

SISTEMAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN MATERIA EMPRESARIAL

CONFLICT RESOLUTION SYSTEMS IN BUSINESS MATTERS

*Paddy Verde Fasil**
Universidad Continental

Recepción: 23/10/2017

Aceptación: 20/11/2017

Resumen

El conflicto es parte de la actividad humana, no obstante existen diversas formas para componerlo. En el presente trabajo, la autora da cuenta de los principales sistemas de resolución de conflictos que se han suscitado en la ejecución de actos relacionados con las actividades empresariales.

Palabras clave: Autotutela; autocomposición; heterocomposición; negociación; conciliación; arbitraje; proceso judicial.

Abstract

Conflict is part of human activity, however there are different ways to create it. In the current work, the author gives account of the main systems of resolution of conflicts that have appear in the execution of acts related to the business activities.

Keywords: Self-protection; self-composition; hetero composition; negotiation; conciliation; arbitration; judicial process.

* Maestra por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Docente de la Universidad Continental. Gerente General del Estudio Lopez & Verde Abogados.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la mitología griega, el gigante Procasto, dueño de una posada, tenía por costumbre amarrar al huésped viajero que hospedaba a las cuatro esquinas de la cama y a estirar el cuerpo de éste (si tenía un tamaño menor que el de la cama) o a cortarlo (si tenía un tamaño mayor). Al final, acomodaba al viajero al tamaño de la cama en la que era colocado.

Si bien la anécdota tiene un contenido impresionante, el mensaje puede ser trasladado a las formas de manejo del conflicto que se utilizan en la actualidad. Es decir, en nuestra realidad puede advertirse la aparición de muchos «Procastos», quienes manejan todo tipo de desavenencia de una determinada manera, dando como lógico resultado no sólo una inadecuada gestión a la situación conflictiva y del conflicto propiamente dicho, sino de las técnicas utilizadas.

Así bien, el propósito del presente trabajo es otorgar una visión general de las principales formas de solución de conflictos y las ventajas que se consiguen en su aplicación.

II. SISTEMAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En la teoría del análisis y gestión del conflicto encontramos un sinnúmero de sistemas que tienen por objeto el manejo y resolución del conflicto. A efectos de otorgar un mejor panorama del objeto de los sistemas de resolución de conflictos, abordaremos dos tipos clasificatorios.

2.1. Por su importancia

Los sistemas de resolución de conflictos pueden ser primarios o secundarios. Son primarios porque se sustentan en principios propios que le imprimen autonomía respecto de otros sistemas, y son secundarios porque derivan de sistemas primarios que, si bien adoptan características de éstos, contienen cierta sustantividad que los diferencia de otros sistemas.

2.2. Por la intervención de las partes en conflicto

Los sistemas pueden ser autotutelares, autocompositivos o heterocompositivos. Son autotutelares porque una de las partes es la que se encarga de resolver el conflicto de mano propia. Claro está, el uso de la

autotutela es muy limitado, pues generalmente se encuentra prohibida por el derecho.

En los sistemas autocompositivos, son ambas partes las que generan la composición de la controversia en base al diálogo, otorgándole así un gran grado de madurez a la gestión del conflicto, pues los sujetos colaboran en el proceso negocial. Si bien pueden participar terceros durante el procedimiento, estos sólo cumplen un rol de facilitación mas no de composición.

Finalmente, en los sistemas heterocompositivos, son los terceros los que resuelven el conflicto por encargo de las partes enfrentadas. Estamos ante un sistema que busca la solución neutral de un tercero ante la imposibilidad de las partes de resolver el conflicto por consenso.

Debemos dejar en claro que los tipos clasificatorios brevemente explicados no tienen un ámbito funcional aislado, ya que un mecanismo primario puede ser considerado heterocompositivo a su vez. Lo dicho puede comprobarse con el Cuadro 1.

Cuadro 1. Clasificación de los sistemas de resolución de conflictos

Intervención / Importancia	Primarios	Secundarios
Autotutela	Defensa posesoria inmediata, legítima defensa	—
Autocompositivo	Negociación, conciliación	Med-arb
Heterocompositivo	Arbitraje, proceso judicial	Arbitraje de oferta final, arriende un juez

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Sistemas más utilizados

Los tipos clasificatorios nos acercan al objeto del uso de los sistemas de resolución de conflictos, ello en consideración a que cada conflicto, al constituir una unidad autónoma de intereses, tiene que ser gestionado de una forma en particular, siendo un paso muy importante determinar qué sistema de resolución de conflictos será utilizado para su composición.

En nuestro medio (empresarial) existen sistemas que resultan ser utilizados en un mayor grado respecto de otros. Así se tiene que existe gran frecuencia de uso en la negociación, conciliación, el arbitraje y el proceso judicial.

2.3.1. Negociación

La negociación es un mecanismo primario y autocompositivo por el cual las partes buscan la solución de su(s) conflicto(s) mediante el uso del diálogo, colaborando o compitiendo a efectos de lograr el mejor acuerdo posible que satisfaga sus intereses. Al respecto debe tenerse en consideración que la negociación puede ser integrativa o distributiva. Es integrativa cuando las partes asumen una conducta colaborativa, tratando de maximizar los beneficios de su acuerdo, generando una situación de ganar-ganar. Y es distributiva cuando las partes en conflicto asumen un papel competitivo, tratando de generar beneficios a costa de su contraparte.

Evidentemente, resulta mucho más fácil adoptar un enfoque transaccional (distributivo) en una negociación, pues la negociación integrativa tiene como soporte una mayor información y tiempo de preparación previos al acto de negociar que la transacción. En otras palabras, la negociación distributiva se fundamenta generalmente en las posiciones de las partes (¿qué es lo que quieren?), mientras que la negociación integrativa se fundamenta en los intereses de las partes que subyacen a sus posiciones (¿para qué o por qué lo quieren?). En la práctica es el conocimiento y la madurez de las partes los que determinan el tipo de negociación a utilizar.

