



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



“Análisis de la Sustentabilidad de los casos con acuerdos generados en el año 2007 en el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de la Comuna de Valparaíso y las variables asociadas a este cumplimiento ”.

Seminario de Título para optar al Título Profesional de Asistente Social y al Grado Académico de Licenciado en Trabajo Social.

Institución Patrocinante:

Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso.

Docente Guía : Dra. Elena Salum Alvarado.
Equipo Seminarista : Srta. Daniela Aretta Contreras Ibáñez
Srta. Suhelen Victoria Escobedo Aguilera.
Srta. Katherine Solange García Araya.

ABSTRAC

**ANÁLISIS DE LA SUSTENTABILIDAD DE LOS CASOS CON ACUERDOS
GENERADOS EN EL AÑO 2007 EN EL CENTRO DE MEDIACIÓN DE LA
CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA COMUNA DE
VALPARAÍSO Y LAS VARIABLES ASOCIADAS A ESTE
CUMPLIMIENTO.**

Autoras: Daniela Aretta Contreras Ibáñez.
Suhelen Victoria Escobedo Aguilera.
Katherine Solange García Araya.

Profesor Guía: Dra. Elena Salum Alvarado.

Palabras Claves: Mediación – Mediación Familiar Licitada – Sustentabilidad-
Dinámica Familiar – Contexto Social.

El presente estudio de carácter descriptivo – explicativo, tiene como finalidad detectar la influencia que presentan las variables tanto de la dinámica familiar, como del contexto social en la mantención de los acuerdos generados por mediación familiar licitada durante el año 2007, en el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de la Comuna de Valparaíso, con el propósito de contribuir en la elaboración de un instrumento que permita la realización de un seguimiento de los casos que hayan vivenciado un proceso de Mediación, esto mediante la elaboración de una propuesta estructurada a partir de un riguroso y sistemático proceso de descripción y análisis de los datos recabados durante el proceso investigativo.

El estudio se desarrolla bajo el contexto de posibles cambios de Ley en la Mediación, puesto que en Octubre de 2008, se espera una reforma en este tema, instaurándose la Mediación como un proceso obligatorio de ciertas materias, que antes de pasar por el Sistema Judicial, deberá primeramente asistir a Mediación, lo que hace más enriquecedor los resultados que las Alumnas Seminaristas puedan aportar sobre este tema.

La metodología utilizada corresponde a un enfoque mixto, es decir de naturaleza cuantitativa y cualitativa seleccionada con la finalidad de obtener una base de conocimiento aplicable de carácter comparable y medible, que entregue certeza y precisión al estudio, pero además es necesario una posterior interpretación más profunda de los datos obtenidos, es por esto que se requiere contar además con algunos elementos del enfoque cualitativo, que permitirán enriquecer los resultados de ésta investigación.

PRESENTACIÓN

El siguiente Seminario de Título, presenta a través de este estudio los resultados de la investigación realizada durante los meses de Marzo a Octubre del año 2008, la que fue realizada con la finalidad de conocer los niveles de Sustentabilidad de los casos con acuerdos generados por Mediación Familiar Licitada del año 2007, efectuados en el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso.

Para dar a conocer de modo organizado y gradual esta investigación llevada a cabo por las alumnas Seminaristas, esta presentación estará compuesta por todos aquellos aspectos que sirven para situar al lector respecto a las características, objetivos y circunstancias en la que se ha desarrollado la investigación que a continuación se expone, componiendo el estudio realizado en seis capítulos.

Capítulo I: Presenta el contexto Institucional en el cual se desarrolla y respalda el presente Seminario de Título "*Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de la región de Valparaíso*", ubicando al lector en la identificación de lo que son las Corporaciones de Asistencia Judicial, su marco legal, objetivos, líneas de acción, etc., para luego dar una mirada puntual en el Centro en el que se suscribe el presente Seminario, dando a conocer su Misión, Organización administrativa,, etc., esto con el fin de contextualizar la Unidad en la cual se lleva a cabo la investigación.

Capítulo II: Contiene el Diseño de Investigación, el que se encarga de enmarcar y guiar el proceso, identificando parámetros tales como: Fundamentación epistemológica de la investigación, preguntas de investigación, objetivos, formulación de hipótesis, operacionalización de variables, definición de la muestra, instrumentos de recolección de datos, plan de análisis de la información, cronograma y presupuesto de la investigación.

Capítulo III: Se incorpora el Marco Teórico como guía teórico-práctica para el abordaje del Proceso de Mediación, desde una mirada macro a una visión micro, aportando de manera sustancial al estudio descriptivo-explicativo del presente Seminario de Título.

Capítulo IV: Contiene los resultados y análisis de la investigación realizada en el presente Seminario de Título, este apartado presenta por medio de gráficos y porcentajes los datos obtenidos a través de las entrevistas aplicadas a la muestra con la que trabajo el equipo seminarista.

Capítulo V: En este apartado encontramos las conclusiones y reflexiones profesionales, que dan cierre a la investigación realizada por el equipo seminarista, entregando los lineamientos de la propuesta profesional aportada por el equipo seminarista.

Capítulo VI: Se efectúa finalmente la propuesta profesional del Seminario de Título, que desde la disciplina puedan aportar al tratamiento del Proceso de Mediación en nuestra sociedad, en conjunto con la Bibliografía consultada y con los anexos que complementan la presente investigación.

De esta forma, el equipo seminarista pone a disposición del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial, los resultados obtenidos a través de este estudio, como base de conocimiento aplicable, y su consecuente propuesta programática, con el propósito de aportar al fortalecimiento de la Mediación y mejorar la sustentabilidad de ésta en el tiempo.

Capítulo I

Marco Institucional

CAPITULO I

MARCO INSTITUCIONAL

1.1 ANTECEDENTES GENERALES

1.1.1 Ministerio de Justicia

- **Reseña Histórica:** Entre algunos antecedentes de la historia nacional durante la conformación del actual Ministerio de Justicia, se puede hacer mención a la figura de don Diego Portales como el primero en ocupar el máximo cargo del entonces Ministerio de Justicia, Culto e Instrucción Pública, que fue una secretaría de estado creada el 1 de febrero del año 1837, siendo presidente del país el señor José Joaquín Prieto. Durante este mismo año, asumió como titular de ella, don Mariano Egaña (26 de Junio). En esa época el Ministerio de Justicia tenía como misión ocuparse de todo cuanto por ley tocara al Gobierno, en lo referido a la organización del sistema judicial, régimen y despacho de los juzgados y tribunales.

Durante el año 1887, esta Secretaría de Estado tiene un cambio en su estructura y comienza a llamarse solamente Ministerio de Justicia e Instrucción Pública, nombre que se prolongó hasta fines del siglo XIX, produciéndose un cambio en Julio del año 1899, fecha en que se dictó la Ley N° 1.297 la que produce la separación de estos Ministerios, quedando sólo con el nombre de Ministerio de Justicia. En el año 1927, se dicta la llamada Ley de Ministerios - DFL N° 7.912 -decreto desde el cual emanan nueve Secretarías de Estado, encontrándose entre ellas el Ministerio de Justicia, junto al Ministerio del Interior, Relaciones Exteriores, Hacienda, Educación Pública, Justicia, Guerra, Marina, Fomento y Bienestar Social. El DFL N° 7.912, rigió al Ministerio de Justicia hasta el 22 de mayo del año 1980, cuando se publica otro Decreto Ley N° 3.346, el cual fija la Ley Orgánica de la cartera. Actualmente el Ministerio de Justicia, se encuentra regido por un reglamento orgánico desde el 23 de Enero del año 1981.

- **Ubicación:** Físicamente se establece en un lugar determinado a partir del mes de Noviembre del año 1989, al adquirir como sede propia, el edificio que anteriormente estaba destinado a ser sede del Seguro Obrero (año 1928), ubicado en pleno Barrio Cívico de Santiago (Región Metropolitana). Antes

de esto, el Ministerio de Justicia, transitó por diversos edificios, entre los cuales se puede mencionar la actual Sede de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, y el edificio del ex Congreso Nacional, durante el tiempo que duró la dictadura militar (1974 – 1989).

- **Quehacer Principal:** El Ministerio de Justicia, es una Secretaría de Estado, encargada principalmente de relacionar al Poder Ejecutivo con el Poder Judicial, y de ejecutar a la vez las acciones que la ley y el Presidente de la República en cuestión le encomiendan.

- **Funciones:** Estas son diversas y tienen directa relación con el estudio y creación de normas en los diversos ámbitos de la legislación nacional, ya sean en el orden de lo civil, comercial o de procedimiento. Además debe velar por la formulación de planes y programas que sean beneficiosos para el estado, que promuevan y protejan los derechos y principios de todos los ciudadanos, como de participar activamente en la respuesta a las demandas emanadas desde el poder ejecutivo, de la sociedad, en temáticas como prevención de delincuencia, asistencia judicial gratuita e inversión estructural de recintos pertenecientes a este Ministerio.

Entre las funciones que la ley encomienda al Ministerio de Justicia¹ se piden encontrar las siguientes.

- Entregar asesoría la Presidente de la República, en lo referente a los nombramientos de jueces, funcionarios de administración de justicia y otros empleados del Poder Judicial, y con atribución especial, velar por la conducta ministerial de los jueces.

- Otra función del Ministerio de Justicia, es que debe pronunciarse sobre los proyectos y obras ejecutadas por Gendarmería de Chile, y sus prioridades, los que luego serán sometidos a la aprobación del Presidente de la República. En este sentido el Ministerio de Justicia tendrá iguales atribuciones que la ley le entregue al Ministerio de Obras Públicas para el resto de las obras de tal naturaleza.

- Entregar las certificaciones y testimonios instrumentales que organismos internacionales o entidades extranjeras soliciten al Supremo Gobierno, en

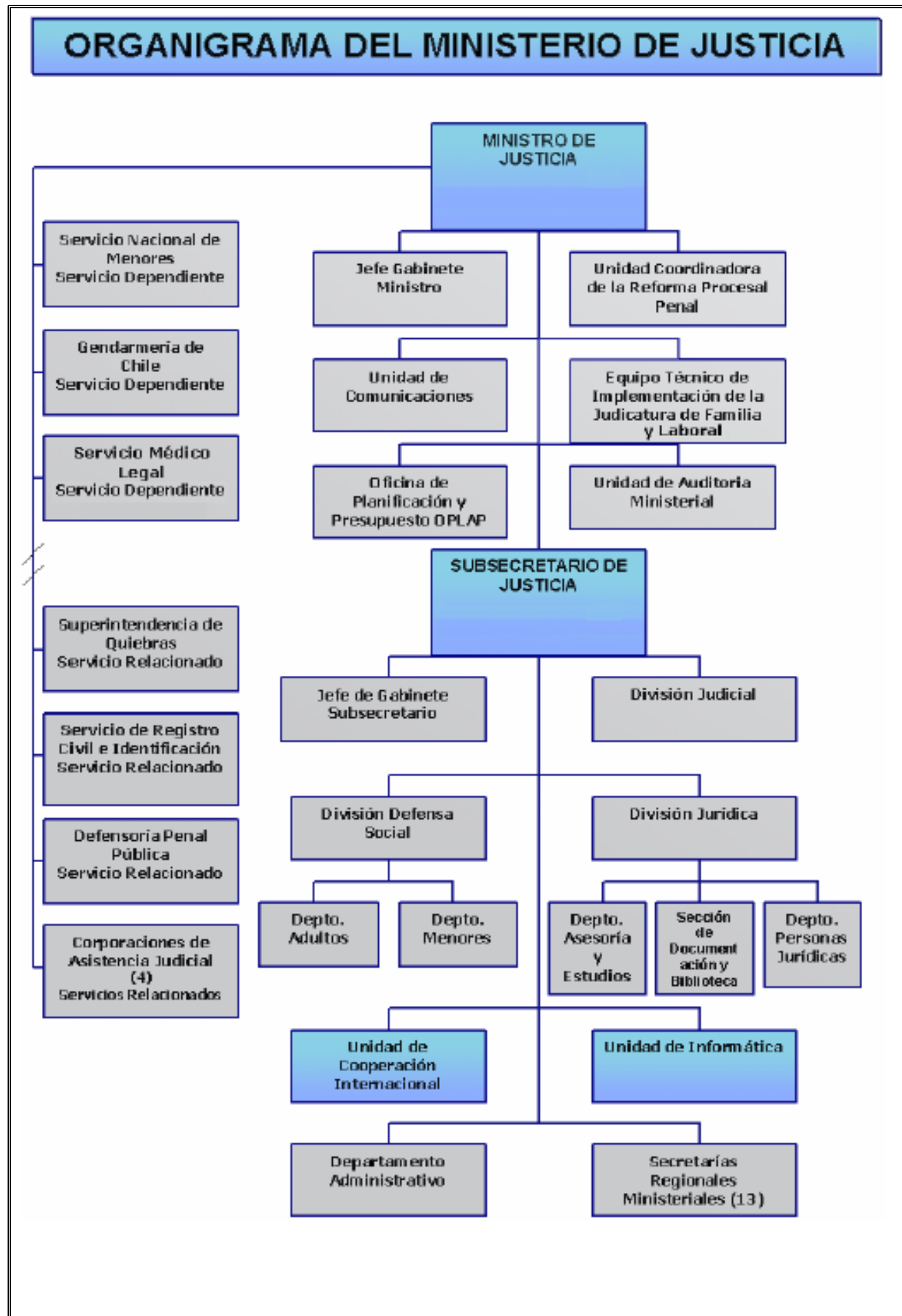
¹ www.minjusticia.cl

asuntos que puedan afectar al Fisco, y aprobar el texto oficial de los Códigos y autorizar sus ediciones oficiales.

- El Participar en la legalización de los instrumentos otorgados o autorizados por el Poder Judicial, por el Ministerio, por sus servicios dependientes y por los organismos que se relacionen con el Gobierno a través del Ministerio.

- Entre otras funciones.

Cuadro N° 1: Organigrama



Fuente: www.minjusticia.cl

1.1.2 Corporación de Asistencia Judicial

- **Marco Legal y Reglamentario:** Las corporaciones son instituciones relacionadas con el Ministerio de Justicia, que tienen como misión otorgar asistencia jurídica a personas de escasos recursos de tal forma de dar cumplimiento al mandato contenido en el artículo 19, N° 3 de la Constitución Política que declara que “la Constitución asegura a todas las personas la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos. Toda persona tendrá derecho a la defensa jurídica en la forma que señala la ley”... para lo cual “la ley arbitrará los medios para otorgar asesoramiento y defensa jurídica a quien no pueda procurárselos por sí mismos”

Las Corporaciones de Asistencia Judicial fueron creadas en 1981, reemplazando a los colegios de abogados que hasta esa fecha eran los encargados de suministrar asistencia jurídica gratuita. Son Corporaciones de Derecho Público relacionadas con el Ministerio de Justicia a través del Consejo Directivo, presidido por el SEREMI de Justicia respectivo, y se rigen por la ley N° 17.995, publicada en el Diario Oficial N° 30.959-A, del 08 de Mayo de 1981.

A lo largo de todo el país, existen cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial, esto con el fin de garantizar que todo el país cuente con la posibilidad de acceder a esta institución y dar de esta forma respuesta a uno de los mandatos de la Constitución: Estas Cuatro Corporaciones son las siguientes:

- **La Corporación Judicial Norte:** que atiende a las comunas comprendidas por la Primera y Segunda Región.
- **La Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso:** que abarca a las regiones Tercera, Cuarta y Quinta.
- **La Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana:** que comprende las regiones Sexta, Séptima, Duodécima y Metropolitana.
- **La Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Bío Bío:** que cubre la Octava, Novena, Décima y Undécima región.

En el artículo 4° del estatuto de la institución se establece que “para el cumplimiento de sus finalidades la Corporación podrá abrir, construir, dirigir y administrar consultorios jurídicos gratuitos y utilizar los demás medios

conducentes a alcanzar su objetivo. Consecuente con ello podrán también suscribir convenios con otras instituciones para ampliar sus funciones de asistencia²”.

- **Origen:** La Corporación de Asistencia Judicial nace por mandato Ley N° 17.995 del año 1981 y del Decreto con Fuerza de Ley N° 944 del mismo año.
- **Objetivo:** A nivel nacional las Corporaciones de Asistencia Judicial, se plantean como objetivo general prestar asistencia jurídica y judicial gratuita a las personas de escasos recursos, posibilitando con ello la aplicación práctica de los dispuestos por el Capítulo N° III, artículo N° 19, inciso 3° de la Constitución de la República, que señala: “La igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos. Toda persona tiene derecho a defensa jurídica en la forma que la ley señale y ninguna autoridad o individuo podrá impedir, restringir o perturbar la debida intervención del letrado si hubiere sido requerida (...) La ley arbitrará los medios para otorgar asesoramiento y defensa jurídica a quienes no puedan procurárselo por sí mismos”
- **Líneas de Acción:** Estas se encuentran dirigidas a los sectores más vulnerables de la población, para esto posee una red de consultorios jurídicos gratuitos en las comunas de la III, IV y V Región, siendo sus líneas estratégicas las siguientes:
 - Atención Jurídica y Judicial a personas naturales de escasos recursos o jurídicas sin fines de lucro. Esta atención se puede realizar a través de Consultorios Jurídicos, Comunes y Especializados, y Móviles de Atención Jurídico Social.
 - Asesoría a personas naturales de escasos recursos o instituciones sin fines de lucro en materias susceptibles de ser resueltas en un proceso de Mediación.
 - Atención y Asesoría a organizaciones comunitarias, prestando orientación capacitación en materias legales, administrativas, especialmente gremiales y laborales, que permitan una autonomía organizacional y un ejercicio eficiente de sus derechos.
 - Defensa penal a imputados o acusados a través del proceso de licitación contemplado en la Ley N° 19.718. Asesorar jurídica, psicológica y

² <http://www.cajval.cl/contenido/Atenciones/Atenciones.html>

socialmente a adolescentes infractores de ley penal y a niños y niñas en situación de amenaza o vulneración de derechos.

- **Directores:** Cada una de las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial, posee un director a cargo, quien debe conducir y orientar sus planteamientos, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos de la Institución. Durante este año 2008, los directores son:
 - Corporación de Asistencia Judicial del Norte, Director General (i): General Enzo Redolfi González
 - Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, Director General: Marcela Le Roy Barría
 - Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, Director General: Alejandra Krauss Valle
 - Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Bío Bío, Director General: César Suárez Pérez

1.1.3 Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso

La Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, que en adelante se denominará CAJVAL, fue creada en el año 1981 bajo la Ley N° 7.995. Durante el primer período, la cobertura de la corporación, incluía a las regiones Primera, Segunda, Tercera, Cuarta y Quinta, y el resto de las regiones eran cubiertas por las Corporaciones de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana y de la Región del Bío Bío. En la actualidad, la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, tiene bajo su responsabilidad los consultorios jurídicos presentes en tres regiones del país, y estas son la Tercera, Cuarta y Quinta región, ubicándose en la ciudad de Valparaíso su Dirección General, a cargo de la abogada Sra. Marcela Le Roy Barría.

La Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, orienta y presta sus servicios a través de consultorios estables que abarca la totalidad de las comunas de las regiones mencionadas anteriormente, además de consultorios móviles, los cuales orientan a la población en materias de tipos jurídicas y sociales. Sumado a lo señalado anteriormente, en la Región de Valparaíso se desarrollan diversos proyectos, los Centros de Mediación, que son una instancia de resolución alternativa de conflictos que atiende a beneficiarios de la Corporación, y por otra parte, los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, los cuales tienen

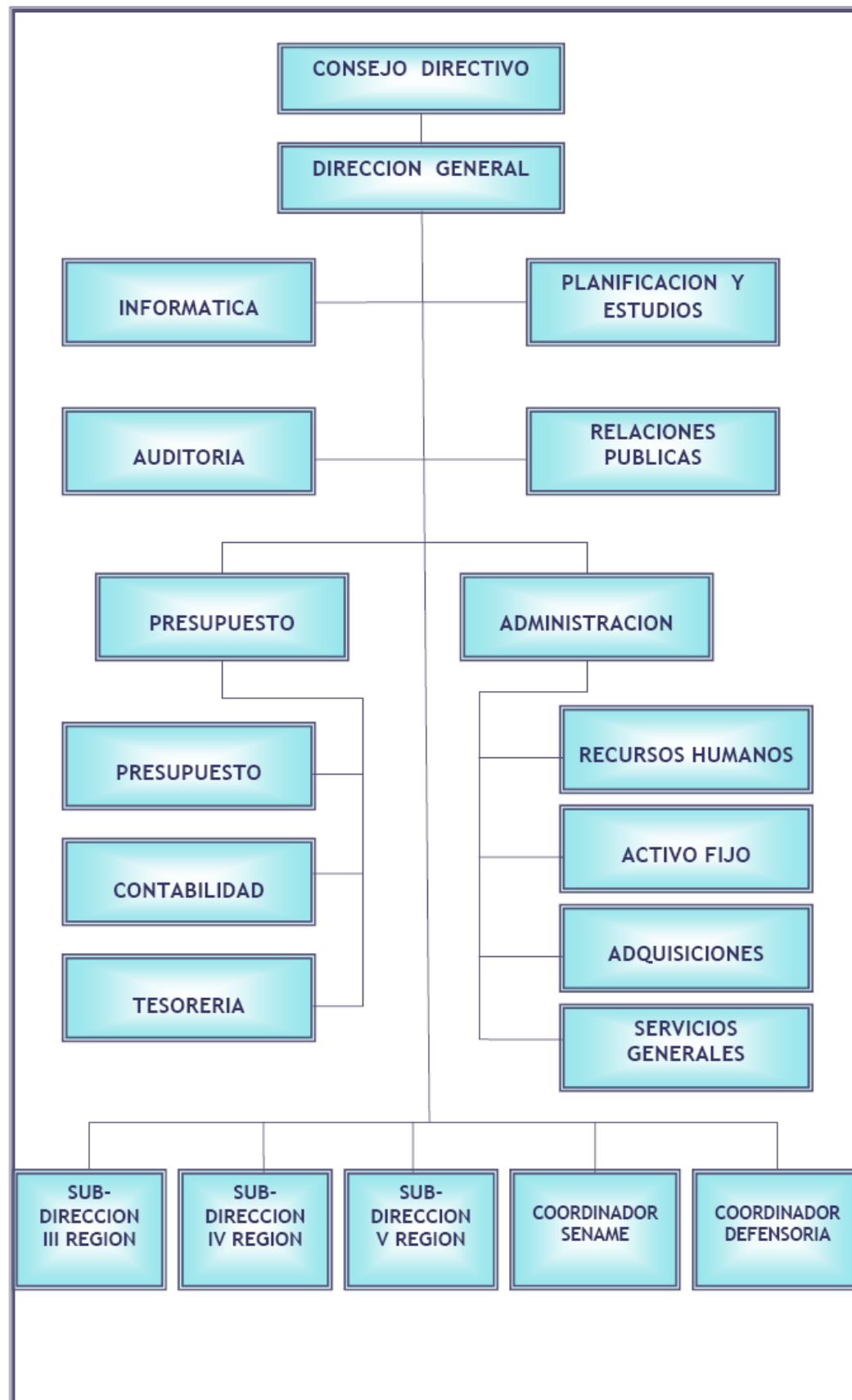
como objetivo responder al desamparo y desprotección de las víctimas, en una acción multidisciplinaria que combina la atención jurídica y psicoterapéutica con el fin de proteger los derechos de quienes han sufrido un delito de tipo violento y ayudar de esta forma a las víctimas de estos delitos y a sus familiares en la superación de una situación traumática.

Como función principal, la Dirección General, debe dirigir la Corporación para lo cual debe entregar directrices y lineamientos aprobados por el Consejo y administrar los distintos recursos de la corporación. Debe preparar además la cuenta anual de inversiones para ser presentadas al Consejo y al Ministerio. Y además tiene como función a través de su directora general la calificación final de la práctica de los postulantes.

- **Ubicación Geográfica:** Su domicilio se establece según sus estatutos en la ciudad de Valparaíso, en Calle Condell 1231, 5° Piso. Además cuenta con oficinas y consultorios que funcionan dentro de su territorio jurisdiccional, esto quiere decir en la III Región de Atacama, la IV Región de Coquimbo y la V Región de Valparaíso.
- **Organización Interna:** Se encuentra administrada por un Consejo Directivo, quien dirige a la Corporación y sus bienes en las más amplias facultades pudiendo acordar la celebración de todos los actos y contratos que tiendan al cumplimiento de sus fines. Este consejo es presidido por el Secretario Regional Ministerial de Justicia de la Quinta Región, además lo integran, el Abogado Procurador del Consejo de Defensa del Estado, los Decanos de las Facultades de Derecho de las Universidades de Valparaíso y Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, además de dos abogados en el ejercicio libre de su profesión, quienes son designados por el Ministerio de Justicia, a través de la división judicial, teniendo domicilio en la ciudad de Valparaíso. Todos estos cargos son Adhones. Este Consejo Directivo, es el encargado de designar a un Director General, el cual debe tener la calidad de abogado y ejercer sus funciones con las atribuciones delegadas por el Consejo en sí. Desde que se inició el funcionamiento de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso ha tenido diversos Consejeros, los que han tenido como tarea regular las actividades de la institución.

▪ Organigrama Funcional:

Cuadro N° 2:



Fuente: www.cajval.cl

- **Objetivos:**
 - Proporcionar asistencia judicial y/o jurídica a personas de escasos recursos.
 - Proporcionar a los egresados de derecho, postulantes a obtener el título de Abogado, la práctica necesaria para obtenerlo en conformidad a la ley.
- **Misión:** La CAJVAL tiene como misión proporcionar asistencia jurídica, judicial y/o social a personas de escasos recursos, naturales o jurídicas sin fines de lucro, como una forma de asegurar la igualdad en el ejercicio de sus derechos, de acuerdo al mandato del artículo 19 N° 3 de la Constitución Política de la República, que asegura “la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos. Toda persona tendrá derecho a defensa jurídica en la forma que la ley señale”, para lo cual “la ley arbitrará los medios para otorgar asesoramiento y defensa jurídica a quien no pueda procurárselos por sí mismo”.

Entre los alcances que tiene la misión de encuentra:

- Representar ante los tribunales de justicia, ante los órganos de administración del Estado o ante cualquier entidad pública o privada.
 - Orientar, educar, difundir y capacitar jurídicamente, permitiendo a los destinatarios el conocimiento y el ejercicio eficiente de sus derechos.
 - Prestar servicios profesionales para la resolución alternativa de conflictos, tales como mediación y conciliación. Brindar atención jurídica y psicosocial a personas o grupos vulnerables o en situación de riesgo, a través de proyectos o programas específicos tendientes a otorgar una atención integral.
 - Proporcionar a los egresados de derecho, postulantes al título de abogado, la práctica necesaria para obtenerlo en conformidad a la ley.
- **Beneficiarios:** De la misión institucional, que se relaciona con proporcionar asistencia jurídica, judicial y social a personas de escasos recursos, naturales o jurídicas sin fines de lucro, se desprende que los usuarios de la Corporación de Asistencia Judicial se caracterizan generalmente por ser personas carenciadas en términos sociales y económicos, con uno o varios

conflictos de tipo jurídico social, y que no tienen los medios económicos para poder recibir asesoría profesional de tipo particular.

Toda persona puede acercarse a los consultorios jurídicos para ser atendidos y/o orientados, pero el seguimiento de los casos solo se realizará tomando en cuenta una serie de factores, entre los cuales las carencias de tipo económica y social serán las que prevalecerán, esto se realizará por ejemplo, a través de Informes, fichas CAS, del Fondo Nacional de Salud –FONASA- y otros, entre los cuales es muy importante el informe propio que realiza el Asistente Social de la Institución según lo amerite el caso.

Para poder dar respuesta a la misión institucional anteriormente señalada, la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, cuenta con una serie de actividades, las cuales están enmarcada en las categorías de Información, Difusión y Asistencia Jurídica y/o Judicial. Aún así, y considerando lo anteriormente señalado, no todos los temas cuentan con los factores necesarios para ser abordados por la Institución. A continuación se entregan asuntos que poseen características necesarias para ser abordados por la CAJVAL, como otros que quedan fuera de esta atención.

Cuadro N° 3: Diagrama de asuntos atendidos por la CAJVAL

Asuntos Atendidos por la CAJVAL	Asuntos que No Atiende la CAJVAL
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Orientación legal y social en general. ◆ Asistencia legal y social en toda clase de asuntos, excepto los excluidos por materia o cuantía. ◆ Juicios, gestiones, escritos. ◆ Materias Civiles, Menores, Laborales y Criminales 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Juicios de Policía Local. ◆ Juicios de elevado monto. ◆ Juicios por injurias y calumnias. ◆ Juicios de sociedades comerciales.

Fuente: Rivera Fita, María Cristina, Gaete Ferrari, Bárbara: Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos: Mediación en general y Mediación Penal en particular, Universidad de Valparaíso, Valparaíso. 2005.

- **Cobertura:** La Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, cuenta con 46 Consultorios Jurídicos estables, 5 Consultorios Móviles de asistencia jurídica, 4 proyectos en convenio con SENAME y 3 Centros de Mediación, además de 4 Centros de Atención de Víctimas de Delitos Violentos –CAVI- y 3 Defensorías Penales Públicas Licitadas. De esta forma posee una población beneficiaria potencial de más de 513.357 personas, perteneciente a las tres regiones que componen ésta corporación. Se deben considerar también como beneficiarios, las personas jurídicas que no persiguen fines de lucro y que tengan su domicilio en Chile, siempre que se encuentren en situación de escasos recursos.

- **Quehacer institucional:** Atendiendo al desarrollo nacional y a los avances que se han presentado en el ámbito político-social, la CAJVAL ha debido estar atenta a la generación de estrategias que le permitan ir avanzando en forma paralela a los cambios que han ido surgiendo. Es así que procesos del sistema judicial en temáticas que tenían en sí formas de ejecución que estaban dadas e insertas por décadas en la tradición del país, han dado paso a nuevas reformas en temas tan sensibles para la sociedad como la Familia y los Procesos Penales. Así se debe dar respuesta a estos nuevos desafíos planteados en medio de una sociedad civil, y de acuerdo a los principios de la Asistencia Jurídica Gratuita que como Institución le corresponden. Este tipo de asistencia debe ir evolucionando según los nuevos escenarios y su gestión no debe buscar otra cosa sino impactar de manera consolidada, abierta y parte de una comunidad, la cual debe recibir información y orientación, difundiendo en ella los derechos y mecanismos que poseen al encontrarse en una situación problemática según lo establece el ordenamiento jurídico.

De esta manera, se definen tres líneas de acción, que se llevan a cabo a través de las siguientes instituciones:

- **Defensorías Licitadas:** La Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso se ha adjudicado Licitaciones de Defensa Penal Pública en el Marco de la Reforma Procesal Penal. La Corporación asegura su participación y su aporte en el Marco de la Reforma Procesal Penal Brindando a través de Profesionales Abogados insertos en su propuesta Servicios de Defensa Penal Pública, en efecto la Ley 19.718 ha creado a la Defensoría Penal Pública como el órgano

encargado de garantizar defensa jurídica letrada a todos los imputados y acusados en el "Nuevo Procedimiento Penal". Asimismo ha establecido un modelo mixto de defensa en que ella será ejercida tanto por defensores locales (Llamados también Defensores Institucionales que son funcionarios de planta de la Defensoría Penal Pública) como por abogados personas naturales o personal jurídicas que cuenten con abogados y que suscriban contratos con la Defensoría Penal Pública para este propósito, luego de un proceso de selección mediante licitación pública. Pagina de la corporación

- **Centros de Víctimas:** El Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos tiene por objetivo otorgar atención especializada a víctimas de delitos violentos. Posee sistema de atención gratuita y multidisciplinaria, que comprende: información, orientación, patrocinio judicial y apoyo psicoterapéutico.
Se encuentra centrado en la superación de la situación traumática en la víctima y su familia, y en las consecuencias personales; sociales y familiares, emanadas del delito, otorgando protección a los derechos de la víctima, buscando hacer efectiva la responsabilidad del agresor y la reparación del daño y perjuicio causado
- **Centros de Mediación:** En el Sistema tradicional de Administración de Justicia, la resolución de los conflictos imperantes en Chile, era construida independientemente de la voluntad de las partes, y realizada mediante el acto de una autoridad o del poder de un tercero. En este sentido, en los últimos años se han ampliado los ámbitos de aplicación de los procesos de negociación en nuestra sociedad, desde el Ministerio de Justicia y sus reformas al sistema judicial, ha posibilitado la promoción de sistemas alternativos de resolución de conflictos, considerados política y moralmente adecuados en el marco de un sistema democrático, ya que ofrece mayor protagonismo y bienestar de los individuos.

La Mediación, es un proceso de Resolución Alternativa de Conflicto (RAC), mediante el cual las personas envueltas en un conflicto, y asistidas por un mediador, pueden resolver el conflicto a través de un acuerdo satisfactorio, sin la necesidad de recurrir a los Tribunales de Justicia. La Mediación como tal, constituye una propuesta

democrática, que a su vez entrega conocimientos jurídicos a las personas con el objeto que ellas ejerciten por sí mismas sus derechos.

1.2 INSTITUCION PATROCINANTE SEMINARIO DE TITULO

1.2.1 Identificación de la Institución

- **Nombre:** Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso
- **Dirección:** Calle Prat #846, 5° piso, oficina # 5A, Valparaíso, Quinta Región.
- **Teléfonos:** 032-22755587 / 032-2213019
- **Autoridad Máxima:** Pamela Espinosa.

1.2.2 Breve Reseña Histórica

Pioneros en la implementación de los Centros de Mediación en el país, en 1996 la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso abrió el primer Centro de Mediación, ubicado en la ciudad de Valparaíso. A esta experiencia se sumó, un año después, el Anexo de Tribunales, programa desarrollado en conjunto con el Ministerio de Justicia, y en el cual se aplican hasta la fecha los mismos conceptos de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC).

El origen de este sistema se cita en el análisis integral al cual se sometió el Sistema de Administración de Justicia, con el cual fue posible afirmar, basándose en estudios empíricos, que el tradicional sistema jurídico social de resolución de conflictos que ha imperado en nuestro país, en el cual la solución es construida independientemente de la voluntad de las partes, mediante acto de autoridad o poder de un tercero, puede ser complementado.

Hasta hace unos años, la aplicación de procesos de negociación predominaba en el mundo de la empresa privada y la vida cotidiana, y fue, con el apoyo del Ministerio de Justicia, que se posibilitó la promoción de sistemas alternativos de resolución de conflictos, considerados política y moralmente adecuados a un sistema democrático, por cuanto favorece un mayor protagonismo y bienestar de los individuos, constituyendo además, una vía pertinente para disminuir la litigiosidad confrontacional de la cultura jurídica nacional; y, eventualmente, descongestionar los Tribunales de Justicia.

1.2.3 Estructura Organizacional de la Institución

- **Objetivos:**

Tabla N°1: Relación entre objetivos y servicio a los usuarios

Mayor satisfacción a las personas	Las personas pueden hacerse partícipes de la solución y expresar en ella, sus legítimos intereses.
Potenciar la creatividad y el protagonismo	Son las personas quienes deben buscar las mejores alternativas de solución a los problemas atendidos.
Aprender a resolver otros conflictos	Se trabaja de manera cooperativa, autocompositiva y no confrontacional.
Ahorro de recursos	Especialmente tiempo y dinero
Disminuir costos emocionales	Logra preservar y/o reconstruir relaciones humanas deterioradas por algún conflicto.

Fuente: www.cajval.cl

- **Materias Mediadas:** Salvo algunas excepciones en las cuales la ley exige la intervención de un juez o de otro funcionario público, la mayoría de los asuntos que interesan a las personas se pueden mediar y arreglarse mediante una solución amistosa y extra judicial³.

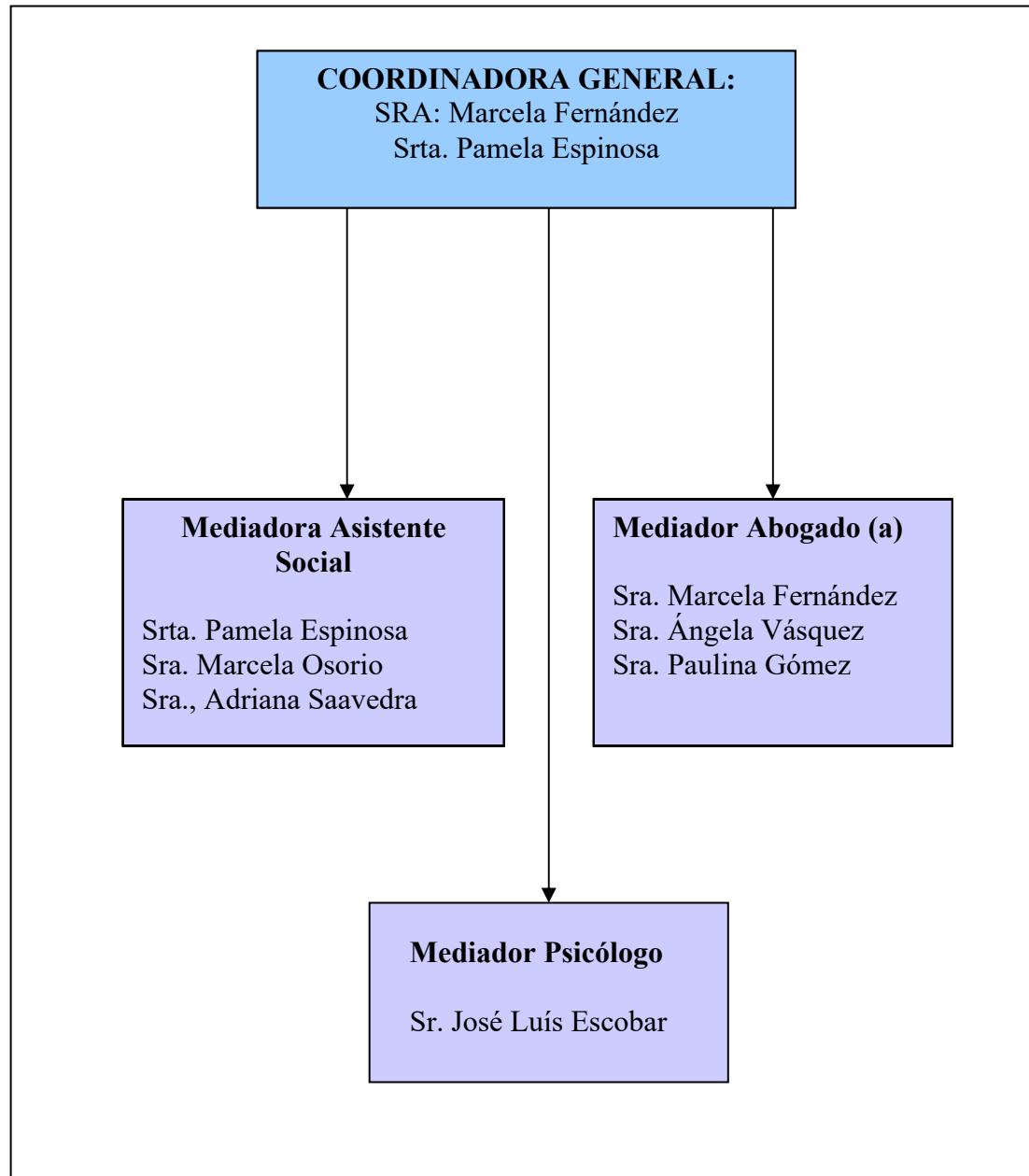
- Causas relativas al derecho de cuidado personal de los niños, niñas o adolescentes
- Las causas relativas al derecho y el deber del padre o de la madre que no tenga el cuidado personal del hijo, a mantener con éste una relación directa y regular
- Las causas relativas al ejercicio, suspensión o pérdida de la patria potestad
- Las causas relativas al derecho de alimentos
- Los disensos para contraer matrimonio; Las guardas, con excepción de los asuntos que digan relación con la curaduría de la herencia yacente
- Todos los asuntos en que aparezcan niños, niñas o adolescentes gravemente vulnerados o amenazados en sus derechos, respecto de los cuales se requiera adoptar una medida de protección conforme al artículo 30 de la Ley de Menores

³ Ley Tribunales de Familia 19.968. Ministerio de Justicia, Chile

- Las acciones de filiación y todas aquellas que digan relación con la constitución o modificación del estado civil de las personas
 - Todos los asuntos en que se impute un hecho punible a niños, niñas o adolescentes exentos de responsabilidad penal
 - Los siguientes asuntos que se susciten entre cónyuges, relativos al régimen patrimonial del matrimonio y los bienes familiares: a) Separación judicial de bienes; b) Autorizaciones Judiciales c) Las causas sobre declaración y desafectación de bienes familiares y la constitución de derechos de usufructo, uso o habitación sobre los mismos
 - Las acciones de separación, nulidad y divorcio reguladas en la Ley de Matrimonio Civil
 - Entre otras materias.
- **Acuerdos Mediados:** Los acuerdos logrados dentro de los procesos de mediación, pueden tener plenos efectos legales. Se asesora debidamente a las partes a fin de cumplir con las disposiciones legales que regulan los acuerdos transaccionales. Las partes, debidamente asesoradas, serán quienes decidirán si otorgan o no al acuerdo, mérito ejecutivo.
 - **Mediador:** Es una persona capacitada para asistir a personas en conflicto. Es imparcial y reservado, y tiene la misión de propiciar, estimular, escuchar y guiar a las partes para que ellas mismas encuentren una solución satisfactoria a su problema. Generalmente son abogados o asistentes sociales.
Las mediaciones, solo podrán ser llevadas a cabo por los profesionales inscritos en el Registro de Mediadores, que mantendrá actualizado, el Ministerio de Justicia a través de las Secretarías regionales Ministeriales, con las formalidades establecidas en el Reglamento.

