



Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económicas,  
Jurídicas y Sociales

"2018 – Año del Centenario de la Reforma Universitaria"

RES. CD ECO N° 324.18  
EXPTE. N° 6564/18  
Salta, 17 SEP 2018

**VISTO** La nota presentada por la Prof. Paola Guardatti, mediante la cual eleva para su consideración y aprobación el dictado del Curso de Capacitación "Métodos alternativos de resolución de conflictos en la Municipalidad de la Ciudad de Salta", en el marco del cursado del Módulo III "La Práctica Educativa", a cargo de Arias, Teresa Inés Del Valle y Marchetti, Natalia Eugenia alumnas de la carrera Profesorado en Ciencias Jurídicas; y,

**CONSIDERANDO:**

Que el presente Curso de Capacitación, tiene como finalidad: proporcionar al personal de la Municipalidad y público en general, herramientas eficaces para promover la mayor participación de los ciudadanos en la resolución de sus propios conflictos y aplicarlos de manera concreta a casos reales que surgen en la vida cotidiana, como así también que los sujetos se conviertan en multiplicadores de los contenidos a transmitir tales como identificación de conflictos, métodos de resolución, técnicas para arribar a acuerdos, roles de las partes, y demás recursos, herramientas e instrumentos necesarios para la resolución de conflictos y formación de una visión de colaboración de los destinatarios.

Que el Reglamento de las Prácticas Docentes aprobado por Res. CD ECO N° 357/17, establece que el desarrollo de las prácticas docentes se podrá formalizar mediante Propuestas de Capacitación.

Que la Coordinación de Posgrado emitió el informe que obra a fojas 14.

Que la Comisión de Posgrado y Extensión Universitaria de esta Unidad Académica, aconseja a fs. 15 y 16, la aprobación del Curso de Capacitación propuesto.

Que el Consejo Directivo en su Reunión Ordinaria N° 12/18 de fecha 28-08-2018, aprobó el dictamen de la Comisión de Posgrado y Extensión Universitaria.

**POR ELLO:** En uso de las atribuciones que le son propias,





Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económicas,  
Jurídicas y Sociales

"2018 – Año del Centenario de la Reforma Universitaria"

RES. CD ECO N° 324.18

EXPTE. N° 6564/18

Salta, 17 SEP 2018

**EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
JURÍDICAS Y SOCIALES**

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1°.- Autorizar** el dictado del Curso de Capacitación que se detalla a continuación, el que estará a cargo de alumnos de la Carrera Profesorado en Ciencias Jurídicas, a dictarse en el marco del Módulo III "La Práctica Educativa", del referido Profesorado, con los lineamientos que como **ANEXO** forman parte de la presente resolución:

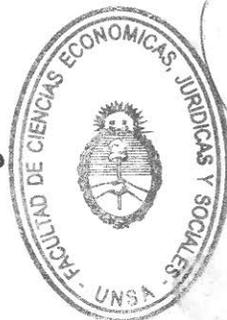
Alumnos	Propuesta	Destinatarios
Arias, Teresa Inés Del Valle D.N.I.: 26.030.779	"Métodos alternativos de resolución de conflictos en la Municipalidad de la Ciudad de Salta"	Personal de la Municipalidad y público en general
Marchetti, Natalia Eugenia D.N.I.: 30.675340		

**ARTICULO 2°.- Establecer** que la Profesora Paola Guardatti y la Dra. María de los Desamparados Talens, tendrán a su cargo la coordinación, seguimiento y supervisión del referido curso de capacitación.

**ARTICULO 3°.- Publíquese** en el Boletín Oficial de la Facultad y hágase saber a la Dirección de Posgrado, a los alumnos responsables del dictado del Curso, a la Prof. Paola Guardatti, a la Cra. María Rosa Panza y a la Dra. María de los Desamparados Talens, para la toma de conocimiento y demás efectos.

melg/mt

Cra. María Rosa Panza de Miller  
Secretaria As. Académicos y de Investigación  
Fac. Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa



Cr. VICTOR HUGO CLAROS  
DECANO  
Fc. de Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa.

Profesorado en Ciencias Económicas y Jurídicas

Alumnas: Teresa Arias - Natalia E. Marchetti

Año: 2018

**ANEXO I**  
**RES. CD ECO N°**  
**EXPTE. N° 6564/18**



324.18

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SALTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**

**PROYECTO**  
**MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA**  
**MUNICIPALIDAD DE LA CIUDAD DE SALTA**

Abg. Mediadora: Teresa Arias

Abg. Mediadora:  
Natalia Marchetti

Año 2018





## MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA MUNICIPALIDAD DE LA CIUDAD DE SALTA

### Descripción del proyecto

En el marco de la carrera del Profesorado en Ciencias Económicas y Jurídicas de la Universidad Nacional de Salta se propone brindar un curso de capacitación sobre la temática denominada "Distintos métodos alternativos de resolución de conflictos en la Municipalidad de la Ciudad de Salta". El mismo se encuentra dirigido al personal que trabaja en dicha institución y al público en general.