2.3.2. Conciliación

Este mecanismo primario y autocompositivo es utilizado por las partes que, ante la imposibilidad de conducir su proceso negocial de forma directa, buscan la asistencia de un tercero que pueda ayudarlos a estructurar una ruta a seguir y, de ser el caso, proponer fórmulas de solución al conflicto.

Así tenemos que en la conciliación ambas partes solucionan su(s) conflicto(s) a través del diálogo, pero con la ayuda de un conciliador extrajudicial, quien tiene como función guiar a las partes en el procedimiento de conciliación y equilibrar cualquier desbalance en la condición o actuación de las partes.

2.3.3. Arbitraje

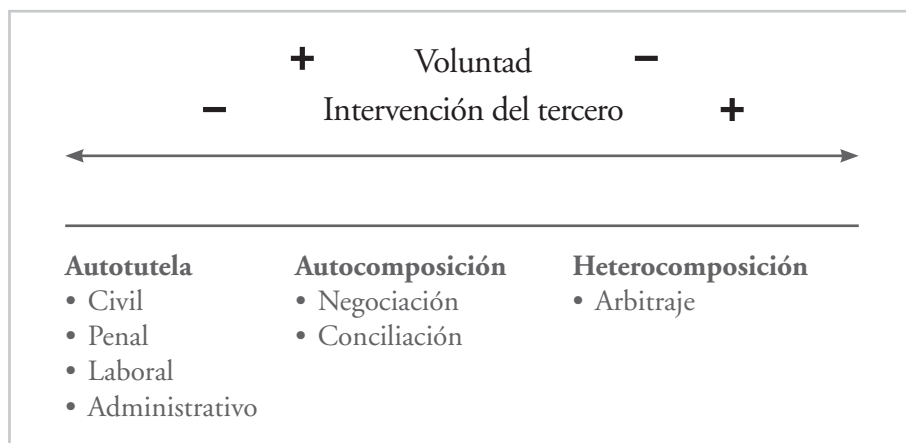
Este mecanismo primario y heterocompositivo tiene como objeto la composición de un conflicto pero a través de la decisión de un tercero, llamado árbitro (de ser el caso, también puede ser un grupo de ellos). El árbitro (o árbitros) es elegido por las partes en conflicto, quienes le otorgan el poder

necesario para la solución de su controversia conforme a la normativa respectiva o a los usos y costumbres, según sea dispuesto por los litigantes.

2.3.4. Proceso judicial

Al igual que el arbitraje, el proceso judicial es un sistema de resolución de conflictos en donde las partes buscan la decisión de un tercero ([juez] a fin de que componga su desavenencia. Sin embargo, la diferencia entre el proceso judicial y el arbitraje es que en el primero las partes no pueden elegir a su juzgador, pues éste es designado conforme a un sistema aleatorio. En el Gráfico 1, precisamos los alcances de los sistemas de resolución de conflictos más utilizados.

Gráfico 1. Sistemas de resolución de conflictos más utilizados.



Fuente: Elaboración propia

De la imagen se advierte la gran diferencia entre mecanismos autocompositivos y heterocompositivos, esto es, el poder de manejo del conflicto. Mientras que en los sistemas de resolución de conflictos autocompositivos, son las partes las que los conducen; en los sistemas heterocompositivos, es el tercero el que tiene dicha facultad.

III. MATERIAS EMPRESARIALES QUE PUEDEN SER SOMETIDAS

Lo dicho en las líneas precedentes resulta aplicable a la vida empresarial, pues esta, por ser producto de la conducta humana, no se encuentra exenta de este tipo de vicisitudes.

Ahora bien, las exigencias de la vida empresarial establecen como parámetros la celeridad (rapidez) y la eficiencia en la resolución de conflictos, ya que ambos requisitos condicionan la reincorporación de los bienes objeto de litigio al tráfico mercantil.

Así tenemos que el uso del proceso judicial como sistema de resolución de conflictos no siempre es el más adecuado, toda vez de que suelen presentarse inconvenientes respecto a la celeridad y la efectividad, lo que le resta interés al momento de ser elegido como un mecanismo idóneo.

Es allí en donde aparecen los sistemas alternativos, pues, al tener como principios la celeridad y la efectividad, resultan atractivos para la composición de conflictos mercantiles devenidos de actos de comercio como:

- El cumplimiento de las diversas modalidades contractuales (compraventa, seguro, franquicia, *leasing*, *factoring*, tarjeta de crédito, mutuo dinerario, arrendamiento, transporte, administrativo, entre otros).
- La indemnización por daños y perjuicios.
- Las garantías personales (aval y fianza) y reales (hipoteca, garantía mobiliaria y anticresis), entre otros.

Ello sin perjuicio de otras controversias que puedan tener relación con un acto de comercio.

CONCLUSIONES

- Los sistemas alternativos de resolución de conflictos son complementarios a la administración de justicia a través del juez estatal.
- Los sistemas alternativos de resolución de conflictos más conocidos y utilizados son la negociación, la conciliación y el arbitraje.
- Resulta imperativo legitimar a los sistemas alternativos de resolución de conflictos, ya que su objeto es la composición de una controversia con base en el derecho o en los usos y costumbres comerciales.
- En la vida empresarial existen una infinidad de conflictos devenidos de la ejecución de un acto de comercio, los mismos que pueden ser resueltos a través de los sistemas alternativos de resolución de conflictos.

- La flexibilidad en el uso de los sistemas alternativos de resolución de conflictos resulta importante, pues les permite a las partes acomodarlo a sus propios intereses y necesidades.