

ARTÍCULO ORIGINAL

RELACIÓN DE LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTO Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS: UN APOORTE A LA CONSTRUCCIÓN DE PAZ Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE

RELATIONSHIP BETWEEN MEDIATION AS A CONFLICT RESOLUTION METHOD AND CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY: A CONTRIBUTION TO PEACE-BUILDING AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT

 **Roberto N. Guerrero-Vega**¹

Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México

<https://orcid.org/0000-0003-3847-0326>

 **Jazmín A. Flores-Montes**²

Universidad de Colima, Colima, México

<https://orcid.org/0000-0001-8197-6782>

Recibido: 16/03/2023

Aceptado: 05/06/2023

Publicado online: 30/06/2023

RESUMEN

Latinoamérica es una de las regiones que posee mayor desigualdad en el planeta, esta condición propicia y consolida que las estructuras violentas acogidas por las sociedades amenacen la paz, el desarrollo económico y cultural de las generaciones futuras. El presente artículo posee un enfoque cualitativo, que parte de un diseño no experimental, bajo un nivel documental-bibliográfico transversal. Tiene por objetivo general, analizar la relación que existe entre la Mediación como Método de Solución de Conflictos (MSC) y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), además, sustentar cómo esta interacción

¹ Doctor en Métodos Alternos de Solución de Conflictos por la Universidad Autónoma de Nuevo León, Maestro de la Universidad Autónoma de Nuevo León, Docente de la Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales (UANL). Editor de la Revista de criminología y ciencias forenses: Ciencia, Justicia y Sociedad de la Universidad de Ixtlahuaca. neftali2787@gmail.com.

² Doctora en Métodos de Solución de Conflictos y Máster en Derecho Constitucional y Gobernabilidad por la Universidad Autónoma de Nuevo León, Mx. Licenciada en Derecho por la Universidad de Colima, Miembro del Sistema Nacional de Investigadores del CONAHCYT- Distinción Candidata, actualmente cursa el 1er año de Estancia Postdoctoral del CONAHCYT en modalidad Académica. Investigadora y Profesora en la Facultad de Derecho de la Universidad de Colima; y Especialista Certificada Privada de MSC en Colima, Mx. jazmin_7_7@hotmail.com



ha contribuido a la Construcción de la paz y Desarrollo Sostenible. Tras la revisión de la literatura y el análisis documental se conocieron las generalidades de los MSC, así como el papel que juega la mediación y la Responsabilidad Social según su ámbito de acción. Partiendo de este análisis, se llegó a la conclusión que la mediación como MSC se presenta como una herramienta para gestionar conflictos e igual se puede implementar como una política pública en beneficio de la RSE, también en consecuencia ello, se demostró que la interacción de ambas figuras representa un aporte significativo para la Construcción de la paz, el bienestar social y el desarrollo sostenible.

Palabras claves: Bienestar, Construcción de paz, Desarrollo sostenible, Mediación, Sociedades no conflictivas.

ABSTRACT

Latin America is one of the most unequal regions on the planet, a condition that favors and consolidates the violent structures adopted by societies that threaten peace and the economic and cultural development of future generations. This article has a qualitative approach, based on a non-experimental design, under a cross-sectional bibliographic-documentary level. Its general objective is to analyze the relationship between Mediation as a Method of Conflict Resolution (MSC) and Corporate Social Responsibility (CSR), as well as to support how this interaction has contributed to peace building and sustainable development. After the literature review and documentary analysis, the generalities of CSMs were known, as well as the role played by mediation and Social Responsibility according to their scope of action. Based on this analysis, it was concluded that mediation as a CSM is presented as a tool for conflict management and can also be implemented as a public policy for the benefit of CSR, and consequently it was shown that the interaction of both figures represents a significant contribution to peace-building, social welfare and sustainable development.

Key words: Well-being, Peacebuilding, Sustainable development, Mediation, Non-conflict societies.

INTRODUCCIÓN

La teoría que plantea al ser humano como un ente conflictivo por naturaleza, conlleva a la premisa que estos individuos realizan actos en beneficio de sus propios intereses, dejando en segundo plano sus deberes, menoscabando el interés de los demás y el bien común (Otero, 2007). Partiendo de la inherencia que tiene la humanidad con respecto al conflicto, durante años se establecieron diferentes sistemas para tratar de organizar sus relaciones sociales. De acuerdo con Miranzo (2010), plantea que los sistemas como la moral solían ser mecanismos voluntarios, sin embargo, el principal orden normativo se basó en el derecho, ya que este, vinculaba a todos los integrantes de la sociedad con autonomía de su aceptación o su pretensión de ser obligados o no por el Estado. Durante estas interacciones de la sociedad, surgen conductas en los individuos que se contraponen o no se adecuan al ordenamiento jurídico establecido, estas acciones dan origen al conflicto. En la actualidad no hay una definición genérica para delimitar que es el conflicto, debido a que se trata de un fenómeno multidisciplinar, por lo que este podría ser estudiado y analizado partiendo desde diversas ciencias, los sujetos que intervienen en este, la tipología que puede presentarse, el origen que lo causa y la variedad de estos respecto del entorno en el que ocurre. Pudiendo aseverar entonces, que los conflictos pueden ser abordados desde distintas ópticas, prueba de ello, son las diferentes formas y manifestaciones de la violencia. Estas manifestaciones son una de las principales problemáticas de los países en vías de desarrollo. Por otro lado, es preciso mencionar que existen otros