- **Organigrama Centro:**

Cuadro N° 4:



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista, 2008.

- **Beneficiarios:** Todas las causas derivadas de los Tribunales de Familia de la comuna de Valparaíso.

Capítulo: II Diseño De Investigación

CAPITULO II

DISEÑO DE INVESTIGACION

3.1 ANTECEDENTES GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN

El Proyecto que creó los Tribunales de Familia (ingresado en trámite legislativo en Noviembre 1997) formó parte de un gran proyecto de modernización del Sistema de Administración de Justicia. La necesidad de crear estos tribunales se fundó compartido por amplios sectores de la sociedad (Informe de la Comisión Nacional de la Familia, opinión favorable de la Excelentísima Corte Suprema, Mociones Parlamentarias) acerca de los causantes problemas que hoy aquejan a la judicatura de menores y que dice relación, en general, con la falta de adecuación de nuestro sistema de justicia de menores para dar una respuesta socialmente adecuada al conflicto familiar, junto con graves problemas de demora en las tramitación de las causas, todo lo cual urgía abordar con los criterios del Estado.

El Proyecto de ley que creó los Tribunales de Familia consagraba por primera vez en nuestra historia, la mediación como un procedimiento de resolución de conflictos, en el cual un tercero imparcial, ayuda a las personas a buscar alternativas de solución que satisfagan los intereses y necesidades de cada uno de ellos. Tomando en cuenta importantes experiencias de sistemas jurídicos como el francés y canadiense.

Es así que el 25 de agosto del 2004, fue promulgada la ley 19.968 que crea los Tribunales de Familia, fundando así una justicia especializada en materias de familia, con el fin de ser mas cercana, humana y eficiente. Establece Procedimientos Orales, transparentes e imparciales, la regla general es que las actuaciones del juicio serán orales y públicas. Sin intermediarios entre el juez y las partes. Todas las audiencias y todas las pruebas que se presenten deben realizarse siempre ante la presencia del juez.

Se establecen plazos para la tramitación de las demandas y se fijan procedimientos adecuados para cada tipo de conflicto, el juez buscará las alternativas para mitigar la confrontación entre las partes, privilegiando las soluciones acordadas, ya sea a través de la conciliación o de la mediación.

La mediación familiar atiende a las personas que tengan conflictos familiares y que quieran resolverlos de manera no confrontacional, pacífica y con acuerdos que permanezcan en el tiempo y que satisfagan a todos aquellos que participan. Las materias que se pueden mediar son las siguientes: relaciones mutuas entre los cónyuges, especialmente los alimentos que se debe, pensión alimenticia para los hijos/as, pensión compensatoria para el cónyuge que la solicita¹.

Este sistema de resolución de conflictos, en donde un tercero imparcial, con poder de decisión, llamado mediador, ayuda a las partes a buscar por sí mismas una solución al conflicto y sus efectos, por medio de acuerdos voluntarios², es uno de los elementos fundamentales de la Ley de Tribunales de Familia, ya que busca principalmente descongestionar el sistema, convirtiéndose en una alternativa válida para evitar el aumento de causas judiciales. Sus principales ventajas están relacionadas con el ahorro de tiempo, ya que evita el proceso extenuante de seguir un proceso judicial hasta llegar a una resolución del juez, además se considera una inversión de las partes, ya que éstas llegan a un acuerdo por sí mismas, lo que supone una prolongación de lo logrado en mediación.

Los principios de la mediación procuran que los participantes estén en igualdad de condiciones para adoptar los acuerdos según la problemática que presenten, si no es así, el mediador adoptará las medidas necesarias para que se obtenga un equilibrio adecuado.

La Ley de Tribunales de Familia, innovó profundamente en el Sistema de Administración de la Justicia en este ámbito, tanto en términos orgánicos como procedimentales. Sin embargo, desde que se inició su aplicación, el funcionamiento de estos nuevos Tribunales se ha visto marcado por diversas dificultades, derivadas tanto del volumen de trabajo que debieron enfrentar, como de las herramientas que la propia Ley les entregaba para organizar sus labores. Estos problemas han determinado un serio obstáculo para conseguir los propósitos buscados por la reforma y para dar respuesta a las expectativas y necesidades de aquellas personas que sufren problemas o presentan requerimientos derivados de sus relaciones familiares.

¹ Mediación Familiar Sistematización de una experiencia, Ministerio de Justicia, Programa de Resolución de Conflictos Anexo a Tribunales, 1997-2000

² Suárez Marín: Mediación: Mediando en Sistemas Familiares, Paidós: 2002

En medio de la sobredemanda que enfrentan la justicia de familia, cobra relevancia la alternativa del diálogo entre las partes, ya que reduce considerablemente los tiempos para llegar a una solución. A pesar de esto, y producto del desconocimiento de los usuarios, aún se opta por resolver los conflictos por medio de juicios y decisiones de jueces.

Debido a lo contingente del tema y la problemática detectada por las alumnas seminaristas la cual corresponde a una ***“Inexistencia de seguimiento posterior al término del proceso de mediación de los casos con acuerdo, lo que genera una escasez de registros o evaluaciones de cuantos de estos casos en la practica han sido realmente cumplidos y si éstos no lo han sido, cuales son los factores que influyen en la mantención del conflicto”*** lo que dificulta de esta manera, visibilizar las fortalezas y debilidades del proceso, es que esta investigación se centrará en el ***“Análisis de la Sustentabilidad de los Acuerdos logrados por medio de la Mediación Familiar Licitada”***, con el fin de levantar antecedentes hasta ahora ignorados, que permitan identificar el comportamiento de las partes y las razones para la mantención del conflicto, abriendo la posibilidad a futuras reformulaciones y perfeccionamiento del proceso empleado.

Para efectos de esta investigación, la intervención se desarrollará en el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de la Comuna de Valparaíso, que por medio de licitación se adjudicó seis de las ocho carteras presentadas, lo que facilita la recolección de datos y exploración de información, por parte del equipo seminarista. Además, se seleccionó luego de reuniones preliminares con Srta. Pamela Espinosa, Asistente Social y Mediadora del Centro, la Mediación Familiar Licitada desarrollada durante el año 2007, producto del número y variedad de causas ingresadas.

Tabla N°: 2

Causas Ingresadas en el 2007, Licitación Valparaíso

Mes	Ingreso	Acuerdo	Sin Acuerdo	Desistidas
Enero	13	9	2	0
Febrero	6	4	4	1
Marzo	18	15	3	6
Abril	17	3	3	2
Mayo	16	13	5	3
Junio	17	5	2	2
Julio	15	11	3	7
Agosto	14	15	2	1
Septiembre	16	10	2	1
Octubre	15	10	1	2
Noviembre	27	16	11	0
Diciembre	20	11	9	1
Total	194	122	47	26

Fuente: Documentación Interna Centro de Mediación, Corporación de Asistencia Judicial de la Comuna de Valparaíso, 2007.

3.2 FUNDAMENTOS EPISTEMOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se realizará en el presente seminario de título es de carácter Descriptivo Explicativo, de acuerdo al establecimiento de los objetivos de investigación.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier tipo de fenómeno, que sea sometido a análisis. Además, miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del suceso a investigar³. De esta manera, esta investigación se define como Descriptiva, debido a la necesidad de representar el fenómeno a estudiar, en este caso, la sustentabilidad de los acuerdos logrados en el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de la Comuna de Valparaíso durante el año 2007, estableciendo el tipo de influencia de los cambios en la Dinámica Familiar, en la mantención de los acuerdos mediados.

³ Hernández Sampieri Roberto; Fernández Collado Carlos; Baptista Lucio Pilar: Metodología de la Investigación., Ed. McGraw-Hill, Distrito Federal, 1998.

A su vez, los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales⁴. Siguiendo con lo anterior, en este seminario de título, se tratará de establecer la relación existente entre los Estresores del Contexto Social y la sustentabilidad de los acuerdos, determinado su comportamiento positivo o negativo dependiendo los resultados alcanzados.

Finalmente, el enfoque de la presente investigación es Mixto, es decir, se utilizarán técnicas cuantitativas y cualitativas, con el fin de profundizar en la información entregada por los sujetos y en sus propias percepciones, permitiendo así, enriquecer el análisis de dichos datos.

De esta manera, el enfoque cuantitativo nos entrega posibilidad de medir con la mayor precisión posible la información, por lo que requiere considerable conocimiento del área que se investiga para formular las preguntas específicas que busca responder. El enfoque cualitativo a su vez, busca aproximarse al sentido, de forma que los procedimientos que posibilitan una construcción de conocimiento que ocurre sobre la base de conceptos permitan la reducción de complejidad, y es mediante el establecimiento de relaciones entre estos conceptos que se genera la coherencia interna del producto científico⁵.

3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Propósito de la Investigación

Conocer la Sustentabilidad de los casos con acuerdos por Mediación Familiar Licitada en el año 2007 por el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso.

3.3.2 Preguntas de Investigación

⁴ Hernández Sampieri Roberto; Fernández Collado Carlos; Baptista Lucio Pilar: Metodología de la Investigación, McGraw-Hill, Distrito Federal, 1998.

⁵ Valles, M: Técnicas Cualitativas de Investigación Social: Reflexión Metodológica y Práctica Profesional, Editorial Síntesis, 2000.

- ¿Cuál es el Nivel de Sustentabilidad de los acuerdos logrados por Mediación Familiar Licitada, en el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso?
- ¿Qué relación existe entre la sustentabilidad de los acuerdos logrados por Mediación Familiar Licitada por el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso y las variaciones en la Dinámica Familiar?
- ¿El Contexto Social donde se insertan las familias con acuerdos logrados por Mediación Familiar Licitada por el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso, tendría alguna influencia en la mantención de los mismos?

3.3.3 Objetivos de la Investigación

3.3.3.1 Objetivo General

Conocer la Sustentabilidad de los casos con acuerdos por Mediación Familiar Licitada en el año 2007 por el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso.

3.3.3.2 Objetivos Específicos

- Evaluar el nivel de Sustentabilidad de las causas con acuerdos, por Mediación Familiar Licitada en el año 2007 por el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso
- Determinar el tipo de influencia de las variaciones en la Dinámica Familiar en la mantención de los acuerdos por Mediación Familiar Licitada en el año 2007 por el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso
- Determinar la relación que existe entre el Contexto Social y la mantención de los acuerdos logrados por Mediación Familiar Licitada en el año 2007 por el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso.

3.3.4 Formulación de Hipótesis

- Los acuerdos logrados por Mediación Familiar Licitada en el año 2007 por el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso, tienen bajos niveles de Sustentabilidad.
- Los cambios producidos en la Dinámica Familiar (tipos de Comunicación Familiar, Ejercicio de Roles, Normas o Reglas) influyen negativamente en la Sustentabilidad de los acuerdos logrados por Mediación Familiar Licitada por el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial.
- A mayor vulnerabilidad del Sistema Familiar hacia los Estresores del Contexto Social (muerte de algún miembro del Sistema Familiar, variaciones económicas, invalidez física o mental, calamidades naturales, enfermedades catastróficas), menor es la sustentabilidad de los acuerdos logrados por Mediación Familiar Licitada por el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial.

3.3.5 Operacionalización de Variables

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicadores	Sub Indicadores	Valores
Sustentabilidad de los acuerdos	Capacidad de los acuerdos logrados, de que sus resultados, o beneficios perduren en el tiempo.			Tiempo de Mantención de los acuerdos.		Sustentabilidad Total: = > Seis meses Sustentabilidad Regular: > Dos meses y < Seis meses Inexistencia Sustentabilidad: = < Dos meses
Calidad de la Dinámica Familiar	Congruencia entre los roles, normas y comunicación familiar.		Cambios en el Rol	¿Qué cambios percibe en el ejercicio de rol de padre? ¿Qué cambios percibe en el ejercicio de rol de madre?		A. Hubo Cambios B. No hubo cambios A. Hubo Cambios B. No hubo cambios
			Cambios en la calidad de Comunicación	¿La comunicación mejoro entre los padres para el adecuado		A. Mejoró la comunicación B. No Mejoró

				funcionamiento familiar?		
				¿La comunicación mejoro entre los padres y los hijos?		A. Mejoró la comunicación B. No Mejoró
				¿Los hijos establecen una comunicación efectiva con el padre que se encuentra fuera del sistema familiar?		A. Efectiva B. No efectiva
			Cumplimiento de Normas	Buscan soluciones en conjunto a los Problemas		A. Si lo hacen B. No lo hacen
				¿Todos los miembros		A. Si lo hacen B. No lo hacen

				<p>respetan las normas familiares?</p> <p>¿Se discute democráticamente el cumplimiento de las normas?</p> <p>¿Existen sanciones por no el no cumplimiento de una norma familiar?</p>		<p>A. Si lo hacen B. No lo hacen</p> <p>A. Si lo hacen B. No lo hacen</p>
Estresores del Contexto Social	Factores Externos al Sistema Familiar que desajustan su funcionamiento.			<p>Muerte de algún miembro del sistema familiar</p> <p>Variaciones económicas</p>	<p>Despidos Laborales</p> <p>Variaciones en el sueldo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disminuciones de Sueldo • Alzas de Sueldo 	<p>A. Hubo B. No hubo</p> <p>A. Hubo B. No hubo</p> <p>A. Hubo B. No hubo</p> <p>A. Hubo B. No hubo</p>

				Invalidez física y/o mental		A. Hubo B. No hubo
				Enfermedad catastrófica		A. Hubo B. No hubo
				Calamidades naturales		A. Hubo B. No hubo

3.3.6 Definición de la Muestra

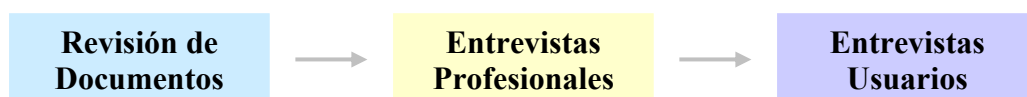
Nuestra Unidad de Análisis corresponde a los casos con acuerdos logrados en el año 2007, a través de la Mediación Familiar Licitada, en el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso.

Al momento de comenzar la investigación, el número total de casos con acuerdos logrados era de 107, lo que corresponderá a la población con la que se trabajará en la presente investigación.

La muestra definida para efectos de la presente investigación, corresponde al tipo probabilística, puesto que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos. Esto se obtiene, definiendo las características de la población, el tamaño de la muestra y a través de una selección aleatoria y / o mecánica de las unidades de análisis. De esta manera, la muestra obtenida de la población anteriormente señalada, corresponde al 50% de ésta, distribuyendo la aplicación del instrumento de recolección de datos entre ambas partes, sólo demandado y sólo demandante, con el fin de lograr diversidad y confiabilidad en la información recopilada.

A su vez, el criterio de inclusión para seleccionar los 51 casos con acuerdos logrados que componen la muestra a estudiar, es al azar, puesto que cada involucrado en el proceso de mediación tiene igualdad de posibilidades de participar en el presente estudio. Sin desmedro de lo anterior, es relevante señalar, que el éxito de la inclusión estará condicionado por la efectividad del contacto entre las alumnas seminaristas y los usuarios del Centro de Mediación y en la disponibilidad de éstos a participar en esta investigación.

3.3.7 Instrumentos de Recolección de Datos



- **Revisión de Documentos:** Se realizará la revisión de fichas de los casos con acuerdos logrados en el año 2007 en el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso, con el fin de identificar los datos más relevantes sobre los usuarios, como antecedentes personales (nombre, dirección teléfonos), fechas de las mediaciones, materias mediadas y los acuerdos logrados, elaborando una sistematización de dicha información, a través de una tabla de datos, la

que estará constituida por los 107 casos que conforman la población definida para la presente investigación.

- **Entrevista Profesional:** Se realizará una entrevista no estructurada a la profesional Asistente Social y Mediadora de la institución donde se inserta el presente seminario de título, Srta. Pamela Espinosa, con el objetivo de contextualizar a las alumnas sobre el tema a estudiar, permitiendo de esta forma elaborar las entrevistas a los usuarios con preguntas pertinentes a los propósitos de la presente investigación.

Las entrevistas no estructuradas dejan una mayor libertad a la iniciativa de la persona interrogada y al encuestador. Se trata, en general, de preguntas abiertas que son respondidas dentro de una conversación, teniendo como característica principal la ausencia de una estandarización formal. La persona interrogada responde de forma exhaustiva, con sus propios términos y dentro de su cuadro de referencia a la cuestión general que se le ha sido formulada⁶.

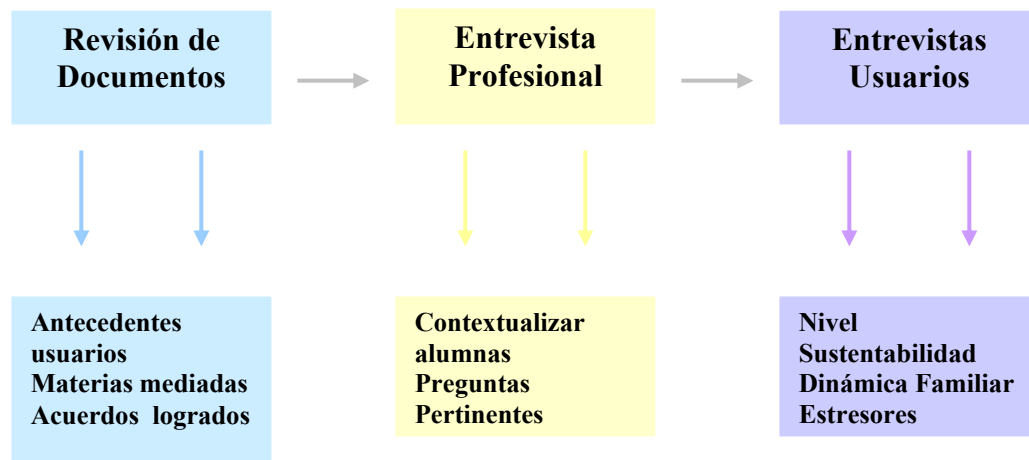
- **Entrevistas Usuarios:** Se aplicará una entrevista semiestructurada con preguntas abiertas y cerradas, con el fin de conocer en profundidad la percepción de los usuarios sobre los acuerdos logrados a través de la Mediación Familiar Licitada, determinando de esta manera, el nivel de sustentabilidad de los acuerdos, la influencia de las variaciones de la dinámica familiar y la relación de los estresores del contexto social en la mantención de éstos.

Las preguntas cerradas son fáciles de codificar y preparar para sus análisis, requieren de un menor esfuerzo por parte de los respondientes. Para poder formular preguntas cerradas es necesario anticipar las posibles alternativas de respuestas. A su vez, las preguntas abiertas son particularmente útiles cuando tenemos información sobre las posibles respuestas de las personas o cuando esta información es insuficiente. Estas deben ser categorizadas, este procedimiento consiste en encontrar y darles nombre a los patrones generales de respuesta, listar patrones y después asignarle un valor numérico o símbolo a cada patrón⁷.

⁶ Ander-Egg Ezequiel: Técnicas de Investigación Social, Lumen, 1995

⁷ Hernández Sampieri Roberto; Fernández Collado Carlos; Baptista Lucio Pilar: Metodología de la Investigación, McGraw-Hill, Distrito Federal, 1998.

A continuación se esquematiza lo anteriormente descrito, con el fin de facilitar el entendimiento del lector.



3.3.8 Identificación de las Formas de Análisis de los Datos

Clásicamente, el proceso de análisis responde al procesamiento de los datos recogidos durante el trabajo de campo. Desde la perspectiva de los fines buscados, el análisis de la información busca el descubrimiento de los sentidos ocultos en la exploración del texto y validar las evidencias (de trabajo) de la investigación⁸.

La sistematización de los datos obtenidos mediante la aplicación de las entrevistas semiestructuradas se realizará a través del uso del Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales SPSS 12.0, el cual permite a través de su diversidad de contenido realizar cruces de variables, cálculos precisos y completos, facilitando un análisis profundo y eficiente de la información, producto que esta dirigido especialmente a las investigaciones de las Ciencias Sociales. Además, es compatible con la variedad de softwares existentes y su potencia permite en ingreso y la evaluación de una gran cantidad de casos.

