridades, puesto que generalmente las partes deben renunciar a parte de sus intereses en la búsqueda de una satisfacción común a todos.

Se debe destacar que en este método, ambas partes tienen que estar dispuestas a discutir y a sacrificar parte de sus intereses.

La Mediación

Se la puede definir como una negociación tendiente a lograr un acuerdo a través de la asistencia de un tercero neutral llamado *mediador*.

Cuando las partes no pueden solucionar directamente una controversia y se interrumpen las conversaciones, pueden recurrir a un tercero neutral para que promueva nuevas reuniones y el reinicio del diálogo a fin de que ellas desplieguen sus mejores esfuerzos en encontrar una solución.

El tercero, mediador, no plantea alternativas de solución, no decide, no da consejo, no opina, ni resuelve el asunto, únicamente se dedica a servir de facilitador durante el proceso ya que son las partes quienes elaboran la solución para su caso.

Este método es particularmente útil, cuando las partes quieren conservar su relación entre sí, puesto que, al resolver estas en consenso el conflicto y por lo tanto, quedar todas satisfechas, la relación entre ellas no se ve tan perjudicada. Puede resultar

beneficioso cuando se quiera apartar las emociones de la resolución del conflicto, para lo cual la ayuda del mediador puede convertirse en una gran herramienta.

Es un método que no debe ser aplicado a cualquier conflicto, sino que se deben estudiar las condiciones del mismo y de las partes.

La Conciliación

Es un procedimiento en el cual interviene un tercero neutral – llamado *conciliador* – que lleva a las partes a encontrar una solución al conflicto. La función del conciliador consiste en convocar a las partes y facilitar el reinicio del diálogo pudiendo -de considerarlo necesario- hacer sugerencias de alternativas de solución para que sean evaluadas por las partes y de ser el caso, acordadas libremente. Las propuestas del conciliador son sólo propuestas, por lo tanto las partes pueden no aceptarlas. La decisión es tomada por las partes.

El Arbitraje

Es un método de resolución de conflictos en el cual actúa un árbitro o cuerpo arbitral neutral que evalúa las posiciones de las partes y las pruebas ofrecidas y decide la cuestión planteada.

En este caso, las partes delegan en un tercero neutral la definición y la forma de solución de un conflicto (aunque tienen la facultad de definir los procedimientos) y son ellas las que pueden nominar a los árbitros o aceptar los que una institución arbitral designe.

El fallo arbitral se denomina *Laudo Arbitral*. Éste da por terminado el conflicto y no puede ser revisado en la vía judicial, su decisión –en principio– es obligatoria.

Este método de resolución de conflictos está bastante desarrollado en el ámbito privado y

comercial, siendo las Cámaras de Comercio (o las Asociaciones Gremiales y Empresariales) las que más lo utilizan.

COMPARACIÓN ENTRE LOS DISTINTOS MÉTODOS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

Métodos	Juicio	Arbitraje	Mediación	Conciliación	Negociación
Definición	Una controversia jurídica y actual entre partes y sometido al conocimiento de un tribunal de justicia. Esto presupone la existencia de una controversia o conflicto de interés, es decir, la sustentación de derechos e intereses contrapuestos a lo defendido por la parte contraria, y que la perjudican. ² El juicio equivale a la función intelectual que el juez realiza en la sentencia a base de razonamientos lógicos y valoraciones jurídicas que culminan con el fallo. ³	Es un método alternativo de solución por el cual las partes, voluntariamente o en función de una norma anterior, se someten a la decisión de uno o más terceros imparciales idóneos que emiten una resolución generalmente inapelable llamada laudo arbitral.	Es una técnica de resolución de conflictos que tiende a lograr un acuerdo sobre la base de los intereses reales de las personas, quienes mantienen el poder de decisión en tanto son ellas y no un tercero, quienes elaboran la solución para su caso. ⁴	Es un medio alternativo de resolución de conflictos legales, a través del cual las partes resuelven directamente un litigio con la intervención o colaboración de un tercero. ⁵	Es el proceso por el que las partes interesadas resuelven conflictos, acuerdan líneas de conducta, buscan ventajas individuales y colectivas o procuran obtener resultados que sirvan a sus intereses mutuos. ⁶
Intervención de un Tercero	El Juez es la autoridad pública que sirve en un tribunal de justicia y que se encuentra investido	Arbitro. Compete a las partes seleccionar conjuntamente a un árbitro único. Si optan por un	El mediador es una persona entrenada para asistir a aquellas que se encuentran en conflicto,	Conciliador. Las partes recurren a un tercero neutral, quien además de convocar a las partes	No hay intervención de un tercero. Son las partes que negocian para llegar a un

² Texto extraído de la página web <http://es.wikipedia.org/wiki/Juicio> (19/04/2011)

³ Texto extraído de la página web <http://www.lexjuridica.com/diccionario/j.htm> (19/04/2011)

⁴ Texto extraído de la página web <http://mediacion-rosario.blogspot.com> (19/04/2011)

⁵ Texto extraído de la página web [http://es.wikipedia.org/wiki/Conciliaci%C3%B3n_\(Derecho\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Conciliaci%C3%B3n_(Derecho)) (26/04/2011)

⁶ Texto extraído de la página web <http://es.wikipedia.org/wiki/Negociaci%C3%B3n> (19/04/2011)

