



Análisis neutrosófico sobre la mediación como estrategia en la resolución de conflictos y en el desarrollo de una cultura de paz

Neutrosophical analysis of mediation as a strategy for conflict resolution and the development of a culture of peace

Milton Rodrigo Hidalgo Ruiz ¹

¹ Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Puyo, Ecuador. E-mail: up.miltonhidalgo@uniandes.gob.ec

Resumen. En la investigación se aborda la temática de la mediación no desconoce la existencia de la controversia, sino que auxilia y ayuda a las partes en conflicto a utilizar medios apropiados para que resuelvan sus diferencias de manera extrajudicial y definitiva, poniendo fin al diferendo. Su cometido es dirigir y evaluar la gestión del servicio de mediación a través de métodos operativos y lineamientos regulados por la ley, que favorezca a atenuar la carga procesal del ordenamiento jurídico como alternativa a la resolución de conflictos y construcción de una cultura de paz. Es por ello que en la presente investigación se emplean herramientas neutrosóficas para su estudio. En concordancia con esta posición se presenta como objetivo: realizar un análisis neutrosófico sobre la mediación como estrategia en la resolución de conflictos y en el desarrollo de una cultura de paz. Durante la investigación se emplearon métodos teóricos, empíricos y matemáticos estadísticos. Los resultados mostrados avalan la actualidad e importancia de la presente investigación.

Palabras clave: neutrosófia, solución, ágil, conflicto, alternative

Summary. The research addresses the issue of mediation does not ignore the existence of the controversy, but helps and assists the parties in conflict to use appropriate means to resolve their differences in an extrajudicial and definitive manner, putting an end to the dispute. Its task is to direct and evaluate the management of the mediation service through operative methods and guidelines regulated by law, which favors to attenuate the procedural burden of the legal system as an alternative to conflict resolution and the construction of a culture of peace. This is the reason why this research employs neutrosophical tools for its study. In concordance with this position, the objective is presented as follows: to carry out a neutrosophical analysis of mediation as a strategy for conflict resolution and the development of a culture of peace. Theoretical, empirical and statistical mathematical methods were used during the research. The results shown support the relevance and importance of this research.

Keywords: neutrosophic, solution, agile, conflict, alternative, alternative

1 Introducción

El conflicto se mantiene oculto en cada suceso de nuestras vidas y su influencia se la siente desde cualquier simple divergencia hasta la más enorme agresión.

Al conflicto se lo percibe universalmente como un incidente negativo. Sin embargo, los seres humanos a lo largo de su existencia se han relacionado entre sí, es posible que en ese contexto se produzcan desacuerdos, discrepancias o modos distintos de ver la realidad. Por lo que existe conflicto en aquellos espacios donde se desenvuelven las personas tanto en el ámbito familiar, laboral, educativo, social, etc. Las diferencias pueden manifestarse a través de un conflicto, siendo este inevitable y necesario para la humanidad, un fenómeno social en donde intervienen una pluralidad de actores.

El conflicto es un hecho habitual que todo ser humano afronta en algún momento de su vida, se produce en escenarios naturales de la convivencia humana y por ello se ha asegurado que el conflicto es propio de la vida misma, resulta inherente al ser humano y la mediación como una novedosa forma de solventar los conflictos puede desempeñar un papel fundamental que rompa paradigmas para buscar soluciones amigables a los problemas sociales.

La mediación es un medio alternativo para solucionar conflictos, se encuentra contemplado en la Constitución Política del Ecuador constituyéndose en un procedimiento de negociación asistida, no adversarial, voluntario y confidencial; que garantiza una convivencia pacífica; evitando posibles confrontaciones y controversias entre las partes involucradas.

En tal sentido, es preciso remitirnos al contenido de lo expresado en el preámbulo constitucional que destaca el hecho de lograr construir "...una nueva forma de convivencia ciudadana, en diversidad y armonía con la naturaleza, para alcanzar el buen vivir, el *sumak kawsay*" lo que evidencia claramente la necesidad de buscar mecanismos que nos permitan evitar la confrontación y la diatriba a cambio de considerar un arreglo amistoso y fraterno que nos ayude a solventar de manera pacífica las controversias que se generan en el ámbito social.

