

# **Formación, Género y Vejez**

## **La investigación de Trabajo Social ante los nuevos escenarios**

Nora Hilda Fuentes León  
Mireya Patricia Arias Soto  
Luz Mercedes Verdugo Araujo  
Coordinadoras



Primera Edición, septiembre de 2021

© 2021 Academia Nacional de Investigación en Trabajo Social  
ISBN: 978-607-99497-1-6

Universidad Veracruzana  
Universidad de Colima  
Universidad Autónoma de Sinaloa

© 2021 Por características tipográficas y de diseño editorial  
ACANITS A.C.

Formación: Martín Castro Guzmán

Derechos reservados conforme a la ley.

Todos los capítulos de este libro fueron sometidos a dictamen  
doble ciego por pares académicos.

Queda permitida la reproducción parcial o total, directa o  
indirecta del contenido de esta obra, por tratarse de un texto  
de divulgación. Sin embargo, deberá citarse la fuente  
correspondiente en todo momento.

# Formación en resolución de conflictos para el ejercicio profesional de trabajadores sociales en materia de mediación

Sandra Rubí Amador Corral<sup>1</sup>  
Luz Alejandra Escalera Silva<sup>2</sup>

## Resumen

En la actualidad, los procedimientos de Métodos de Solución de Conflicto, específicamente la mediación, han representado un paso importante para México, al brindar al ciudadano la oportunidad de alcanzar la justicia por sí mismo y resolver sus propios conflictos. Tomando en cuenta que la mayor parte de los profesionales que realizan procesos de mediación son los abogados, este artículo analiza la formación que reciben los profesionales del Trabajo Social en materia de resolución de conflictos en México. Se realizó un análisis comparativo con software para tratamiento de datos cualitativos Atlas.ti; que incluye una investigación documental y la revisión de mallas curriculares de las licenciaturas en Trabajo Social ofertadas en las diferentes universidades estatales del país. Dentro de los principales resultados se puede mencionar que la formación y el perfil profesional que los trabajadores sociales adquieren al obtener un grado de Licenciatura, favorece el desarrollo de las competencias, conocimientos y habilidades necesarias para ejercer como facilitadores de resolución de conflictos.

*Palabras Clave:* Trabajo Social, Mediación, Educación superior.

## Introducción

En la actualidad, los procedimientos de Métodos de Solución de Conflicto (MSC), específicamente la mediación, han representado un

---

<sup>1</sup> Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano, Universidad Autónoma de Nuevo León

<sup>2</sup> Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano, Universidad Autónoma de Nuevo León

paso importante para México, al brindarle al ciudadano la oportunidad de alcanzar la justicia por sí mismo y resolver sus propios conflictos (España y Escalera, 2021, p. 85). En consecuencia, en el sistema jurídico mexicano se presentaron diversos cambios con respecto a la justicia alternativa y la nueva forma de entender la justicia. El cambio más significativo en esta materia, fue la reforma Constitucional de 2008, en la que se reconocen a los MSC en el artículo 17 (Escalera y Amador, 2020).

Estos procedimientos de justicia alternativa, especialmente la mediación, permite a las partes en disputa, abordar y solucionar controversias de manera voluntaria y colaborativa con apoyo de un tercero neutral<sup>1</sup> y son aplicables solo en los asuntos que sean susceptibles de convenio, que no alteren el orden público, no contravengan alguna disposición legal expresa o no afecten derechos de terceros (Escalera, 2018). No obstante, el parteaguas que los MSC representaron para el marco normativo, la gestión de los conflictos no es una actividad exclusiva del derecho, han estado presentes en otras disciplinas que de igual manera buscan que el ciudadano gestione sus propios conflictos de forma integral contribuyendo a su desarrollo personal.

Un ejemplo de esto lo encontramos en el Trabajo Social cuyos profesionales han realizado la mediación como parte de sus actividades y funciones en procesos de intervención con familias y comunidades, incluso sin ser conscientes de ello (Tristante, 2016). Como antecedentes de esta situación, ubicamos como una de las pioneras de esta práctica a Mary Richmond en 1922 donde su “*case work*” se desarrollaba con el propósito de que tanto el usuario como su familia resolviesen sus conflictos entre sí (Tristante, 2016). No obstante, la mediación formal en el Trabajo Social se empezó a utilizar en el contexto familiar en la década de los años 70s, consolidándose en los 80s como una práctica profesional de los trabajadores sociales (Rondón, y Alemán, 2011, p. 24). A pesar de esto, los procedimientos de MSC se convirtieron en una práctica utilizada principalmente en el sistema jurídico.

