



# UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

LA MEDIACIÓN COMO VÍA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y SU  
APLICACIÓN EN LA INTERVENCIÓN DEL ANTAGONISMO FAMILIAR

DAVILA TOLEDO MARIA DEL CISNE  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

MACHALA  
2019



# UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

LA MEDIACIÓN COMO VÍA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y  
SU APLICACIÓN EN LA INTERVENCIÓN DEL ANTAGONISMO  
FAMILIAR

DAVILA TOLEDO MARIA DEL CISNE  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

MACHALA  
2019



# UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

EXAMEN COMPLEXIVO

LA MEDIACIÓN COMO VÍA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y SU APLICACIÓN  
EN LA INTERVENCIÓN DEL ANTAGONISMO FAMILIAR

DAVILA TOLEDO MARIA DEL CISNE  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

VERA ARAGONES PEDRO WILFRIDO

MACHALA, 26 DE AGOSTO DE 2019

MACHALA  
26 de agosto de 2019



**Nota de aceptación:**

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado La mediación como vía de solución de conflictos y su aplicación en la intervención del antagonismo familiar, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.

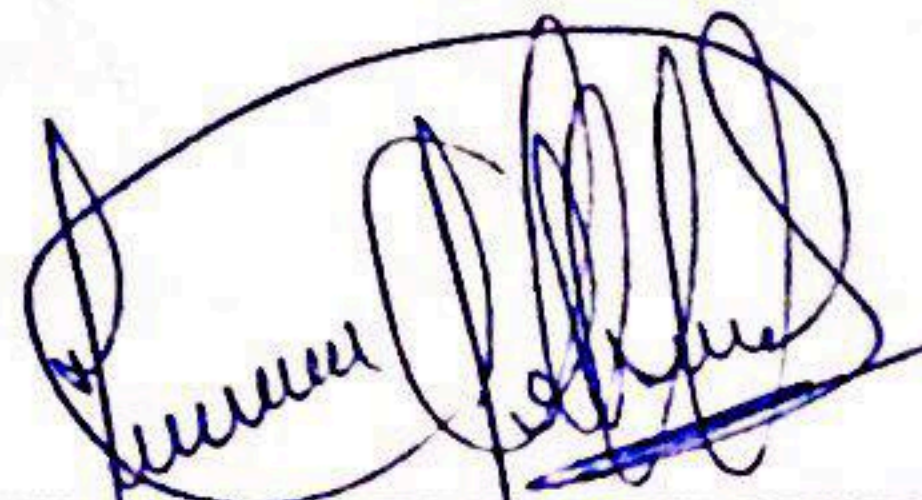


---

VERA ARAGONES PEDRO WILFRIDO

0701209652

TUTOR - ESPECIALISTA 1



---

JOHNSON RAMÍREZ IRMA MARISOL

0702881384

ESPECIALISTA 2



---

GORDILLO QUIZHPE MARCO IVAN

1102316039

ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: martes 03 de septiembre de 2019 - 21:39



## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** DAVILA TOLEDO MARIA DEL CISNE\_PT-010419.pdf (D54789773)  
**Submitted:** 8/12/2019 10:43:00 PM  
**Submitted By:** titulacion\_sv1@utmachala.edu.ec  
**Significance:** 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

## CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

La que suscribe, DAVILA TOLEDO MARIA DEL CISNE, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado La mediación como vía de solución de conflictos y su aplicación en la intervención del antagonismo familiar, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

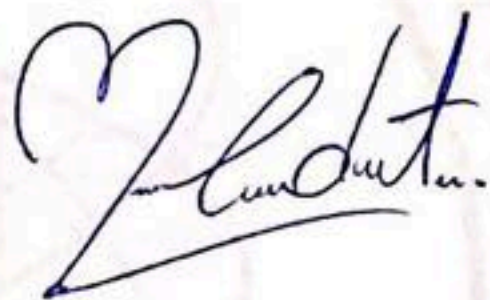
La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 26 de agosto de 2019



DAVILA TOLEDO MARIA DEL CISNE  
0750214363



## **RESUMEN**

La presente investigación de carácter bibliográfico se refiere a la mediación como vía de solución de conflictos y su aplicación en la intervención del antagonismo familiar. A lo largo del tiempo los seres humanos se caracterizan por nacer, crecer y morir dentro de una sociedad, por ende, no siempre se estará en total acuerdo, dando como resultado el conflicto

El conflicto es el entorno donde dos o más personas se encuentran en confrontación, hoy en día todos pasan por alguna situación similar; muchas de las familias desconocen este nuevo proceso de solución de conflictos que es la mediación, siendo flexible, rápido, eficaz y que evita llegar a instancias legales o tribunales de justicia, y, por último, pero no menos importante facilita el diálogo entre las dos personas o grupos en conflicto.