Sabemos que de manera tradicional para resolver los conflictos de carácter legal la forma más común es acudiendo a los tribunales de la justicia ordinaria, es decir dentro del sistema adversarial, hecho que sin duda obliga a las partes en conflicto a desarrollar acciones litigiosas desgastantes tanto en lo económico como emocional con el fin de lograr lo expuesto en su reclamo. Más, con la intervención de los medios alternativos de solución de conflictos de creciente demanda social, se abre una puerta que nos ayuda a solventar, anticipar y dar solución a múltiples problemas generados entre los seres humanos, mediante la comunicación y el diálogo como fuente de solución efectiva a sus diferencias.

Según la Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz de la Organización de las Naciones Unidas, el arreglo pacífico de los conflictos y el desarrollo de aptitudes de negociación, diálogo y formación de consensos son compromisos, valores y estilos de vida necesarios para poder generar una Paz Positiva. Es común que la doctrina sobre Mediación asevere y acentúe su importancia en la construcción de una Cultura de Paz. La Mediación es uno de los métodos alternos de solución de controversias más utilizados alrededor del mundo. [1-18-19]

Por ello se considera que la Mediación, se constituye en un procedimiento noble ya que pone especial atención a los sentimientos, emociones e intereses de las personas y aunque busca la resolución del conflicto, también pone especial atención en tratar de recuperar y mantener la relación que se tenía, procurando sanar las heridas producidas por la confrontación y fomentando el diálogo y el entendimiento.

La mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren «voluntariamente» a una tercera persona «imparcial», el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Es un proceso extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es creada por las partes. [2-20-21]

La mediación de conflictos es un proceso en el cual una tercera persona neutral e imparcial, conocida como el mediador, ayuda a las partes involucradas en un conflicto a comunicarse de manera efectiva, explorar soluciones y llegar a un acuerdo mutuamente aceptable. El objetivo principal de la mediación es resolver disputas de manera pacífica y colaborativa, evitando así la necesidad de recurrir a procesos legales más formales como juicios o arbitrajes.

La mediación de conflictos posee algunas características esenciales a tener en cuenta, tales como:

Neutralidad e Imparcialidad: El mediador no toma partido por ninguna de las partes y no ofrece opiniones o decisiones sobre quién tiene razón o quién está equivocado. Su papel es facilitar la comunicación y el entendimiento entre las partes. [3-4-5-18-19].

Confidencialidad: Las discusiones y la información compartida durante la mediación generalmente son confidenciales. Esto permite a las partes sentirse cómodas al expresar sus preocupaciones y explorar soluciones sin temor a que se utilice en su contra en el futuro.

Voluntariedad: Las partes involucradas en el conflicto deben participar voluntariamente en el proceso de mediación. No pueden ser obligadas a participar en contra de su voluntad.

Comunicación Abierta: La mediación se basa en la comunicación abierta y honesta entre las partes. El mediador ayuda a las partes a expresar sus puntos de vista y a escuchar activamente las preocupaciones del otro.

Identificación de Intereses y Necesidades: En lugar de centrarse en posiciones inamovibles, la mediación se enfoca en identificar los intereses y necesidades subyacentes de las partes. Esto ayuda a encontrar soluciones que satisfagan a ambas partes de manera más efectiva.

Generación de Opciones: El mediador ayuda a las partes a generar una variedad de opciones posibles para resolver el conflicto. Esto puede incluir compromisos y soluciones creativas que no se considerarían en un enfoque adversarial.

Acuerdo Mutuo: El objetivo final de la mediación es llegar a un acuerdo mutuamente aceptable para ambas partes. Este acuerdo es redactado y firmado por las partes involucradas.

La mediación se utiliza en una amplia gama de situaciones, desde disputas familiares y laborales hasta conflictos comunitarios y comerciales. Puede ser una alternativa eficaz y menos costosa a los procesos legales tradicionales, ya que fomenta la colaboración y el entendimiento en lugar de la confrontación.

Es importante destacar que, si bien la mediación puede ser altamente beneficiosa en muchas circunstancias,

no es adecuada para todos los tipos de conflictos. En algunos casos, como situaciones de abuso o violencia, puede ser más apropiado recurrir a otros enfoques o intervenciones.

Son muchos los campos del saber que se dedican al estudio de esta temática, sin embargo, en la actualidad existen algunos vestigios de la utilidad de la neutrosofía en este campo. Esto obedece a que la neutrosofía es una teoría filosófica que fue desarrollada por el filósofo rumano Florentin Smarandache en la década de 1980, [6-22-23].

La neutrosofía se centra en la idea de los conceptos y la lógica neutrales, y explora los grados de verdad, falsedad e indeterminación en la información y los enunciados. En otras palabras, busca entender y analizar las áreas de incertidumbre y ambigüedad en la información.

