

Percepción de Mediadores Respecto al Uso de Recursos Psicológicos en el Azuay-Ecuador

Perception of Mediators Regarding the Use of Psychological Resources in Azuay-Ecuador

Margarita Alexandra Zeas Armijos^{1*} <https://orcid.org/0009-0005-3013-2447>

Ana Lucía Iñiguez Ibarra¹ <https://orcid.org/0000-0002-6117-7737>

¹ Universidad de Cuenca, Azuay-Ecuador

* Autora para correspondencia: margaritalexandra_123@hotmail.com

Resumen

La mediación es un proceso de resolución de conflictos para llegar a un acuerdo satisfactorio. Es un proceso intrajudicial o extrajudicial; es creativo e implica no restringirse a lo que dice la ley, además del empleo de recursos psicológicos para garantizar una adecuada solución. Se realizó una investigación con enfoque cualitativo, tipo de diseño fenomenológico de alcance exploratorio. Se trabajó con siete mediadores de los centros de mediación de la provincia del Azuay, en Ecuador y se aplicó la entrevista a profundidad para identificar las apreciaciones que tienen los mediadores respecto a las características y utilidad de los recursos psicológicos empleados en el proceso de mediación, además de los conocimientos que tienen al respecto. Los resultados obtenidos evidencian el limitado uso, conocimiento y la real utilidad de los recursos psicológicos en las mediaciones en los distintos ámbitos, siendo esta una herramienta beneficiosa.

Palabras clave: mediación, recursos psicológicos, intrajudicial, extrajudicial

ABSTRACT

Mediation is a conflict resolution process to reach a satisfactory agreement. It is an intrajudicial or extrajudicial process; it is creative and implies not being restricted to what the law says, in addition to the use of psychological resources to guarantee an adequate solution. An investigation was carried out with a qualitative approach, a type of phenomenological design with an exploratory scope. We worked with seven mediators from the mediation centers in the province of Azuay, in Ecuador, and an in-depth interview was applied to identify the appreciations that the mediators have regarding the

characteristics and usefulness of the psychological resources used in the process. mediation process, in addition to the knowledge they have about it. The results obtained show the limited use, knowledge and real usefulness of psychological resources in mediations in different fields, this being a beneficial tool.

Keywords: mediation, psychological resources, intrajudicial, extrajudicial

Recibido: 15/9/23

Aceptado: 15/10/23

INTRODUCCIÓN

La historia de la mediación para resolver conflictos surge en los Estados Unidos y se refiere, más específicamente, a su uso en el movimiento obrero. Desde la Ley de Arbitraje de 1888, tanto obreros como jefes han recurrido de manera rutinaria a las terceras partes neutrales como método a través del cual pueden oírse y resolverse de forma razonable las quejas, tanto contractuales como disciplinarias (Orta, 2015).

En primera instancia se ofrecen diferentes definiciones de mediación que comprenden aspectos en común. La autora se apega al concepto ofrecido por Mansilla (2012), quien plantea que la mediación es un espacio de comunicación que ha sido definida como una zona intermedia que promueve nuevas relaciones que permite la regulación de tensiones y que puede resolver conflictos.

La mediación para Macas et al. (2017), sigue el concepto tradicional, como una aproximación a la resolución de conflictos en el cual un tercero neutral interviene en una disputa con el consentimiento de las partes para ayudarlos a alcanzar una satisfacción y mutua solución de los problemas en discusión.

Por mediación entendemos una "acción intencional que, usando los recursos pertinentes, produce los cambios necesarios para conseguir los fines que pretendemos cuando interaccionamos" (Fuentes, 1995, p. 327).

La mediación es un proceso intencionado por parte del mediador en la que el sujeto no solo desarrolla habilidades, sino también adquiere valores y la "estructura con la cual él puede percibir y hacerse una idea del mundo" (Feuerstein citado por Arancibia *et al.*, 1999, p. 130).

La Constitución de la República del Ecuador (2008, art 190), menciona: “Se reconocen el arbitraje, la mediación y demás procedimientos alternativos para la resolución de conflictos. Estos procedimientos deben aplicarse de conformidad con la ley a circunstancias que puedan ser inherentemente perjudiciales...”.

De igual forma el Art. 97 de la Carta Magna señala: “Todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la ley” (Universidad Ecuatoriana Espíritu Santo, 2019).

Según Guamán (2011) existen varios principios que debe tener un mediador entre los cuales podemos mencionar:

- Voluntariedad.
- Confidencialidad.
- Flexibilidad.
- Neutralidad.
- Imparcialidad.
- Equidad.
- Legalidad.
- Honestidad.