Es por eso que en la presente investigación se pretende identificar, describir y analizar la importancia de la mediación como vía de solución de conflictos frente al antagonismo, familiar. La cual permitirá generar estabilidad familiar, comunitaria y laboral, de esta forma que se pueda intercambiar opiniones y disminuir sus problemas. Que salgan adelante, fortaleciendo sus valores y situación afectiva, generando bienestar familiar y social, llevando una vida pacífica y que disminuya los niveles de antagonismo.

Palabras claves: mediación, problema, conflicto, antagonismo, solución y familia.

## **ABSTRACT**

The present literature research refers to mediation as a means of conflict resolution and its application in the intervention of family antagonism. Over time, human beings are characterized by being born, growing and dying within a society, therefore, a total agreement will not always be reached, resulting in conflict.

The conflict is the environment where two or more people are in confrontation, nowadays everyone goes through a similar situation; many of the families are unaware of this new process of conflict resolution that is mediation, being flexible, fast, efficient and that avoids reaching legal instances or courts of justice, and last but not least facilitates dialogue between people or groups in conflict.

That is why in the present investigation it is intended to identify, describe and analyze the importance of mediation as a means of conflict resolution against family antagonism. The quality can generate family, community and work stability, so that you can exchange opinions and reduce your problems. That they move forward, strengthening their values and emotional situation, generating family and social well-being, challenging a peaceful life and reducing levels of antagonism.

**Keywords:** mediation, problem, conflict, antagonism, solution and family.



# ÍNDICE

	págs.
RESUMEN .....	I
ABSTRACT.....	II
INTRODUCCIÓN .....	5
2. DESARROLLO .....	7
2.1.1. Conflicto.....	7
2.1.2. Problema .....	7
2.1.3. Antagonismo .....	7
2.2. Mediación.....	7
2.3 Importancia de la mediación .....	8
2.4. Características de la mediación.....	8
2.5. Tipos de mediación, sus características .....	9
2.5.1. mediación familiar.....	9
2.5.1.1. características de la mediación familiar .....	9
2.5.2. Mediación comunitaria y / o social .....	10
2.5.2.1. Características de la Mediación Comunitaria y / o Social.....	10
2.5.3. Mediación laboral.....	11
2.6. Causas del antagonismo familiar .....	12

2.7. fases de la mediación .....	12
2.8. Propuesta.....	13
3. CONCLUSIONES .....	18
BIBLIOGRAFÍA .....	19



# 1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere al tema la mediación como vía de solución de conflictos y su aplicación en la intervención del antagonismo familiar, en el marco del quehacer y las competencias profesionales del trabajador social.

las características principales de la mediación es que, es de carácter Voluntario, Libre Composición y Confidencial, por ende, estas características expuestas facilitan el dialogo entre la familia en disputa, dando como resultado posibles soluciones que beneficien a las dos partes.

Para analizar el proceso de la mediación es necesario conocer el impacto de este ante la familia. La investigación de esta herramienta, se realizó por el interés de conocer la medicación como vía para la solución pacífica y alternativa de solución de conflictos en familia que han entrada en crisis en la interacción y la comunicación. Esto permitió identificar la importancia y el impacto de la medición en la familia. La mediación es uno de los principales procesos de solución de conflictos, muy flexible que se adapta a cada una de las necesidades por las que están pasando las dos partes.

La investigación de esta herramienta se realizó por el interés de conocer la medicación como vía para la solución de conflictos frente al antagonismo familiar. Esto permitió identificar la importancia y el impacto de la medición en la familia. La mediación es uno de los principales procesos de solución de conflictos, muy flexible que se adapta a cada una de las necesidades por las que están pasando las dos partes.

En el ámbito profesional, como Trabajador Social, el interés es conocer las causas del antagonismo familiar, es decir, establecer las posiciones e intereses de acuerdo como establece Roger Fisher de la universidad de Harvard del cual es el creador del método y negociación de conflictos de Harvard.

los objetivos de la presente investigación son: como objetivo general describir la mediación como vía para la solución de conflictos y su aplicación en la intervención del antagonismo familiar. Y como objetivos específicos, identificar la importancia de la mediación frente al antagonismo familiar, y analizar el impacto de la mediación familiar.