Si analizamos esta idea a la mediación de conflictos, se puede pensar que la neutrosofía podría desempeñar un papel en la comprensión de las percepciones y las interpretaciones de las partes involucradas en un conflicto. En un conflicto, las partes a menudo tienen diferentes puntos de vista y creencias sobre lo que está sucediendo, lo que lleva a una falta de claridad y comprensión. La neutrosofía podría ayudar a los mediadores a analizar y abordar estas diferencias de percepción y a comprender las áreas de incertidumbre en las declaraciones y posiciones de las partes.

Es por ello que la presente investigación tiene como objetivo: realizar un análisis neutrosófico sobre la mediación como estrategia en la resolución de conflictos y en el desarrollo de una cultura de paz.

2 Materiales y métodos

Para este estudio se realiza una investigación transversal, también conocida como estudio de corte transversal o diseño transversal, es un enfoque de investigación que implica la recopilación de datos en un momento específico sobre una muestra o población para examinar ciertas características, variables o fenómenos. A diferencia de la investigación longitudinal, en la que se sigue a los participantes a lo largo del tiempo, la investigación transversal recopila datos en un solo punto temporal. [7-24]

Esta es asumida en la presente investigación por tener las siguientes características: momento único: Los datos se recolectan en un solo punto en el tiempo, lo que permite obtener una instantánea de las variables o fenómenos en ese momento particular. Diseño rápido y eficiente: La investigación transversal es relativamente rápida y eficiente en términos de recopilación de datos, en comparación con los estudios longitudinales, que pueden llevar mucho tiempo y ser costosos.

Sobre esta base se seleccionan métodos y técnicas teóricas, empíricas y estadísticas matemáticas, que serpan descritas a continuación.

Nivel teórico

Analítico-sintético e inducción-deducción: Se utilizaron durante el proceso de consulta para la valoración crítica de la literatura, de la documentación especializada, en la aplicación de otros métodos del conocimiento científico, en los resultados que se obtuvieron en el estudio transversal realizado.

Nivel Empírico

Revisión documental: Aportó la información necesaria sobre el estado actual de la aplicación de mediación como estrategia en la resolución de conflictos y en el desarrollo de una cultura de paz.

La encuesta a los profesores con el fin de valorar el criterio emitido acerca de la mediación como estrategia en la resolución de conflictos y en el desarrollo de una cultura de paz.

Nivel matemático estadístico

Se utilizó la estadística descriptiva, particularmente la distribución de frecuencia absoluta y relativa donde se contruyeron gráficas de barras y tablas para una mayor ilustración de los resultados obtenidos. También se utilizó la estadística inferencial, particularmente la prueba de correlación de Pearson.

2.1 Población y muestra

Durante el desarrollo de la selección de la muestra se tiene en cuenta elementos los siguientes elementos de la estadística clásicas, según criterios de [8-9-10-20-21].

I_p = se corresponde con la proporción aproximada del fenómeno en la población de la referencia,

q = se refiere a la proporción de la población de la referencia que no presenta el fenómeno ($1 - p$).

(Z) = hace referencia al nivel de confianza deseado, además es indicativo del grado de confianza que el verdadero valor del parámetro en la población se encontrará en la muestra calculada.

(d) = es indicativo de la precisión absoluta (d), que a su vez es la anchura deseada del intervalo de confianza en ambos lados del verdadero valor de la diferencia entre las dos proporciones (en los puntos del porcentaje).

N = se refiere al tamaño de la población de referencia.

Durante la investigación se evaluaron algunos resultados en el grado de una balanza entre 0 y 10. También se permiten los intervalos. Así que, se utilizó elementos de la estadística neutrosófica, los cuales serán explicitados a continuación.

En la investigación se utilizará un nivel de confianza de 95%, $z = 1.96$, $d = 0.05$ y una $N = 170$.

Entonces, la muestra neutrosófica es de $n = 103.12 \approx 100$.

Es por ello se seleccionaron 100 estudiantes de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, sede Puyo, todos cursando tercer año en adelante. Con una edad promedio de 23,2 años. Los que firmaron su consentimiento informado para formar parte de la investigación. Además, se utilizó la técnica de tombola para su selección.

2.2 Método neutrosófico

El análisis está guiado por un flujo de trabajo de tres actividades. El análisis estadístico basa su funcionamiento a partir un entorno neutrosófico para modelar la incertidumbre.