---

<sup>1</sup> Art. 2 fracción XX de la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León.

El conflicto y el Trabajo Social están íntimamente relacionados, desde una perspectiva macrosocial y positivista abordan diferentes conflictos derivados de injusticias sociales y/o estructurales; desde una perspectiva microsocia y utilizando diferentes perspectivas teóricas como las hermenéuticas y las críticas, abordan conflictos que se presentan de la convivencia y la interacción en la vida cotidiana de las personas al interior de la sociedad (Mancinas et al., 2017).

Lo anterior muestra que existe una relación directa entre la práctica del Trabajo Social y los procesos de resolución de conflictos. Por esta razón es lógico considerar que existe una vinculación directa entre el Trabajo Social y los procesos realizados en los MSC, en el sentido de que los profesionales del Trabajo Social son asociados regularmente con el papel de terceros imparciales en casi todos los aspectos de la práctica del Trabajo Social (Parsons, 1991, p. 4 83; Mayer, 2013, p. 419). Otra característica en común entre los MSC y el Trabajo Social son sus valores y principios fundamentales, específicamente la teoría de la mediación, señala la flexibilidad, el empoderamiento de las partes, confidencialidad, voluntariedad de las partes, equidad y la imparcialidad como principios rectores del procedimiento formal (Gorjón y Steele, 2009); siendo éstos, los mismos principios éticos que rigen la intervención del Trabajador Social (Mendoza y Cabello, 2013).

Por su parte, Kurk (1997) y Parsons (1991) hacen hincapié en que la mediación se ha utilizado en contextos que durante mucho tiempo fueron exclusivos del Trabajo Social, por ejemplo, en ámbitos relacionados con conflictos familiares como el acuerdo de un divorcio sobre convivencias, custodias o alimentos de los hijos, o en el caso de los conflictos comunitarios, en los ámbitos laborales, educativos o en el sector salud. En este sentido existen servicios que son propios del Trabajador Social relacionados con los servicios de Mediación como la prevención, la reconciliación, la toma de decisiones, la asistencia en materia de procedimientos y asistencia sustantiva (Mayer, 2013, p. 312) que reafirman aún más la relación entre ambas disciplinas.

Según Munuera (2012), por su formación y el perfil profesional, son los trabajadores sociales quienes tienen por excelencia las competencias necesarias para ejercer como facilitadores de resolución de conflictos. Por su parte, Rozemblum (2007) apunta a que el mediador al no poseer sobre las partes autoridad con base en el derecho, su papel está más relacionado a la experiencia que debe tener en la

intervención social, de esta manera, apoyaría a las partes a superar sus diferencias a través del trabajo colaborativo con base en la resolución de sus conflictos y sus necesidades a través del dialogo. En el mismo orden de ideas, De Diego y Guillén (2010, p. 82) sostienen que, para realizar una mediación exitosa, el tercero neutral deberá contar con conocimientos interdisciplinarios previos en el campo del Trabajo Social esto atendiendo a la naturaleza de la intervención para la solución del conflicto.

Por estas razones, resulta fácil pensar que existe ya una práctica en torno al uso de la mediación desde el Trabajo Social, sin embargo, al realizar esta revisión se constató que son pocas las investigaciones empíricas al respecto, además de poca sistematización en la práctica. En palabras de Kelly (2014) parece que el trabajador social ha permitido que disciplinas como el derecho tengan el monopolio de la práctica de la mediación, esto a pesar de que los abogados, no cuentan con la formación ni el perfil profesional para brindar una solución que pueda satisfacer de manera integral a las partes en conflicto. Dicha situación, cabe señalar, está reforzada por la legislación en materia de mediación en México, que entre los requisitos que plantean para desempeñarse como facilitadores de métodos de solución de conflicto, predomina que el profesional cuente con una licenciatura en derecho (España y Escalera, 2021) y en los planes curriculares de las licenciaturas en Trabajo Social que no han puesto mayor interés en integrar a sus egresados en esta profesión emergente.

Con lo anterior, se debe tomar en cuenta que para realizar procedimientos de mediación formal resulta necesario contar con conocimientos de derecho, no obstante los profesionales del Trabajo Social cuentan con competencias específicas para ejercer la mediación formal, no solo por su formación práctica dentro de la intervención social, sino también por los contenidos interdisciplinarios como psicología, desarrollo humano y de índole jurídica que van adquiriendo a lo largo de su carrera universitaria y de su desarrollo profesional.