Este ensayo refleja tres capítulos que son: Introducción, Desarrollo, conclusiones, Bibliografías y anexos.

El Capítulo I presenta un análisis, la descripción en breves rasgos sobre la temática a investigar.

En el Capítulo II presenta el desarrollo o Marco teórico, que incluye conceptualizaciones de conflicto, problema y antagonismo, que es la mediación, importancia de la mediación, características de la mediación, Tipos de mediación, causas del antagonismo familiar y la propuesta.

el Capítulo III que son las conclusiones que son cinco y cada una de ellas da responde a los objetivos y la propuesta.



## **2. DESARROLLO**

### **2.1. La mediación y la conceptualización de**

#### **2.1.1. Conflicto**

El conflicto es un entorno donde dos o más personas se encuentran en confrontación, dentro del conflicto podemos encontrar riñas, peleas o discusiones entre las personas, Pérez y Gutiérrez (2016).

#### **2.1.2. Problema**

Un problema es una situación en la cual hay discordancia, disgustos o preocupaciones que se pueden presentar entre dos o más personas, Bados y García (2014).

#### **2.1.3. Antagonismo**

El antagonismo tiene mucho que ver con el antagónico, que significa lo contrario. es una persona o cosa que realizan o hacen cosas opuestas, que muchas de las veces dan como resultado un problema, conflicto.

### **2.2. Mediación**

La mediación es un proceso alternativo para la solución de conflictos, donde intervienen dos partes, pueden ser dos o más personas que confían a un tercero (mediador) la posibilidad de resolver su problema. El cual tendrá como finalidad llegar a un acuerdo, tomando en cuenta los intereses de las dos partes involucradas, Vanderlinder (2015).

Es importante resaltar que a través de la práctica de la mediación se facilita el dialogo entre las personas o grupos en discordia, evitando llegar a la instancia judicial, para tener una

mediación adecuada el mediador debe conservar siempre la neutralidad y la imparcialidad en todo el proceso.

### **2.3 Importancia de la mediación**

Al mencionar la importancia de la mediación a continuación expongo la siguiente: según Cobas (2014), la mediación es una alternativa excelente para solucionar conflictos, pues al momento de empoderar a cada uno de los participantes, toman el control de sus propias decisiones, el mediador actuando de manera neutral lo único que hace es ayudar a que cada uno de los involucrados sean capaz de llegar al mejor acuerdo que beneficie a las dos partes.

Carrillo (2015), la mediación es un proceso favorable, flexible para la solución de conflictos, que evita llegar a instancias legales o tribunales de justicia, y de esta manera alanzar finalmente un acuerdo que favorezca a los involucrados en solucionar su problema.

### **2.4. Características de la mediación**

Dentro de las características de la mediación según Caycedo y Cocunubo (2016) afirman lo siguiente:

la mediación es una forma pacífica y practica de resolver las problemáticas de dos o más personas, se caracteriza por ser voluntaria, nada ni nadie puede obligar a los involucrados aceptar este proceso, si una de las dos partes no desea seguir pueden retirarse de la sala y no habrá problema alguno. Otra de las características es la libre composición, los actores son los protagonistas, cualquiera de las dos partes puede proponer las posibles soluciones y si están de acuerdo serán aceptadas.



Y, por último, pero no menos importante es la confidencialidad de todo lo tratado dentro de la sala de mediación entre los grupos en conflicto y el mediador.

## **2.5. Tipos de mediación, sus características**

### **2.5.1. mediación familiar**

La mediación familiar facilita la comunicación y el entendimiento entre la familia fortaleciendo los vínculos, que por algún motivo tienen o han tenido problemas que dificulten llevar una convivencia agradable para ellos, Pérez y Rodríguez (2014).

Dentro de la mediación familiar, juegan un papel muy importante sus integrantes: padre y madre, padres e hijos, y hermanos, estos a su vez cuando entran en conflicto por iniciativa o sugerencia profesional aceptan de manera libre y voluntaria el proceso, y son protagonistas de este por lo tanto son las encargadas de tomar una solución donde todos ganan, la o el mediador no toma ninguna decisión, ni juzga ni opina su único objetivo es facilitar el dialogo y buscar una solución que satisfagan las necesidades de las partes involucradas.