Parece oportuno ubicar la capacitación en la Municipalidad de Salta, ya que es una organización próxima a los ciudadanos. En este sentido, tiene un contacto directo y cercano a las personas y, como tal, es la primera institución gubernamental en conocer muchos de los conflictos de los vecinos de la Ciudad entre sí o con el mencionado organismo estatal.

### Fundamentación

El conflicto constituye un elemento integrante de las relaciones humanas y como tal genera la necesidad de ser resuelto. A los fines de una buena convivencia en sociedad es necesario poder encontrar armonía y paz en las interacciones del hombre con sus semejantes.

Actualmente el sistema judicial, que es el principal organismo encargado de resolver las contiendas entre las personas, se encuentra saturado dado que atiende demasiados conflictos, conforme surge de las estadísticas que anualmente expone el Poder Judicial de Salta, en la página web oficial. Esto hace que se generen, en muchos casos, extensiones o dilataciones excesivas de tiempo para su resolución. No obstante, el proceso clásico ubica al Juez como figura central, quitando protagonismo a las demás partes y haciendo que en muchas ocasiones la solución obtenida no deje conforme a ninguno de los interesados.

Resulta enriquecedor, brindar este curso de capacitación, sobre métodos para la solución de conflictos, en la Municipalidad de la Ciudad de Salta, buscando que los integrantes de la sociedad conozcan otras técnicas o métodos pacíficos de resolución de conflictos, transmitiendo contenidos claros, sin tecnicismos jurídicos, para aplicarlos en la vida diaria.

Se eligió la Municipalidad de la Ciudad de Salta, como centro del dictado del curso, porque es el lugar donde el vecino acude a realizar diversos trámites, cumpliendo con sus obligaciones cívicas y es donde puede tomar conocimiento del mismo, siendo la capacitación una retribución social para los ciudadanos.



## Finalidad

En este proyecto, se busca brindar herramientas eficaces para promover la mayor participación de los ciudadanos en la resolución de sus propios conflictos y aplicarlos de manera concreta a casos reales que surgen en la vida cotidiana.

La finalidad más importante que se persigue como capacitadoras de este curso es que los asistentes se conviertan en sujetos multiplicadores de los contenidos a transmitir, en los diversos ámbitos donde participen. Formándose como ciudadanos con valores claros en el diálogo, la paz y la tolerancia.

## Objetivos

Que los asistentes puedan:

- Identificar el conflicto, la clase y el tipo de método de resolución a aplicar.
- Comprender qué clase de conflictos pueden ser resueltos sin intermediación judicial.
- Conocer técnicas que permiten arribar a acuerdos satisfactorios para todas las partes.
- Aprender e identificar los roles de los sujetos intervinientes en cada método en particular.
- Utilizar estos recursos para solucionar conflictos de manera pacífica y con celeridad.
- Contar con los recursos, herramientas e instrumentos necesarios para desarrollar capacidades colaborativas con la resolución de conflictos.
- Sentirse parte del proceso de resolución de conflictos, mediante simulaciones desarrolladas en la capacitación.
- Cambiar la visión de confrontación por la de visión de colaboración.

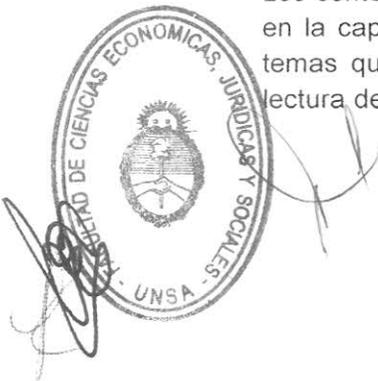
## Competencias

Se espera que los asistentes logren adquirir las siguientes capacidades:

- Analizar el conflicto desde una perspectiva conciliadora.
- Desarrollar la capacidad de reflexión consciente, de escuchar y negociar.
- Poder "ocupar el lugar del otro", al analizar las ventajas y desventajas de un acuerdo.
- Fortalecer una postura flexible ante la presencia del conflicto.