Para el análisis de la información cualitativa se utilizará el **Método Comparativo Constante** (MCC) descrito por Miguel Valles⁹. El método busca generar categorías conceptuales, propiedades e hipótesis mediante los siguientes pasos:

- 1) De los datos brutos a la categorización inicial. Una vez producida la información, se busca establecer una serie de códigos iniciales asociados a fragmentos que comparten una misma idea.

⁸ Valles, M: Técnicas Cualitativas de Investigación Social: Reflexión Metodológica y Práctica Profesional, Editorial Síntesis, 2000.

⁹ Valles, M: Técnicas Cualitativas de Investigación Social: Reflexión Metodológica y Práctica Profesional, Editorial Síntesis, 2000.

- 2) Desarrollo de categorías: búsqueda sistemática de propiedades y registro de notas teóricas.
- 3) La integración de categorías y sus propiedades.
- 4) Delimitación de los núcleos conceptuales

A continuación, se presenta los pasos que conforman el plan de análisis de la presente investigación:

- **Revisión de Documentos:** El estudio de las 107 fichas de los casos ingresados el año 2007 y que finalizaron su proceso con el logro de acuerdos, permitirá identificar la siguiente información relevante, que más tarde el equipo seminarista utilizará para seleccionar la muestra de estudio: **Datos Personales**, los cuales facilitarán el contacto oportuno entre el equipo seminarista y las partes, estableciendo prontamente el lugar donde se realizaran las entrevistas. Basados en la comodidad de los entrevistados, se podrán realizar en sus respectivos domicilios o en las dependencias del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso. A su vez, se podrán identificar las **Materias Mediadas**, las que permitirán en la etapa de análisis de la información, caracterizar la muestra de manera confiable y eficiente. Tomando en cuenta, las formas de relacionarse entre las partes, dependiendo de las causas que generaron el inicio del proceso de mediación y los **Acuerdos** que se lograron, estableciendo el nivel de sustentabilidad de éstos, según su nivel de cumplimiento y efectividad de su puesta en marcha, suponiendo la resolución del conflicto entre las partes involucradas.
- **Entrevista Profesional:** La aplicación de la entrevista no estructurada, permitirá a las alumnas seminaristas recopilar antecedentes relevantes antes de interactuar con los usuarios del centro de mediación, conocer las causas más recurrentes de conflicto en el ámbito familiar, contextualizar a las alumnas sobre el proceso de la mediación, tanto información relacionada con la función de los mediadores, como el trabajo interno que se realiza con las causas ingresadas, profundizar en las sesiones que se realizan, sus principales dificultades, la selección de técnicas para intervenir cada caso en particular y la puesta en práctica de los modelos que guían la mediación. Además, es relevante para las alumnas seminaristas profundizar en la experiencia profesional de la mediadora entrevistada, con el fin de tener una perspectiva más cercana de los casos a estudiar, y diseñar objetiva y pertinentemente el instrumento de recolección de datos, cuya elaboración se complementará a la lectura de artículos y libros relacionados con la mediación.

- **Entrevista Usuarios:** éstas entrevistas serán elaboradas en base a la información obtenida a través de la interiorización de las alumnas al proceso de mediación y a la revisión bibliográfica pertinente, para validar teóricamente el presente estudio, con el fin de recabar información relevante que permita establecer el nivel de sustentabilidad de los casos con acuerdos logrados el año 2007 en el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso. De esta manera, este instrumento estará conformado por tres ítems, que se constituyen en los ejes centrales de esta investigación; Sustentabilidad de los casos con acuerdos, Dinámica Familiar y Estresores del Contexto Social. Estableciendo la influencia y relación de éstas dos últimas variables señaladas, se podrá identificar además de la mantención de los acuerdos por los usuarios, la calidad de la relación entre las partes, tomando en cuenta que en su mayoría son ex cónyuges tratando de resolver asuntos pendientes sobre la tenencia de los hijos, la efectividad de la resolución del conflicto que generó la demanda y finalmente la calidad del proceso de mediación.

Esta información que será interpretada en los análisis, obtenida a través del instrumento de recolección de datos, será tratada en preguntas cerradas por medio de porcentajes, tablas de frecuencias y gráficos, con el fin de complementar el estudio y facilitar el entendimiento del lector. Las tablas y los gráficos se alternarán de acuerdo a lo más pertinente en cada situación. A su vez, la información obtenida a través de preguntas abiertas será sistematizada y analizada por medio de la construcción de categorías de modo que las respuestas de los usuarios, queden contenidas en ellas.

Finalmente, es necesario señalar, que los resultados y hallazgos que arroje esta investigación, se convertirán en las bases de la propuesta(s) con la que se pretende realizar un aporte a la Mediación Familiar Licitada, tomando en cuenta la escasez de estudios que caracteriza este tema en nuestro país y que impedirían realizar reformulaciones al proceso y a la participación de los involucrados en éste.

3.3.9 Tiempo Programado para la Investigación

Actividad / Tiempo	Marzo 2008	Abril 2008	Mayo 2008	Junio 2008	Julio 2008	Agosto 2008	Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre 2008
Inserción en la Institución	XXXXXX								
Revisión Bibliográfica, Fichas Casos 2007	XXXXXX								
Diseño de Investigación		XXXXXX	*****						
Metodología de la Investigación			XXXXXX	*****	-				
Elaboración Instrumento Recolección de Datos				XXXXXX	*****				
Aplicación del Instrumento					XXXXXX	*****			
Tabulación y Análisis de datos							XXXXXX	*****	
Elaboración de Propuesta Profesional								XXXXXX	*****
Elaboración del Informe Final								XXXXXX	*****

Tiempo Programado	Tiempo de Holgura	Tiempo Real	Tiempo de Evaluación
XXXXXX	*****	>>>>>

3.3.10 Presupuesto de Investigación

Recursos					
Recursos Humanos	3 alumnas seminaristas	-72 hrs. Mensuales, cada una, durante 8 semestres.	Costo hora : \$ 5.000	Total mensual: \$ 360.000	Total proyecto: \$ 2.880.000
	3 encuestadores		Costo encuesta realizada: \$ 1.300	Total por encuestador: \$ 49.400	Total proyecto: \$ 148.200
Recursos Materiales	Material Fungible	- 4 resmas tamaño oficio: \$ 2.500.			Total Proyecto: \$ 10.000
		-Impresiones \$ 30 por hoja	Costo impresiones: \$ 400		Total Proyecto: \$ 12.000
		-Fotocopias \$ 10	Costo fotocopias: \$ 2.000		Total proyecto: \$ 20.000
Recursos Financieros	-Locomoción alumnas Seminaristas.	-Valor pasaje: \$ 130	Costo de pasajes: \$ 3.120 mensual por alumna.		Total proyecto: \$ 74.880
	Locomoción encuestadores.	-Valor encuesta: \$ 500			Total Proyecto: \$ 57.000
	Contingencias				Total Proyecto: \$ 50.000

Capítulo III

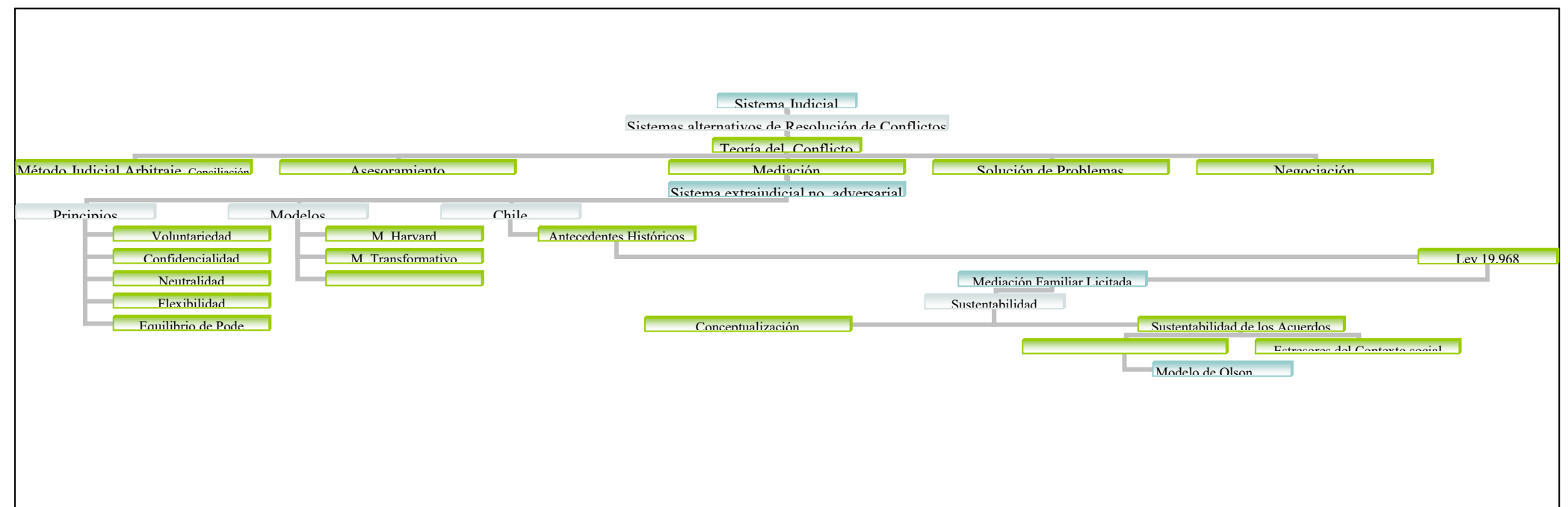
Marco Teórico

CAPITULO III
MARCO TEORICO

A continuación para facilitar el entendimiento del lector se presentara un mapa conceptual, el cual contiene los lineamientos principales que sustentan y contextualizan la presente investigación.

2.1 ESQUEMA MAPA CONCEPTUAL

Cuadro N°3



Fuente: Elaboración Equipo Seminarista, 2008

2.2 PRESENTACION

El interés por el estudio de los distintos métodos alternativos de resolución de conflicto en general, y por la Mediación en particular, ha ido en aumento en los últimos tiempos. Hoy a diferencia de años atrás, es posible encontrar numerosos artículos sobre la materia, cada vez son más las universidades y organismos que organizan charlas, foros, seminarios y congresos, abriendo así la puerta para dar a conocer con distintas miradas este tema.

A juicio de las alumnas, la mediación como proceso, no está terminada, los estudios que evalúen o analicen el proceso de la Mediación y que evidencien un seguimiento posterior al término de la resolución del conflicto, que permitan visualizar sus fortalezas y debilidades, son muy escasos y casi no existen, esta escasez de estudios fue una de las razones que impulsó a las alumnas al momento de optar por un tema sobre el que debía versar el Seminario de Título, eligiéndose investigar acerca de la Mediación Familiar Licitada.

2.3 APROXIMACIÓN A LA TEMÁTICA DE LOS SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTO

Es necesario antes de adentrarnos en el tema de los sistemas de resolución, realizar una revisión teórica sobre la “Teoría del Conflicto”.

El conflicto es algo que ha estado desde siempre en la vida del hombre, un hecho primario en la vida de éste y además una oportunidad de aprendizaje constante. Por esto es muy importante que los profesionales tomen en cuenta lo que se aprende de los conflictos que rodean al ser humano, sobre todo los Mediadores y profesionales del área social.

Si se recurre al diccionario de la Real Academia, la palabra conflicto tiene varias acepciones: 1. Combate, lucha, pelea; 2. Enfrentamiento armado; Apuro, situación desgraciada y de difícil salida; 4. Problema, cuestión, materia de discusión; 5. Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos (psicología).¹ Si se aprecia estas definiciones se puede apreciar que todas apuntan a la idea de un obstáculo que impide alcanzar un fin determinado, sea entre dos o más personas o grupos de personas que quieren una

¹ Diccionario de la Lengua Española. Real Academia Española: XXI Edic. Tomo II

misma cosa. Lo importante es que en la Mediación los conflictos que importan manejar y enfrentar y en el mejor de los casos resolver, son aquellos que se dan en la interacción o relación entre dos o más sujetos que se encuentran estancados sin poder dialogar y resolver civilizadamente sus diferencias.

Por su parte, Fernando Vleites entrega las siguientes acepciones “Conflicto: 1. Relación que se establece entre partes, en la que ambas procuran la obtención de objetivos que son, pueden ser o parecen ser para alguna de ellas, incompatibles. 2. Percibida divergencia de interés. 3. Creencia de que las aspiraciones corrientes de las partes no pueden lograrse simultáneamente; 4. Fenómeno normal, no necesariamente negativo, que posee potencialidades positivas y pueden servir incluso para fortalecer ciertas relaciones del sujeto; 5. Fenómeno que puede tener lugar entre individuos, grupos y naciones y son inherentes a la naturaleza humana, etc.”²

Marínés Suárez define el conflicto como un proceso interaccional muy complejo que se produce entre dos o más personas que sostienen interacciones antagónicas y que intervienen con todas sus acciones, pensamientos, afectos y discurso, no necesariamente agresivo, que se caracteriza por ser co-construido por los involucrados y que, bien manejado, puede ser conducido por ellos.³

El Presente Seminario de Título entrega un marco con el cual se examinará el conflicto, poniendo énfasis en tres principios claves: 1. El conflicto no es de manera inherente positivo o negativo, es una parte o dimensión natural de la vida; 2. El conflicto afecta a todos, en toda edad, en toda situación, en todas las culturas y en todas las comunidades; 3. Aprender cómo mirar el conflicto, como comprenderlo y analizarlo, puede ayudar a establecer respuestas más efectivas y productivas.

Es importante destacar que de todas las definiciones de conflicto que la bibliografía consultada entrega, ninguna establece el conflicto como positivo o negativo, sin embargo, para muchos la connotación de falta armonía, incompatibilidad y lucha son negativas. Las asociaciones personales con el término conflicto tienden a reflejar experiencias y revelan supuestos negativos acerca del mismo, como algo que tiene que ser evitado e inclusive eliminado. Comprender el conflicto como orgánico a la condición humana, como un fenómeno natural y un suceso potencialmente positivo, es importante para mejorar las respuestas al mismo.

² Autor citado por Bárbara Gaete Ferrari y María Rivera Fita, Seminario de Título: Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos: Mediación en general y Mediación Penal en particular”, Universidad de Valparaíso, 2005.

³ Suárez, M Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnica. Paidós, 3ª edición, Buenos Aires, 2002.

A menudo surgen serios problemas, no del conflicto mismo sino de la respuesta que se le da. Por lo tanto, comprenderlo es el primer paso positivo para su resolución.

El dominio de la resolución de conflictos ofrece una variedad de prismas a través de los cuales observarlo. Estos prismas se convierten en herramientas para desprenderse de las viejas creencias, ideas y hábitos y mirar con otros ojos. Pueden ayudar a tener una perspectiva más amplia, definiendo el conflicto como un foco más preciso y entregando una perspectiva de más largo alcance. La conciencia de las diferentes maneras de ver el conflicto va a ayudar a evitar un único e improductivo punto de vista. Hay cinco formas de observar el conflicto⁴:

1. Según su Origen: Cuales o quiénes son las partes implicadas en un conflicto dado y cómo pueden ser caracterizadas. El conflicto puede ocurrir al interior de un individuo (Intrapersonal), entre dos o más individuos (Interpersonal), dentro de un grupo, organización, institución o nación (Intergrupo). El conflicto también puede ocurrir más allá de estos límites (Por ejemplo: entre un individuo y una institución). El conflicto también puede implicar varios niveles de origen, puede afectar y manifestarse en muchos niveles. También puede ocurrir al interior de un contexto cultural o entre dos o más culturas.

2.-Según su Fuentes (Causas): ¿Cuáles el problema? ¿Cómo se le puede explicar de manera general? El término Origen se refiere a quienes están implicados, Fuente se refiere a lo que es el conflicto. Hay conflicto cuando hay opciones que se oponen. El contenido (asunto) de esta oposición, (o sea, la fuente del conflicto) entrega otra visión del mismo. El propósito de este prisma no es capturar los detalles de la historia de cada parte sino identificar la categoría más amplia en la cual se integra el conflicto. Es muy fácil perderse en los detalles acerca del porqué del conflicto. Para ver más claramente, se necesita tomar un poco de distancia, observar las características generales del conflicto y tomar en cuenta el conocimiento general sobre esta categoría de problemas. Muchos autores en el campo de la resolución de conflictos entregan marcos teóricos para categorizarlos. Christopher Moore (1986), sugiere que los conflictos entran en las siguientes categorías: Relaciones, Valores, Información, Intereses y Estructura. Tichy (1983) usando también el modelo de cambio organizacional, sugirió tres focos principales para el conflicto: Técnicos (Conflictos de diseño), Políticos (Conflictos referidos a recompensa y consecuencia), Culturales (Conflicto sobre normas o valores).

⁴ Michea, Rubén: Diploma de Mediación, Pontificia Universidad Católica de Chile, Facultades de Ciencias Sociales, Escuela de Trabajo Social, Santiago.

3.- Según el Tipo: ¿Qué conflicto es este?, en el sentido de saber donde se encuentra la solución, en términos de factibilidad de solución. Las fuentes específicas del conflicto y las categorías generales pueden ser analizadas en términos de un enfoque y de la probabilidad de solución. Deutsch en 1973, ofreció una tipología más detallada, que comprenda seis categorías. Cada una indica diferentes pasos para la solución. Cada una permite preguntas que son útiles para analizar el conflicto: a.- Verídico: ¿El conflicto existe objetivamente? Es posible resolver fácilmente, b.- Contingente: ¿El conflicto depende de circunstancias que pueden ser cambiadas fácilmente?, c.- Desplazado: ¿El conflicto que se manifiesta entre partes equivocadas?, e.- Latente: ¿El conflicto aún no se ha producido, está sumergido?, f.- Falso: ¿El conflicto está basado en la mala interpretación o una mala percepción?

4.- Según la creencia: ¿Qué piensan y creen las partes acerca de los objetivos y procesos de resolución de conflictos? ¿Esto es qué piensan que va a ocurrir? La variedad de escenarios de solución aceptados, comprendidos y evaluados por los participantes es un factor importante para comprender cómo un conflicto se manifiesta y se desarrolla. Los escenarios varían de una perspectiva competitiva de ganador – perdedor, a la cooperación pura en la cual todas las partes ganan o pierden. La manera cómo se miran las posibilidades de resolución de un conflicto depende de creencias y actitudes sobre las relaciones, la fuerza de los objetivos, características personales y las reacciones frente a la asertividad y agresividad, algunas personas sólo conocen la rabia y la agresión y perder o ganar. Otras sólo conocen miedo y evitamiento. Si las partes en disputa se esperan un resultado de ganador – perdedor, esto afectará y posiblemente determinará lo que va a ocurrir. Saber lo que cada persona implicada en un conflicto, cree acerca de cómo puede terminar, puede definir estrategias para la intervención.

5.- Según la Postura: Que resultado va a satisfacer a las partes en el conflicto. La última dimensión a examinar en la preparación para resolver un conflicto es la postura de las partes. Se analizarán tres factores que contribuyen al mantenimiento de la postura: La posición, los intereses y las necesidades. Cada uno de estos factores modela la postura de las partes en el conflicto. Comprender lo que están diciendo, desde que posición, con cuáles necesidades e intereses, ayuda a encontrar caminos a través de conflicto. POSICIONES: representan la postura inicial asumida por las partes. La posición define lo que las partes piensan y desean. El problema con una postura basada en la posición es que puede ser desafiada y encontrar oposición. La posición tiende a buscar resultados concretos y específicos, en consecuencia, limita la noción de resolución al logro de estos objetivos específicos.

La posición no deja mucho lugar para explorar alternativas de solución. Es muy importante, analizando el conflicto, determinar si los contendientes están en posturas basadas en posiciones. INTERESES; Representa el contexto en el cual una posición puede existir. Los intereses son menos sujetos de debate. Los intereses pueden converger. NECESIDADES; Representa el contexto más amplio dentro del cual los intereses existen. Necesidades psicológicas o físicas se encuentran en la base de la amatoria de todos los conflictos. Aunque tales necesidades no se manifiestan, su satisfacción es esencial para la solución completa de conflictos.

Es importante a la hora de abordar e intentar resolver una situación conflictual saber si el conflicto se produce entre: iguales, desiguales, parte de un todo, una parte y el todo o entre todos. Los aspectos teórico – prácticos de la resolución de conflictos, se fundan en valores, creencias, actitudes y destrezas. El compromiso y la calidad de la enseñanza de la resolución de conflictos no es posible sin una orientación a la tolerancia, cooperación y colaboración tanto como poseer destrezas y habilidades para comunicar y pensar, que facilitan o habilitan el proceso de resolución de conflictos.