#### **2.5.1.1. características de la mediación familiar.**

Dentro de las características de la mediación según Arboleda (2017) afirma que la mediación es un **proceso alternativo** en la resolución de problemas.

Es necesaria para resolver problemas que se generan dentro del hogar, como también separaciones de los padres o divorcios, juicio de alimento, patria potestad, autorización para poder llevar al menor a algún país, abandono, como también manejar situaciones como la propiedad de tierras, herencias, entre otras dificultades que se generan dentro del hogar. Dentro de la mediación familiar, cualquier integrante de esta como esposa, esposo, hijos, hermanos,

abuelos, nietos que esté pasando por un conflicto puede ser partícipe y beneficiario de este proceso.

En la mediación familiar cada uno de los integrantes son los protagonistas activos del proceso, su participación es voluntario y cien por ciento confidencial; El mediador o mediadora promueve un clima amigable de manera imparcial, de participación y respeto entre las dos partes involucradas.

### **2.5.2. Mediación comunitaria y / o social**

Según la Ley de Arbitraje y Mediación en el Título III, nos indica que mediación comunitaria se reconoce como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos; los centros de mediación comunitaria pueden ser establecidos en barrios urbanos y rurales y en todas las comunidades que hay en el Ecuador y por ende en la ciudad de Machala, y la provincia (Art.58).

Todo este proceso es de carácter gratuito, alcanzando cada uno los objetivos y procedimientos establecidos en la ley de Arbitraje y Mediación. Los Centros de Mediación establecerán servicios de capacitación adecuados para los mediadores y mediadoras comunitarios, teniendo siempre en cuenta las características de la comunidad como por ejemplo cultura, etnia, nivel socio-económico (Art. 59).

En si la mediación comunitaria constituye un medio alternativo de resolución de problemas ayuda a mejorar la calidad de vida dentro de grupos o comunidades

#### **2.5.2.1. Características de la Mediación Comunitaria y / o Social**

De la ley antes mencionada, se establece que las características de la Mediación Comunitaria y /o Social son las siguientes:

La Confidencialidad, todas las personas involucradas dentro del proceso de la mediación tienen el derecho y obligación de no divulgar la información tratada dentro del caso.

La Voluntariedad, es decir que las partes únicamente manejan este procedimiento de manera libre, lo que se busca es que las personas en el caso se sientan cómodas, y si no están de acuerdo con el proceso pueden retirarse de la sala de mediación y no habrá problema.

La Neutralidad, dentro del proceso de la mediación el mediador o mediadora no puede ponerse a favor o inclinarse a ninguna de las dos partes en conflicto, lo que debe hacer es guiar o sugerir alguna propuesta o posible solución.

Gratuidad, esto quiere decir que todo el proceso y cada uno de los servicios no tienen ningún costo alguno, el estado garantiza todo el proceso.

### **2.5.3. Mediación laboral**

Este prototipo de mediación se ve manifestada en las relaciones colectivas, o en los contextos de áreas de trabajo, esta es una nueva propuesta en la resolución de conflictos, Duplan (2017) menciona que la mediación laboral es una mejora dentro del sistema de administración de empresas públicas o privadas, es una nueva búsqueda de fórmulas al momento de resolver una disputa dentro del área de trabajo.

Según el código de trabajo en el Párrafo 6to. De la Dirección de Subdirecciones de Mediación Laboral en el Art. 555 una de sus funciones es “Elaborar y ejecutar programas de contacto entre empleadores y trabajadores, a través de sus respectivos organismos, encaminados a lograr un mejor entendimiento entre ellos”. A través de esta nueva modalidad se espera que



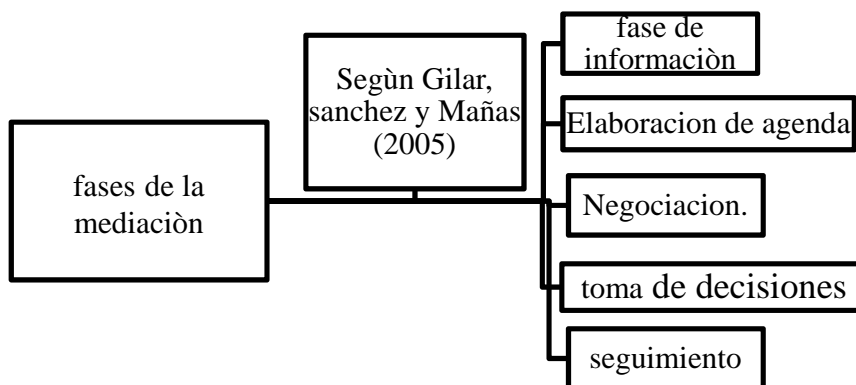
se puedan resolver los diferentes problemas colectivos de una forma pacífica, impulsando la negociación y fomentando la cultura del dialogo en el área laboral.