Para poder definir con mayor eficacia los campos de aplicación de la mediación cabe mencionarlo de manera intrajudicial, este tipo de mediación consiste en un sistema “informal, participativo, fácilmente accesible y rápido”, que concede y garantiza el derecho, de toda la población a acceder a la justicia. Siguiendo este procedimiento, las partes adquieren un carácter principal en el conflicto, siendo ellas mismas los artífices de un acuerdo que resulte, en la medida de lo posible, mutuamente beneficioso y respete sus pretensiones (Suárez, 2019).

Ahora bien, mencionamos a la mediación extrajudicial como un método no judicial en el que ambas partes participan de manera voluntaria y confidencial. Este procedimiento facilita la comunicación entre los involucrados para que puedan llegar a un acuerdo, con el objetivo de encontrar la mejor solución. También posee su propio reglamento y está regulado por la ley. Para poder llevar a cabo esta mediación, las partes involucradas deben contar respectivamente sus versiones y debe existir la presencia de un mediador. Este procedimiento puede aplicarse a casi cualquier sector, exceptuando la violencia de género, es decir, tanto en el sector laboral, educativo, civil o mercantil puede realizarse un procedimiento de Mediación Extrajudicial (de Vargas, 2018).

Peñafiel (2021) describe los siguientes recursos psicológicos como los principales

empleados en la psicología y que a su vez sirven para ejercer la mediación.

- Observación.
- Entrevista.
- Registro.
- Investigación.
- Diagnóstico.

Según Clavijo (2011), los recursos psicológicos son “aquellas maniobras concretas capaces de producir impacto en la psiquis del paciente, en aras de facilitar la obtención de un determinado objetivo terapéutico. Hay recursos predominantemente cognitivos, emocionales o conductuales;” (p. 151). Este autor describe en su libro *Crisis, Familia y Psicoterapia*, más de 100 recursos técnicos útiles para la salud mental y también se pueden tomar algunos para el proceso de mediación.

Los mecanismos alternativos de resolución de conflictos entre ellos la mediación han sido conocidos hace varios años, Ontiveros (2018) menciona a la Conferencia de la Paz de la Haya dada en el año de 1899, siendo esta convocada por Zar Nicolás II de Rusia cuyo objetivo era entablar estrategias o recursos para el mantenimiento de la paz mundial y proponer soluciones pacíficas a los conflictos que enfrentaba los países.

El conductismo es el antecedente inmediato de la mediación, y el concepto de mediación tiene su origen en el pensamiento conductista de la psicología, de ahí que el objetivo de la mediación con la utilización de recursos psicológicos estriba en conocer, o identificar, las variables dependientes e independientes, la manera y términos de cómo éstas inciden en la forma de ser del individuo, a fin de predecir, cambiar o modificar su conducta (Gándara, 2017).

Como otro antecedente internacional referente a la mediación podemos mencionar a la *Tercera Conferencia Judicial sobre Cuestiones Transfronterizas del Derecho de Familia* realizada en Malta en el año 2009 donde fue puesta a conocimiento de sus asistentes una guía enfocada en las buenas prácticas sobre los aspectos civiles de la sustracción internacional de menores donde se menciona en uno de sus apartados por primera vez a la mediación como un recurso de resolución de conflictos los cuales velan por la integridad del menor (Ontiveros,2018).

Ahora bien si nos referimos a la mediación dentro de nuestro país esta es considerada dentro de la Constitución del Ecuador por primera vez en el año 2008, donde menciona reconocer a la mediación como uno de los recursos alternativos para la solución de conflictos, este recurso está sujeto bajo la ley de Arbitraje y Mediación. Con lo dicho,

podemos afirmar que, en Ecuador, la mediación no es simplemente un mecanismo de tipo jurídico, sino también de tipo constitucional (Villanueva, 2018).

Finalmente, en lo que conlleva la aplicación a nivel local de la mediación, esta se da a par de la aceptación por la constitución del Ecuador, sin embargo, no existen aún estudios enfocados a describir el inicio de la mediación en el Azuay y de igual manera la utilización de recursos psicológicos.

Principalmente los usos de estos recursos psicológicos en la mediación son eficaces como menciona Santos (2017) estos tienen como función principal manejar las emociones que se producen cuando las personas que están en dificultades tienen que llegar a acuerdos, de ahí la importancia de esta investigación.

Por lo tanto, se planteó la **pregunta de investigación** ¿Cuál es la perspectiva de las y los mediadores respecto a la utilidad y conocimientos del uso de recursos psicológicos en la mediación intrajudicial y extrajudicial en el contexto azuayo, en el año 2023?

El **objetivo general** del trabajo fue describir la percepción de los y las mediadores/as respecto al uso de los recursos psicológicos en la mediación intrajudicial y extrajudicial en el contexto azuayo en el periodo 2023 y como objetivos específicos poder identificar las apreciaciones que tienen las y los mediadores respecto al conocimiento, las características y utilidad de los recursos psicológicos que se utilizan en el proceso de mediación en el contexto azuayo, además de explicar el uso o no, los conocimientos y la utilidad de los recursos psicológicos en el proceso de mediación.