La habilidad para examinar el comportamiento frente al conflicto puede ser reforzada con tres principales creencias.

1. La primera es la creencia de que el conflicto surge naturalmente y orgánicamente con la integración social. Todos experimentan conflictos. Una vez que esta creencia es aceptada, la idea que uno es malo por estar en conflicto o vivir en conflicto pierde fuerza y es mucho más fácil mejorar la experiencia con conflictos. Es evidente que el ser humano puede resolver problemas, no es evidente que los seres humanos puedan vivir juntos sin el surgimiento de conflictos.
2. La segunda creencia es que la persona puede escoger el comportamiento y el enfoque frente al conflicto. Mientras más se conozca acerca del propio comportamiento, más opciones y mayor control tiene la persona respecto a estos comportamientos.
3. La tercera creencia es que el conflicto puede ser productivo y benéfico. Los problemas se resuelven cuando los conflictos se resuelven exitosamente. La comunicación mejora a medida que el conflicto se encamina a una solución. Las diferencias culturales pueden ser mejor comprendidas.

El tema que se ocupa ha sido denominado comúnmente como “Sistemas Alternativos de Resolución de Conflicto”. Desde ya hablar de “alternativos” se quiere significar con ello que existe un método por excelencia que es el principal o común: el juicio o proceso judicial, que viene a ser el parámetro de comparación, cuestión totalmente comprensible si se tiene en cuenta que por siglos ese ha sido el mecanismo que culturalmente se ha impuesto para solucionar los conflictos con otras personas.

Marinés Suárez,⁵ por su parte no cree adecuada la expresión tan utilizada de “Resolución de Conflictos”; y comienza por cuestionarse varias cosas: ¿qué quiere decir resolución?, ¿qué es lo que se soluciona?, ¿la solución implica la desaparición?, ¿es deseable que desaparezcan los conflictos?, ¿el ideal sería la ausencia total de conflictos?”. Luego, analizando el significado de la palabra “resolución”, que significa “acción y efecto de resolver”, y “resolver”⁶ que en una de sus acepciones significa “hallar la solución a un problema”, observa que ello implica que hay un problema. Desde una perspectiva semántica, señala que lo que se soluciona son los “problemas”, pero resulta que “...muchos conflictos no son problemáticos y muchos problemas no son conflictivos”. Por lo tanto, no pueden usarse como sinónimos conflicto y problema. También hace ver que es efectivo que pueden solucionarse problemas a través de un conflicto, pero este suele quedar sin solución, citando como ejemplo un matrimonio que se encuentra en situación de divorcio a partir de diferencias ideológicas (relaciones de pareja, relaciones con las familias de origen, por ejemplo).

Se puede encontrar solución a los problemas que tienen relación con la tenencia de hijos, los alimentos, las visitas, etc., o sea, tópicos anexos al conflicto mismo, que se refieren a sus roles como padres (no como pareja); y sin embargo, el proceso conflictivo continúa, aunque los problemas accesorios y originados en su seno se hayan solucionado. Por ello, Marinés Suárez advierte que el conflicto se caracteriza por ser un proceso y que los procesos no se pueden solucionar, pues los conflictos en sí mismos no son un problema (aunque generen problemas). La causa de esta tendencia de querer solucionar procesos radicaría en la inclinación que se tiene de “pensar el mundo como si fueran cosas”, cuando en realidad “los conflictos no son cosas, sino ideas acerca de procesos”, procesos que además se caracterizan por ser contruidos por los propios involucrados y por ser sumamente complejos.

⁵ Suárez, Marinés: *Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnica*, editorial Paidós, 3° ed. Buenos Aires, 2002.

⁶ *Diccionario de la Lengua Española*. Real Academia Española: XXI Edic. Tomo II

Genéricamente estos sistemas han sido agrupados bajo la denominación “Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos”, a los cuales se les ha definido en sentido amplio como “El conjunto de prácticas destinadas a resolver un conflicto, distintas a la vía judicial”. En sentido restringido una definición indica que son métodos que permiten la resolución del conflicto a través de una negociación”.

Los procesos de resolución de conflictos mas tradicionales y conocidos son los siguientes: Judicial, Arbitraje, Conciliación, Asesoramiento, Negociación y Solución de Problemas. A continuación se desarrollarán brevemente éstos métodos con el fin de identificar las características que los distinguen del proceso de Mediación⁷.

- **Los métodos Judicial, de Arbitraje y Conciliación**, se usan normalmente y tienen éxito en sistemas jerárquicos que exigen una aceptación de autoridad, pero no son adecuados en una sociedad que le entrega gran valor a la individualidad y a la libertad.
- **El Asesoramiento**, dirigido por un asesor, médico o terapeuta se utiliza con frecuencia en conflictos de tipo interpersonal, con el fin de ayudar al cliente a identificar los problemas, aplicar estrategias, reducir el conflicto y aprender a modificar su propia conducta.
- **La Negociación** no requiere un marco establecido, normalmente comprende la formulación de posiciones opuestas, por lo que el logro de una solución, significa la derrota de una de las partes. El concepto de la negociación es competitivo y puede ser adversarial.
- **La Solución de Problemas** es un proceso que puede utilizarse aisladamente o con otros métodos de resolución de conflictos. Es un modelo similar a la Mediación, pero también puede ser utilizado por individuos o grupos para solucionar problemas sin colaboración o ayuda externa.

A diferencia de los anteriores métodos, la **mediación** trata de descubrir los hechos y aislar los problemas, buscando siempre conservar la armonía entre las partes. El mediador a su vez, contribuye a buscar alternativas a los conflictos identificados, mediante una adecuada negociación y toma de decisiones. Además, su proceder queda disponible para seguimiento, análisis y revisión, producto de la flexibilidad de su proceso.

⁷ González-Capitel, Celia: Manual de Mediación Atelier 2º edición. Barcelona, 2001.

2.4 ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA MEDIACION

Como ya se dijo antes el conflicto siempre ha estado presente en la vida del hombre, es por esto que desde sus orígenes se vio obligado a solucionar sus problemas de alguna manera, ya sea mediante el uso de la fuerza, como lo hizo el hombre más primitivo o mediante el diálogo como lo fue haciendo el hombre moderno. A medida que fue pasando el tiempo y el hombre se fue convirtiendo en un ser más civilizado, es posible que se haya dado alguna forma de Mediación (negociación). De esta forma se podría decir que la Mediación como alternativa en la resolución de conflictos, probablemente sea tan antigua como la humanidad. No es una creación nueva sino que una adaptación moderna que ya existía desde los albores de la humanidad.

A lo largo de la historia se encuentran múltiples situaciones que ejemplifican la mediación. En culturas antiguas personajes respetados por la comunidad como líderes religiosos o ancianos, actuaban como mediadores en cuestiones domésticas. En la actualidad, en la vida diaria podemos encontrar diferentes situaciones en la que las personas comunes actúan como mediadores de la vida cotidiana, por ejemplo una madre o un padre que actúa como mediador frente a sus dos hijos. De este modo, entendemos que la finalidad que ha cumplido la Mediación desde sus inicios ha sido siempre la misma: “mantener relaciones armónicas y sin graves perturbaciones dentro de la comunidad, vale decir, la paz social.

La mediación como la entendemos en la actualidad, aparece en los Estados Unidos a fines de la década de los sesenta y principios de los setenta, como respuesta a la demanda social, por formas alternativas a la conciliación de conflictos. Los motivos fueron varios en el contexto de la época; protestas estudiantiles, raciales, luchas por los derechos civiles, el movimiento de liberación de la mujer, la guerra de Vietnam, entre otros.

Comenzaban a percibirse actitudes de intolerancia ante las injusticias, esto inducía más causas en los tribunales, lo que aumentaba el número de casos, haciendo más lento el sistema. Debido a esto una serie de organizaciones intentó establecer servicios de mediación para dar respuesta a la insatisfacción de las personas y a la cada vez mayor tendencia a presentar demandas por agravios, quejas, insultos, litigios familiares, desavenencias raciales, de comunidades, laborales e industriales⁸.

⁸ González-Capitel, Celia: Manual de Mediación Atelier 2º edición. Barcelona, 2001.

Entre otras, la American Arbitration (AAA) empieza a establecer criterios de información y capacitación para que las personas interesadas puedan ampliar sus conocimientos en conciliación, mediación y arbitraje en conflictos de consumidores, comunidades y familiares.

En Europa, Inglaterra fue pionera en la década de los sesenta. Mas tarde en los Países Nórdicos, hace poco en Italia, pero solo llevada a cabo por psicólogos. En Latinoamérica, se puso en marcha en varios países, pero sólo en Buenos Aires, capital federal Argentina, es obligatoria, es decir antes de recurrir a los Tribunales, determinado tipo de conflicto debe pasar obligatoriamente por ley por Mediación. Se espera que en Octubre de este año en Chile alcance el mismo nivel que en Argentina, instaurándose la mediación como obligatoria en materias de familia, lo cual beneficiaría la descongestión del sistema judicial, y agilizaría el término de las causas, como alimentos y visitas, disminuyendo así, las confrontaciones entre los miembros de una familia en conflicto.

El progreso de la difusión de la mediación en los últimos años y en países muy distintos, fue impulsado por el cambio sociocultural de individuos y grupos de procesos de litigios, que demandaban mayor protagonismo en dichos procesos. Además, por la sobrecarga en los canales tradicionales, es decir juzgados, con la pérdida de tiempo que conlleva la saturación de los mismos, que implican más costes económicos por tener paralizado un litigio, que es fundamental para el litigante.

La idea es que en el resto del continente se logre impulsar una cultura del diálogo y la solución amistosa de las controversias, sin recurrir a la vía judicial, sino por medio del arbitraje y la Mediación, contribuyendo de esta forma a descongestionar los tribunales y a crear un clima más armonioso en la sociedad actual⁹.

2.5 CONCEPTOS TEORICOS DE LA MEDIACION

La mediación es un sistema extrajudicial no adversarial. En los métodos adversariales son el árbitro o el juez quienes imponen su solución de acuerdo con el procedimiento, independiente de los intereses o necesidades de las partes. Sin embargo, la mediación se centra en los intereses de las personas para que éstas

⁹ Op.Cit

autónomamente encuentren una solución que satisfaga a ambos con la ayuda del mediador.

En la literatura no existe una definición estricta sobre Mediación, producto que en la práctica existe una variedad de autores especializados en el tema. Por ejemplo, Celia González - Capitel, en su libro “Manual de Mediación (2001)” enuncia este proceso como un “Mecanismo de resolución de conflictos en que un tercero imparcial ayuda a las personas a buscar por sí mismas una solución al conflicto por la vía del acuerdo mutuo, de modo que se satisfagan recíprocamente y equitativamente las necesidades e intereses de cada una de ellas.

Desde otra perspectiva, Folberg y Taylor en su libro “Mediación. Resolución de Conflictos sin Litigio (1997)”, la conciben como “El proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo que se ajusta a sus necesidades”¹⁰.

Para efectos de este seminario de título, entenderemos la Mediación, según la Ley de Tribunales de Familia 19.968 como “Sistema de resolución de conflictos en el que un tercero imparcial, sin poder decisorio, llamado Mediador, ayuda a las partes a buscar por sí mismas una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos”¹¹

Inicialmente y con fin de entender el funcionamiento de la mediación, es necesario estudiar sus principios, ya que éstos de acuerdo a Marínés Suárez¹² afectan a la cultura en la cual ésta tiene lugar, pero al mismo tiempo, la cultura, en un proceso recursivo, los afecta a ellos. Por lo tanto, los principios que se enuncian pueden variar o mejorar en pocos años, de acuerdo a las necesidades que surjan tanto en el país como el contexto en el que se encuentran insertos.

2.5.1 Principios Teóricos de la Mediación

A continuación se desarrollarán, los Principios de la Mediación basados en el libro “Manual de Mediación”¹³ de la autora Celia González-Capitel y en la

¹⁰ Folber, J. y Taylor, A: Mediación. Resolución de Conflictos sin Litigios. Limaza, Distrito Federal, 1997.

¹¹ Ley de Tribunales de Familia 19.968, Ministerio de Justicia, Chile.

¹² Suárez, M: Mediando en Sistemas Familiares. Paidós, Bs. Aires, 2002.

¹³ González-Capitel, C: Manual de Mediación, Atellier , 2ºed. Barcelona, 2001.

categorización que realiza la autora Marínés Suárez en su libro “Mediando en Sistemas Familiares”¹⁴

En la **Voluntariedad** se basa el proceso de mediación, con la decisión de las partes de iniciar, participar y continuar o no en él. En cualquier momento las partes tienen derecho a reiniciarlo. En caso de acuerdo, éste es alcanzado voluntariamente, no existe una autoridad que lo imponga aunque se trate de un tercero neutral.

Precisamente la eficacia de la Mediación se basa en la voluntariedad de las partes, frente a los procesos adversariales, en los que la solución es impuesta por un tercero investido de poder para ello.

Dado que en las mediaciones están involucrados diferentes sistemas o grupos de personas (las partes), los abogados que asisten a cada una de ellas, si los hubiere, y los mediadores, deberemos referirnos a cada uno en particular y al rol esperado para ellos. Por esta razón se deberá tener en cuenta:

El Protagonismo y Co-protagonismo de las partes, lo cual implica considerarse autor, agente de las acciones que se desarrollan y de los discursos y narrativas que se construyen. Pero además, implica sentirse responsable de las consecuencias buenas o malas de las acciones y de los discursos que se realizan. El protagonismo debe estar acompañado por el co-protagonismo, es decir que ambos participantes deben ser agentes y responsables de las consecuencias de su participación y reconocerse mutuamente en esta situación.

El principio de voluntariedad es expresión de dos reglas éticas esenciales: consentimiento informado y autodeterminación de las partes. En mediación el poder es de las partes; ellas son las verdaderas protagonistas del proceso y del acuerdo. Por ello, es que el Reglamento de Mediación define acertadamente este principio en su artículo 4º: *“Cualquiera de las partes podrá, en todo momento, expresar su voluntad de no perseverar en el procedimiento, el que se dará por terminado, dejándose constancia en un acta que deberá ser firmada por las partes y el mediador”*¹⁵

¹⁴ Suárez, Marínés: Mediando en Sistemas Familiares. Paidós, Bs. Aires, 2002.

¹⁵ Ley Tribunales de Familia 19.968. Ministerio de Justicia, Chile

A su vez, encontramos el **Rol y Voluntariedad de los Abogados de parte**, el cual es fundamental y específico, pues son los únicos asesores legales en el proceso.

A diferencia de los procesos judiciales, los abogados no son los protagonistas del proceso, sino, que deben serlos sus asistidos. Esta consideración es clave, a la hora de agilizar el proceso de mediación y evitar obstaculizaciones innecesarias durante las negociaciones.

Como último elemento del proceso de mediación se identifica la **Voluntariedad de los Mediadores**: Este concepto de voluntariedad es aplicable también a los mediadores. Éstos pueden levantar una mediación cuando consideran que por algún motivo (por ejemplo, mala fe en uno de los participantes, agresiones, etc.) no es conveniente continuar el proceso. Si se diera este caso, dada la confidencialidad, los mediadores no deben explicitar el motivo por el cual deciden darlo por terminado. Si no, excusar que las partes no cumplen con el espíritu respetuoso y conciliador de la mediación.

La **Confidencialidad** de la mediación es otro principio básico de ésta. Antes de iniciar las sesiones de mediación, el mediador entrega a las partes un “Convenio de confidencialidad que todos suscriben y les obliga a no difundir públicamente lo que aquí se trate. Por lo tanto, las manifestaciones en el transcurso de la Mediación son confidenciales y las notas tomadas durante la misma se destruyen. Además sin la autorización expresa de una parte, el mediador no podrá revelar a la otra ningún contenido expuesto durante una sesión privada. En el caso que posteriormente se inicie un proceso judicial, el mediador no podrá ser llamado como testigo.

La confidencialidad ha traído ventajas y desventajas. La mayor ventaja corresponde a los mediadores, que están explícitamente protegidos para no tener que actuar como testigos en los asuntos que medien, si estos no llegasen a resolverse y continuarán en sede judicial. La mayor desventaja que este principio ha conllevado para el desarrollo de estudios es la dificultad para compartir experiencias y realizar investigaciones.

Generalmente, un acuerdo sólo es posible en un ambiente de serenidad y reserva. La reserva es muy importante, sobre todo, en las reuniones individuales para que las partes puedan revelar al mediador sus necesidades y permitir explorar opciones que las satisfagan. Sin embargo, los instrumentos públicos o privados no quedarán afectos al secreto y su uso y valor probatorio en juicio posterior se regulará por las

reglas generales. Como se aprecia, el deber de secreto consagrado por esta norma es perpetuo y constituye la mejor garantía para la confianza con que las partes o terceros puedan participar en la mediación. Así ellas podrán expresarse ampliamente, manifestar dudas e incluso reconocer hechos en la seguridad que ello no podrá ser posteriormente usado en su contra en un juicio¹⁶.

El principio de la **Neutralidad** es esencial para el mediador, ya que éste no toma partido ni se inclina hacia ninguna de las partes. Éste debe administrar y controlar el procedimiento, dirigirlo, marcar las pautas y facilitar alternativas. Manteniendo la neutralidad posibilita la comunicación entre las partes para que a partir de sus posiciones, se pueda llegar a los intereses reales que subyacen en el conflicto. El primer objetivo del mediador debe ser que las partes superen sus emociones negativas y sean capaces de determinar sus intereses y necesidades, sobre los que deben alcanzarse el mutuo acuerdo. Por tanto, la Mediación es un sistema colaborativo, gestionado por un tercero neutral que facilita a las partes la negociación para obtener ventajas mutuas. El mediador evita que las partes se enfrenten, centra el debate sobre el conflicto y no sobre las personas, deja atrás el pasado y desde el presente, las invita a mirar hacia el futuro, para que colaboren juntos y consigan un acuerdo beneficioso para los intereses de ambos. De esta forma los acuerdos se establecen a medida de las partes, según los intereses de cada caso, y por tanto las soluciones van a ser distintas y en acuerdo personalizado.

La neutralidad del mediador es cardinal para el éxito del proceso. Nadie podría adquirir confianza en un mediador a quien no estima neutral. El mediador debe gozar de la confianza de ambos participantes.

Dentro de este principio, podemos identificar tres conceptos que complementan la idea de neutralidad:

La **Imparcialidad** es una necesidad de los mediadores tener claro cuales son sus valores y sus sentimientos, y que reflexionen sobre ellos, de modo tal que no se transformen en un obstáculo para conducir el proceso y de esta forma, no tomar partido por ninguna de las partes.

Por otro lado, la **Equidistancia** identifica la habilidad de los mediadores para asistir en igual forma a los disputantes con el fin de que éstos puedan expresar su punto de vista en el caso. Se debe entender como un proceso dinámico que se

¹⁶Mediación por daños en salud del CDE: Aporte a la cultura de la paz”, (Junio 2008) Disponible en: www.cde.cl/getFilePublic.php?id=25821&code=salHdYcli5gRg.

desarrolla a lo largo de la mediación. Finalmente, la **Equidad** es el principio básico de la justicia por lo tanto el mediador debe actuar conforme a él, su comportamiento y accionar deben estar estructurado, de acuerdo a la normativa de nuestro país, por el Reglamento de Mediación de la Ley 19.968 de Tribunales de Familia.

En conclusión, el mediador debe actuar en el marco de una interpretación integradora de los principios del Reglamento de Mediación. Por ello, no es indiferente con el acuerdo que se logre, sino que se esmera en contribuir al mejor acuerdo posible para ambas partes. Ello implica el despliegue de todas las opciones imaginables para ser consideradas por ambas partes, respecto de las cuales el mediador es imparcial, en el sentido que debe actuar con objetividad, sin favorecer o privilegiar a ninguna. Pero ello no significa que información esencial para decidir, no disponible para una o ambas partes, no les sea procurada por el mediador o sugeridas las medidas para obtenerla. Esta actitud satisface el principio de igualdad, que requiere que ambas partes se encuentren en igualdad de condiciones informativas, entre otras para adoptar acuerdos, pero, además, sirve correctamente el principio de probidad que exige del mediador un desempeño honesto y leal de su función, con preeminencia del interés de las partes y de la sociedad por sobre el particular¹⁷.