Por esta razón, destacamos la importancia de que el trabajador social reciba una formación específica en mediación formal a lo largo de su trayectoria académica, ya sea para usarla como herramienta de intervención social para resolver conflictos y llegar a acuerdos que mejoren la calidad de vida de los usuarios, o bien, para dedicarse a la

profesión de mediadores formales, profesión que hasta hoy representa un área de oportunidad para el profesionista en Trabajo Social.

## Metodología

Este estudio tiene una orientación descriptiva, se realizó una investigación documental con la finalidad de conocer la formación en materia de mediación formal que se brinda en la educación superior en México. Para cumplir con este propósito, siguiendo con la propuesta de Sánchez y Zúñiga (2017), se revisaron las mallas curriculares de las licenciaturas en Trabajo Social ofertadas en las diferentes universidades estatales en México e identificar en cuáles se ofrece la materia de mediación.

A partir de una matriz elaborada en el software para tratamiento de datos cualitativos Atlas.ti, se realizó un análisis de carácter comparativo, considerando como categorías:

- La universidad que imparte la licenciatura en trabajo social
- El nombre de la asignatura relativa a la mediación formal
- El status de la asignatura (si es obligatoria u optativa en la malla curricular)
- El semestre en la que se imparte dicha materia

Con base en los aspectos mencionadas, se visitaron las diferentes páginas web institucionales universitarias, ubicando las universidades estatales en México que ofertaran la licenciatura o grado en Trabajo Social y, finalmente se identificó en la malla curricular de cada licenciatura, cuál impartía la unidad de aprendizaje de mediación y por último si ésta, es carácter obligatorio u optativo, quedando la información de la siguiente manera:

**Tabla 1** *Unidades de Análisis*

<b>Categoría</b>	<b>Resultado</b>
Universidades Estatales en México	32
Ofertan la Licenciatura en Trabajo Social	16
No ofertan la Licenciatura en Trabajo Social	15
Imparte la Unidad de Aprendizaje de Mediación	10

**Fuente:** Elaboración propia, 2021

## Resultados

Actualmente, en las 32 universidades estatales en México, diecisiete instituciones universitarias ofertan la licenciatura en Trabajo Social, como se muestra en la tabla 2.

**Tabla 2** *Universidades que Ofertan la Licenciatura en TS*

<b>Universidad Pública Estatal</b>	<b>Escuela o Facultad</b>
Universidad Autónoma de Aguascalientes	Centro de Ciencias Sociales y Humanidades
Universidad Autónoma de Coahuila	Facultad de Trabajo Social
Universidad de Colima	Facultad de Trabajo Social
Universidad Autónoma de Ciudad Juárez	Instituto de Ciencias Sociales y Administración
Universidad Juárez del Estado de Durango	Facultad de trabajo social
Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo	Instituto de ciencias sociales y humanidades
Universidad de Guadalajara	Centro universitario de ciencias sociales y humanidades
Universidad Autónoma del Estado de México	Facultad de Ciencias de la Conducta
Universidad Autónoma del Estado de Morelos	Facultad de Estudios Sociales, Escuela de Estudios Superiores de Tetela del Volcán
Universidad Autónoma de Nuevo León	Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano
Universidad Autónoma de Sinaloa	Facultad de Trabajo Social
Universidad de Sonora	División Ciencias Sociales
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco	División Académica de Ciencias de la Salud
Universidad Autónoma de Tamaulipas	UA de Trabajo Social y Ciencias para el Desarrollo Humano
Universidad Autónoma de Tlaxcala	Facultad de trabajo social, sociología y psicología
Universidad Veracruzana	Área de humanidades
Universidad Autónoma de Yucatán	Facultad de Enfermería

**Fuente:** Elaboración propia, 2021

De las cuales, sólo en diez licenciaturas pudimos constatar que se imparte la formación en materia de mediación y resolución de conflictos, a través de la revisión en páginas web oficiales, de los planes y mallas curriculares, como se indica a continuación en la tabla 3.