DESARROLLO

El presente estudio se elaboró bajo un enfoque de investigación *cualitativo*, ya que pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos (Hernández et al., 2014).

El estudio tuvo un alcance exploratorio debido a que es un tema escasamente estudiado, novedoso, donde se pudo investigar en las diferentes bases de datos profesionales que no existen investigaciones previas similares en este contexto. El tipo de diseño fue *fenomenológico*, ya que se ve la esencia de las experiencias: lo que varias personas experimentan en común respecto a un fenómeno o proceso, en este caso la utilización de herramientas psicológicas en la mediación (Hernández et al., 2014).

El estudio se desarrolló en la provincia del Azuay, Ecuador, con siete mediadores/as de tres centros de mediación de las Universidades de Cuenca, de la Universidad de Azuay y de la Universidad Católica de Cuenca, respectivamente.

Se basó en los siguientes *criterios de inclusión*: profesionales dedicados a la mediación que mínimo lleven un año ejerciendo esta función y, sin distinción de sexo; como *criterios de exclusión* aquellos profesionales que estén en sustitución temporal de otros pero que no tengan formación en estas funciones.

Categorías de Investigación Cualitativa

Mediación: que según Mansilla (2012), plantea que es un espacio de comunicación que ha sido definida como una zona intermedia que promueve nuevas relaciones que permite la regulación de tensiones y que puede resolver de conflictos.

Recursos psicológicos: los recursos psicológicos son elementos que dan poder a la persona para hacer frente a las situaciones que vive, por lo que pueden variar, intercambiarse, darse o recibirse, según sea el contexto social y las circunstancias en las que se utilizan, siendo empleados especialmente ante situaciones percibidas como amenazadoras o estresantes (Pérez-Padilla y Rivera-Heredia, 2012).

Mediación intrajudicial: en el ámbito del Derecho Civil es un método auxiliar y complementario a la Administración de Justicia especialmente útil en aquellos conflictos en los que la autoridad judicial aprecie que es conveniente y posible facilitar una solución de consenso (González et al., 2012).

Mediación extrajudicial: es un procedimiento no judicial, voluntario y confidencial dirigido a facilitar la comunicación entre las partes para que ellas mismas alcancen una solución a su problema, con la asistencia de un profesional imparcial y neutral llamado Mediador (Camino, 2014).

En este estudio se empleó la técnica de entrevista a profundidad, con los mediadores para describir la percepción de ellos respecto al uso y conocimientos de los recursos psicológicos, además, se obtuvo las limitaciones y necesidades que se presentan frente a la utilización de estos.

Los datos obtenidos de esta investigación fueron analizados mediante el uso del programa Atlas.Ti, diseñado para encontrar y resaltar segmentos de interés dentro de los datos, marcarlos con códigos y correr análisis descriptivos e interpretativos.

A continuación, se presentan los **principales resultados** de la investigación lo que permitió describir la percepción de las y los mediadoras/es respecto al uso y conocimientos de los recursos psicológicos en la mediación intrajudicial y extrajudicial

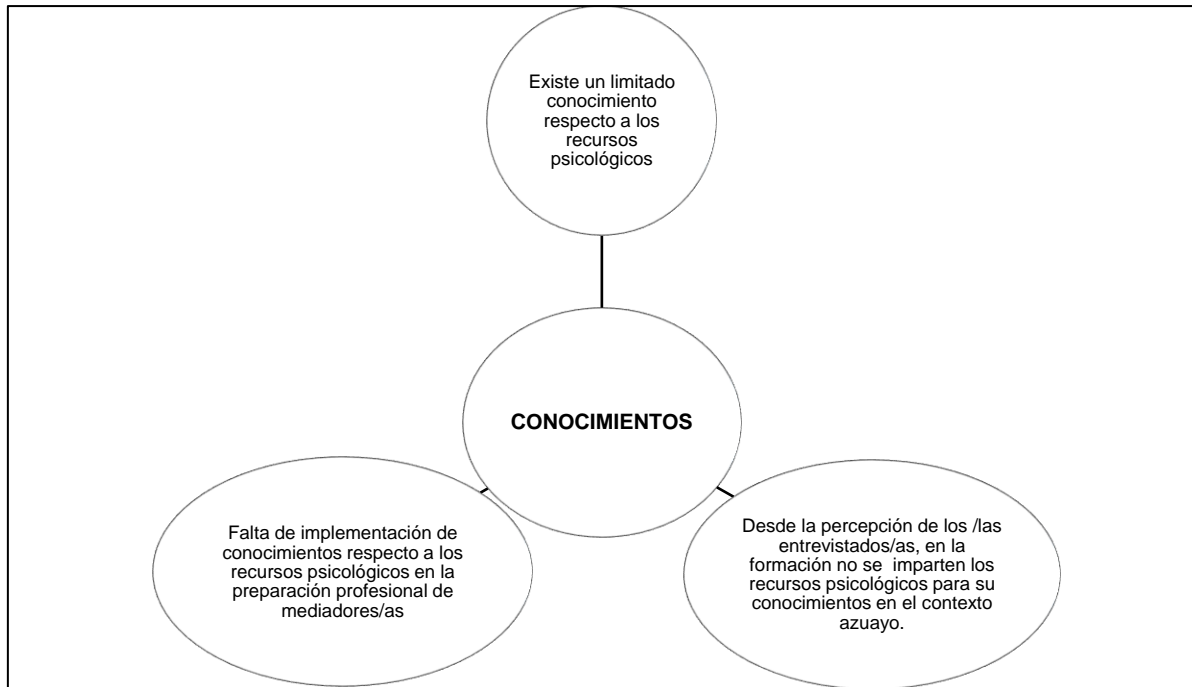
en el contexto Azuayo en el periodo 2023.