El siguiente principio tiene relación con una de las características más potentes del proceso de mediación; la **Flexibilidad**. Está ligada a la informalidad del procedimiento, que hace que sea un sistema rápido. Se realizan sesiones conjuntas entre las partes y el mediador, y también privadas entre el mediador y cada una de las partes. Las sesiones suelen tener una duración de dos horas, aún cuando el tiempo tampoco está reglado y por tanto puede ser flexible. Si se considera el tiempo como un coste para las partes, el coste económico de una mediación es inferior al de un procedimiento judicial. Dicha vía judicial no queda excluida por la mediación, siempre puede iniciarse si las partes no llegan a un acuerdo o consideran que aquellas pueden darles mejor solución a sus intereses que ésta. La eficacia de la mediación se basa en que las soluciones tomadas, elaboradas y propuestas por las partes, sintiéndose directamente implicadas y coautoras del acuerdo, por lo que hay un mayor grado de cumplimiento del mismo.

¹⁷ “Mediación por daños en salud del CDE: Aporte a la cultura de la paz”, (Junio 2008) Disponible en :www.cde.cl/getFilePublic.php?id=25821&code=salHdYcli5gRg

El **Equilibrio de Poder**, es un principio que se deriva de la neutralidad del Mediación otorga la confianza de decidir participar libremente en el proceso, como también retirarse de él si así lo desean e incluso no aceptar el acuerdo al que se ha llegado, por no contar con las herramientas necesarias para hacer valer sus necesidades o intereses. En este punto, el mediador tiene un papel fundamental, por lo tanto, la mediación constituye uno de los procesos de búsqueda de equilibrio de poder en las formas no coercitivas, que conduce a ajustes y al término de la negociación por medio de un convenio¹⁸.

Marinés Suárez incorpora otro principio llamado **“Ideología”**, el cual se define como “sistemas de ideas, creencias y valores sobre el hombre y la sociedad”. Debido a que la mediación es un sistema no adversarial de resolución de conflictos, se puede encontrar en ella un conjunto de ideas, creencias y valores acerca de los seres humanos, la disputa y la sociedad. La mediación considera que los seres humanos son capaces de resolver por sí mismos sus conflictos y/o disputas en forma efectiva. En mediación se busca rescatar esta capacidad que se encuentra obstaculizada.

Para la mediación el conflicto y/o la disputa pueden ser considerados como una oportunidad para el crecimiento y la evolución. A su vez, la sociedad actual necesita para su supervivencia gestar otros medios con el fin de resolver los conflictos. La colaboración entre las partes de un conflicto lleva a mejores y más creativas soluciones, por lo tanto la Mediación es un proceso que se adapta a las contingencias y exigencias actuales, tanto procedimentales, como culturales.

Los fundamentos expuestos en el desarrollo de los principios de mediación, se pueden sintetizar en las principales características de este procedimiento no adversarial en el que un tercero neutral ayuda a las partes implicadas a negociar para llegar a un acuerdo mutuamente satisfactorio, ya que el mediador no actúa como juez y no tiene poder sobre sus partes.

Las características¹⁹ que definen este proceso son; el protagonismo de las partes, el poder de decisión y resolución en manos de las partes. El carácter confidencial que incluso impide al mediador testificar ante la justicia para no perjudicar a una de las partes, el carácter democrático del proceso, basado en la igualdad de las partes.

¹⁸ Duk, M y Munnier, M.: Estudio acerca de las consecuencias del proceso de Mediación Familiar como Técnica Alternativa de Resolución de Conflictos en usuarios de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso. Universidad Nacional Andrés Bello, Viña de Mar, Chile, 2002.

¹⁹ González-Capitel, Celia: Manual de Mediación, Atelier, 2ª edición. Barcelona, 2001.

El logro de soluciones tomando en cuenta los intereses y necesidades de los involucrados, permitiendo la co- autoría del acuerdo y finalmente el cumplimiento de éste.

2.5.2 Modelos de Mediación

Emanados de distintas escuelas, existen varios modelos y submodelos que utilizan los mediadores para usar ante un conflicto determinado. Estos son los llamados Modelos de Mediación, a través de los cuales se conceptualiza un modelo interpersonal y la manera de manejarlo y enfrentarlo. Cada Modelo de Mediación tiene distintas orientaciones teóricas, por lo que las etapas del proceso de Mediación, las técnicas utilizadas durante él, la manera de enfrentar y entender el conflicto y de obtener respuestas adecuadas a las necesidades de los asistidos, varía de una escuela a otra.

Existen actualmente tres modelos de Mediación²⁰ (Modelo de Harvard; Modelo Narrativo y Modelo transformativo), que son ya clásicos, desarrollados por la bibliografía relacionada con el tema sobre el que versa este Seminario de Título, y en el que se hace necesario enunciar y describir estos modelos, puesto que nos entregan una base teórica al estudio realizado por las alumnas.

Estos modelos orientan las intervenciones de innumerables mediadores en todo el mundo, incluyendo los profesionales formados en nuestro país. Además existen otros submodelos que se han ido dando en distintos países, derivados de la combinación de estos 3 grandes modelos, aprovechando las ventajas que ofrece cada uno, según mejor se adapten a la naturaleza del conflicto y a la idiosincrasia de los involucrados. A continuación, las alumnas entregarán las bases teóricas de estos modelos reconocidos y validados internacionalmente.

Destaca Suárez (2004)²¹ que las diferencias fundamentales se producen entre el primer modelo y los otros dos. Para la autora, constituyendo la mediación un acto comunicacional o conversacional⁴, los modelos se diferencian por la forma de concebir la comunicación en cuanto a contenido y relación y la importancia atribuida al acuerdo.

²⁰ Suárez, Marínés: Mediación: Conducción de Disputas, comunicacionales y técnicas. Paidós, Bs. Aires, 2004 / Sdchilling Fuenzalida, Mario: Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos.

²¹ Suárez, Marínés: Mediando en Sistemas Familiares. Paidós. Bs. Aires, 2002.

2.5.2.1 Modelo Lineal de la Escuela de Harvard

Es el más tradicional y antiguo de todos. Nacido en el seno de las negociaciones interempresariales, es sustentado por diversos autores norteamericanos tales como Lon Fuller (Mediation- its Forms and Functions, 1971), William Ury (Supere el N°,1993), Frank Sander (Alternative to the Courts, 1982), Roger Fisher (Más allá del Maquiavelo, 1996), Christopher Moore (El Proceso de Mediación. Métodos Prácticos para la resolución de conflictos, 1995 y otros, todos ellos de la Harvard Law School.

Este modelo define básicamente la mediación como una negociación colaborativa asistida por un tercero, y su enfoque teórico se conoce con la orientación a la “resolución de problemas” y proviene de un conjunto de premisas acerca del significado del “conflicto”. Se entiende el conflicto como un obstáculo para la satisfacción de intereses o necesidades. Allí hacen residir el problema. Éste aparece cuando las partes deben satisfacer simultáneamente intereses y necesidades que son incompatibles. Frente a esto, el modelo propone un enfoque donde las partes trabajen colaborativamente para resolverlo. El tratamiento del conflicto significa encontrar modos de satisfacer a cada una de ellas.

Pone su acento principalmente en el acuerdo y no en el aspecto relacional de los involucrados, para lo cual se vale de una serie de técnicas comunicacionales, pues durante el proceso centra su técnica en el manejo adecuado de las comunicaciones y en su contenido. La comunicación es tomada como algo lineal, como una situación en la que dos personas se comunican, uno transmite la información con un contenido determinado y la otra lo recepciona, o simplemente se niega a hacerlo.

La comunicación se inicia a instancias del mediador, quien debe ser neutral y mantenerse equidistante respecto de las posiciones de los involucrados. El mensaje del emisor puede ser transmitido de diversas formas, por medios verbales y no verbales. Plantea que la única causa de los conflictos radica en el desacuerdo de los involucrados, no tomando en cuenta los hechos pasados producidos en el seno de las relaciones de los participantes. Por lo mismo prescinde del contexto en que se produce el problema. Además, parte de la base de que la situación conflictiva de los involucrados es caótica, por lo que una de las principales funciones del mediador es tomar la dirección del proceso e introducir el orden. Para ello se insta a los participantes a descargar sus emociones a modo de catarsis grupal, para que ellos se desprendan de esa carga emocional que traen consigo y puedan negociar sin las

limitaciones que las emociones y prejuicios le imponen al momento de negociar. Una vez hecho esto, el mediador procede a buscar puntos de coincidencia entre los involucrados, procurando disminuir las diferencias objetivas que los separan y llegar a un acuerdo mutuamente aceptable, el cual es el principal incentivo para ello.

Este modelo ha sido sumamente criticado por el hecho de darle demasiada importancia al acuerdo y prescindir de las relaciones entre los interesados para llegar a aquél. Se ha dicho que muchas veces las condiciones del acuerdo generalmente sólo se refieren a aspectos superficiales del conflicto y que no alteran en definitiva la pauta interaccionada que los involucrados traían antes del conflicto, por lo cual es altamente probable que el acuerdo pronto se rompa y vuelvan a surgir las causas que originaron el problema, desencadenando nuevamente un conflicto.

El método que utiliza este modelo de mediación está conformado por los siguientes elementos: El primer elemento, es la **Aireación del Conflicto por las partes**, se considera de real importancia que éstas puedan expresarse en el comienzo del proceso, dejando salir todas sus emociones, como si fueran un efecto de catarsis, y se cree de esta forma, que se evitará que las emociones entorpezcan más adelante el proceso. El segundo elemento, corresponde a la **Neutralidad por parte del Mediador**, la cual se logra a través de la Imparcialidad (entendida como ausencia de prejuicios, valoraciones y creencias) y la Equidistancia (no realiza alianzas con ninguna de las partes). El tercer y último elemento se refiere a **Ir del caos al orden**, el cual hace alusión a que las partes cuando llegan a un proceso de mediación, la situación en la que se encuentran es caótica, por ende, la función del mediador será la de reestablecer el orden.

Este modelo busca lograr el acuerdo, disminuyendo las diferencias entre las partes. Tomando en cuenta, que los conflictos surgen porque las personas tienen diferencias; por lo tanto si se anulan o disminuyen éstas se terminará o aliviará el conflicto y aumentarán las semejanzas, los valores y los intereses.

2.5.2.2 Modelo Transformativo

Este modelo también es conocido por los apellidos de sus creadores Robert Bush y Joseph Folger (*The Promise of mediation: Responding to Conflict through Empowerment and Recognition*, 1994). Al igual que el modelo anterior le da importancia a la información que se intercambia entre los participantes del proceso,

pero esta comunicación es importante en tanto se da en un contexto relacional dado. Vale decir, se centra en el aspecto relacional que los involucrados traen al conflicto.

Basa su estrategia en “transformar” la relación que traen los interesados a la mediación, constituyendo un verdadero proceso de “transformación del contexto relacional de los involucrados” y de ahí su nombre. Para ellos el objetivo de la mediación no es el acuerdo, sino, el desarrollo del potencial de cambio de las personas al descubrir sus propias habilidades. Focalizan en las relaciones humanas con la intención de fomentar el crecimiento moral, destacando la capacidad de este procedimiento para promover la revalorización y el reconocimiento de cada persona. La revalorización o empowerment está dirigida al fortalecimiento del yo, que según los autores (Bush y Folger)²², se encuentra debilitado y vulnerable en las situaciones de conflicto. Cuando se logra la revalorización, las personas son más capaces de comprender sus metas e intereses, tomar conciencia de las alternativas y elegir entre ellas, escuchar mejor, utilizar sus habilidades y adquirir conocimiento de sus recursos.

El mediador transformador parte de la base de que no puede avanzar en el proceso mientras las partes no dejen de verse a sí mismas como el adversario, por ejemplo, si en un asunto familiar la mujer piensa que el hombre es un traidor porque la engaña, el mediador debe descubrir si la mujer realmente lo considera un traidor o tan sólo un avaro porque no quiere darle una valiosa propiedad que pertenece a la sociedad conyugal que conforma; si ella realmente cree que él es un traidor, no puede avanzarse en el proceso, salvo que descubra que realmente no es eso lo que le molesta, sino la supuesta avaricia que motiva la posición del marido, quien tal vez no tiene mayores inconvenientes en cederle la propiedad a su mujer. Para lograr esto, el mediador transformador recurre al moderno instrumento de las preguntas circulares a través de las cuales tratará de obtener información de las relaciones, posiciones y reales intereses de los involucrados (por ejemplo, el mediador pregunta a la mujer: ¿realmente cree usted que él es un traidor?; ¿Por qué dice que él es un traidor?).

Lo que el Mediador transformador quiere es devolverle el protagonismo del conflicto a los propios involucrados, incentivándolos a tomar la iniciativa durante el proceso de Mediación, persiguiendo como meta la “modificación de la relación” de los interesados. De este modo, no es importante en este modelo el llegar a un acuerdo, sino que es más importante transformar la relación que liga a los

²²Bush, R. y Folger, J. La Promesa de la Mediación. Jossey-Bass. San Francisco, 1994.

involucrados en el conflicto, con lo cual se evidencia una oposición con el sistema tradicional de Harvard.

Este modelo busca modificar la relación entre las partes, ni importa si llegan a un acuerdo o no. No está centrado en la resolución del conflicto, si no en la “transformación relacional”

2.5.2.3 Modelo Narrativo de Sara Cobb

Este modelo es mucho más complejo y completo que los anteriores, pues integra una serie de técnicas modernas de negociación y se apoya en diversas teorías (teoría de la comunicación de Bateson, Watzlawick y otros; la teoría sistémica de negociación y mediación que introduce los importantes conceptos de entropía y negentropía y su influencia en los diversos sistemas, subsistemas y metasistemas; la teoría postmoderna del significado y la teoría del observador de Heinz Von Foestre y Humberto Maturana, quienes desarrollan el tema de la influencia del observador sobre lo observado: “el observador condiciona lo observado”). Además, abraza los principios y las técnicas de la terapia familiar sistémica, que aplicadas al campo de la Mediación Familiar ha rendido excelentes frutos.

Sustentado por Sara Cobb, este modelo utiliza las modernas técnicas de la comunicación circular narrativa, en la cual se entiende que intervienen dos o más personas que intentan comunicarse entre sí, transmitiendo y recibiendo mensajes recíprocamente. La comunicación entre dos personas es tomada como un todo, con lo que prácticamente es imposible que las partes no se comuniquen (ya sea bien o mal). Una de las técnicas más utilizadas por esta escuela consiste en introducir en el modelo del conflicto, variables que produzcan caos en él, ya que se considera que los involucrados traen posiciones más bien estructuradas y rígidas que impiden el diálogo (se va del orden al caos, al contrario de lo que plantea la escuela Tradicional de Harvard). De este modo, se flexibiliza el sistema, creando las condiciones para que comiencen a suregir alternativas de solución que antes los participantes no podían prever.

El trabajo del mediador consiste en intentar ayudarlos a hablar de forma diferente para que interactúen de modo distinto y, por ende, se produzcan cambios que posibiliten la vía de acuerdo. Por ende, la legitimización tiene un significado diferente, ya que la intervención se basa en un posicionamiento positivo del participante, que se construye a partir de *connotar en forma positiva* alguna de sus

características personales; alguna acción que haya realizado o esté realizando, entre otras. Las personas que estén deslegitimadas necesitan modificar este posicionamiento porque de lo contrario quedan marginados del proceso. Cuando una persona se encuentra deslegitimada es muy difícil para ella misma modificar esta condición, ya que cuando intenta hacerlo cae prisionera de la narrativa de quien la descalificó. Por eso es tan importante la función del mediador, para posicionar a todos los participantes positivamente.

El mediador además procura aumentar las diferencias (no borrarlas ni disminuirlas), pero en forma controlada no violenta, hasta que lleguen a un punto preciso para crear un nuevo contexto o ambiente de trabajo. Entonces, en este ambiente, se trata de construir espacios legítimos para cada uno de los participantes, desde el cual se sentirán más cómodos para negociar, y el mediador procederá a cambiar el significado de la historia que cada uno de ellos trajo a Mediación desde su particular punto de vista, creando una sola y legítima historia que permita ver mejor el problema desde un ángulo distinto al que traían los involucrados. Entre sus objetivos se propone fomentar la reflexión de los involucrados y no la ventilación de sus historias y emociones, aumentando el protagonismo de ellos.

Respecto del acuerdo, según Sara Cobb no es obligación del mediador lograrlo, pero en lo posible debe tratar de alcanzarlo, teniendo cuidado de no forzar un falso acuerdo que después no será respetado.

Este modelo busca fomentar la reflexión y no la aireación de las historias, cambiar el significado, transformando la historia que traen a la sesión y lograr finalmente, un acuerdo, aunque no sea su meta fundamental.

Luego de haber revisado los rasgos esenciales de los tres modelos de mediación, las alumnas concluyen que el elemento transversal con el que cuentan éstos es la “Negociación”, puesto que ambas partes buscan una solución conjunta al conflicto, en donde resulten beneficiadas, ya sea ahondando en el conflicto o sólo centrándose en el acuerdo.

Los modelos Transformativo y Narrativo, se apartan del modelo Tradicional de Negociación Cooperativa de Harvard, al cual critican su énfasis en el acuerdo, desinterés por modificar las relaciones entre las partes y no considerar como elemento esencial de las relaciones las emociones, dando primacía a los aspectos racionales.

Se destaca el trabajo ecléctico que desarrolla el mediador que utiliza todos los recursos disponibles ante un caso concreto, sin considerar sus preferencias por algún modelo, sino por la adecuación de las herramientas a la mediación que debe realizar. A la larga se desdibuja una suerte de división tajante entre modelos y el mediador, conforme vaya adquiriendo experiencias y, no obstante su inclinación hacia alguno de los modelos, intentará aplicar las herramientas y los marcos analíticos y conceptuales más adecuados para aquella situación. En el mismo sentido, Marines Suáres (2004)²³ destaca que, según el caso, puede ser más conveniente usar uno u otro modelo o combinarlos.

A continuación se presenta un cuadro con las características principales de los tres modelos clásicos de mediación.

Cuadro N° 4: Cuadro Comparativo de Modelos de Mediación

MODELOS	PRINCIPIOS BASICOS	METODOS	OBJETIVOS	AUTORES
TRADICIONAL, LINEAL O DE HARVARD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conflicto es fenómeno universal, acultural y por lo tanto, también pueden serlo sus estrategias de tratamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Negociación por interés. ▪ Comunicación racional y primordialmente verbal. ▪ Dejan las emociones fuera de la negociación. ▪ Cambios en la relación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acuerdos ganar-ganar. ▪ Resolución de problemas concretos que llevan a la resolución del conflicto. 	Roger y Fisher, William Ury, Scout Broun, Stephen Goldberg
TRANSFORMATIVO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conflicto como motor de cambio. ▪ Comunicación como fenómeno específico (cultura, contexto, relación). ▪ Espiritualidad y emocionalidad como dimensiones fundamentales. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Negociación basada en necesidades ▪ Comunicación espiritual y emocional ▪ Cambios en la relación y en las personas ▪ Comunicación como Terapia Familiar Sistémica 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Además de acuerdos, transformación personal y de la relación. ▪ Transformación positiva del conflicto, pero sobre todo de las personas ▪ Mediación como espacio social de reconciliación 	John Paul Lederach, Joseph Folger, Robert A. Bauch Bush, Luise Diamond
CIRCULAR NARRATIVO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posmodernidad, posestructuralismo ▪ Comunicación circular y sistémica, metacomunicación ▪ Introspección y modificación de la realidad mediante la comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación circular: construir historias alternativas a través de la comunicación y el lenguaje y vincular circularmente las historias. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empoderamiento personal. ▪ Profundizar en la relación y transformarla ▪ El acuerdo material no están importante 	Sara Cobb, Marinés Suarés, J. Rifkin z

Fuente: “Mediación por daños en salud del CDE: Aporte a la cultura de la paz”, (Junio 2008) Disponible en :www.cde.cl/getFilePublic.php?id=25821&code=salHdYCl5gRg.

²³ Suáres Marines: Mediación. Conducción de Disputas, Comunicación y Técnicas. Paidós. Bs. Aires, 2004.

Ningún modelo es ocupado puramente, cada mediador escoge los aspectos más relevantes de cada uno para llevarlos a la práctica, esto debido a la diversidad de los conflictos familiares.

De esta manera, se demuestra que aunque los Mediadores sean formados bajo una escuela y modelo específico, este nunca es ocupado de manera pura, sino que estos son adaptados a las necesidades de las partes. Como ya se mencionó con anterioridad, expertos en el tema han ido creando submodelos de mediación que vayan acorde con su nación, país o región, adaptándolos a sus rasgos característicos; su forma geopolítica, su geografía, su idioma, sus costumbres, su grado de desarrollo, índices de litigiosidad, las etnias que lo compongan, en fin, su forma única e irrepetible de ser, constituyen las variables que deben ponderarse a la hora de optar por un modelo, ya que un error en su elección puede generar errores nefastos en la resolución de las controversias y en la credibilidad del sistema.