## 2.6. Causas del antagonismo familiar

La familia es un grupo de personas unidas por relaciones filiales, padres, hermano e hijos, que se encuentran estrechamente relacionados y debido a esta estrecha relación siempre nos vamos a encontrar con un sin número de disputas, dificultades, o conflictos.

El conflicto familiar es inevitable y algo natural, debido a que, dentro de la familia, se encuentran personas con diferentes pensamientos, edades, y formas de ver la vida.

## 2.7. fases de la mediación



la fase de información, una vez que las dos partes involucradas este de acuerdo en realizar este proceso se firma un documento donde queda plasmado el compromiso de las dos partes y el mediador, facilitando el dialogo, e identificación de las problemáticas de cada persona involucrado en la problemática.

Elaboración de agenda, en este período se plantea o define los puntos clave que las dos partes desean definir, siempre con un lenguaje inclusivo e imparcial, esta fase tiene como

objetivo la aprobación y entendimiento de las dos partes y fortalecer una comunicación y así dar pase a la fase de la negociación.

Negociación: intereses, opiniones y colaboración, esta fase ayuda a fortalecer la comunicación, las dos partes involucradas se convierten en protagonistas de sus propias decisiones generando opiniones, buscando cada uno de los intereses que desean conseguir mediante este proceso.

Toma de decisiones, una vez que llegan a un acuerdo se redacta un documento, donde queda plasmado los acuerdo que es firmado por las personas involucradas en el proceso.

Y el seguimiento del proceso se constata si ha sido cumplido el o los acuerdos, por medio del mediador.

## **2.8. Propuesta**

### **Datos informativos**

#### **Tema de la propuesta:**

Promover la mediación como una herramienta ante la solución de problemas familiares.

#### **Beneficiarios:**

familias de la Ciudadela Girasoles de la Ciudad de Machala.

#### **Ubicación:**

la Ciudadela Girasoles, se encuentra ubicada al Sur Oeste de la ciudad de Machala Provincia de El Oro.





**Antecedentes de la propuesta:**

La propuesta permitirá mejorar la calidad de vida de las familias, que haya más armonía, fomentando el dialogo y promoviéndolo en el día a días y de esta forma que disminuya los niveles de antagonismo dentro del el hogar.

El objetivo de esta propuesta es de generar estabilidad familiar, comunitaria y laboral, de esta forma que se pueda intercambiar opiniones y disminuir sus problemas. Que salgan adelante, fortaleciendo sus valores y situación afectiva, generando bienestar familiar y social. Se propone el diseño de la creación de un Taller dentro de la Ciudadela, sobre la mediación y como esta ayuda a resolver los problemas de una forma pasiva y eficaz.

Y a partir de esta propuesta técnica se espera que las familias mejoren su calidad de vida, llevando una vida pacífica y que disminuya los niveles de antagonismo.



 <b>NUMERO DE HABITANTES</b>	<b>150 PERSONAS</b>
 <b>DIRECCION</b>	<b>CASA COMUNAL DE LOS GIRASOLES</b>
 <b>HORARIO</b>	<b>LUNES 12- MIERCOLES 14 Y VIERNES 16 DE AGOSTO.</b> <b>8h00 PM A 9:30 PM</b>
 <b>RESPONSABLE</b>	<b>MARIA DEL CISNE DAVILA TOLEDO</b>