## Contenidos

Los contenidos poseen una significación social, porque todos los temas planteados en la capacitación tienen una alta repercusión o relevancia en la actualidad. Son temas que se someten a debates diarios y que cualquiera puede advertir de la lectura de periódicos o noticias. Es decir, el conflicto y su resolución son temas que





preocupan a toda la sociedad, no solo a quienes están relacionados íntimamente con el rol jurídico (jueces/fiscales-abogados); sino a la comunidad que intenta obtener respuestas rápidas.

La temática seleccionada se aborda desde una estructura general de conocimientos, para avanzar sobre la especificidad de cada tema. El desarrollo de la temática implica un proceso de razonamiento deductivo.

Se plantean tres ejes centrales:

### **1. El conflicto**

Teoría del Conflicto:

Conceptos y principios de una teoría del conflicto.

Categorías de análisis.

Marco conceptual para una teoría del conflicto y de la resolución de conflictos.

La resolución de conflictos. Reseña histórica de los modos de conducción de conflictos.

### **2. Los métodos de resolución en general.**

Métodos de resolución de conflictos: características de los métodos de resolución alternativa. Denominación.

Comparación con los modelos tradicionales. Principios que los sustentan.

Desarrollo de procesos eficaces en solución de conflictos en métodos tradicionales y en los alternativos.

Estrategias. Objetivos, recursos, modelos de interacción, solución.

Tácticas o modos. Técnicas: razonamiento

### **3. Los métodos de resolución en particular.**

Negociación. La negociación, concepto. Análisis comparativo con otros métodos de resolución. Actores del proceso de negociación. Roles. Tipos de negociador. Estrategias de negociación.

Mediación. Definición de mediación. Diferentes clases de mediación, criterios de clasificación. Los distintos enfoques sobre la mediación. Los participantes: partes, mediador, abogado de parte, asesores y expertos, otros interesados. Ética de las relaciones de los participantes. El mediador. Deberes del mediador. Control disciplinario. Características distintivas del procedimiento: voluntariedad, confidencialidad, flexibilidad, economía.

Arbitraje. Naturaleza jurídica del proceso de arbitraje. Teorías. Clases de arbitraje. El acuerdo arbitral. Modalidades. Requisitos, forma. Efectos jurídicos. Árbitros. Condiciones del árbitro. Capacidad. Designación. Recusación, excusación. Limitaciones de los códigos de forma. Clases de árbitros. Facultades.



## Metodología

Se dictarán 10 clases, con una carga de 2 horas cada una, destinadas a clases teórico-prácticas. La metodología se aplicará mediante el dictado de clases, que se iniciarán con exposiciones teóricas, en las que se desarrollarán los contenidos planificados, mediante la explicación y su ejemplificación, para posteriormente aplicarlos en ejercicios prácticos.

Las herramientas pedagógicas que se utilizarán dependerán de cada contenido en particular, siendo la más utilizada el PowerPoint, como apoyatura visual y auditiva de exposición oral, que servirá de guía para una mejor comprensión del tema.

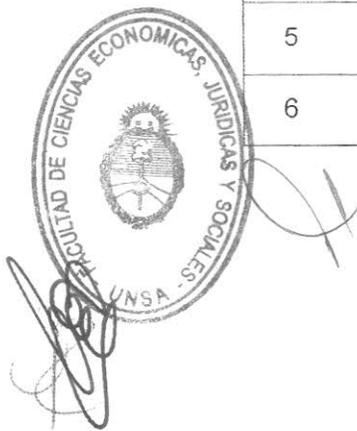
El estudio de casos, como herramienta pedagógica, permitirá que el alumno, atendiendo a los contenidos impartidos, identifique los elementos que lo componen, detectando el conflicto, las partes intervinientes y sus roles, recapacitando sobre los mismos y desarrollando la capacidad de reflexión consciente y un espíritu crítico.

Se analizarán videos con casos ficticios, toda vez que, por las características de los procesos de resolución de conflictos, al ser de índole confidencial, es imposible el acceso a casos reales. Lo que permitirá que los asistentes puedan identificar los elementos que forman cada método de resolución de conflicto en particular.

Otra herramienta pedagógica, será la simulación de casos, donde los asistentes deberán actuar los diferentes roles, poniendo en acción los conocimientos adquiridos. De esta manera se podrá evaluar si fueron interpretados de manera correcta. Con ello se desarrollará la competencia "de ocupar el lugar del otro" al analizar las ventajas y desventajas de cada método en particular.