6

	de la potestad jurisdiccional. ⁷	tribunal compuesto por tres árbitros, cada parte selecciona a uno de los árbitros y éstos seleccionarán a su vez a un tercer árbitro que ejercerá las funciones de árbitro presidente. ⁸	estimulándolas, guiándolas y oyéndolas para que ellas mismas arriben a un acuerdo. Es un tercero neutral que tiene como tarea escuchar a las partes. ⁹	y facilitar el reinicio del diálogo, puede, de considerarlo necesario, hacer sugerencias de alternativas de solución para que sean evaluadas por las partes y de ser el caso, acordadas libremente ¹⁰	mutuo acuerdo. ¹¹
Poder del Tercero	Juez: se caracteriza como la persona que resuelve una controversia o que decide el destino de un imputado, tomando en cuenta las evidencias o pruebas presentadas en un juicio, administrando justicia. ¹²	El árbitro será el encargado de resolver el conflicto. Se verá limitado por lo pactado entre las partes para dictar el laudo arbitral. Deberá hacerlo conforme a la legislación que hayan elegido las partes, o incluso basándose en la simple equidad, si así se ha pactado. ¹³	Es un intermediario que no debe dictaminar soluciones. No tiene autoridad para imponer una decisión ya que esta debe provenir de los interesados. Su rol consiste en considerar y evaluar junto con las partes diferentes posibles opciones y soluciones a la situación. ¹⁴	Las propuestas del conciliador, son sólo propuestas y por tanto las partes pueden no aceptarlas. La decisión está en las partes. ¹⁵	Es un procedimiento por el cual las partes intentan resolver sus conflictos sin la intervención de un tercero. ¹⁶
Producto Final o resultado	Sentencia: Decisión formulada por el Juez o Tribunal. Por ella se	Laudo Arbitral: Con el arbitraje las partes resolverán sus diferendos	Acuerdo: El objetivo buscado por las partes en litigio es el	Acuerdo: Los acuerdos a que libremente lleguen las	Acuerdo: Las partes acuden a negociar porque

⁷ Texto extraído de la página web <http://es.wikipedia.org/wiki/Juez> (25/04/2011)

⁸ Texto extraído de la página web <http://www.wipo.int/amo/es/arbitration/what-is-arb.html> (25/04/2011)

⁹ Texto extraído de la página web <http://www.defensorsantafe.gov.ar> (20/04/2011)

¹⁰ Texto extraído de la página web <http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/ger/mediosalternativos.htm> (26/04/2011)

¹¹ Texto extraído de la página web http://www.revistafuturos.info/raw_text/raw.../abordar_conflicto.doc (25/04/2011)

¹² Texto extraído de la página web <http://es.wikipedia.org/wiki/Juez> (25/04/2011)

¹³ Texto extraído de la página web <http://www.wipo.int/amo/es/arbitration/what-is-arb.html> (25/04/2011)

¹⁴ Texto extraído de la página web <http://www.defensorsantafe.gov.ar> (15/04/2011)

¹⁵ Texto extraído de la página web <http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/ger/mediosalternativos.htm> (26/04/2011)

¹⁶ Texto extraído de la página web http://www.revistafuturos.info/raw_text/raw.../abordar_conflicto.doc (25/04/2011)

7

LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS COMO CAMPO DE EJERCICIO PROFESIONAL -

	resuelven definitivamente todas las cuestiones planteadas en un proceso civil o criminal. ¹⁷	y sus conflictos bajo una total confidencialidad. Considerado como la decisión de los árbitros que pone fin y resuelve el diferendo para el cual fue nombrado, es equiparado a un fallo de primera instancia, con el carácter de cosa juzgada. ¹⁸	acuerdo. Luego de haber llegado a él, debe ser puesto por escrito y las personas intervinientes deben firmar dicho acuerdo. ¹⁹	partes y sean consignados en el acta, son de cumplimiento obligatorio. ²⁰	saben que no hacerlo sería peor y no se permiten continuar como están. Deben estar abiertas al acercamiento y dar un mínimo de confianza al esfuerzo que realizara la otra parte, para llegar al producto final de la negociación que es el acuerdo en si mismo.
Método Adversarial o no Adversarial	Adversarial: Las partes están Enfrentadas. Un tercero sule la voluntad de las partes al tomar decisión. La decisión se basa en derecho (ley, precedente). ²¹	El arbitraje es un método adversarial tradicional de resolución de conflictos.	No adversarial: Constituye un procedimiento no adversarial y pacífico de resolución de conflictos que plantea la relación en términos de cooperación, con un resultado en el cual ambas partes ganan, puesto que se arriba a una solución consensuada. ²²	No Adversarial: lo que caracteriza principalmente que el deseo primordial es facilitar la resolución pacífica de los conflictos. ²³	No Adversarial: Es un método que implica un proceso de interacción y comunicación entre los actores, que suelen tener intereses u objetivos diferentes. No es un proceso que permita suprimir las ²⁴

¹⁷ Texto extraído de la página web http://es.wikipedia.org/wiki/Sentencia_judicial (25/04/2011)

¹⁸ Texto extraído de la página web <http://www.wipo.int/amc/es/arbitration/what-is-arb.html> (25/04/2011)

¹⁹ Texto extraído de la página web <https://www.u-cursos.cl/derecho/2010/1/.../4/.../objeto/57485> (15/04/2011)

²⁰ Texto extraído de la página web <http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/ger/mediosalternativos.htm> (26/04/2011)

²¹ Texto extraído de la página web <http://mseg.gba.gov.ar/ForyCap/cedoce> (25/04/2011)

²² Texto extraído de la página web <http://www.mediacion-rosario.blogspot.com> (25/04/2011)

²³ Texto extraído de la página web <http://enj.org/portal/biblioteca/penal/rac/13.pdf> (26/04/2011)

²⁴ Texto extraído de la página web http://www.revistafuturos.info/raw_text/raw.../abordar_conflicto.doc (25/04/2011)