fenómenos positivos como la globalización y el crecimiento económico de las empresas, que han favorecido a otros países en los últimos 60 años, estos factores han sido vistos como una oportunidad para contrarrestar los conflictos y los tipos de violencia en todas sus dimensiones.

El papel protagónico de las empresas en la Construcción de paz y el Desarrollo Sostenible, son temas poco explorados, por ello, existe la necesidad de estudiar el fenómeno de la Responsabilidad Social, ya que parte de la preocupación que tienen los individuos de contrarrestar las consecuencias derivadas del impacto de las acciones del ser humano hacia el medio que los rodea, de esta manera, se perseguía normar y regir el comportamiento de la sociedad, desde las diferentes áreas de interacción social (Vélez-Romero & Cano-Lara, 2016)

Por otra parte, el surgimiento de los Métodos de Solución de Conflictos y su institucionalización en el ámbito global ha contribuido a que agentes como las empresas inmersas en los diferentes enfoques de la responsabilidad social, hagan uso de ellos como una herramienta de gestión de los conflictos, reiterando así que el planteamiento principal de este artículo trata el análisis de la relación y los beneficios que existe entre la Mediación como MSC y Responsabilidad Social Empresarial, así como también que la interacción existente entre ambas contribuye a la Construcción de la paz y Desarrollo Sostenible.

1. ASPECTOS GENERALES DE LOS MÉTODOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LOS EJES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

1.1. Métodos de Solución de Conflictos

Resulta muy complejo explicar de manera precisa el inicio de la aplicación de la resolución de conflictos, pues desde tiempos muy remotos el ser humano los ha aplicado de manera rudimentaria, por ejemplo para Six (1990), la mediación ha existido desde siempre, ejemplo de esto son los poblados o tribus en donde existían individuos denominados "Sabios", quienes se caracterizaban por ser neutrales y se encargaban de gestionar los conflictos en las comunidades, facilitando la interacción positiva entre los involucrados, con el fin de plantar cimientos de fraternidad en la población.

Con el ánimo de establecer una cronología de los eventos que han institucionalizado a la mediación en Estados Unidos, se presenta la siguiente tabla:

Tabla 1

Institucionalización de la mediación EE. UU.

Fechas	Acontecimiento
1882	Surge Chinese Benevolent Association (Fundado por inmigrantes chinos).
1913	Creación Departamento de trabajo (Se contemplaba una sección para la conciliación en el ámbito laboral como un medio de resolver los conflictos patronales).
1918	Creación del servicio de conciliación dentro del Departamento de Trabajo.
1920	Se promulga la Ley ferroviaria y se establece la junta nacional de mediación con competencia industrial.
1920	Se crea Jewish conciliation board (Fundado por la comunidad judía)
1937	Hugo Maclsaac crea el servicio de mediación y conciliación familiar.
1947	Se constituye el Servicio Federal de Mediación y Conciliación (Área industria).
1971	James Coogler funda el primer Centro de Mediación.
1973	Se crea la Asociación de Profesionales en la Resolución de Disputas y el Centro para la Resolución de Disputas.
1980	Se convierte en Ley Federal el acta de resolución de disputas y consecuente a este acto, se crea un programa dentro del Departamento de justicia, junto al Centro de información y Comité asesor financiero, todo en pro de la implementación de los medios alternos de solución de conflicto.

Nota: Elaboración propia 2020 con base a la información de Cabello (2012)

Más adelante, la mediación y el arbitraje en el periodo de la edad moderna se emplearon específicamente en el ámbito del Derecho Internacional, con el propósito de restablecer las relaciones internacionales con base en el respeto de los pactos fundados en la autoridad (Miranzo de Mateo, 2010, pág. 9). Durante esta época la justicia entre los Estados sólo podía ser acordada mediante los buenos oficios, la mediación y el arbitraje, una indudable prueba de estas buenas prácticas se materializó con la creación de la Convención realizada el 18 de octubre de 1907 por la Haya, mediante cual se sentaron las bases sobre los buenos oficios de la mediación y el arbitraje, como medios para la resolución de las controversias internacionales entre los Estados, cabe destacar que esta normativa sitúa a estos métodos como medios no jurisdiccionales en la resolución de conflictos (HAYA, 1907). De manera simultánea y posterior a la Convención referida, geográficamente la mediación se fue manifestando en diferentes regiones del mundo, como lo fue Europa, Latinoamérica y Estados Unidos.

En los últimos 40 años los MSC y la Mediación se han convertido en herramientas con mayor aceptación, de acuerdo con Sánchez (2015) esto se debe a dos factores primordiales; el primero radica en el crecimiento doctrinal y debate en torno a la figura de la mediación y el segundo por la expansión de su utilización que cada vez abarca una mayor diversidad de conflictos, que son gestionados por diferentes áreas y competencias.

Por su parte en conjunto Gorjón y Sánchez (2015) exponen que las características racionales e instrumentales de la mediación están plenamente vinculadas con su finalidad, de las cuales mencionan:

Figura 1
Características racionales e instrumentales de la mediación



a) Multidisciplinaria

Se caracteriza por interrelacionarse con diversas ramas del conocimiento con el propósito de dar solución al conflicto. Por ejemplo, en un proceso de mediación se manifiestan diferentes disciplinas, como son; el derecho, el trabajo social, la psicología, la sociología, entre otras.

b) Ecléctica

En la mediación se adoptan diferentes modelos, técnicas y estrategias, con la finalidad de conducir a las partes hacia un acuerdo, esta característica también está relacionada con la negociación y a los procesos comunicacionales que interactúan en ella.

c) Ecuménica

El proceso de mediación se caracteriza por ser un método de uso mundial que goza de homogeneidad y puede ser aplicado en cualquier tipo de conflicto, si así lo permitiere la legislación de cada país.

d) Multidimensional

Esta característica se basa en la óptica o dimensiones con las cuales se pueden analizar la solución del conflicto. Para poder obtener diferentes dimensiones, primero se debe de determinar los elementos generan el conflicto y categorizar la tipología de este.

e) Utilitarista

La mediación es una acción que concuerda con la corriente utilitarista del siglo XVIII, la cual plantea una filosofía enmarcada a los efectos de una acción que produce felicidad y bienestar a un número alto de individuos involucrados.

f) Disruptiva

Esta característica se relaciona con la innovación o la nueva modalidad de acceder a la justicia de una forma expedita. Los efectos de la mediación generan una mayor equidad en la solución de los conflictos, comparados a los efectos que generan las sentencias dictadas por los tribunales que en muy pocas ocasiones ponen fin al conflicto.

g) Resiliente

Es una característica que es derivada de los efectos de la mediación, ya que se materializa con la adaptabilidad de las circunstancias en donde es aplicada.

En consideración a lo anterior, se puede concluir que el origen de los MSC y el desarrollo de la mediación posee una amplia relación con la resolución de conflictos que se dan en las esferas industriales, clase obrera, ambientales y en una variedad más amplia, la relacionada con los conflictos sociales que se dan entre los individuos.

1.2. Responsabilidad Social

Al igual que el origen de los MSC la Responsabilidad Social (RS) no refleja con precisión cuando se originó, sin embargo, con el fin de marcar un punto de partida, Muñoz y Logobardi (2012) sostienen que, existen conceptualizaciones que datan desde la década de 1950, en donde un sin número de estudios basaron su atención en analizar a la empresa como un ente social (pág. 558). Prueba de ello, es la obra titulada "Social Responsibilities of de Buisnessman" publicada en 1953 por Howard R. Bowen, quien es considerado uno de los precursores en desarrollar el análisis que existe entre la empresa y la sociedad.

Es entonces así que, los antecedentes principales de la RS retornan al siglo XIX, pues durante este periodo de tiempo se amplía el desarrollo del derecho de asociación y el cooperativismo, enfoque que pretendía afianzar la eficacia empresarial con los principios sociales como lo son: La autoayuda, el apoyo a la comunidad, la justicia distributiva y la democracia (Chancay-Cedeño, 2016).

Otros hechos relevantes que internacionalizan la RS, es el nacimiento de Organización de Naciones Unidas (ONU) y luego el surgimiento de los Derechos Humanos, los cuales consolidaron los cimientos que generarían una mayor conciencia social, así mismo, en países como México y otras partes de Latinoamérica se crearon normativas que impulsaron a contribuir con las organizaciones u empresas en alcanzar la construcción de la paz y el desarrollo sostenible.

Partiendo de la categoría general de Responsabilidad Social, subyacen varias concepciones de su aplicación, en sus diferentes áreas:

a) Responsabilidad Social Empresarial o corporativa (RSE)

De acuerdo con Rivarola Ganoza (2013), expone que el origen del movimiento de la RSE inicia en la época de los treinta, pero otros autores sostienen que fue en los años sesenta, no obstante, es hasta los años noventa que la conceptualización de la figura evoluciona y cobra más fuerza, esto en consecuencia de los factores como la: Globalización, la celeridad de la actividad económica, el desarrollo de las nuevas tecnologías y el fomento de la conciencia ecológica en la sociedad.

Existen una serie de hechos controvertidos en la historia, que construyeron la base de lo que hoy es conocido como la "Responsabilidad Social Empresarial" (RSE):

Figura 2

Bases de la construcción social y medioambiental

Instrumentos	Nacimiento de grupos civiles	Iniciativas formales empresariales	Surgimiento de organizaciones
Conferencia de Estocolmo en 1972 Informe Brundtland en 1987 Protocolo de Kyoto en 1997	Amnistía Internacional, WWF, Greenpeace Transparencia	AA1000, SA8000 Directrices de la OCDE Pacto Mundial	Global Reporting Initiative Instituto Ethos

Nota: Elaboración propia con base a Rivarola Ganoza (2013)

Partiendo de su antecedente, se pueden mencionar diferentes definiciones que han surgido con respecto a esta, entre las que se encuentran las siguientes:

“La Responsabilidad Social Corporativa gira en torno a conductas esenciales de las empresas y la responsabilidad por su impacto total en las sociedades en las cuales operan. La Responsabilidad Social Corporativa no constituye una opción adicional ni un acto de filantropía. Una empresa socialmente responsable es aquella que lleva adelante un negocio rentable, teniendo en cuenta todos los efectos ambientales, sociales y económicos – positivos y negativos – que genera en la sociedad” (Fundación Entorno, 2003).

Para Milán, Rosa y Villaroel (2009) *“Responsabilidad social empresarial es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales”*

Por tanto, se puede considerar que la RSE se sitúa a tres segmentos:

- ✓ El primero centrado en la empresa y su gestión de edificar estrategias sostenibles acorde su razón social, este primer segmento se considera un diagnóstico que emerge entre la conducta de los empleados y el impacto medioambiental.
- ✓ Un segundo segmento se da, cuando el corporativo establece una vinculación entre trabajadores y comunidad. Esto quiere decir que las empresas desarrollan campañas de información sobre la organización e igual brindan la oportunidad de laborar a personas que tiene mermada su capacidad y a la juventud en general.
- ✓ El tercer segmento es la adquisición de compromisos no coercitivos por parte de la empresa en beneficio de la población, entre estas acciones encontramos donaciones, desarrollo de jornadas de salud, deporte, recreación, etc., todo lo que beneficie a la población en donde subsiste gran parte del personal. Cabe destacar que este último enfoque, además de perseguir un aumento de

la productividad para la empresa también crea lazos de bienestar y paz para todos los involucrados.

b) Responsabilidad Social Ambiental (RSA)

De acuerdo con Fernández (2008), la RSA se enfoca en los diversos programas, políticas y planificaciones que tiene una empresa, organismo individual o gubernamental con el propósito de cuidar o salvaguardar el medio ambiente y sus recursos naturales (pág. 458). La reducción del impacto ambiental para muchas de las organizaciones y empresas parte de una responsabilidad global que se enfoca en llegar a plantar la sustentabilidad de la gestión de estos entes.

c) Responsabilidad Social Universitaria (RSU)

Según Camejo (2010) las instituciones dedicadas a la educación a nivel superior, tanto de grado como de posgrado, tiene la responsabilidad social de implementar acciones encaminadas a las empresas y los individuos, en donde se promueva el debate reflexivo del conocimiento ético y moral en beneficio de la sociedad. La Universidad es bastión de la educación y por ende contribuye grandemente al desarrollo del conocimiento científico, por medio de: cátedras, investigaciones, foros, seminarios etc.

d) Responsabilidad Social Gubernamental (RSG)

La RSG suele considerarse como una gestión inherente de las instituciones gubernamentales, sin embargo, RSG va más allá de las obligaciones reglamentarias. Según Vélez- Romero y Cano -Lara (2016) la RSG está destinada a diseñar y poner en marcha políticas públicas enfocadas en grupos vulnerables de la sociedad, por otro lado, los rasgos de esta gestión no solo están dirigidos de manera externa para los individuos y empresa, también se enfoca en el ámbito interno e institucional de los organismos públicos.

e) Responsabilidad individual o personal (RSI)

Esta responsabilidad, como su nombre lo asocia, recae directamente en el actuar del individuo, debido a que este debe de tener conciencia de los actos que beneficien o no a la sociedad.

2. RELACIÓN Y BENEFICIOS DE LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

2.1 Uso de la mediación como herramienta de gestión de conflicto en el ámbito corporativo.

Una de las técnicas más importantes que se utilizan en los denominados MSC, está dirigida a identificar los intereses de las partes poniendo a un lado sus posiciones. La palabra *intereses* es muy asociada en materia de RSE con los denominados “*Stakeholders*”, quienes son los grupos de interés que interactúan con las empresas. Los referidos pueden ser clasificados como:

- Grupos internos en donde entran los accionistas, trabajadores
- Grupos externos que se refieren a los proveedores, *freelancers*
- Grupos comunitarios que se refiere a la sociedad, administradores, consumidores y el medio ambiente en general.

De acuerdo con Rosenfel y Martínez (2015) la identificación de grupos de interés y el involucramiento con las partes, son clave primordial de la Responsabilidad Social en las organizaciones, también sustentan que, el diálogo entre la entidad y los grupos de interés son factores primordiales que tienen como propósito reconciliar conflictos que impliquen puntos de vista contradictorios a los ejes y normativas establecidas por la organización con base en su actividad y naturaleza.

En la actualidad se entiende por partes interesadas a aquellas personas o grupos de personas que pueden afectar a una organización, ser afectadas por ella, o percibirse como afectadas por una decisión o actividad de la organización. En este contexto, el interés se refiere a algo que puede ser la base real o potencial de una reclamación: es decir, exigir algo que se le debe a uno o exigir el respeto de un derecho.

Dicha reclamación no necesariamente implica una demanda financiera o derechos legales. A veces, puede referirse simplemente al derecho a ser escuchado. Los intereses de las diferentes partes interesadas son variados y aún, a veces, contrapuestos. (Rosenfel & Martínez, 2015)

Al mismo tiempo Fernández Manzano y Rodríguez Prieto (2022), (Gorjón Gómez & Flores Montes) 2020 exponen que el empleo de mecanismos autocompositivos en la solución de problemas en las empresas se ha vuelto necesario, permitiendo que el conocimiento y la práctica de la gestión y transformación de los conflictos dentro de estas, aporte a que las personas puedan favorecerse de las bondades que ofrece la mediación, asimismo esto ha beneficiado en la disminución de costos directos e indirectos, y por consiguiente ha aumentado la productividad y la competitividad de estas transmitiendo un valor positivo y su impacto social a todos los sectores de la ciudadanía.

Un ejemplo de esto, se puede apreciar que en Estados Unidos en el año 2011 se realizó una encuesta a 1,000 de las mayores corporaciones de la nación, se distinguió que el 85.5 % de ellas utilizaban la mediación y conciliación en los conflictos de índole laboral, también se demostró que tres años atrás este porcentaje con respecto al uso de este método de solución de conflictos era de un 76%, visibilizando la disminución del capital intelectual- humano y el aporte al capital económico de las empresas.

Existen muchos autores que plantean sus consideraciones con respecto a las ventajas que poseen los MSC y en particular la mediación, es imprescindible al mencionar las características del método, el comentar cuáles son sus fortalezas en comparación con otros métodos u otros sistemas que dinamizan la solución de los conflictos y el acceso a la justicia.

La mediación para Gorjón & Sáenz (2009) posee las siguientes ventajas:

- ✓ Las partes desarrollan la capacidad de solucionar conflictos a futuro, ya que el proceso de mediación genera un aprendizaje.
- ✓ Fomenta la cooperación entre las partes.
- ✓ Genera un menor desgaste psicológico en comparación al estrés y los problemas emocionales que causa mitigar los conflictos en la vía judicial.
- ✓ Preserva las relaciones entre las partes.
- ✓ Armoniza la convivencia porque proporciona una salida positiva al conflicto.
- ✓ Reduce costos y pérdida de tiempo.
- ✓ Fomenta el protagonismo y la responsabilidad de las partes.
- ✓ Contribuye a la descongestión de los sistemas judiciales.
- ✓ Maneja el conflicto como fuente generadora de una transformación del crecimiento personal para las partes.

Estas son algunas de las fortalezas que posee la mediación, en donde claramente se aprecian los beneficios que brinda a las partes involucradas en las disputas. Al mismo tiempo, por una parte, Serrano (2017) plantea algunas ventajas que tiene la mediación en comparación del tradicional sistema adversarial:

Tabla 2

Comparación Mediación vs Sistema adversarial

Ámbito de aplicación	Objeto de solución	Criterio de solución	Atmosfera no adversarial	Orientación del conflicto	Control del proceso
Judicial	Soluciona pretensiones, exigencias y actos procesales.	Interpreta y aplica el derecho.	Existe confrontación	Se enfatiza en la discusión de hechos pasados en búsqueda de consecuencias jurídicas.	Se triangula en un entorno vertical donde el Juez es la autoridad.
Mediación	Resuelve problemas, dirige el conflicto.	Es flexible, utiliza otros criterios de solución.	Fomenta el arreglo amigable.	Reconoce el diálogo sobre los hechos y proporciona soluciones.	Hay un diálogo horizontal entre el mediador y las partes

Nota: (Serrano Gonzales, 2017)

Y por la otra parte, la mediación posee también sus propias características que la diferencian de otros métodos como lo son; la negociación, el arbitraje y la conciliación. Dicho lo anterior, en la siguiente tabla se ilustra el grado de participación que tiene el tercero, en los MSC antes referidos:

Tabla 3

Métodos alternos y grado de participación del tercero

Método	Intervención del tercero
Negociación	Participación nula —Máxime que cuente con las facultades legales necesarias—
Mediación	Facilitador de la comunicación
Conciliación	Facilita la comunicación y formula propuestas para el arreglo
Arbitraje	Decide el litigio y ejecuta su decisión

Nota: (Tamez González, Montalvo Herrera, Leyva Cordero, & Hernández Paz, 2018)

De acuerdo con la tabla 3, en la negociación las partes controlan el proceso, en cambio, en el arbitraje las partes designan a un tercero que se encargara en dictar un laudo fundamentado en las reglas impuestas por las partes de cara al proceso.

En cuanto a la conciliación y la mediación, Gorjón & Sánchez (2015) sostienen que son mecanismos similares, sin embargo, otros autores establecen diferencias basadas en la función o el enfoque que tiene el facilitador o el conciliador al momento de llevar a cabo el proceso de negociación, sustentando que el conciliador debe de tener experiencia en el manejo y gestión del conflicto y debe cumplir con una serie de requisitos que la ley le designa, por otra parte, se plantea que el mediador no debe de tener amplios conocimientos para ser parte en una mediación.

Por tanto, habiendo mencionado las ventajas de la mediación en cuanto a la vía judicial y las características especiales que posee de cara a los demás MSC, se puede concluir que la mediación es el método que brinda el protagonismo a las partes y de esta manera aminora cualquier forma de violencia, encaminando a los autores involucrados en la Responsabilidad Social a resolver sus conflictos mediante el diálogo y la no confrontación.

1.3. Uso de la mediación como política social.

Para Cabello-Tijerina (2012) la mediación debe ser vista como una política social y una estrategia de pacificación que impacta de manera positiva en la construcción de individuos más justos e inclusivos. El referido autor diseñó y comprobó que la mediación puede ser propuesta como una política pública social orientada y basada en los siguientes elementos:



3. RESPONSABILIDAD SOCIAL, MÉTODOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y SU APOORTE A LA CONSTRUCCIÓN DE PAZ Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE.

La RSE no puede desligarse del contexto en el cual opera, al contrario, tiene por obligación dar respuesta a los desafíos que conllevan los avances tecnológicos, cambios ambientales, los derechos humanos, etc. Estos cambios siempre se manifestarán en las empresas de manera local, en vista que los hechos están ligados a desafíos que enfrentan las sociedades de manera global.

El Argot humanitario se plantea como una perspectiva de sensibilidad al conflicto, y las empresas deben de hacer uso de este instrumento con el propósito de comprender el conflicto de una mejor manera, además, al interactuar de este modo, las organizaciones pueden anticipar impactos negativos y potencializar los impactos positivos de cara al conflicto y a la Construcción de la paz (Lozano, 2010). Según International Alert, (2006) *“las empresas que operan en sociedades propensas al conflicto deben ir más allá del enfoque tradicional de negocios si quieren lograr los impactos positivos que, se asume, resultarán de sus actividades centrales”*.

De acuerdo con Vargas Forero (2014) existe un marco analítico que facilita la comprensión del alcance de la RSE en la Construcción de paz y el Desarrollo Sostenible, a su vez proporciona una caja de herramientas que las empresas pueden utilizar para gestionar las iniciativas globales de la Responsabilidad Social y las estrategias para Construir la paz. Entre ellas se encuentran:

- ✓ Pacto global de las Naciones Unidas.
- ✓ La guía ISO 26000 Responsabilidad Social.
- ✓ Las directrices de la organización para la cooperación y el desarrollo económico para empresas multinacionales.
- ✓ La iniciativa global de reportes.
- ✓ Los principios voluntarios de la seguridad y derechos humanos.
- ✓ Los principios rectores de la organización de las naciones unidas sobre empresas y derechos humanos.
- ✓ Instrumentos del sector minero.
- ✓ Objetivos de desarrollo sostenible.

Las herramientas antes mencionadas, están dirigidas a las responsabilidades éticas de las empresas, esto quiere decir, que su estandarización y adopción por parte de ellas, tiene como fin evitar ocasionar daños en el ejercicio diario de cada negocio que se realice, pero otra parte, es importante comentar el impacto de los MSC y su uso dentro de RSE contribuyen a la Construcción de paz y al Desarrollo Sostenible, partiendo de esta premisa nos centraremos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), específicamente en su número 16.

El programa de las Naciones Unidas para el desarrollo ubica a los ODS en relación con los 170 países en donde las causas principales son erradicar la pobreza, proteger el planeta y promover la paz y la justicia de todo el mundo (Naciones Unidas, Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, 2015), cuando se habla de Paz, Justicia e Instituciones fuertes, se refiere específicamente al ODS 16, el cual tiene como premisa principal “Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible y facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas” (Naciones Unidas, 2015, pág. 29). Esta aseveración es base fundamental para los demás objetivos y metas planteadas, en vista que no puede haber desarrollo sostenible sin paz, ni paz sin desarrollo, así lo señala la agenda 2030.

Con el propósito de dar una mejor ilustración de lo que se plantea, en la siguiente tabla se muestran las metas de manera aleatoria a fin a la congruencia de cada categoría:

Tabla 4

Categorías y metas del ODS 16: Paz, Justicia e instituciones sólidas

Categoría	Metas
Paz, Seguridad e inclusión	Reducir todas las formas de violencia.
	Fin del maltrato infantil.
	Reducir el tráfico de armas y la devolución de los activos robados.
	Adoptar decisiones inclusivas, participativas y representativas.
	Participación en países de desarrollo.
Justicia	Aplicar políticas no discriminatorias al desarrollo sostenible.
	Promover el estado de derecho.
	Reducir la corrupción.
	Acceso a la identidad jurídica
Fortaleza institucional	Proteger las libertades fundamentales.
	Aplicar políticas no discriminatorias al desarrollo sostenible.
	Reducir la corrupción.
	Crear instituciones eficaces y transparentes.
	Fortalecer las instituciones nacionales.
	Aplicar políticas no discriminatorias al desarrollo sostenible.

Nota: Elaboración propia a partir del análisis de Fernández Rodríguez (2018, pág. 15)

La aplicación de los MSC en los diferentes enfoques de la responsabilidad social causa un impacto directo en las metas dirigidas a fortalecer las instituciones, robustecer el sistema de justicia y contribuir con la paz y seguridad. Por tanto, la mediación y la conciliación resultan ser mecanismos heterocompositivos que además de brindar celeridad a los sistemas de justicia, brindan una solución eficaz para las instituciones en donde operan, como lo es la empresa privada.

METODOLOGÍA

La investigación contiene un enfoque meramente cualitativo, debido a que no se trata de una mera especulación, interpretación o reflexión de los suscritos, por lo contrario, se basa en comprobar la existencia de una problemática de estudio que da origen a diferentes reflexiones que parten del análisis de los documentos citados.

Entre otros aspectos el estudio parte de un diseño no experimental debido a que no se manipula ninguna de las variables.

También posee un enfoque exploratorio, en vista que la problemática planteada resulta ser un fenómeno del cual existe escasa literatura. Cabe destacar que la investigación exploratoria analiza a las variables o factores que podrían estar relacionados a la problemática y finaliza cuando ya se obtiene una idea clara y relevante de las variables y cuando se justifica que ya hay suficiente información sobre el tema (Abreu, 2012).

Instrumento

Con el objetivo de recopilar la información que contiene el marco teórico, se llevó a cabo una exhaustiva revisión de la bibliografía relacionada al sustento de la investigación, por medio del ejercicio de la lectura comprensiva en donde se analizaron con un enfoque crítico las veinticinco referencias bibliográficas.

Primeramente, se realizó un análisis comprensivo de las fuentes que están meramente relacionadas al fenómeno de estudio, como resultado se dedujo que existía escasa información sobre la relación que existe entre la mediación como MSC y la RSE, ambas figuras generadoras en la construcción de paz y el bienestar social.

CONCLUSIONES

La relación que subsiste entre la Responsabilidad Social y los Métodos de Solución de Conflictos está sumamente ligada a los tres pilares esenciales que plantea las Naciones Unidas: Los Derechos Humanos, el desarrollo y la Construcción de la paz.

De ahí que se pudo visibilizar parte del impacto y beneficio que se da entre la Responsabilidad Social Empresarial y el buen uso de la mediación o conciliación, en la búsqueda de resolver los problemas internos ligados a los grupos de interés. Estos conflictos también se ha demostrado que pueden ser evitados si las instituciones adoptan las herramientas globales establecidas por los organismos internacionales, que tienen como fin erradicar todo tipo de violencia, ya sea estructural, directa, política o cultural.