El análisis se sustenta sobre un esquema estadístico neutrosófico que puede abordar criterios de diferente naturaleza en un entorno neutrosófico [11-22], [12-23], [13-24]. A continuación, en la figura 1 se muestra la lógica seguida en las actividades realizadas en la investigación.

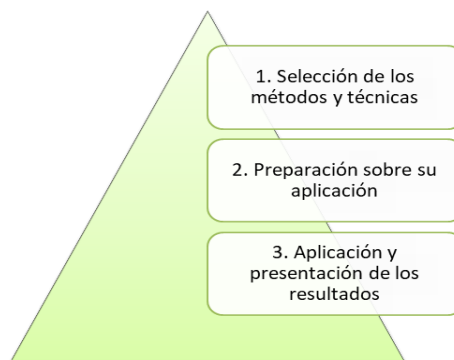


Figura 1. Actividades realizadas en la investigación

En el análisis de los resultados se emplean dos técnicas la descriptiva y la inferencial en la primera se presentan los resultados mediante gráficas y tablas mientras que en la segunda se dirige hacia conocer el nivel de significación.

En este sentido, el nivel de significación neutrosófica α puede ser un conjunto, no necesariamente un número nítido como en la estadística clásica [14-24]. Un valor P neutrosófico se define de la misma manera que en la estadística clásica: el nivel de significación más pequeño en el que se puede rechazar una hipótesis nula H_0 .

La distinción entre el valor P clásico y el valor P neutrosófico es que el valor P neutrosófico no es un número nítido como en la estadística clásica, sino un conjunto (en muchas aplicaciones es un intervalo).

Para conocer la validez de los resultados se tuvo en cuenta lo siguiente: Valor P neutrosófico = $P(z < z \text{ valor crítico, cuando } H_0 \text{ es verdadero})$. Donde P^* significa probabilidad clásica calculada asumiendo que H_0 es verdadero, la probabilidad de observar un valor estadístico de prueba es más extrema de lo que realmente se obtuvo.

Supongamos que uno ha calculado el valor P neutrosófico en el nivel particular de significancia α , donde α es un número positivo nítido.

- 1- Si $\max\{\text{neutrosopicp-valve}\} \leq \alpha$, entonces rechace H_0 en el nivel α .
- 2- Si $\min\{\text{neutrosopicp-valve}\} \leq \alpha$, entonces no rechace H_0 en el nivel α .
- 3- Si $\min\{\text{neutrosopicp-valve}\} < \alpha < \max\{\text{neutrosopicp-valve}\}$ entonces hay una indeterminación.
- 4- Si $\max\{\text{neutrosopicp-valve}\} \leq \min\{\alpha N\}$ rechace H_0 en el nivel αN .
- 5- Si $\max\{\text{neutrosopicp-valve}\} \leq \min\{\alpha N\}$ no rechace H_0 en el nivel αN .
- 6- Si los dos conjuntos, los del valor P neutrosófico y el nivel de significancia neutrosófico αN se cruzan, uno tiene indeterminación. Y se puede calcular la posibilidad de rechazar H_0 en αN y la posibilidad de no rechazar H_0 en αN .

En estadística clásica, el valor P se calcula considerando la tabla de probabilidades normales estándar.
 a. El valor P es el área bajo la curva z a la derecha de z calculada, para la prueba z de cola superior.
 sí. El valor P es el área debajo de la curva z a la izquierda de la z calculada, para la prueba z de cola baja.

C. El valor P es el doble del área capturada en la cola correspondiente a la z calculada, para la prueba z de dos colas.

3 Resultados y discusión

Resultados de la estadística descriptiva

Pregunta 1 Conoce ¿Métodos de solución de conflictos?