En la **Tabla 1** se evidencian las edades mínimas y máximas de los mediadores, lo cual arroja que tienen una edad promedio de 37 años, la muestra en su mayoría fue conformada por mujeres y la profesión principal es de abogado/a. En el contexto azuayo principalmente no existe una edad de iniciación o finalización para poder ejercer como mediador/a, el principal requisito es poseer un certificado donde indique su preparación y capacitación en el ámbito de la mediación, Lozano y Vives (2011) mencionan en su trabajo de titulación que la formación de los mediadores es un punto clave para el correcto desarrollo de un programa de mediación, donde se requiere trabajar en aspectos como la comprensión de los conflictos, los tipos y causas, así como en los procesos de resolución de conflictos, técnicas de comunicación y manejo de emociones, es decir, para poder ejercer en la mediación se necesita una capacitación adicional a la profesión la cual no necesariamente tendría que estar incluida en las profesiones jurídicas y otras.

Tabla 1. *Características Sociodemográficas*

	Descripción	n	%
EDAD	Mínimo 31	7	
	Máximo 60		
GÉNERO	Femenino	4	57.15
	Masculino	3	42.85
PROFESIÓN	Abogado/a	6	85.71
	Orientadora Familiar	1	14.29

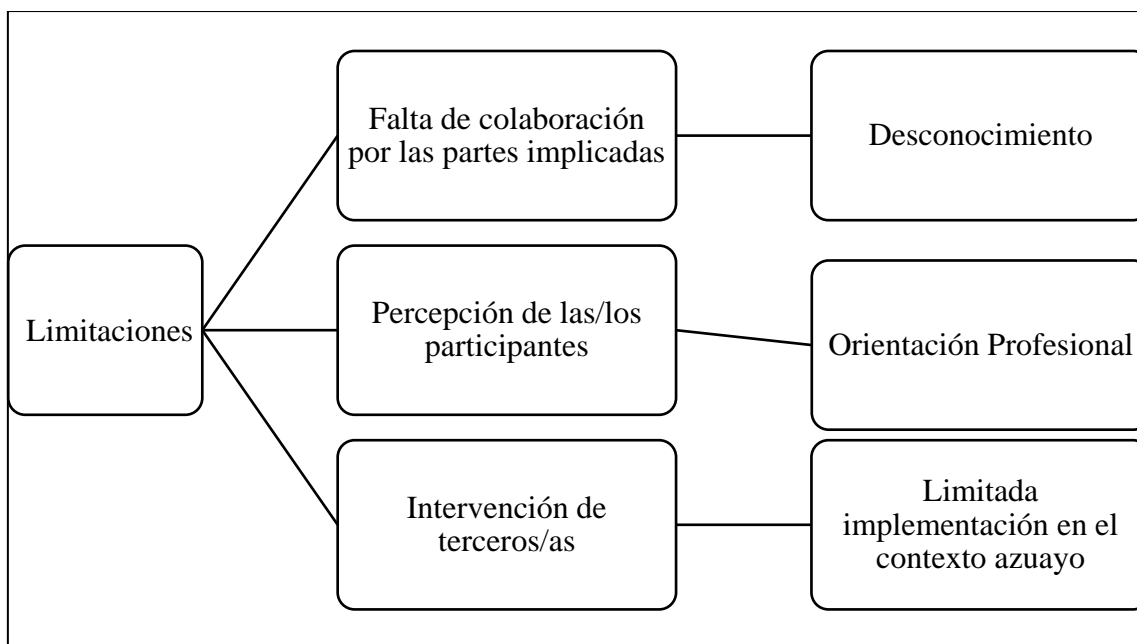
Figura 1. *Conocimientos de los Recursos Psicológicos en la Mediación*



En la **figura 1** se pudo apreciar la primera categoría de investigación respecto a los conocimientos sobre los recursos psicológicos y su utilidad en la mediación en el contexto azuayo, donde se percibe la existencia de un limitado conocimiento por parte de los mediadores entrevistados respecto a los recursos psicológicos y su aplicación en la mediación, esto desde la perspectiva de las/los entrevistados, se presenta a raíz de la limitada importancia hacia los recursos psicológicos durante la preparación profesional de los mediadores.