**Tabla 3** *Licenciaturas que brindan Formación en Resolución de Conflictos*

<b>Universidad pública estatal</b>	<b>Escuela o facultad</b>	<b>Cuenta con materia de mediación o más</b>
Universidad Autónoma de Aguascalientes	Centro de Ciencias Sociales y Humanidades	Sí. Mediación en Trabajo Social
Universidad Autónoma de Coahuila	Facultad de Trabajo Social	Sí. Mediación
Universidad de Colima	Facultad de Trabajo Social	Sin Datos <sup>1</sup>
Universidad Autónoma de Ciudad Juárez	Instituto de Ciencias Sociales y Administración	No
Universidad Juárez del Estado de Durango	Facultad de trabajo social	Si. Mediación
Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo	Instituto de ciencias sociales y humanidades	No
Universidad de Guadalajara	Centro universitario de ciencias sociales y humanidades	Sí. Mediación en trabajo social
Universidad Autónoma del Estado de México	Facultad de Ciencias de la Conducta	No
Universidad Autónoma del Estado de Morelos	Facultad de Estudios Sociales, Escuela de Estudios Superiores de Tetela del Volcán	Sí. Mediación en Trabajo Social
Universidad Autónoma de Nuevo León	Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano	Sí. Mediación
		Mediación para el trabajo social
Universidad Autónoma de Sinaloa	Facultad de Trabajo Social	Taller de mediación y resolución de conflictos
Universidad de Sonora	División Ciencias Sociales	Mediación
		Justicia restaurativa
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco	División Académica de Ciencias de la Salud	Sin Datos <sup>2</sup>
Universidad Autónoma de Tamaulipas	UA de Trabajo Social y Ciencias para el Desarrollo Humano	Taller de Mediación en Trabajo Social
Universidad Autónoma de Tlaxcala	Facultad de trabajo social, sociología y psicología	No
Universidad Veracruzana	Área de humanidades	No
Universidad Autónoma de Yucatán	Facultad de enfermería	Mediación e intervención en trabajo social

**Fuente:** Elaboración propia.

<sup>1</sup> Se revisó el plan de estudios y no cuenta con la materia de mediación en carácter obligatoria, se desconoce si es ofertada en calidad de materia optativa debido a que no señalan en la pág. Web institucional cuáles son sus materias optativas.

<sup>2</sup> Se revisó el plan de estudios y no cuenta con la materia de mediación en carácter obligatoria, se desconoce.

En relación a lo anterior, resulta importante que se considere la inclusión de una materia específica en mediación formal dentro de los planes curriculares de las licenciaturas de Trabajo Social en México debido al perfil profesional que se asemeja al del mediador, al concentrarse ambos en la comunicación y la gestión de los conflictos (Boada y Cascudo, 2000). La propuesta de la inclusión de unidades de aprendizaje en materia de mediación en la formación del trabajador social supondrá la consideración de la mediación (familiar, comunitaria o judicial) como posible área de especialización para los egresados, facilitando los instrumentos teórico-prácticos para formar buenos mediadores (Verdum, 1999, p. 120).

## **Perfil profesional del mediador en Trabajo Social**

Siguiendo la propuesta de España y Escalera (2021), que analizaron el marco normativo mexicano en materia de mediación en 27 estados; las competencias en resolución de conflictos que son necesarias para ejercer como mediador formal están estructuradas en conocimientos disciplinarios, habilidades técnicas y cualidades personales; éstas permitirán al profesionista en trabajo social ejercer como facilitador de la mediación formal, profesión que hasta ahora, tomando en cuenta los resultados de este estudio (Tabla 3) no es realizada por trabajadores sociales.

## **Conocimientos disciplinarios**

Para poder desarrollarse como mediador el primer requisito es contar con un título universitario, cabe destacar que la profesión dominante es el derecho (España y Escalera, 2021); no obstante, al ser la mediación una disciplina multidisciplinaria, al igual que el Trabajo Social una de sus principales funciones es la intervención social, este profesional resulta idóneo para desempeñar este papel.

Según García-Longoria (2013) además de conocer el movimiento de los MASC y la mediación en forma específica, la formación básica que necesita un profesional para desempeñarse como mediador debe contener estudios en conflictología que incluya el análisis y los distintos métodos en resolución de conflictos; como parte primordial

de su formación los conocimientos sobre la familia, conflictos familiares, sociología y mediación familiar son imprescindibles; estos deben estar respaldados por las teorías de la comunicación, la terapia familiar sistémica, el constructivismo.

Dentro de este contexto no se puede dejar de lado la necesidad de conocer el perfil profesional del mediador, lo cual será un punto de partida para la estructuración de planes y programas de estudio que preparen a los próximos profesionales en trabajo social con formación básica en mediación para la resolución de conflictos que, idóneamente debe ir acompañada de la realización de prácticas que permitan una mayor comprensión para la aplicación teórica.