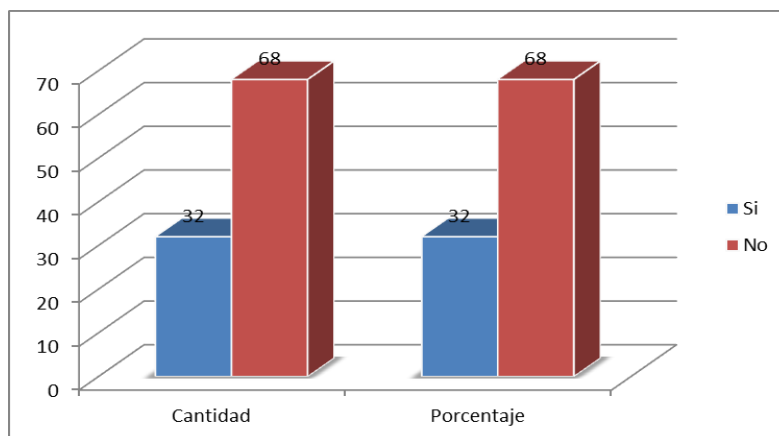


Gráfico 1. Resultados de la pregunta 1 de la encuesta aplicada

Al analizar los resultados del gráfico 1 se observa que 32 estudiantes manifestaron si conocer el contenido de esta pregunta, lo cual denota que sólo una minoría de la muestra en investigación conocen los métodos de solución de conflictos. Mientras que la mayoría de los sujetos investigados manifestaron no conocerlos, esto lo refleja en que 68 de ellos seleccionaron la opción de no. Es por ello que se puede plantear que aún se debe seguir trabajando en este contenido con los estudiantes que forman parte de la muestra.

Pregunta 2. ¿Ha escuchado sobre la fase de mediación, una fase alternativa para la solución de conflictos?

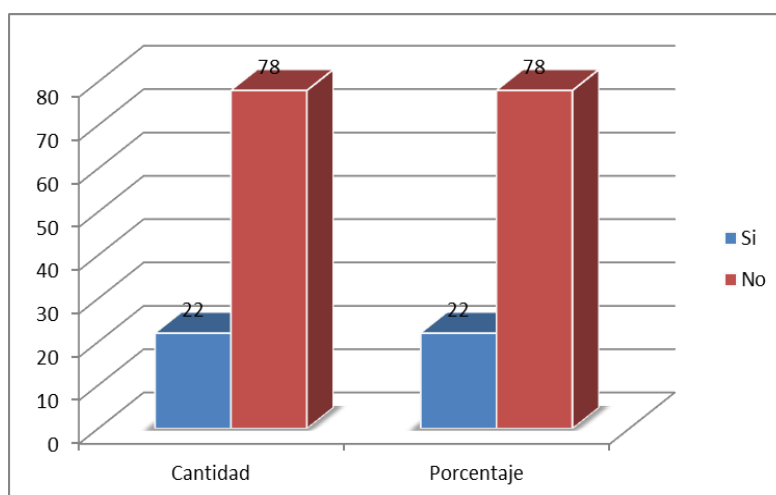


Gráfico 2. Resultados de la pregunta 2 de la encuesta aplicada

Tal y como se muestra en el gráfico 2, al igual que la pregunta anterior solo una minoría de estudiantes refirió que si había escuchado sobre la fase de mediación, una fase alternativa para la solución de conflictos, lo cual se traduce en que solo 22 marcaron la opción si de la encuesta aplicada. Por otra parte, también igual que la pregunta anterior, la mayoría (78) de los estudiantes seleccionaron la opción no. Por lo que se debe seguir profundizan-

do en este contenido.

Pregunta 3. ¿Conocen ustedes los lugares a nivel nacional en donde hay oficinas para la mediación de conflictos que remitan a sus casos?

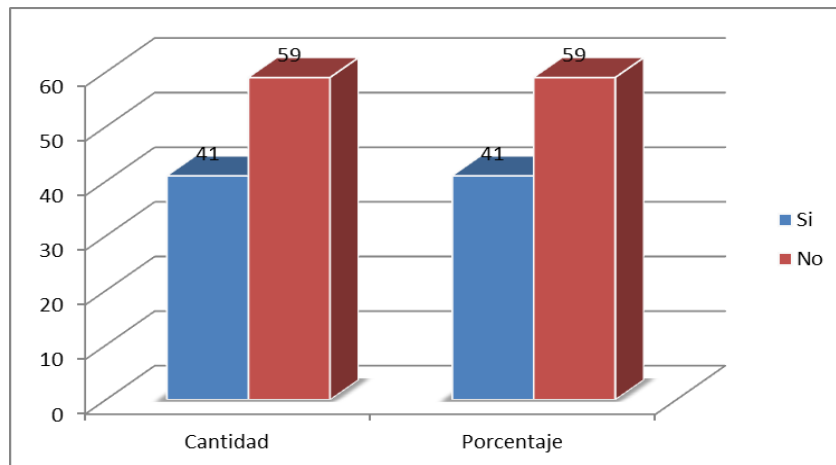


Gráfico 3. Resultados de la pregunta 3 de la encuesta aplicada

Al igual que las preguntas anteriores solo una minoría de estudiantes, seleccionó la opción si (41). Mientras que la opción no fue la más señalada, pues lo hicieron 59 estudiantes, lo cual repercute en que también en este contenido requieren orientación y preparación los estudiantes que forman parte de la muestra en estudio. De manera general se hace evidente la necesidad de reizar acciones de preparación para los estudiantes sobre ésta temática.

Validación de los resultados

Tabla 1. Resultados de la prueba de correlación de Pearson

Correlaciones		preg1	preg2	preg3
preg1	Correlación de Pearson	1	,774**	,823**
	Sig. (bilateral)		,000	,000
	N	100	100	100
preg2	Correlación de Pearson	,774**	1	,637**
	Sig. (bilateral)	,000		,000
	N	100	100	100
preg3	Correlación de Pearson	,823**	,637**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	
	N	100	100	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: procesamiento con el SPSS versión 20

Para profundizar en la validez de los resultados se realizó un estudio de correlaciones, pues esta marca las relaciones entre 2 o más variables, es decir, el grado de posibilidad que tienen de coincidir. En la tabla número 1 se presenta la matriz de correlación entre las variables correspondientes a las 3 preguntas de la encuesta efectuadas a los estudiantes en el presente estudio. Se han calculado los coeficientes de correlación en todas las parejas de variables posibles del estudio.

Este análisis estadístico se ha realizado a partir de la prueba de Pearson, donde se consideraron resultados significativos en r , ($p < 0.005$). Por tal sentido, se puede observar que todas las pruebas correlacionan entre sí.

Aspectos que le dan un nivel de validez significativo al estudio pues $p = 000$ en todas las pruebas valoradas.

4 Discusión

La mediación es un Sistema Alternativo de Resolución de Conflictos. Alternativo porque es extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas. La mediación es un intento de trabajar con el otro y no contra el otro, en busca de una vía pacífica y equitativa para afrontar los conflictos, en un entorno de crecimiento, de aceptación, de aprendizaje y de respeto mutuo.

Consiste en un proceso voluntario, flexible y participativo de resolución pacífica de conflictos, en el que dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Este método promueve la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes.

De los resultados obtenidos podemos decir que en la actualidad existe un conocimiento general sobre el tema, donde parte de las personas encuestadas tomarían como opción el solucionar sus conflictos por el camino de la mediación evitando al sistema adversarial, pero también notamos que en la mayoría de encuestas se evidencia que los usuarios no conocen a cabalidad sobre las estrategias e importancia de la mediación que sirvan de vía efectiva para la solución de sus problemas, por lo que es necesario difundir y educar a la comunidad en general a fin de que conozcan en detalle los procedimientos de mediación que les va a permitir los debidos acercamientos y estrategias para buscar de manera pacífica las mejores soluciones al conflicto presentado.

La mediación en la resolución de conflictos se constituye en una estrategia clave para desarrollar una cultura de paz en nuestro país adoptando las medidas que ayuden a las personas a comunicarse de manera efectiva, a entender las perspectivas del otro y a llegar a acuerdos mutuos. Es importante que la ciudadanía conozca sobre las medidas de resolución de conflictos y estén dispuestos a utilizarlas como una forma alternativa de resolver disputas [15]. Además, una cultura de paz se construye también con educación, valores y actitudes de tolerancia, respeto y solidaridad.

Esto nos ha ayudado a llegar a una reflexión donde podemos observar que la mayoría de las personas encuestadas les falta conocer a profundidad sobre este proceso alternativo por lo que es indispensable aportar con información y educación hacia la colectividad para que la mediación se constituye en una pieza fundamental para buscar el reconocimiento de derechos del ser humano evitando el conflicto y consolidando una cultura de paz social.

La mediación es una estrategia muy importante en la resolución de conflictos y en el desarrollo de una cultura de paz, es un proceso en el que una tercera persona neutral e imparcial denominado mediador, ayude a las partes involucradas en un conflicto a llegar a un acuerdo mutuo que satisfaga las necesidades y preocupaciones de quienes intervienen en el proceso, [16].

Tiene muchas ventajas en comparación con otras formas de resolución de conflictos. En primer lugar, la mediación es un proceso voluntario, lo que significa que las partes involucradas tienen el control sobre el resultado final. En segundo lugar, la mediación es un proceso confidencial, lo que permite a las partes hablar libremente y con franqueza sobre sus necesidades y preocupaciones. En tercer lugar, la mediación es un proceso rápido y eficaz que puede resolver conflictos en cuestión de horas o días, en lugar de semanas o meses, es una herramienta importante en la construcción de una cultura de paz, ya que se enfoca en resolver conflictos de manera pacífica y dialogada. La mediación busca evitar la escalada de conflictos y la violencia, y promueve la cooperación, el respeto y la tolerancia entre las partes involucradas. [17]

Se utiliza en una amplia gama de conflictos, desde disputas familiares hasta conflictos laborales o disputas entre empresas. En muchos casos, la mediación puede ser una alternativa más efectiva y menos costosa que recurrir a la vía judicial.

Debemos considerar que la mediación es una técnica más rápida y económica que la vía judicial, puede ser más efectiva en situaciones en las que el diálogo es difícil, ya que el mediador actúa como un intermediario neutral que puede ayudar a las partes a entender los puntos de vista del otro. Además, la mediación es más flexible que los tribunales, ya que el acuerdo final puede ser personalizado para satisfacer las necesidades de ambas partes.

La mediación puede ser muy útil en el desarrollo de una cultura de paz toda vez que con su intervención se ayuda a las personas a aprender habilidades de comunicación efectiva y a entender mejor las necesidades y preocupaciones de los demás, considerando que se trata de un proceso voluntario, confidencial, rápido y eficaz que permite a las partes involucradas en un conflicto llegar a un acuerdo mutuo que satisfaga sus necesidades y preocupaciones.

La mediación es un proceso mucho más rápido que un litigio judicial, pues el conflicto puede llegar a resolverse en cuestión de días y, en algunos casos, incluso de horas. Puede comenzar en cualquier momento, desde que las partes aceptan la mediación y fijarse un calendario de reuniones a conveniencia de estas. Produce acuerdos creativos, una de las cualidades más importantes del mediador es la creatividad, y este aspecto es esencial para promover que las partes lleguen a acuerdos efectivos que les permita solucionar el conflicto y precaver sus relaciones futuras. Utiliza un lenguaje sencillo, es importante que el mediador utilice un lenguaje simple y claro y lograr que las partes expliquen lo que realmente desean, lo que en la mayoría de los casos favorece el acuerdo.

El éxito de la negociación depende en gran medida de las habilidades del mediador. Ante todo, un mediador debe ser capaz de no juzgar a las personas involucradas en el proceso, comportarse de manera imparcial y respetar su confidencialidad. También debe ser una persona altamente empática que domine la escucha activa y debe poseer habilidades de resolución de conflictos y de validación emocional lo cual le permitirá generar confianza con las partes involucradas para llegar a construir un proceso de avenimiento y acercamientos que pongan fin a las diferencias que en muchas ocasiones marcan la distancia entre los seres humanos por no aceptar un proceso válido y efectivo para restablecer sus relaciones afectivas, familiares, emocionales y sociales.

5 Conclusión

La mediación se constituye en una herramienta efectiva dentro del aparato jurídico ecuatoriano, porque nos permite la posibilidad de resolver los diferendos y problemas que surgen en nuestra sociedad, convirtiéndose en un medio viable para la resolución de los conflictos ya que a través de ella se puede lograr acuerdos fuera del contexto judicial.

La interpretación de los resultados, mediante el un análisis neutrosófico descriptivo permite identificar el nivel de validez de los resultados obtenidos en la muestra seleccionada. Pues los datos fueron tabulados tales como se adquirieron del contexto de investigación, lo que permitió identificar la necesidad de realizar otras investigaciones que permitan aumentar el nivel de conocimientos de los estudiantes universitarios sobre esta temática.