De las entrevistas se pudo denotar a manera superficial un conocimiento empírico del uso de estos recursos, debemos recordar que la mediación es una profesión en sí misma, lo que implica que el/la profesional tiene que pensar como mediador/a, utilizando obligatoriamente una lógica de análisis y no actuar acorde a su profesión de base, es decir, un psicólogo no puede dar terapia durante una mediación, sin embargo, en un conflicto entre dos o más personas se encuentran involucrados numerosos componentes de carácter psicológico referentes a las personas implicadas, al proceso y al conflicto en sí mismo. Por consiguiente, resulta factible la implementación del uso de estos recursos en cualquier ámbito de mediación considerando así el bienestar psicológico de las personas implicadas.

Figura 2. *Limitaciones en la Utilización de Recursos Psicológicos*



Ahora bien, en la **figura 2** se mostró una escasa utilidad de dichos recursos psicológicos respecto a las limitaciones que se pueden presentar para su implementación en la mediación entre ellos están la falta de colaboración por las partes, es decir, cuando una de ellas no muestra una apertura colaborativa en el proceso. Como resultado de la entrevista se pudo obtener en su gran mayoría una similitud en las opiniones frente a la intervención de terceras personas entre ellos familia, abogados de las partes cuyo objetivo es el bienestar unilateral de las partes.

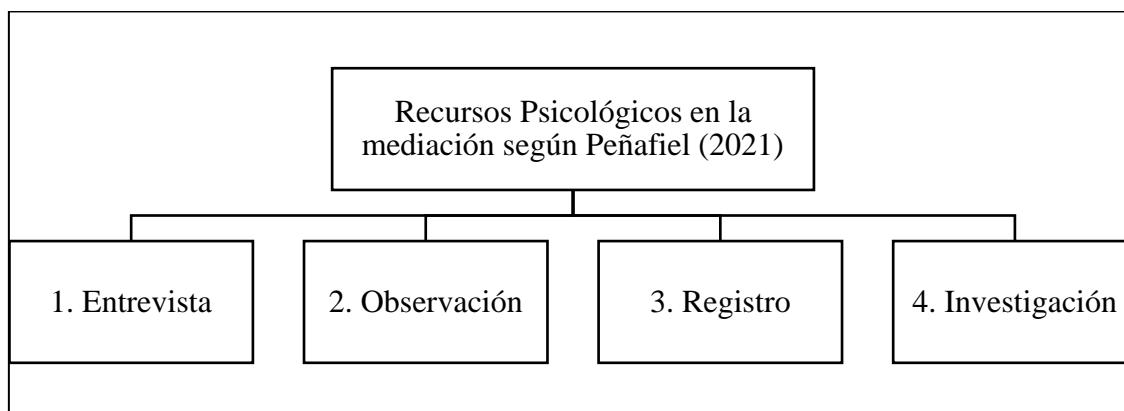
Como otra limitación se pudo definir desde la percepción de las personas entrevistadas que existe una actitud negativa de las partes ante un proceso de mediación siendo estas sugestionadas por comentarios de la sociedad o por información errada frente a los procesos de mediación, además de la falta de seguimiento de las normas y reglas impuestas por el/la mediador/a lo que desencadena conflictos durante la mediación, conjuntamente, el desconocimiento de dichos recursos, la falta de implementación desde la perspectiva de las/los entrevistados de los recursos psicológicos en la preparación profesional de mediadores en la provincia del Azuay son factores que limitan la utilización de los recursos psicológicos.

En la entrevista una de las participantes mencionó de manera textual “Solo los psicólogos que ejercen como mediadores son los que usan estos recursos en su mediación”, lo que da a entender la existencia de barreras referentes a la orientación profesional de cada mediador para la implementación y utilización de estos recursos en la mediación en el contexto azuayo en lo que data el año 2023.