## **Habilidades técnicas**

Estas se refieren a las destrezas que en la gestión del conflicto deben aprenderse por el profesional que desee desarrollarse como mediador público o privado, cabe destacar que como requisito principal es necesaria una certificación otorgada por parte del Poder Judicial de la mayoría de los Estados de la federación (España y Escalera, 2021); aunque los criterios que se evalúan no están unificados en el territorio nacional. Siguiendo a Rondón y Alemán (2011), las habilidades con las que debe contar un mediador son la facilidad para relacionarse de manera interpersonal, el trabajo en equipo, el compromiso y la capacidad de análisis; haciendo una reflexión estas son habilidades que incluye la formación profesional del trabajador social que ya realiza mediación de manera no formal en los procesos de intervención.

De manera más especializada un profesional en materia de mediación debe contar con habilidades específicas para el manejo del conflicto, dentro de las que se encuentran alternativas de solución, gestión del proceso comunicativo que incluya la construcción de hipótesis y la participación de los usuarios en el proceso; además habilidades como la escucha activa, la generación de confianza y la facilidad de negociación, las técnicas para una comunicación eficiente y la capacidad de evaluar intereses y necesidades son fundamentales para desarrollarse de manera profesional en materia de mediación (Rondón y Alemán, 2011).

## **Cualidades personales**

En las legislaciones estatales, las principales cualidades personales para desempeñarse como mediador que deben ser atributos relativos a la persona son la honorabilidad reconocida, honradez y buena reputación; así como no haber cometido algún delito doloso (España y Escalera, 2021). Aunque estas cualidades pueden ser subjetivas y depender del tipo de mediación que se realiza (civil, penal, familiar o escolar), se considera que estas deben responder a principios y valores éticos necesarios para conservar y propiciar la paz en la sociedad y sobre todo para la resolución de un conflicto, que de manera general están totalmente relacionados a las cualidades y valores que debe cumplir un profesional en Trabajo Social.

Haciendo un reflexión sobre los valores necesarios con los que debe contar un mediador Barea (2014) menciona que desde el ámbito personal es el individuo el que decide su sistema de valores, objetivos de vida y determina lo que es bueno o “está bien”, aunque esto no tenga que ser así para todas las personas; dentro de este ámbito se encuentran la autonomía y la beneficencia que apartarán al individuo la diversidad moral de lo que es en beneficio para él y al mismo tiempo poder respetar diferentes sistemas de valores.

Siguiendo a Barea (2014) las cualidades o valores con los que debe contar un mediador son: la solidaridad, que se refiere a la interdependencia que tienen los seres humanos que les da la obligación moral de ayudar al otro; la responsabilidad, que es la aceptación de que toda persona es capaz de tomar decisiones justificadas que puedan responder a los demás y al propio actuar y, la dignidad humana, que refiere a la no objetivación o cosificación de la persona tomando en cuenta que es ser único e irrepetible; la dignidad humana representa la obligación moral de respetar la realidad de cada individuo y de conducirse de manera que se propició su protección y la de los demás.

El Trabajo Social como disciplina comparte muchos de los valores de la mediación. Según la Federación Internacional de Trabajo Social (2014), aquellos que rigen el actuar profesional son: el reconocimiento a la dignidad humana, otorgando el valor a todos los seres humanos en actitud, palabra y acción desafiando creencias que los devalúen; la promoción de la justicia social, que incluye la construcción de

solidaridad para construir cambios transformadores en sociedades responsables e inclusivas; la autodeterminación y participación, que refiere al respeto y promoción del derecho a las personas de tomar sus decisiones sin afectar a los demás y a la capacidad de participar en todos los aspectos de su vida; confidencialidad, tomando en cuenta siempre la existencia de un riesgo o daño hacia sí mismo u otros y por último la integridad profesional.

## **Conclusiones**

La formación profesional en materia de mediación para los trabajadores sociales es una área de oportunidad para gran parte de las instituciones de educación superior en el contexto mexicano; cómo podemos ver en este documento resulta necesario la inclusión de unidades de aprendizaje que brinden y refuercen los conocimientos, habilidades y competencias básicas para poder desempeñarse como facilitadores de la mediación formal, profesión que hasta ahora ha estado monopolizada por la profesión del derecho.

El perfil que se necesita para desempeñarse como mediador requiere de una especialización; no obstante, un licenciado en trabajo social cuenta con gran parte de este, debido a la propia formación profesional basada en los valores y principios éticos que rigen su intervención y de esa capacidad que se desprende de su práctica y su actuar en contextos vulnerables y de generación de conflictos.