## Cronograma

Clase	Horario	Temario
1	15 a 17 hs.	El Conflicto
2	15 a 17 hs.	La resolución del conflicto
3	15 a 17 hs.	Métodos de resolución de conflictos
4	15 a 17 hs.	Estrategias, objetivos y recursos
5	15 a 17 hs.	Negociación
6	15 a 17 hs.	Mediación. Diferentes clases





7	15 a 17 hs.	Mediación. Los participantes
8	15 a 17 hs.	Mediación. El mediador
9	15 a 17 hs.	Mediación. Control disciplinar
10	15 a 17 hs.	Arbitraje Evaluación del Curso y de los aprendizajes

### Evaluación

Se concibe la evaluación como parte del proceso de aprendizaje. Se iniciará cada clase con un tema expuesto en los contenidos, debiendo concluirlo con la aplicación de un método evaluativo, a fin de poder identificar el nivel de comprensión de los asistentes. Este procedimiento de evaluación permitirá conocer el proceso de enseñanza aprendizaje, viendo de manera clara los avances progresivos.

La evaluación es un proceso complejo, que implica recoger información sobre los aprendizajes que van logrando los alumnos, de alguna manera hacerlos evidentes. La capacitación que proponemos es de carácter formativo que se da en un ámbito no formal, por ello entendemos que tiene una función Social y Pedagógica, Orientadora y Motivadora. La evaluación se enmarcará entonces, en este contexto.

Al inicio de la capacitación se realizará una evaluación diagnóstica (encuesta), que permitirá conocer las inquietudes, expectativas y el nivel de conocimientos de los asistentes.

Para poder evaluar el aprendizaje, se requiere hacer uso de diferentes técnicas e instrumentos, que permitan obtener información cuantitativa y cualitativa.

Los instrumentos utilizados para evaluar, serán:

- Situaciones problemáticas enunciadas de manera sencilla y sintética donde el alumno deberá, dar una respuesta breve sobre la manera en que la resolvería, tomando como base del conocimiento los temas expuestos en la clase. Esto permitirá identificar si el asistente comprendió el tema desarrollado.
- Interrogatorios con preguntas cerradas, sobre temas desarrollados en la clase, que deberán ser contestadas de manera concisa, estimulando la capacidad de síntesis del asistente.
- Interrogatorios sobre resolución de problemas con pruebas objetivas para que los asistentes competan de manera breve las respuestas.

Como criterios de evaluación se contemplarán la identificación de los temas expuestos en clase en distintas situaciones propuestas, la capacidad de aplicarlos

en diferentes situaciones problemáticas y el desarrollo de las capacidades mencionadas en párrafos anteriores.

Para la acreditación del curso con Certificación de aprobación, los alumnos deberán cumplir con una asistencia del ochenta (80%), además de la aprobación de seis (6) trabajos desarrollados al finalizar cada clase (los cuales quedará en manos de las capacitadoras).

Para la certificación de asistencia, los alumnos deberán cumplir con el 80% de asistencia al Curso.

La enseñanza será evaluada mediante un cuestionario promediando el Curso y otro al final, en los que se propondrá a los asistentes a valorar aspectos referidos a la enseñanza (su metodología) y a la evaluación.

### **Bibliografía de los contenidos**

Álvarez, G. y Highton E. (1996): Mediación y Justicia. Ed. De Palma. Bs. As.

Entelman R. (2002). Teoría de Conflictos. Hacia un nuevo paradigma. Ed. Barcelona. Gedisa.

Fisher R., William Ury y Bruce Patton (1994) Si... de acuerdo. Cómo negociar sin ceder, Ed. Norma. Colombia.

FriedSchnitman, Dora F. Y ots. (Comp.). (2000). Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. Perspectivas y práctica. Ed. Granica. Bs.As.

### **Bibliografía de la elaboración de proyecto**

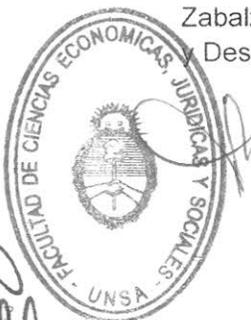
Ander-Egg, E. y Aguilar Idáñez, M. (2005). Como elaborar un proyecto. Guía para desarrollar proyectos sociales y culturales. Lumen Humanitas. Bs. As.

Basabe, L. Cols, E. Feeney, S. (2004). Los componentes del contenido escolar. UBA. Bs. As.

Sanjurjo, L. y Rodríguez, X. (2003) Volver a pensar la clase- Rosario. Argentina. Homo Sapiens

Steiman, J. (2007). Más Didáctica -en la educación superior-. Cap. 1: Los proyectos de cátedra. Miño y Dávila-UNSAM (en prensa).

Zabalza, M. (2003). Competencias Docentes del Profesorado Universitario. Calidad y Desarrollo Profesional. NARCEA.



Cr. VICTOR HUGO CLAROS  
DECAÑO  
Fc. de Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSA