

XIX Jornadas de  
Comunicaciones  
Científicas de la Facultad  
de Derecho y Ciencias  
Sociales y Políticas

UNNE

2023

*En homenaje a la Dra. Hilda Zulema Zárate*

Corrientes - Argentina

XIX Jornadas de Comunicaciones Científicas de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas: UNNE / Silvia Alegre... [et al.]; compilación de Martín Chalup; Lucía Sbardella; dirigido por Mario R. Villegas. - 1a ed. compendiada. - Corrientes:

Universidad Nacional del Nordeste. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas, 2023.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online  
ISBN 978-987-3619-94-6

1. Derecho. I. Alegre, Silvia. II. Chalup, Martín, comp. III. Sbardella, Lucía, comp. IV. Villegas, Mario R., dir.  
CDD 340.072



# MEDIACIÓN COMO RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE DISPUTAS (RAD) EN LAS EMPRESAS: UNA ESTRATEGIA PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTOS

Helbling, Juan G.

*juanghelbling@gmail.com*

## RESUMEN

La mediación como Resolución Alternativa de Disputas (RAD) ha surgido como una herramienta efectiva para la gestión de conflictos en las empresas. En lugar de recurrir a procesos judiciales costosos y prolongados, la mediación proporciona un enfoque colaborativo y flexible para resolver disputas, fomentando la comunicación y la búsqueda de soluciones mutuamente aceptables. Este trabajo explora el papel de la mediación como RAD en las empresas, destacando sus beneficios, principios fundamentales y etapas clave.

## PALABRAS CLAVES

Conflicto, Empresas, Eficacia.

## INTRODUCCIÓN

En palabras de Highton E, y Alvarez G (1995) La Mediación constituye uno de los procedimientos dentro de lo que hoy en día se denomina Métodos de Resolución Alternativa de Disputas (RAD) utilizando esa denominación genérica para diferenciarla de la Resolución de Conflictos a través del Sistema Judicial.

Es un proceso voluntario y confidencial en el que un mediador neutral facilita la comunicación entre las partes involucradas en un conflicto, ayudándolas a identificar sus intereses subyacentes y a alcanzar acuerdos mutuamente beneficiosos. A diferencia de la vía judicial, la mediación se enfoca en el futuro y busca preservar las relaciones y la autonomía de las partes. En el contexto empresarial, la mediación como RAD ha ganado reconocimiento como un enfoque eficiente y efectivo para resolver disputas laborales, comerciales y organizacionales.

## MÉTODOS

La metodología utilizada es de tipo cualitativa. Se utilizó como fuente primaria la experiencia profesional de uno de los integrantes de la

comunicación como Gerente de Recursos Humanos en empresas de la región. También se utilizaron datos de tipo secundario, apoyándose estos en doctrina específica de la materia. Como instrumento de recolección se llevaron a cabo entrevistas no estructuradas con actores claves en el proceso de resolución de conflictos.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Las últimas décadas ha cambiado por completo el paradigma del escenario empresarial y laboral. Los avances disruptivos de la tecnología trajeron consigo un amplio abanico de posibilidades para las personas a la hora de tomar decisiones sobre qué estudiar, dónde trabajar, qué emprender, cómo salir a ganarse la vida.

En este proceso han intervenido diversos factores, desde el cambio generacional que trae consigo un giro radical respecto a la forma en que la fuerza laboral entiende el concepto de trabajo y el lugar que ocupa este en su vida, así como el impacto que ha traído consigo el proceso de globalización de la economía mundial. Estos cambios han hecho posible superar en gran

medida el modelo de producción fordista para dar lugar a uno de carácter posmoderno y, a su vez, esta mutación en los procesos de producción ha generado una trascendental transformación en la forma de desarrollar el trabajo, los negocios y los conflictos.

El mundo laboral y empresarial representa en la actualidad un enorme desafío para todos. Nos encontramos atravesando cambios de todo tipo: tecnología, procesos, política, generaciones de personas que ocupan lugar en el mundo del trabajo, etc. Estas mutaciones generan resistencia y posteriormente numerosos tipos de enfrentamientos. Esto sumado a las particularidades del sistema judicial argentino respecto a los tiempos de respuesta y resolución hacen que las RAD dentro de las organizaciones se presenten como una estrategia alineada a las necesidades del mundo globalizado en el que vivimos. De esta forma la mediación en las empresas ofrece una alternativa valiosa a los procesos judiciales tradicionales para la resolución de conflictos. Al adoptar un enfoque colaborativo y centrado en el futuro, las empresas pueden aprovechar los beneficios de esta herramienta para preservar relaciones comerciales y laborales, ahorrar costos y promover una cultura de comunicación y colaboración. La implementación exitosa de programas de mediación requiere un compromiso organizacional y la capacitación adecuada de mediadores internos o la contratación de profesionales externos. Al adoptar la mediación como RAD, las empresas pueden fortalecer su capacidad para gestionar conflictos de manera efectiva y mantener un entorno laboral saludable y productivo.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Highton, E. y Alvarez G. (1995). *Mediación para resolver conflictos*. Rubén.  
Entelman, R. (2002). *Teoría del Conflicto*. Gedisa.

Calcaterra, R. (2016). *El Sistema Conflicto*. Ibañez.

Caamaño Rojo, E. (2005). La parasubordinación o el trabajo autónomo económicamente dependiente. El empleo en las fronteras del Derecho del trabajo. *Revista Laboral Chilena*, pp. 61-68.

EJE TEMÁTICO DE LA  
COMUNICACIÓN  
Procesos Y Sistema Judicial

#### FILIACIÓN

AUTOR 1: Docente Investigador - PI  
18G003 SGCyT-UNNE