Otro punto importante que vale la pena destacar, es el hecho de que, para ser mediadores formales, en el caso del estado de Nuevo León, es necesario contar con una certificación emitida por el Poder Judicial, para lograr dicha certificación, el interesado debe reunir una serie de requisitos, entre estos, destaca la necesidad de contar con entrenamiento comprobable de 72 horas en Métodos de Solución de Conflicto en centros especializados y reconocidos por el Poder Judicial. En este contexto, consideramos necesario que las facultades de Trabajo Social que dentro de sus programas de estudio cuentan con una materia de mediación formal, como en el caso de la Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano de la Universidad Autónoma de Nuevo León, se conviertan en escuelas reconocidas por la autoridad competente como formadoras de profesionales en mediación. De esta forma, destacamos

la importancia de que las carreras de Trabajo Social reclamen el papel que les corresponde en la gestión y resolución formal del conflicto.

## Referencias

- Aguilera, E. (2009). Un acercamiento real a la justicia y la cultura de paz. En J. Steele, y R. Cardoza, *Mediación y arbitraje, leyes complementadas y concordadas del Estado de Nuevo León*. México: Porrúa.
- Aldana, G. (2001). Medios alternativos de solución de controversias: implementación en la administración de justicia local en México. En V. Fernández, *La impartición de justicia en México en el siglo XXI*. México: Porrúa / Tec de Monterrey.
- Bandura, A. (1997). The anatomy of stages of change. *American Journal of Health Promotion*, 8-10.
- Barea, L. C. (2014). Los valores del mediador, reflexión sobre su formación y desarrollo. Recuperado de: [https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2677/0535\\_Barea.pdf?sequence=3](https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2677/0535_Barea.pdf?sequence=3)
- Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (11 de mayo 2021). Oferta educativa, consultada en: <https://admission.buap.mx/content/licenciaturas>
- Boada, B. y Cascudo C. T. (2000). *Reflexiones para una cultura de la mediación en la formación de los trabajadores sociales*. En Colom, D. (coord.) (200). *Cambio Social, Relaciones Humanas, nuevas tecnologías* (pp. 155-160). Barcelona: Mira Editores.
- Cruz, O. (2002). *Solución de Controversias y antidumping en el tratado de Libre Comercio de América del Norte*. México: Porrúa.
- De Diego, R., y Guillén, C. (2012). *Mediación, proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.
- Díaz, R. (2016). *La calidad de la mediación en Monterrey, Nuevo León, México*. Murcia: Tesis Doctoral. Universidad de Murcia.
- Escalera, L. A. (2018). *Análisis de la violencia cibernética en las preparatorias pertenecientes a la UANL del Municipio de Monterrey* (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma De Nuevo León).

- Escalera, L. A., y Amador, S. R. (2020). Los métodos alternos de solución de conflicto y su contexto de aplicación. *Realidades*, 9(2), 39-60.
- España, J., y Escalera, L. A., (2021). El perfil integral del facilitador en métodos de solución de conflictos para el ejercicio profesional en materia de mediación. En Gorjón Gómez, F. J., y Vera Carrera, J. *La profesión de la mediación*. Tirant lo Blanch. México. Pp. 85-117.
- Fantova, F. (2007). Repensando la Intervención social. *Documentación social*, 183-198.
- Figueroa, L., Magaña, D., y Tomás, A. (2012). El enfoque de la justicia y los medios alternos de solución de conflictos: un cambio de paradigma en el sistema de justicia mexicano. *Fuentes humanísticas*, 27-40.
- Fischer, R., y Ury, W. (1994). *Obtenga el sí*. México: Cecs. Págs. 301
- Funes, S. (2000). Los conflictos según el profesorado: qué son y cómo resolverlos. En I. Fernandez, *Guía para la convivencia en el aula* (págs. 181-202). Madrid: Escuela Española.
- García-Longoria, M.P. (2013). La formación en mediación y el trabajo social. *Servicios Sociales y Política Social*. 30 (101), 69-81.
- Gorjón, F., y Steele, J. (2008). *Métodos alternos de solución de conflictos*. México: Oxford University Press.
- Gorjón, G. (2001). Arbitraje comercial. *Paradigma del derecho*. *Revista latinoamericana de arbitraje comercial*.
- Kelly, D. (2014). *Social work mediation/conflict resolution: the benefits, challenges and practitioner improvements associated with the use of mediation in social work practice*. Arlington: Tesis. University of Texas at Arlington.
- Kruk, E. (1997). *Mediation and conflict resolution in social work and the human services*. Chicago: Nelson-Hall.
- Mancinas, S., Zúñiga, M., Arroyo, C., Rodríguez, L., y Tamez, B. (2017). *Teoría y modelos de intervención en trabajo social I. Fundamentos básicos y crítica*. San Nicolás de los Garza, Nuevo León: Editorial Esfera Pública S.A DE C.V.
- Mayer, B. (2013). *Conflict Resolution*. *Encyclopedia of Social Work*. Obtenido de <https://oxfordre.com/socialwork/view/10.1093/acrefore/9780199975839.001.0001/acrefore-9780199975839-e-80> consultado en junio de 2020.

- Mendoza, H. y Cabello, L. (2013). Derecho para el Trabajo Social. Monterrey, Editorial UANL.
- Munuera, P. (2012). Mediation and conflict resolution in social work and the human services. *Revista Portularia de la Universidad de Huelva*, 97-108.
- Parsons, R. (1991). The mediator role in social work practice. *Social work*, 483-487.
- Rondón, L., y Alemán-Bracho, C. (2011). El papel de la mediación familiar en la formación del trabajo Social. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 23-32.
- Rozeblum, S. (2007). *Mediación. Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad*. Barcelona: Graó.
- Sánchez Morano, K., y Zúñiga Coronado, M. (2017). La formación de trabajadores sociales en el tema de migración en México: un área de intervención en crecimiento en Ramos, M. (Coord). *Reconocimiento, derechos humanos e intervención social. Migrantes en el Noreste de México*. Editorial UANL. Págs. 177-203.
- Tristante, C. (2016). ¿Mediación desde el Trabajo social? En D. Carbonero, E. Raya, y C. Gimeno, *Los MSC son procedimientos distintos a la justicia retributiva que permiten a las partes en disputa, abordar y solucionar controversias de manera voluntaria y colaborativa con apoyo de un tercero neutral y son aplicables solo en los asuntos que sean susceptibles* (págs. 1-20). Logroño: Universidad de la Rioja.
- Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca (11 de mayo 2021). Oferta educativa, consultada en: <http://www.uabjo.mx/oferta-nivel-superior>
- Universidad Autónoma de Aguascalientes (10 de mayo 2021). Centro de ciencias sociales y humanidades. Malla curricular licenciatura de Trabajo Social, disponible en: <https://www.uaa.mx/portal/wp-content/uploads/2018/04/Trabajo-Social.pdf>
- Universidad Autónoma de Baja California (10 de mayo de 2021). Oferta educativa, consultada en: <http://www.uabc.mx/formacionbasica/programaseducativos.html>
- Universidad Autónoma de Baja California Sur (10 de mayo de 2021). Oferta académica, consultada en: [http://www.uabcs.mx/ofertas/oferta\\_tipo](http://www.uabcs.mx/ofertas/oferta_tipo)

- Universidad Autónoma de Campeche (10 de mayo de 2021). Oferta educativa, Licenciaturas, consultada en: <https://uacam.mx/paginas/ver/358>
- Universidad autónoma de Chiapas (10 de mayo de 2021). Oferta educativa en licenciaturas, consultada en: <https://www.unach.mx/oferta-educativa/licenciaturas>
- Universidad Autónoma de Chihuahua (10 de mayo de 2021). Oferta académica de pregrados, consultada en: <https://uach.mx/oferta-academica-de-pregrado/>
- Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (10 de mayo de 2021). Oferta educativa, consultada en: [https://www.uacj.mx/oferta/ICSA\\_LTS.html](https://www.uacj.mx/oferta/ICSA_LTS.html)
- Universidad Autónoma de Coahuila (10 de mayo de 2021). Facultad de trabajo Social. Malla curricular de licenciatura de Trabajo Social, disponible en: [http://www.admisiones.uadec.mx/aspirantes2/wf\\_forma\\_me.aspx](http://www.admisiones.uadec.mx/aspirantes2/wf_forma_me.aspx)
- Universidad Autónoma de Guerrero (11 de mayo 2021). Educación superior, consultada en: <https://uagro.mx/educacion/>
- Universidad Autónoma de Nayarit (11 de mayo 2021). Oferta educativa, consultada en: <http://www.uan.edu.mx/es/licenciaturas>
- Universidad Autónoma de Nuevo León (11 de mayo de 2021). Mapa curricular del Plan de estudios de la licenciatura en trabajo social y desarrollo humano, consultado en: <http://ftsdydh.uanl.mx/index.php/licenciatura/>
- Universidad Autónoma de Querétaro (11 de mayo 2021). Oferta educativa, consultada en: <https://www.uaq.mx/index.php/carreras/licenciaturas>
- Universidad Autónoma de San Luis Potosí (11 de mayo 2021). Oferta educativa, consultada en: <http://www.uaslp.mx/Internacional/Documents/OFERTA%20EDUCATIVA.pdf#search=oferta%20educativa>
- Universidad Autónoma de Sinaloa (11 de mayo de 2021). Mapa curricular del Plan de estudios de la licenciatura en trabajo social, consultado en: <https://tsmaz.uas.edu.mx/menu-superior/oferta-educativa/licenciaturas/licenciatura-en-trabajo-social/>
- Universidad Autónoma de Tlaxcala (13 de mayo 2021). Mapa curricular del Plan de estudios de la licenciatura en trabajo social, consultado en: [https://uatx.mx/oferta/licenciaturas/trabajo\\_social](https://uatx.mx/oferta/licenciaturas/trabajo_social)