Como podemos ver, es muy importante al momento de optar por uno u otro modelo o de elaborar uno propio en base a los existentes, buscar una adecuada correlación de valores y principios entre sociedad y modelo elegido, y que estos valores y principios sean aceptados por la gran mayoría de los miembros del cuerpo social determinado, esto es crucial si se piensa que con la mediación, lo que se pretende es devolverle a las partes la autodeterminación en la resolución de los conflictos, siendo sumamente irresponsable e inútil apropiarse de un modelo de mediación extranjero en un determinado país, pues esto generara una ilusoria posibilidad de devolverle a las personas la capacidad de resolver por ellos mismos sus conflictos.

Se hace necesario señalar, que los modelos de mediación enunciados y descritos anteriormente, no serán materia de análisis en el estudio realizado por las alumnas Seminaristas, ya que esta investigación se centra en los resultados de la mediación, por lo tanto el interés está determinado por evaluar la sustentabilidad de los casos con acuerdos logrados por Mediación Familiar Licitada en el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso, determinando la influencia de los cambios en la Dinámica Familiar y la relación de los Estresores del Contexto Social en la mantención de lo acordado por las partes. Además, la decisión metodológica de realizar un estudio acerca de la sustentabilidad de la mediación, recae en la escasez de documentos y estudios sobre el tema, básicamente por la inexistencia de instrumentos de seguimiento. Sin embargo, el equipo seminarista declara la posibilidad de que los resultados de esta investigación, visibilicen

falencias o fortalezas del proceder de la mediación, a través del análisis del comportamiento de las partes, posterior al término de las sesiones y la consecución de un acuerdo conciliador.

2.5.3 El Mediador

Una vez, desarrollado teóricamente los modelos de mediación y haber evidenciado sus diferencias, las cuales definen la orientación de la intervención del mediador, pasaremos a identificar a continuación, las características que definen el rol profesional de éste y sus respectivas tareas.

El mediador es un individuo capacitado para asistir a personas en conflicto. Es imparcial y reservado, y tiene la misión de propiciar, estimular, escuchar y guiar a las partes para que ellas mismas encuentren una solución satisfactoria a su problema. Generalmente son Abogados, Asistentes Sociales y Psicólogos.

El Mediador es un profesional que se caracteriza por poseer un alto nivel de compromiso hacia el trabajo relacionado con los conflictos familiares. Capaz de abstenerse de emitir juicios de valor, manteniéndose imparcial, respetando a las personas sin importar condición social, género o nivel económico, empático, activo, respetuoso de los principios éticos de la mediación y responsable en la adquisición de sus compromisos laborales.

Este profesional debe procurar; generar espacios seguros para tratar las diferencias, transformar un contexto de confrontaciones en una instancia de negociación y llevar a las partes desde situaciones conflictivas a soluciones afectivas²⁴.

Los mediadores deberán tener en cuenta en todo momento del proceso de mediación, el conocimiento de las siguientes materias:

- Autodeterminación
- Neutralidad o imparcialidad
- Confidencialidad
- Calidad del proceso

²⁴ Anexo N° 10, Oferta Técnica, Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso.

El Mediador, de acuerdo a su formación profesional y criterio, opta por ejecutar el proceso de mediación, utilizando variadas técnicas según las necesidades de los usuarios, puesto que a pesar que se enmarca en un modelo, éste nunca es utilizado de manera íntegra y excluyente, ya que a juicio del equipo seminarista, la dinámica familiar y las problemáticas relacionadas con ésta, son complejas y necesitan una intervención teóricamente integradora.

2.6 MEDIACION EN CHILE

Luego de haber realizado una revisión por las bases teóricas sobre el tema central a tratar, estamos en condiciones, se contextualizar la mediación en la realidad nacional, exponiendo su marco legal, el cual define su orientación y accionar, determinado de esta manera, el procedimiento que siguen las causas cuando ingresan a este sistema alternativo de resolución de conflicto.

El Proyecto que creó los Tribunales de Familia (ingresado en trámite legislativo en Noviembre 1997) formó parte de un gran proyecto de modernización del Sistema de Administración de Justicia.

La necesidad de crear estos tribunales se fundó compartido por amplios sectores de la sociedad (Informe de la Comisión Nacional de la Familia, opinión favorable de la Excelentísima Corte Suprema, Mociones Parlamentarias) acerca de los causantes problemas que hoy aquejan a la judicatura de menores y que dice relación, en general, con la falta de adecuación de nuestro sistema de justicia, para dar una respuesta socialmente adecuada al conflicto familiar, junto con graves problemas de demora en las tramitación de las causas, todo lo cual urgía abordar con los criterios del estado²⁵.

El Proyecto de ley que creó los Tribunales de Familia consagraba por primera vez en nuestra historia, la mediación como un procedimiento de resolución de conflictos, en el cual un tercero imparcial, ayuda a las personas a buscar alternativas de solución que satisfagan los intereses y necesidades de cada uno de ellos²⁶. Tomando en cuenta importantes experiencias de sistemas jurídicos como el francés y canadiense.

²⁵ Mediación Familiar Sistematización de una experiencia, Ministerio de Justicia, Programa de Resolución de Conflictos Anexo a Tribunales, 1997-2000

²⁶ Op. Cit.

Es así que el 25 de agosto del 2004, fue promulgada la ley 19.968 que crea los Tribunales de Familia, fundando así una justicia especializada en materias de familia, con el fin de ser más cercana, humana y eficiente. Establece Procedimientos Orales, transparentes e imparciales, la regla general es que las actuaciones del juicio serán orales y públicas. Sin intermediarios entre el juez y las partes. Todas las audiencias y todas las pruebas que se presenten deben realizarse siempre ante la presencia del juez. Se establecen plazos para la tramitación de las demandas y se fijan procedimientos adecuados para cada tipo de conflicto, el juez buscará las alternativas para mitigar la confrontación entre las partes en conflicto, privilegiando las soluciones acordadas, ya sea a través de la conciliación o de la mediación.

Los jueces deciden en un sólo proceso sobre los diversos asuntos que se le presenten. La sentencia que emitan será igualmente sobre todas las materias debatidas en el proceso. Las audiencias serán continuas y sólo se interrumpirán por fuerza mayor. Aunque los juicios son públicos, el juez debe preocuparse durante todo el proceso por el respeto a la intimidad de las partes en conflicto, especialmente de los niños, niñas y adolescentes. Se tendrá como consideración principal los intereses de los niños, niñas o adolescentes y el derecho de éstos a ser oídos en los temas que los afecten (Interés Superior del Niño).

Los juzgados tendrán un Consejo Técnico formado por profesionales especializados en familia e infancia para asesorar al juez en las materias que conoce²⁷.

Una de las ventajas de la ley de Tribunales de Familia es que cualquier persona puede concurrir al juzgado sin necesidad de un abogado y presentar la demanda, de manera oral (un funcionario del juzgado la redactará), o por escrito, pudiendo acompañar los documentos relativos de la causa, los jueces conocerán conjuntamente, los diversos asuntos que una o ambas partes en conflicto sometan a consideración.

Existen tres principales procedimientos en los Juzgados de Familia: **Procedimiento Ordinario** (común), se aplica en todo los casos en que la ley no establece un procedimiento especial. Asimismo, se utiliza cuando alguno de los procedimientos especiales deja un aspecto del proceso sin regular. Se basa en dos audiencias que se caracterizan por ser orales y siempre con la presencia del juez y las partes. En todo momento, se intentará mantener un clima de colaboración.

²⁷ www.minjusticia.cl

Procedimientos para los casos de Violencia Intrafamiliar, una vez interpuesta una demanda o hecha la denuncia se fija en un máximo de diez días, la audiencia preparatoria. Este procedimiento puede iniciarse a petición de la víctima o de un tercero que tenga conocimiento constitutivos de violencia intrafamiliar.

Procedimientos de Aplicación de Medidas de protección de niños, niñas y adolescentes, la audiencia preparatoria se realiza dentro de los cinco días de presentado el requerimiento o denuncia. Deben ser citados el niño, niña o adolescente, sus padres o personas que lo tengan bajo su cuidado y todos los que puedan aportar antecedentes para resolver acertadamente.

Se utilizará un lenguaje comprensible para los niños. Se podrán dictar en cualquier momento del procedimiento, medidas cautelares o medidas de protección especiales para proteger al menor de edad (confiarlo al cuidado de una persona o familia en caso de urgencia, ingreso a un programa de familia de acogida o centro residencial por un periodo estrictamente necesario, prohibir la presencia del agresor en el hogar o en otro lugar u otras).

Este procedimiento lo puede iniciar el juez de oficio o las siguientes personas: el niño, niña o adolescente; los padres; las personas que lo tengan bajo su cuidado; los profesores o director del establecimiento educacional al que asista; los profesionales de la salud donde se atiendan niños, niñas y adolescentes; el Servicio Nacional de Menores o cualquier persona que tenga interés.

Las materias que se tratan en los Tribunales de Familia, son las causas relativas al derecho de cuidado personal de los niños, niñas o adolescentes; Las causas relativas al derecho y el deber del padre o de la madre que no tenga el cuidado personal del hijo, a mantener con éste una relación directa y regular; Las causas relativas al ejercicio, suspensión o pérdida de la patria potestad; Las causas relativas al derecho de alimentos; Los disensos para contraer matrimonio; Las guardas, con excepción de los asuntos que digan relación con la curaduría de la herencia yacente; La vida futura del niño, niña o adolescente; Todos los asuntos en que aparezcan niños, niñas o adolescentes gravemente vulnerados o amenazados en sus derechos, respecto de los cuales se requiera adoptar una medida de protección conforme al artículo 30 de la Ley de Menores; Las acciones de filiación y todas aquellas que digan relación con la constitución o modificación del estado civil de las personas; Todos los asuntos en que se impute un hecho punible a niños, niñas o adolescentes exentos de responsabilidad penal; La autorización para la salida de niños, niñas o

adolescentes del país, en los casos en que corresponda de acuerdo con la ley; Las causas relativas al maltrato de niños, niñas o adolescentes; Los procedimientos previos a la adopción; Los siguientes asuntos que se susciten entre cónyuges, relativos al régimen patrimonial del matrimonio y los bienes familiares: a) Separación judicial de bienes; b) Autorizaciones Judiciales c) Las causas sobre declaración y desafectación de bienes familiares y la constitución de derechos de usufructo, uso o habitación sobre los mismos; Las acciones de separación, nulidad y divorcio reguladas en la Ley de Matrimonio Civil; Las declaraciones de interdicción; Los actos de violencia intrafamiliar; Toda otra cuestión personal derivada de las relaciones de familia²⁸.

Los principios orientadores de los Tribunales de Familia, rigen sus procedimientos y permiten un sistema Judicial transparente, que vela la atención digna de las madres, padres, niñas y niños⁵. **Oralidad**, es decir todos los procedimientos se realizarán de forma oral y se llevará un registro de cada uno de ellos. La **Concentración** se refiere a la continuidad en el proceso judicial. La **Inmediación**; las audiencias siempre se realizarán en presencia de un Juez y sobre esto y solo esto el Juez tomará una decisión final o sentencia. La **Actuación de oficio** hace relación al Juez como actor principal del funcionamiento y término del proceso. A su vez, la **Colaboración**, busca la presencia de soluciones alternativas de solución al problema que eviten la confrontación de las partes.

Otro principio orientador es la **Protección de la intimidad de las partes, especialmente de los niños, niñas y adolescentes**; con esto se evita que se muestren pruebas escritas o audiovisuales que perjudiquen psicológicamente o la imagen de los niños o a las partes. Finalmente, se hace mención al **Interés superior del niño, niña y adolescente**; goce y ejercicio pleno de sus Derechos y Garantías Constitucionales; sobre todo el Juez debe mantener presente el derecho de los niños, niñas y adolescentes de ser escuchados.

Una de los principales beneficios de la ley 19.968, es la inclusión de la Mediación Familiar, por eso es importante ahondar en los antecedentes históricos de la misma y cómo éstos propiciaron su inserción en la Ley de Tribunales de Familia.

²⁸ Ley Tribunales de Familia 19.968. Ministerio de Justicia, Chile

En las últimas décadas, la familia ha experimentado profundos cambios en cuanto a su constitución, “la familia tradicional compuesta por padre, madre, hijos y familiares de distintas generaciones con roles intercambiables y diversas formas de colaboración ha ido dando lugar a familias nucleares, muchas veces monoparentales, integrada por uno de los padres y uno o más hijos.

Por otro lado, han aumentado considerablemente las familias reconstituidas, que surgen luego de una separación o viudez y de la decisión de esas personas de tomar nuevas uniones de pareja”. La separación o divorcio de los cónyuges (cada vez más frecuentes en la realidad nacional) y la “formación de nuevas uniones, hace más complejo el mundo familiar y el desempeño de las funciones que la familia debe seguir cumpliendo. El proceso de separación de una pareja conlleva una crisis que plantea exigencias extremas para todos los miembros de la familia y requiere que éste se organice de un modo diferente, para que ambos padres sigan manteniendo la relación con los hijos y haciéndose cargo de sus necesidades”²⁹

Numerosos estudios realizados, tanto en otros países como en Chile, han venido planteando que las patologías que surgen en algunas personas a raíz de la separación matrimonial no se deben a esta en sí misma, sino a la organización disfuncional que se establece posteriormente. “El proceso de separación consiste, en última instancia, en la disociación de la conyugalidad y la parentalidad que antes estaban fusionadas. Esto significa que ambas sigan caminos diferentes: la pareja marital puede separarse, la parental debe permanecer unida al menos hasta que sus funciones dejen de ser necesarias para los hijos”. Lo que regularmente no sucede, cuando existe separación de los padres generalmente se crean en los hijos sentimientos de abandono, rabia y frustración. Lo que provoca un “deficiente ejercicio de las funciones afectivas y normativas, conflicto de lealtades y otras dificultades que dañan el bienestar de los hijos y de los propios padres, al cesar el apoyo de la tarea conjunta de la crianza.”

Generalmente las parejas que se separan no lo hacen por mutuo acuerdo, lo que crea un clima de tensión emocional y como consecuencia la separación se transforma en separación destructiva, es decir, el conflicto de pareja se traspa a los hijos, ya que los involucran en sus peleas conyugales, dado que buscan a los hijos como aliados para agredir al otro, como consecuencia se les niega el contacto y/ o el dinero. A manera que los hijos quedan en medio atrapados en conflicto de lealtades.

²⁹Mediación Familiar Sistematización de una experiencia, Ministerio de Justicia, Programa de Resolución de Conflictos anexo a tribunales, 1997-2000

Es así como la mediación familiar, aparece como una herramienta que permite darle una nueva salida al conflicto, sin que sea una separación destructiva y no afecte el funcionamiento del sistema parental. El estado de Chile tomando en cuenta los antecedentes de las nuevas formas de constitución de familias, y las consecuencias negativas para los hijos por la separación conyugal, decide incorporar la Mediación Familiar al Proyecto de Ley de Tribunales de Familia. Para estos efectos, en 1997 se aplicó un Plan Piloto anexo a Tribunales de Familia, que funcionó en dos ciudades: Santiago y Valparaíso, con el “Objeto de testear y validar en la comunidad la aplicación de la mediación en conflictos de familia”.

Luego, en el año 2004 cuando es promulgada la ley 19.968 se establecen el reglamento y los fundamentos de la Mediación Familiar Licitada en nuestro país, los cuales se exponen a continuación.

La mediación familiar se convierte en un proceso por el cual las partes dialogan y desarrollan las habilidades necesarias para solucionar por sus propios medios los conflictos que tienen, dejando de lado la lógica en que una de las partes tiene que ganar y la otra perder. Atiende a las personas que tengan conflictos familiares y que quieran resolverlos de manera no confrontacional, pacífica y con acuerdos que permanezcan en el tiempo y que satisfagan a todos aquellos que participan.

Las materias que se pueden mediar son las siguientes: relaciones mutuas entre los cónyuges, especialmente los alimentos que se debe, pensión alimenticia para los hijos/as, pensión compensatoria para el cónyuge que la solicita, el cuidado personal de los hijos/as, la relación directa y regular que mantendrá con los hijos/as aquél de los padres que no los tuviere bajo su cuidado, las materias vinculadas al régimen de bienes del matrimonio y los aspectos educativos en la crianza de los hijos/as.

No se pueden someter a mediación los asuntos relativos al estado civil de las personas, por ejemplo, las causales de divorcio o de separación judicial, pero si los efectos de la separación judicial o el divorcio. Tampoco se puede mediar en las solicitudes que sirven para que una persona sea declarada interdicta. En las causas sobre maltrato de niños, niñas o adolescentes y en los procedimientos sobre adopción. Sin embargo existen casos en los cuales se puede mediar en Violencia Intrafamiliar los cuales son los siguientes. El denunciado o demandado reconozca ante el tribunal los hechos que motivan la denuncia. Existan antecedentes que permitan creer que el agresor no volverá a hacerlo.

Se hayan establecido y aceptado por las partes obligaciones específicas y determinadas respecto de sus relaciones de familia y aquellas de carácter reparatorio a satisfacción de la víctima.

El juez deberá ser asesorado por uno o más miembros del consejo técnico, asegurándose que las partes estén en capacidad para negociar libremente y en un plano de igualdad.

El Procedimiento para mediar se puede dar en tres momentos; En forma previa a que interpongan una acción judicial entre sí, podrán someter a mediación sus asuntos en forma directa, ante uno de los mediadores inscritos en el Registro. Al interponerse una acción judicial, el Juez de Familia ordenará que un funcionario especialmente calificado instruya al actor sobre la alternativa de concurrir a mediación. En caso que acepte, el tribunal notificará al demandado, para que acepte o rechace, dentro de diez días siguientes. A solicitud de ambas partes, una vez acogida a tramitación la acción y hasta cinco días antes de la audiencia de juicio.

La Mediación Familiar Licitada puede durar un máximo de sesenta días, contados desde que se haya realizado la sesión inicial de mediación y se podrá ampliar hasta por sesenta días, siempre y cuando las partes estén de acuerdo.

El proceso de mediación puede terminar de las siguientes formas:

- **Las partes llegan a acuerdo:** En este caso se elabora el acta de mediación que debe ser leída y firmada por los participantes y el mediador, quien le entrega una copia a cada parte y la remite al tribunal para su aprobación en todo lo que no fuere contrario a derecho.
- **Las partes no llegan a acuerdo:** Sea por la inasistencia injustificada a la primera sesión, por desequilibrio entre los cónyuges para negociar, o por adquirir el mediador la convicción de que no se llegará a acuerdo. En este caso el mediador debe elaborar acta de término, sin más antecedentes que la invocación de la causa por la que se le puso término, la que debe, en lo posible ser firmada por los participantes, debiendo el mediador entregar copia de ella y remitirla al tribunal.

Para entender el funcionamiento de la Ley de Tribunales de Familia, en cuanto a la Mediación Licitada es necesario conocer el Proceso Jurídico Administrativo del SNM (Sistema Nacional de Mediación)³⁰.

³⁰ Instructivo N° 1 Sistema Nacional de Mediación

- **Procedimiento de derivación**, desde juzgado a mediador (a): Al momento de interponer la acción judicial, en la Audiencia Preparatoria, hasta cinco días antes de la audiencia de juicio.

El mediador se designa, mediante un procedimiento que garantice una distribución equitativa de las causas, entre todos los contratados para cada zona, de conformidad con el artículo N° 113 de la Ley N° 19.968.

Luego se Notifica al mediador de su designación, si es un Juzgado de Familia: vía correo electrónico, adjuntado el Formulario, el cual informa fecha de realización de primera sesión”. Si es un Juzgado de Letras con competencia en asuntos de familia: vía fax o teléfono, caso en el cual deberá acudir personalmente al juzgado a notificarse, obteniendo una copia de la Notificación. Una vez que el mediador es notificado, procederá a aceptar o rechazar esta designación de la misma forma en que fue notificado.