Siendo así la importancia de la implementación de los mismos, como menciona Morocho

(2017). Que en un conflicto que está ocasionando desajustes emocionales poniendo en desequilibrio la salud mental, afectando la esfera social, personal y laboral de los implicados, es necesario que un/a mediador/a mediante la utilización de recursos psicológicos ayude a restablecer el orden y así ayudar a la convivencia social armónica, es decir, tener conocimiento de cómo afrontar estas situaciones mediante la utilización de dichos recursos, sin embargo, lo que se pudo percibir durante las entrevistas es que en caso de presentarse una alteración a nivel psicológico tienden a derivar la atención a un psicólogo posterior a la mediación.

Figura 3. *Uso de los Recursos Psicológicos en la Mediación*



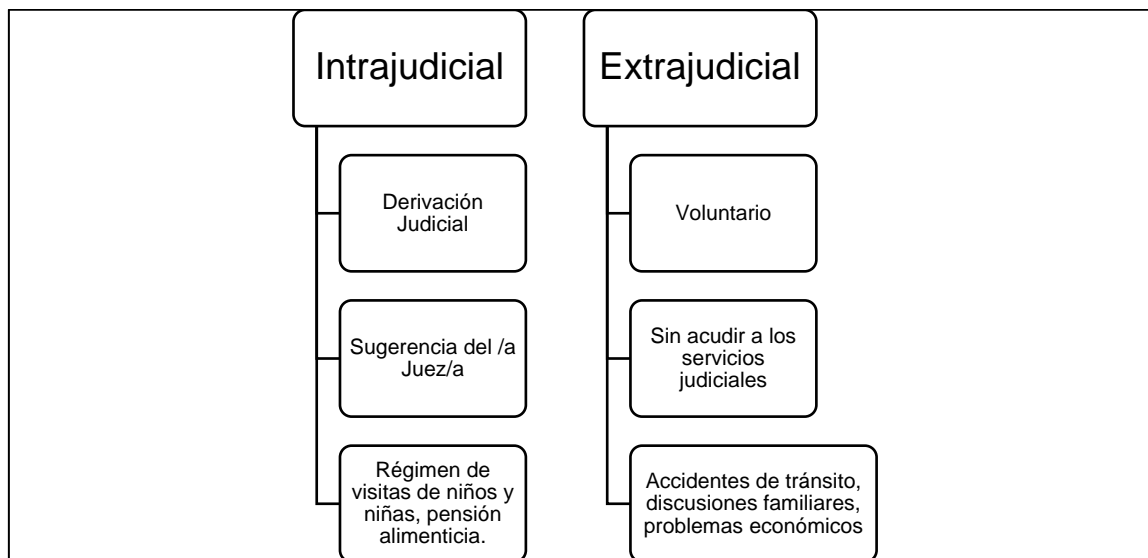
En la **Figura 3** se pudo denotar el uso de los recursos psicológicos en la mediación, como se mencionó anteriormente el limitado conocimiento respecto a estos recursos han imposibilitado su utilización, sin embargo, durante la entrevista y la retroalimentación que se brindó a la misma los mediadores llegaron a reconocer su importancia.

Respecto a la **1. Entrevista** se menciona como el recurso encargado de la recolección de la información lo que en la mediación es vital para conocer cuál es la causa por la que buscaron este medio alternativo de resolución de conflictos, con la utilización de este el/la mediador/a conocerá más detalladamente los intereses de las partes. **2. La observación** en el ámbito de la mediación permite reconocer los medios de notificación empleados, el espacio físico donde se desarrolla la mediación y el estado en el que se encuentran las partes; **3. El registro** es considerado como el recurso para la recolección, en esta fase el/la mediador/a recaba la visión sobre el problema de cada una de las partes. Además de asegurarse de si hay alguien más afectado o implicado en este problema. Se identificarán y anotarán por escrito los temas centrales fijándose en especial en los puntos de encuentro o aspectos positivos y se resumirá el punto de vista de las partes.

Finalmente **4. La investigación**, para el/la mediador/a ser un investigador es de vital importancia, ya que permite abrir las posibilidades de enriquecer y encontrar con mayor

precisión una solución cuyo único fin es el bienestar de las partes. En la entrevista se pudo recabar información donde se muestra la limitada utilización por las circunstancias mencionadas anteriormente, sin embargo, se pudo demostrar a los participantes la importancia de la utilización de las mismas para su implementación en la actualidad y dentro del contexto azuayo.