- Universidad Autónoma de Yucatán (13 de mayo 2021). Mapa curricular del Plan de estudios de la licenciatura en trabajo social, consultado en: <https://www.enfermeria.uady.mx/LicTS/MAPA%20CURRICULAR%20DE%20UNIDADES%20DE%20APRENDIZAJE%20LTS.pdf>
- Universidad Autónoma de Zacatecas (13 de mayo 2021). Oferta educativa, consultada en: <https://www.uaz.edu.mx/educacionsuperior/>
- Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (11 de mayo de 2021). Instituto de Ciencias sociales y humanidades. Plan de estudios de la licenciatura en trabajo social, consultado en: <https://www.uaeh.edu.mx/campus/icshu/investigacion/aats/academias.htm>
- Universidad Autónoma del Estado de México (11 de mayo de 2021). Mapa curricular del Plan de estudios de la licenciatura en trabajo social, consultado en: [file:///C:/Users/usuario/Downloads/Mapa\\_Curricular\\_226.pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/Mapa_Curricular_226.pdf)
- Universidad Autónoma del Estado de Morelos (11 de mayo de 2021). Mapa curricular del Plan de estudios de la licenciatura en trabajo social, consultado en: <https://www.uaem.mx/admision-y-oferta/nivel-superior/licenciatura-en-trabajo-social-plan.pdf>
- Universidad de Colima (10 de mayo de 2021). Facultad de trabajo social. Plan de estudios de la licenciatura en trabajo social, disponible en: <https://portal.ucol.mx/trabajosocial/c-178.htm>
- Universidad de Guadalajara (11 de mayo de 2021). Centro universitario de ciencias sociales y humanidades, consultado en: <http://guiadecarreras.udg.mx/licenciatura-en-trabajo-social/#tabla4>
- Universidad de Guanajuato (11 de mayo de 2021). Oferta educativa en licenciaturas, disponible en: <https://www.ugto.mx/campus-guanajuato>
- Universidad de Quintana Roo (11 de mayo 2021). Oferta educativa, consultada en: <https://www.uqroo.mx/planes-de-estudio/>
- Universidad de Sonora (12 de mayo de 2021). Mapa curricular del Plan de estudios de la licenciatura en trabajo social, consultado en: <http://www.ofertaeducativa.uson.mx/wp-content/uploads/2021/04/PE-LTS-2202.pdf>

- Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (12 de mayo 2021). Mapa curricular del Plan de estudios de la licenciatura en trabajo social, consultado en: <http://archivos.ujat.mx/2019/div-dacs/trayectoria.pdf>
- Universidad Juárez Autónoma de Tamaulipas (13 de mayo 2021). Mapa curricular del Plan de estudios de la licenciatura en trabajo social, consultado en: [https://uatscdh.uat.edu.mx/trabajo\\_social/](https://uatscdh.uat.edu.mx/trabajo_social/)
- Universidad Juárez del Estado de Durango (10 de mayo de 2021). Facultad de Trabajo Social. Plan de estudios de la licenciatura en trabajo social, disponible en: <https://www.ujed.mx/oferta-educativa/licenciado-en-trabajo-social/plan-de-estudios>
- Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo (11 de mayo 2021). Oferta educativa, consultada en: <https://www.umich.mx/oferta-sup.html>
- Universidad Veracruzana (13 de mayo 2021). Mapa curricular del Plan de estudios de la licenciatura en trabajo social, consultado en: <https://www.uv.mx/oferta-educativa/mapa-curricular/?programa=TRSO-15-E-CR>
- Verdum, J. (1999). La mediación familiar en España y en Inglaterra. *RTS Revista de Treball Social*, pp. 83-150.
- Zehr, H. (2002). *The little book of restorative justice*. Pennsylvania: Good Books.