El incremento del uso de los MSC, en la práctica de las empresas, sociedad, universidades y comunidad en general, es una prueba significativa que la sociedad está buscando un medio diferente que les permita a ellos mismos solucionar sus controversias. La mediación puede ser vista como una herramienta pacificadora que contribuye a gestionar los conflictos, de acuerdo con sus características y beneficios, esta figura puede verse como un indicador que promueve el bienestar, la construcción de la paz y que brinda su aporte a que las organizaciones por medio de sus planes internos o externos logren alcanzar la sostenibilidad deseada por las Naciones Unidas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cabello Tijerina, P. A. (2012). La mediación como política social aplicada al fortalecimiento de la cultura de paz en México y España. España: Universidad de Murcia.
- Chancay-Cedeño, A. (2016). Responsabilidad social corporativa: historia y problemas para su estudio. *FIPCAEC*, 1, 39-50.
- F. J., & Fernández, J. (2008). *Análisis de la Ley de Responsabilidad Medioambiental, Ingeniería Química*. España.
- Fernández Rodríguez, J. J. (6 de Julio de 2018). ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones fuertes.
- Fundación Entorno. (2003). *Informe sobre la gestión ambiental en la empresa española*. Fundación Entorno. Madrid.
- Gorjón Gómez, F., & Flores Montes, J. A. (2020). La confianza como valor intangible de la mediación vs la desconfianza en los sistemas de procuración e impartición de justicia.

- Anuario de mediación y solución de conflictos 2019-2020(7)*, 31-46. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7679563>
- Gorjón Gómez, F., & Sáenz López, K. (2009). *Métodos alternos de solución de controversias. Enfoque educativo por competencias*. México: UANL.
- Gorjón, F. J., & Sánchez, A. (2015). *Las 101 preguntas de la mediación*. México: Tirant lo blanch.
- HAYA. (1907). Convención de 1907 para la resolución pacífica de controversias. Obtenido de <http://www.ordenjuridico.gob.mx/JurInt/PA2.pdf>
- International Alert. (2006). *Local Business, Local Peace: The Peacebuilding Potential*.
- J, C. A. (2010). *Ética y Responsabilidad Social en las Relaciones Laborales*. Valencia. España: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso.
- Lourdes, F. M., & Fernando, R. F. (2022). *Notario del Siglo XXI*. Obtenido de <https://www.elnotario.es/panorama/3659-la-mediacion-en-el-seno-de-la-empresa-competividad-y-responsabilidad-social-corporativa>
- Lozano, J. (2010). *La RSE en contextos de conflicto y postconflicto: de la gestión del riesgo a la*. Instituto de Innovación Social. Obtenido de http://biblioteca.clacso.edu.ar/Espana/ecp/20161219045051/pdf_1092.pdf
- M. N., R. M., & V. M. (2009). *Responsabilidad Social y Medio Ambiente*. España.
- Miranzo de Mateo, S. (2010). Quiénes socmo, a dónde vamos...Origen y evolución del concepto de mediación. *Revista de Mediacion*, 3(5).
- Muñoz, E., & Longobardi, T. (2012). Responsabilidad Social, ciencia y sociedad. 558-560. Obtenido de <https://www.repositoriobiblioteca.intec.edu.do>
- Naciones Unidas. (21 de octubre de 2015). A/RES/70/1. Obtenido de http://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/ares70d1_es.pdf
- Naciones Unidas. (2015). Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. Obtenido de www.undp.org
- Otero, M. M. (2007). *Mediación y solución de conflictos*. España: Tecnos.
- Rivarola, G. I. (2013). *Historia de la seguridad social*.
- Rosenfel, A., & Martínez, A. (2015). Responsabilidad Social Para Anticipar Conflictos Sociales Y Ambientales. *Strucplan*.
- Sánchez, A. (2015). *Mediación y arbitraje. Eficacia y proyección internacional*. México: Tiran lo blanch.
- Serrano Gonzales, C. R. (Junio de 2017). La conciliación en los procesos laborales en la corte superior de justicia de Huanaco 2013-2015. Huanaco, Peru.
- Six, J.-F. (1990). *Le temps des médiateurs*. Paris: Éditions du Seuil.
- Tamez González, G., Montalvo Herrera, D., Leyva Cordero, O., & Hernández Paz, A. (2018). Análisis comparativo sobre los métodos alternativos de solución de conflictos a partir de la legislación de los Estados de la República Mexicana. *Justicia*, 24(34), 385-404. doi: <https://doi.org/10.17081/just.23.34.2899>
- Vargas Forero, G. (2014). *La responsabilidad social empresarial en la construcción de paz: una introducción*. Obtenido de http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/cider-uniandes/20170727042633/pdf_516.pdf
- Vélez-Romero, X., & Cano-Lara, E. (2016). Los diferentes tipos de responsabilidad social y sus implicaciones éticas. *Dominio de la ciencia*, 2, 117-126.