References

- [1] Pillado, Los conflictos de Derecho de familia desde la Justicia terapéutica, 2020
- [2] S Rozenblum. Mediación en la escuela. Buenos Aires: Aique, 1998
- [3] L Holaday. Stage development theory: A natural framework for understanding the mediation proces. *Negotiation Journal*, 18 (3), p. 191-210, 2002
- [4] M Péronet. L'avocat et la médiation familiale. Paris: Dialogue, 1989
- [5] A Taylor. Concepts of neutrality in family mediation: Context, ethics, influence and transformative process. *Mediation Quarterly*, 14 (3), p. 15-35, 1997
- [6] F. Smarandache, M. A. Quiroz-Martínez, J. E. Ricardo, N. B. Hernández, y M. Y. Leyva Vázquez. «Application of neutrosophic offsets for digital image processing». *Investigacion Operacional* 41, no 5 603-11, 2020.
- [7] M Estévez, M Arroyo & C González. *La Investigación Científica en la Actividad Física: su Metodología*. Primera ed. La Habana: Editorial Deportes, 2004
- [8] F Smarandache, Neutrosophic Overset, Neutrosophic Underset, and Neutrosophic Offset. Similarly, for Neutrosophic Over-/Under-/Off-Logic, Probability, and Statistics, 2016.
- [9] R. M Carballo, Paronyan, H., Matos, M. A., & Santillán Molina, A. L. Neutrosophic statistics applied to demonstrate the importance of humanistic and higher education components in students of legal careers. *Neutrosophic Sets and Systems*, 26(1), 26, 2019.
- [10] J. Estupiñán, Diego Fernando Coka Flores, Jorge Alfredo Eras Díaz, y Karina Pérez Teruel. «An Exploration of Wisdom of Crowds using Neutrosophic Cognitive Maps». *Neutrosophic Sets and Systems* 37 (1): 2, 2020
- [11] M. Abdel-Basset, M. Gunasekaran, M. Mohamed, and F. Smarandache, "A novel method for solving the fully neutrosophic linear programming problems," *Neural Computing and Applications*, vol. 31, no. 5, pp. 1595-1605, 2019.
- [12] Edalatpanah, S. A., & Smarandache, F. (2019). Data envelopment analysis for simplified neutrosophic sets. *Infinite Study*.
- [13] O. Mar, I. Santana, and J. Gulín, "Algoritmo para determinar y eliminar nodos neutros en el Mapa Neutrosófico Cognitivo," *Neutrosophic Computing and Machine Learning*, vol. 8, pp. 4-11, 2019.
- [14] R. G. Ortega, M. Rodríguez, M. L. Vázquez, and J. E. Ricardo, "Pestel analysis based on neutrosophic cognitive maps and neutrosophic numbers for the sinos river basin management," *Neutrosophic Sets and Systems*, vol. 26, no. 1, pp. 16, 2019.
- [15] M Williams. Can't I get no satisfaction? Thoughts on the promise of mediation». *Mediation Quarterly*, 15 (2), p. 15-24, 1997
- [16] D. W Augsburg. *Conflict mediation across cultures: Pathway and patterns*. Westminster: John Knox Press, 1992
- [17] F Diez, T Gachi. *Herramientas para trabajar en mediación*. Barcelona: Paidós, 1999.
- [18] Ricardo, J. E., Hernández, N. B., Zumba, G. R., Márquez, M. C. V., & Balla, B. W. O. "EL ASSESSMENT CENTER PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS ADQUIRIDAS POR LOS ESTUDIANTES DE NIVEL SUPERIOR". *Investigación Operacional*, vol 40 núm 5, 2019.
- [19] Leyva, M., Hernández, R., & Estupiñán, J. "Análisis de sentimientos: herramienta para estudiar datos cualitativos en la investigación jurídica". *Universidad Y Sociedad*, vol 13 núm S3, pp 262-266, 2021.

- [20] Estupiñán Ricardo, J., Martínez Vásquez, Á. B., Acosta Herrera, R. A., Villacrés Álvarez, A. E., Escobar Jara, J. I., & Batista Hernández, N. "Sistema de Gestión de la Educación Superior en Ecuador. Impacto en el Proceso de Aprendizaje". *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 2018.
- [21] Parra, H. C., Moreno, N. L., Rivera, G., & Estupiñán, J. "Factores implicados en la decisión para cateterismo cardiaco en pacientes octogenarios con Síndrome Coronario Agudo", 2011.
- [22] Gómez, G. A. Á., Vázquez, M. Y. L., & Ricardo, J. E. Application of Neutrosophy to the Analysis of Open Government, its Implementation and Contribution to the Ecuadorian Judicial System. *Neutrosophic Sets and Systems*, núm 52, pp 215-224, 2022.
- [23] Ricardo, J. E., Vázquez, M. Y. L., Banderas, F. J. C., & Montenegro, B. D. N. "Aplicación de las ciencias neutrosóficas a la enseñanza del derecho". *Infinite Study*, 2022.
- [24] Ricardo, J. E., Vásquez, Á. B. M., Herrera, R. A. A., Álvarez, A. E. V., Jara, J. I. E., & Hernández, N. B. "Management System of Higher Education in Ecuador. Impact on the Learning Process". *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valore*, núm (Special), 2018.

Recibido: Mayo 23, 2023. **Aceptado:** Junio 15, 2023