No.	TEMAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	MATERIALES	TIEMPO/ MESES		
						Agosto 12-14-16		
						L	M	V
1	intervención sobre la mediación <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es la mediación?</li> <li>• ¿importancia de la mediación?</li> <li>• ¿características de la mediación?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregar folletos sobre la mediación</li> <li>• Proveer ejemplos sobre la mediación con casos reales entre los participantes</li> <li>• lluvia de ideas sobre la mediación, su importancia y características</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediadora /or del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Machala.</li> <li>• María Dávila</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos Humanos</li> <li>• Recursos Tecnológicos</li> <li>• Materiales de Oficina</li> <li>• Recursos de alimentación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Folletos</li> <li>• proyector</li> <li>• lapiceros</li> <li>• hojas</li> </ul>			
2	intervención sobre tipos de mediación <ul style="list-style-type: none"> <li>• mediación familiar y sus características</li> <li>• mediación comunitaria y sus características</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• video informativo sobre los tipos de mediación, pero dándole un plus a la mediación familiar.</li> <li>• dinámica sobre entendieron</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediadora /or del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Machala.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos Humanos</li> <li>• Recursos Tecnológicos</li> <li>• Materiales de Oficina</li> <li>• Recursos de alimentación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• proyector</li> <li>• lapiceros</li> <li>• hojas</li> </ul>			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>mediación laboral y sus características</li> </ul>	<p>sobre cada uno de los tipos de mediación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>trabajo grupal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>María Dávila</li> </ul>					
3	<p>intervención sobre la ley que ampara la mediación haciendo énfasis en mediación familiar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ley de Arbitraje y Mediación</li> <li>causas del antagonismo Familiar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>charla sobre artículos que amparan la mediación</li> <li>trabajo grupal</li> <li>dinámica de integración familiar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mediadora /or del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Machala.</li> <li>María Davila</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos Humanos</li> <li>Recursos Tecnológicos</li> <li>Materiales de Oficina</li> <li>Recursos de alimentación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>proyector</li> <li>lapiceros</li> <li>hojas</li> </ul>			



### 3. CONCLUSIONES

Una vez realizado un estudio minucioso, en función de los objetivos planteados y a la propuesta del presente trabajo, se concluye lo siguiente:

- Frente al sinnúmero de conflictos existentes dentro de la familia es necesario que se trabaje para que sus integrantes conozcan que existe un proceso alternativo de resolución de conflictos que es la mediación la misma que bien dirigida da de hecho la solución a los diferentes problemas que se den al interior de esta.
- la mediación es un procedimiento alternativo que puede resolver muchos inconvenientes como por ejemplo conflictos de padres e hijos relacionados con el comportamiento o reglas disciplinarias, disputas de familias, problemas conyugales, como divorcios.
- La mediación es un proceso asistido o guiado por un tercero (mediador/mediadora) regido por normas y leyes que regula el estado a través de las diferentes instituciones.
- La mediación es de carácter voluntario y cien por ciento confidencial, y su objetivo es llegar a un acuerdo mutuo donde las dos partes terminen ganando.
- Este proceso sea familiar, comunitario/social o laboral debe de ser difundido a través de diferentes estamentos, para que así las personas que tengan algún conflicto puedan saber cómo, cuándo y dónde resolverlo.

## BIBLIOGRAFÍA

Pérez, E. y Gutiérrez, D. (2016). El conflicto en las instituciones escolares. *Ra Ximhai*, 12 (3), 163-180. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/461/46146811010.pdf>

Bados, A. y García, E. (2014). Resolución de problemas. Universidad de Barcelona, Facultad de psicología. Recuperado de

Vanderlinder, I. (2015). Análisis de la mediación en sede judicial laboral venezolana.

*Telos*, 17(1), 75-95. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99338679006>

Cobas, M. (2014). Mediación familiar. Algunas reflexiones

sobre el tema. *Revista Boliviana de Derecho*, (17), 32-51.

Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=427539932003>

Carrillo, C. (2015). Mediación familiar internacional y Sustracción de menores. *Barataria*.

*Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, (19), 185-196. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322142549013>

Caycedo, R. y Cocunubo, N. (2016). La mediación como una Solución alternativa de la

violencia escolar. *Investigaciones Andina*, 18 (33), 1729-1749. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=239053104009>

Pérez, V. y Rodríguez, H. (2014). Mediación familiar y adolescencia. *International Journal*

- of Developmental and Educational Psychology*, 6 (1), 197-206. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349851790023>
- Arboleda, A. (2017). Conciliación, mediación y emociones: Una mirada para la solución de los conflictos de familia. *Civilizar. Ciencias Sociales y Humanas*, 17 (33), 81-96. Recuperado: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=100254730005>
- Registro Oficial No.417. Ley de Arbitraje y Mediación y sus Reformas, Quito, Ecuador, 14 de diciembre de 2006.
- Duplá Marín, T. (2017). La mediación empresarial y el conflict management: claves de la evolución del modelo estadounidense. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, (25), 45-56. Recuperado: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78852903006>
- Gilar, R., Sánchez, B. y Mañas, C. (2005). Los procesos de mediación para la resolución de conflictos. Descripción de una experiencia. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2 (1), 239-248. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3498/349832309017.pdf>