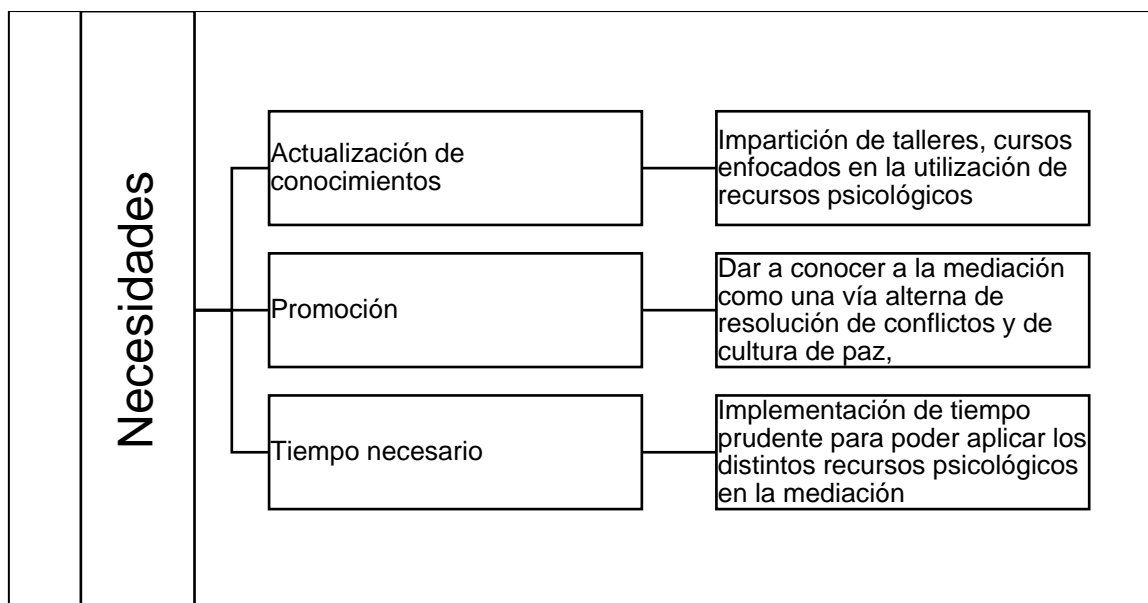
Figura 4. *Ámbitos de la Mediación*



En la **figura 4** se pudo observar la aplicación de la mediación en el campo intrajudicial y extrajudicial, se menciona a lo que respecta la mediación intrajudicial como una alternativa que presenta el juez para la resolución de conflictos sin la necesidad de continuar con un juicio, en las entrevistas se pudo evidenciar que en este caso las partes implicadas por el desconocimiento de este nuevo método para resolución de conflictos se niega a utilizarlo y se procede en su gran mayoría a continuar con un juicio, se denotó mayor concurrencia a una mediación intrajudicial en temas de pensiones alimenticias, régimen de visita a niños y niñas.

Finalmente en el caso de mediación extrajudicial se mencionó la voluntariedad de la misma, es decir, las partes acuden como una medida de simplificación para la resolución de sus conflictos y así evitar la necesidad de ir a un juicio, se pudo obtener de la investigación los accidentes de tránsito, discusiones familiares por obtención de un bien común y problemas económicos como las principales razones para acudir a una mediación extrajudicial, lo que nos permite evidenciar la utilización de estas dos ramas dentro del contexto azuayo.

Figura 5. *Necesidades en Cuanto a la Utilización de Recursos Psicológicos en la Mediación*



Finalmente, en la **figura 5** se pudo denotar las distintas necesidades que se mantiene en los procesos de mediación en la actualidad entre ellos el desconocimiento de los procesos psicológicos como una herramienta beneficiosa en el proceso, respondiendo a uno de los objetivos específicos se pudo notar la gran utilidad de dichos recursos en la mediación coincidiendo así con (Mazo, 2013).

La valoración por parte de los mediadores respecto a la implementación de dichos recursos ha aumentado al conocer la importancia y utilidad de la implementación de los mismos a los distintos procesos de mediación, finalmente se concluyó que de proceder a utilizar dichos recursos se debería considerar un tiempo prudente con el objetivo de lograr obtener el beneficio para las partes involucradas en la mediación y así dar a conocer a la población de la provincia del Azuay la utilidad de recurrir a un proceso de mediación como medida de resolución de conflictos.

Cabe recalcar que las necesidades vendrían a ser personales, ya que cada mediador/a esta en capacidad de reconocer cuáles son sus posibilidades y vendría enlazado con su necesidad de implementación y actualización de conocimientos por lo que el de deseo de superación sería individual.

CONCLUSIONES

Para la elaboración de esta investigación se contó con la participación de mediadores de las distintas universidades del Azuay y fue necesario basarnos en varios conceptos para poder lograr darle un enfoque apropiado a la elaboración de esta investigación.

En este sentido es factible mencionar que la mediación como un espacio de comunicación

que ha sido definida como una zona intermedia que promueve nuevas relaciones que permite la regulación de tensiones y que puede resolver conflictos. Esto permitió desarrollar la investigación enfocándonos en las necesidades de utilización e implementación de recursos psicológicos en los procesos de mediación.

Respecto a la aplicación de la ficha sociodemográfica podemos denotar que la mayoría de profesionales encargados de las mediaciones son abogados/as con una edad promedio de 37 años, quienes se dedican a distintos campos de mediación dentro del contexto azuayo, entre ellos el ámbito familiar, tránsito, entre otros.

Respondiendo al objetivo específico 1 durante la aplicación de la entrevista semiestructurada se pudo obtener la limitada apreciación de los recursos psicológicos por parte de los mediadores en el contexto azuayo debido a la falta de información y actualización de conocimientos respecto al tema, además de su limitado uso en los distintos ámbitos donde la mediación es considerada, sin embargo, la apreciación por parte de los mismos al finalizar la entrevista ha sido positiva llegando a reflexionar sobre su vital importancia tanto para los implicados en la mediación y a los mismos como mediadores.

Además, respondiendo al objetivo específico dos respecto a los mediadores entrevistados se pudo definir el limitado uso de los distintos recursos psicológicos en las mediaciones en el contexto azuayo, siendo esta una herramienta beneficiosa que dada su utilización traería consecuencias positivas y se aplicaría una cultura de paz en el contexto azuayo.

Finalmente, respondiendo al objetivo de describir la percepción de los mediadores respecto al uso de los recursos psicológicos en la mediación en el contexto azuayo, se ha llegado a la conclusión basándose en las perspectivas de los/las entrevistados/as a la limitada percepción que mantienen, ya que tienden a ignorar la importancia de la utilización de dichos recursos en los Centros de Mediación donde laboran, sin embargo, se ha abierto la posibilidad de su implementación a raíz de esta investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arancibia, V. (1999). *Psicología de la educación*. Alfaomega, Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Clavijo, A. (2011). *Crisis, Familia y Psicoterapia*. 2da. ed. Ciencias Médicas.
- de Vargas, E. (2018). *Resuelve problemas a través de la mediación extrajudicial. Abogados para tus Deudas*. <https://n9.cl/02fppv>

- Fuentes, N. (1995). *La mediación y las teorías del desarrollo cognitivo. El profesor como mediador en el proceso de enseñanza aprendizaje*. España: Pirámide.
- Gándara, R. (2017). Antecedentes conceptuales de la mediación. *Revistas Jurídicas UNAM*. <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/hechos-y-derechos/article/view/11702/13537>
- Guamán, J. (2011). *La mediación como requisito previo para descongestionar a la justicia ordinaria en cuestiones de interés público*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador]. Repositorio institucional de la Universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2875/1/T1026-MDE-Guaman-La%20mediacion.pdf>
- Hernández, R., Fernández y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6^a Ed.). McGraw Hill Education.
- Lozano, J; Vives, T. (2012). Diez puntos básicos de un mediador en el manejo de conflictos. *Investigación en educación médica*, (1)1.
- Macas, K. G., Martí, G. N., Romero, Y. R., y Hernández, N. B. (2017). Mediación y cultura de paz en Ecuador. *Magazine de las Ciencias: Revista de Investigación e Innovación*, 2(3), 01-18.
- Mansilla, F. (2012). La mediación estratégica en los conflictos psicosociales en el trabajo. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 58(228), 179-185.
<https://doi.org/10.4321/S0465-546X2012000300002>
- Mazo, H. (2013). La mediación como herramienta de la justicia restaurativa. *Opinión Jurídica*, 12, 16.
- Morocho, J. S. (2017). La Mediación Psicológica Perspectiva desde La Psicología Clínica. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Cuenca*, 35(1), Art. 1.
- Ontiveros, P. (2018). Mediación en el Contexto Internacional y su Impacto en México. *Revista Jurídica Primera Instancia*, 6(11), 48-71.
- Orta, M. I. V. (2015). *La Mediación, orígenes, ámbitos de aplicación y concepto*. 26.
- Peñafiel, C. (Julio 31, 2021) Herramientas de la Psicología. *Agendapro*.
<https://blog.agendapro.com/centros-de-salud/herramientas-de-la-psicologia>
- Santos, J. (2017). La Mediación Psicológica Perspectiva desde la Psicología Clínica. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Cuenca*, 35(1).
- Suárez, A. (2019). *La mediación intrajudicial en los ámbitos civil y penal*. . [Tesis de

grado]. Universidad Pontificia Comillas

Universidad Ecuatoriana Espíritu Santo (2019). La mediación y su eficacia en la solución de conflictos. UEES - Universidad Ecuatoriana Espíritu Santo.

<https://uees.edu.ec/la-mediacion-y-su-eficacia-en-la-solucion-de-conflictos-2/>

Villanueva, A. (2018) La constitucionalización de la mediación. El caso de Ecuador.

Derecho y Ciencias Sociales, 20, 88-97

Declaración de conflicto de interés.

No existen conflictos de interés entre los autores.

Contribución de autores.

Los autores participaron de igual forma en el artículo