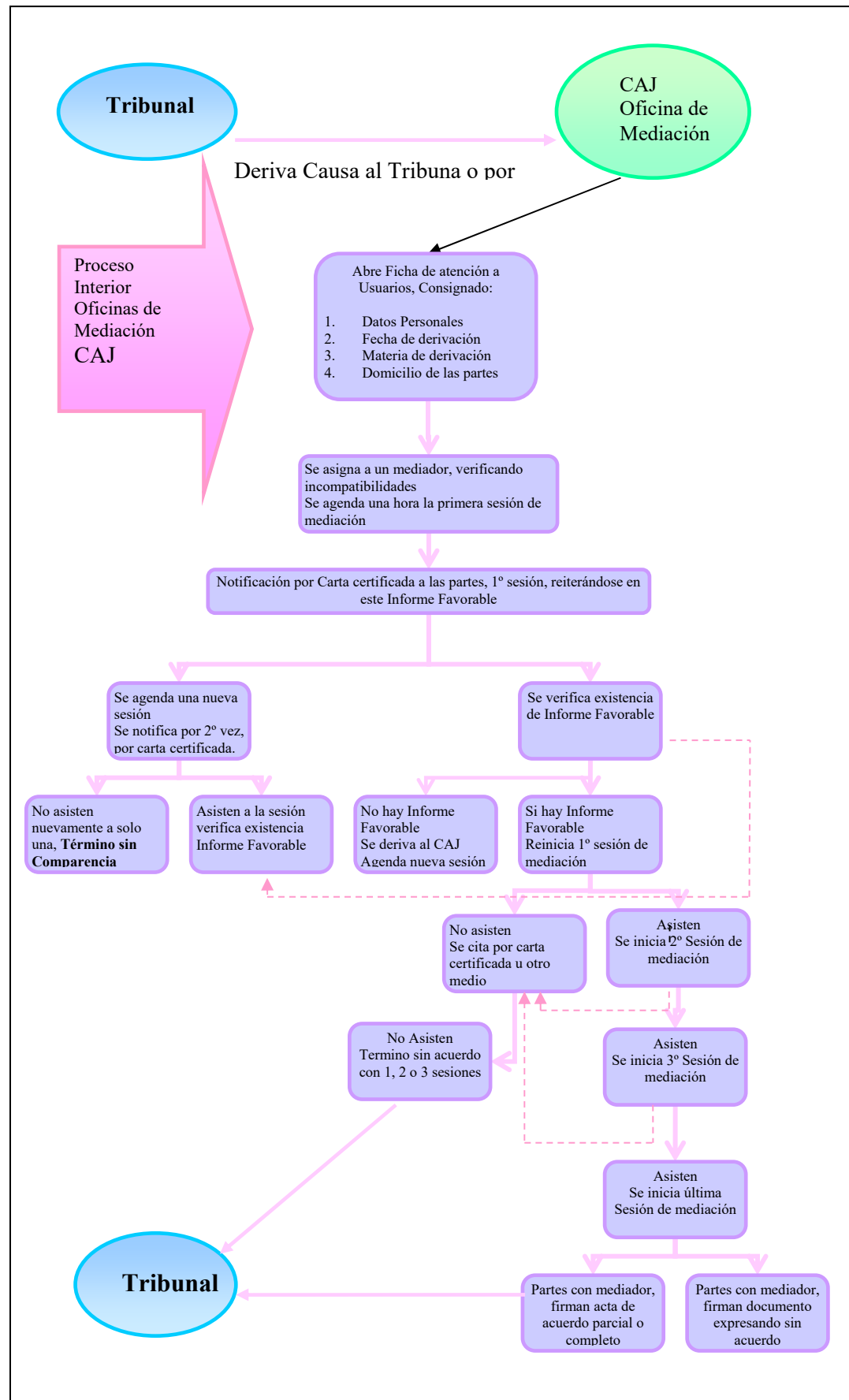
- **Realización de la Primera Sesión**, el mediador procederá a comunicarse con las partes a través de los medios estipulados, en un plazo no mayor a cinco días hábiles desde que es notificada la mediación. Después de citar a los mediados, se realiza la primera sesión, momento en el cual se verifican los antecedentes que correspondan, cumpliendo especialmente con lo establecido en el inciso 2° del artículo 107, de la ley N° 19.968. Si el Mediador está afecto a causales de inhabilidad, deberá informarle a las partes en ese momento, y explicarles el procedimiento a seguir, dentro de las que se destacan: Las partes son las que deciden seguir con el proceso, con otro mediador designado por el juzgado o bien si prefieren desistir del proceso. Si los clientes optan por la primera opción, se llevará a cabo el proceso de mediación, de conformidad con lo establecido en el artículo 108, de la ley N° 19.968.
- **Continuación del Proceso de Mediación**, este continúa con sesiones individuales o conjuntas posteriores a la realización de la primera sesión. En este periodo no corresponde realizar actos jurídicos-administrativos ante el juzgado, salvo cuando el proceso puede seguir adelante. Lo anteriormente descrito puede suceder, cuando las partes, o al menos una de ellas manifiesta su intención de dar por terminada la mediación; ante la ausencia de una o ambas partes, transcurrida una segunda citación o por decisión del mediador. En este caso el (la) mediador(a), deberá informar en forma inmediata a

juzgados, con un plazo no mayor a dos días hábiles de ocurrido el hecho. También puede suceder que durante el proceso, las partes no han llegado a acuerdo dentro del plazo originalmente establecido (60 días) éstas pueden manifestar su voluntad de ampliarlo, lo que en todo caso debe ser solicitado dentro de este plazo original.

- **Término del Proceso de Mediación**, éste puede terminar de las siguientes formas: Si no hubo acuerdo: se aplica el mismo procedimiento, en el párrafo anteriormente descrito. Si hubo acuerdo: El (la) mediador(a) deberá entregar al juzgado los documentos detallados en el instructivo N° 1 de SNM (Sistema Nacional de Mediación), quedando los originales (timbrados y/o emitidos por el juzgado) archivados en la carpeta de causa: Acta de acuerdo, firmada por las partes, Acta Ejecutiva, firmada por las partes y el (la) mediador(a) y con la información detallada.

A continuación se presenta, para facilitar el entendimiento del lector, el proceso de Mediación Familiar Licitada a través de un Flujograma del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso:

Cuadro N° 5: Flujograma Centro de Mediación



Fuente: Centro de Mediación de la Asistencia Judicial, 2008

Para efectos de este Seminario de Título, nos centraremos en las mediaciones familiares que hayan finalizado con acuerdos, ya que de esta manera podremos estudiar y analizar la sustentabilidad de éstos, luego de que las partes hayan firmado el Acta de Acuerdo, visibilizando de esta manera, la eficacia de la mediación en materias familiares. A continuación, las alumnas conceptualizan teóricamente la Sustentabilidad de los Acuerdos, con el fin de facilitar su investigación, identificando posteriormente, las variables que influirían en la mantención del acuerdo a través del tiempo.

2.7 SUSTENTABILIDAD DE LOS ACUERDOS

Antes de adaptar el concepto de Sustentabilidad para efectos de este seminario de título, es necesario realizar una revisión teórica sobre su significación, a través de una conceptualización, la cual facilitará el entendimiento del lector.

La **Sustentabilidad** proviene del latín *sub*, que significa “desde abajo” y *tenere* “tener elevado”. La definición más amplia de la Sustentabilidad resulta tautológica; *es la capacidad de mantenerse sostenido*.

Este concepto ha sido un criterio de moda desde el auge del pensamiento ambientalista en los sesenta, y de allí surge el cuestionamiento de la armonía de diversas iniciativas asociadas con el crecimiento y el desarrollo con el ámbito físico y biológico.

Posteriormente, surge una nueva dimensión de sustentabilidad, en lo que se refiere a la necesidad de contar con el apoyo continuado de determinados actores cuyo poder, participación y/o aportes resulta indispensable para que una iniciativa o una estrategia puedan mantenerse en el tiempo. Asimismo, la crisis de la deuda externa y las crisis fiscales de los años ochenta introducen otro elemento de la preocupación por sustentabilidad: la capacidad de una iniciativa de mantener un adecuado flujo de recursos financieros para así garantizar la continuidad de los efectos esperados. Como consecuencia del auge en el financiamiento provisto por la banca multilateral y los donantes bilaterales, los análisis de sustentabilidad también llegan a incorporar el cuestionamiento de la capacidad de una determinada iniciativa a mantenerse una vez que no se cuente con nuevas inyecciones del financiamiento internacional³¹.

³¹ Mokate Karen Marie: Eficacia, Eficiencia, Equidad y Sustentabilidad: ¿Qué queremos decir?, Series de Documentos de Trabajo I-24, 2001.

El Banco Internacional de Desarrollo (BID)³² reconoce tres dimensiones críticas de la sustentabilidad: la **sustentabilidad económica** se refiere a aquel desarrollo económico que se traduce en aumentos de largo plazo del bienestar financiero y la estabilidad económica, tanto a nivel nacional como de los hogares. La **sustentabilidad ambiental** comprende aquellas acciones humanas que mantienen la capacidad de los ecosistemas para producir el rango de bienes y servicios de los cuales dependen todas las formas de vida. La **sustentabilidad social** se relaciona con el desarrollo que conduce a un mayor acceso e igualdad social, al respeto por los derechos humanos y a mejoras en materia de salud, educación, oportunidades y otros aspectos no monetarios del bienestar. Además de destacar estas tres dimensiones de la sustentabilidad internacionalmente reconocidas, el BID considera que la rendición de cuentas, la transparencia y la integridad son comportamientos institucionales tanto complementarios como esenciales para garantizar la sustentabilidad de largo plazo de su mandato en América Latina y el Caribe.

El equipo seminarista considera importante entender la sustentabilidad, desde dos perspectivas necesarias para medir el cumplimiento de las Políticas Sociales, en donde se enmarca la investigación, es decir, la eficacia y la eficiencia³³.

La **Eficacia** proviene del latín *effcere*, que a su vez, es derivado de *facere*, que significa “hacer o lograr”. El Diccionario de la Lengua Española de la Real Academia Española señala que eficacia significa “virtud, actividad, fuerza y poder para obrar”. A su vez, María Moliner (1998)³⁴ interpreta esa definición y sugiere que “eficacia” “se aplica a las cosas o personas que pueden producir el efecto o prestar el servicio a que están destinadas”.

Aplicando estas definiciones a las políticas y programas sociales, la **eficacia** de una política o programa podría entenderse como el grado en que se producen los logros buscados. Una organización *eficaz* cumple cabalmente su misión. Un programa es *eficaz* si logra los objetivos que le dieron razón de ser.

Para lograr total claridad sobre la eficacia, hace falta precisar lo que constituye un “objetivo”. Particularmente, necesitamos estipular que un objetivo bien definido explicita lo que se busca generar, incluyendo la calidad de lo que se propone. Asimismo, un objetivo debe delimitar el tiempo en que se espera generar un

³² <http://idbdocs.org/wsdocs/getdocument.aspx?.docnum=994594>

³³ Mokate Karen Marie: Eficacia, Eficiencia, Equidad y Sustentabilidad: ¿Qué queremos decir?, Series de Documentos de Trabajo I-24, 2001.

³⁴ Moliner María: Diccionario del uso del español, Gredos, 1998.

determinado efecto o producto. Por tanto, una iniciativa resulta eficaz si cumple los objetivos esperados en el tiempo previsto y con la calidad esperada.

Cabe destacar que la eficacia contempla el cumplimiento de objetivos, sin importar el costo o el uso de recursos. Una determinada iniciativa es más o menos eficaz según el grado en que cumple sus objetivos, teniendo en cuenta la calidad y la oportunidad, y sin tener en cuenta los costos.

Según lo expuesto con anterioridad, el presente seminario de título, entenderá como eficacia **“el grado de cumplimiento de un objetivo o meta, sin tener en cuenta los costos o recursos necesarios para lograrlo, es decir, que una política social, traducidos en proyectos, leyes, etc., serán eficaces si logran cumplir los objetivos fijados”**

Por otro lado, la **Eficiencia** se define como “virtud y facultad para lograr un efecto determinado”. También se encuentra definido como el “uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado; es el requisito para evitar o cancelar dispendios y errores. Capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando su optimización”³⁵

En las aplicaciones de **eficiencia** al análisis de políticas, típicamente se asocia con una relación entre medios y fines. Se propone que un programa es eficiente si cumple sus objetivos al menor costo posible. Ernesto Cohen y Rolando Franco (1983) definen la eficiencia como “la relación entre costos y productos obtenidos”. Marlaine Lockheed y Eric Hanushek (1994) señalan que “...un sistema eficiente obtiene más productos con un determinado conjunto de recursos, insumos o logra niveles comparables de productos con menos insumos, manteniendo a lo demás igual”³⁶.

Conforme a estas definiciones, se entenderá la eficiencia como el **“grado en que se cumplen los objetivos de una iniciativa al menor costo posible. El no cumplir cabalmente los objetivos y/o el desperdicio de recursos o insumos hacen que la iniciativa resulta ineficiente o menos eficiente”**.

³⁵ “Definición de eficiencia”, (2008, Junio) Disponible en : www.definicion.org/eficiencia

³⁶ Mokate Karen Marie: “Eficacia, Eficiencia, Equidad y Sustentabilidad: ¿Qué queremos decir?”, Series de Documentos de Trabajo I-24, 2001.

La referencia a “costos” en la definición de eficiencia corresponde a un entendimiento amplio del concepto. No todo costo necesariamente tiene que asociarse con un desembolso de dinero. No todo costo corresponde directamente a una expresión en unidades monetarias. Un costo representa el desgaste o el sacrificio de un recurso, tangible o intangible. Por tanto, podría referirse al uso (sacrificio) de tiempo, al desgaste o deterioro de un recurso ambiental (aunque éste no sea transable) o al deterioro o sacrificio de otro “bien” no tangible como el capital social, la solidaridad ciudadana o la confianza, entre otros.

Los acuerdos logrados dentro de los procesos de mediación, pueden tener plenos efectos legales. Se asesora debidamente a las partes a fin de cumplir con las disposiciones legales que regulan los acuerdos transaccionales. Las partes, debidamente asesoradas, serán quienes decidirán si otorgan o no al acuerdo, mérito ejecutivo³⁷.

Por lo tanto, la sustentabilidad de los acuerdos logrados por mediación, para efectos de éste seminario de título, se basa fundamentalmente en el principio de voluntariedad de las partes, ya que el cumplimiento de éstos se debe a que quienes tienen que efectivizarlo han estado involucrados en su confección, lo cual solo es posible si las partes voluntariamente han concurrido a mediación³⁸. Además, los acuerdos generados en este caso a través de mediación familiar licitada, generan mayor satisfacción en los participantes, debido a dos razones principalmente: por un lado, las partes pueden hacerse partícipes de la solución y expresar en ella, sus legítimos intereses; y por otra, que trabajando de manera cooperativa, autocompositiva y no confrontacional, logran un real ahorro de recursos, especialmente en cuanto a tiempo y dinero. Por lo tanto, se entenderá sustentabilidad para efectos del presente seminario de título como “La mantención del acuerdo condicionada por la voluntariedad de las partes, reafirmado a su vez, la eficacia del proceso de Mediación Familiar Licitada, a través del ahorro de costos, entendidos como tiempo y dinero de las partes” Lo anteriormente descrito se traducirá a través de una proporción de tiempo, definiendo a su vez los niveles de sustentabilidad, por los cuales se evaluarán los casos a estudiar:

- **Sustentabilidad Total:** igual o mayor a seis meses
- **Sustentabilidad Regular:** mayor a dos meses y menor de seis meses

³⁷ Centros de Mediación (2008 abril)

Disponible en: http://www.cajval.cl/contenido/Centros_Especializados/Mediacion/Mediacion.htm

³⁸ Suárez, M. (2002), *Mediando en Sistemas Familiares* (1° ed.) Bs. Aires: Paidós.

- **Inexistencia Sustentabilidad:** igual o menor a dos meses

A su vez, la eficacia, entendida como el logro de los objetivos de la mediación, se ve favorecida por el mayor protagonismo y bienestar de los individuos, ya que constituye una vía pertinente para disminuir la litigiosidad confrontacional de la cultura jurídica nacional y eventualmente descongestionar los Tribunales de Familia³⁹. Mientras que la eficiencia beneficiaría principalmente a los usuarios de la mediación familiar licitada, debido al ahorro de recursos, relacionados con el tiempo y el dinero invertidos, los cuales son considerablemente menores en comparación con la vía judicial formal, disminuyendo de esta manera, los daños generados por la mantención del conflicto.

El seguimiento de los casos es, para los mediadores una parte importante del proceso, sobre todo en los primeros momentos de esta nueva institución en un país. Es la única forma con la que se cuenta para verificar su operatividad⁴⁰.

En Chile, se evidencia una inexistencia de estudios que evalúen la sustentabilidad de los acuerdos logrados por mediación familiar licitada, lo que impediría conocer antecedentes relevantes como:

- Si el acuerdo se ha cumplido en toda su extensión o en parte.
- Cuales han sido los motivos por los que no se cumplió algo de lo pactado.
- Si ha habido modificaciones, cómo han sido negociadas.
- Si ha fracasado el acuerdo, cuál ha sido, a criterio de ellos, la razón.

La Sustentabilidad de los Casos con Acuerdos logrados en Mediación Familiar Licitada, está sujeta para efectos de esta investigación, a las influencias de las variaciones de la **Dinámica Familiar** y a los **Estresores** propios del **Contexto Social**. Para facilitar el entendimiento del lector sobre la presente investigación, es que a continuación, se contextualizarán y desarrollarán teóricamente éstas dos variables.

³⁹ [Http://www.cajval.cl/contenido/Centros_Especializados/Mediacion/Mediacion.htm](http://www.cajval.cl/contenido/Centros_Especializados/Mediacion/Mediacion.htm)

⁴⁰ Suárez, Marínés : Mediando en Sistemas Familiares. Paidós. Bs. Aires, 2002.

2.7.1 Dinámica Familiar

La Familia, base de nuestra sociedad es entendida desde la Teoría de Sistema, como “el principal de los sistemas humanos, donde se cumple el desarrollo del individuo a través de funciones que hasta el momento han sido intransferibles adecuadamente a otras instituciones o sistemas”⁴¹.

El sistema familiar es más que sólo la suma de sus partes individuales. Por lo tanto, la familia como sistema será vitalmente afectada por cada unidad del sistema. Tan integral es esta relación entre las partes y el sistema total, que si un individuo o subsistema familiar se debilita en su funcionamiento, la totalidad del sistema familiar se ve afectada. A la inversa, si el sistema familiar no está funcionando adecuadamente, los síntomas de esa disfunción pueden desplazarse hacia uno de los miembros.

Lo que diferencia a la familia de los otros sistemas sociales son sus; funciones esenciales, la calidad e intensidad de las relaciones y de sus sentimientos.

Principios sistémicos de la Familia, de acuerdo a María Angélica Quintero, en su libro: “El Trabajo Social Familiar y el Enfoque Sistémico”

- **Totalidad:** Implica el concepto de no sumatividad, es decir, el todo constituye más que la simple suma de sus partes, el interés se centra en los procesos transaccionales que ocurren entre los componentes de un sistema y entre sus propiedades. Hace referencia también al manejo de límites, determinando una zona que posee tanto un medio externo como subsistemas propios y que circunscribe su identidad en espacio y en el tiempo. Esto explica el carácter de sistema abierto o cerrado y la posibilidad de intervenir dentro del sistema familiar. En razón de esta característica se afirma que lo que afecta a un miembro de la familia, influye en toda; y viceversa las interacciones familiares son circulares y retroalimentadas.
- **Homeostasis:** Es un mecanismo autocorrectivo del sistema que le permite permanecer en un estado estable a través del tiempo; es la preservación de lo que es, contra los ataques de factores externos de estrés. No implica algo establecido e inmóvil, sino una condición que puede variar pero que es

⁴¹ Quintero, Ángela: El trabajo social familiar y el enfoque sistémico. Lumen. Bs. Aires: 2004.

relativamente constante. Los sistemas familiares requieren mecanismos homeostáticos interpersonales e intrapersonales para operar eficazmente, ya sea en un nivel funcional o disfuncional; el primero, es necesario para mantener la seguridad y la estabilidad dentro de su medio físico y social y el segundo, sirve para conservar la rigidez y evitar el cambio.

- **Comunicación:** Es la forma como interactúan los componentes de los sistemas. El concepto de intercambio de información introducido por la teoría sistémica, incluye la noción de *feedback*, donde las transacciones son circulares y crean espirales de intercambio progresivamente más complejos.
- **Causalidad circular:** El concepto de totalidad hace necesario considerar la etiología de los fenómenos, no linealmente, sino en un proceso circular, sin principio ni fin; es imposible transferir la responsabilidad del origen del problema familiar de una parte a otra o, en otros términos, señalar culpables. Se enfatiza el aquí y el ahora en tanto que, como una escalera en espiral, el presente vuelve a actuar el pasado de modo tal que el significado debe buscarse dentro de los límites actuales del sistema. Introduce el concepto de connotación positiva del síntoma, donde no se le asigna la responsabilidad a un solo miembro de la familia, sino que todos están comprometidos de una manera u otra en la situación disfuncional.
- **Objetivo:** Los sistemas familiares están por su naturaleza orientados y dirigidos hacia un objetivo; en este sentido, se reconoce la tendencia a luchar por mantenerse vivo, aun cuando la estructura familiar sea disfuncional. En un sentido más universal, el sistema familiar también responde a los aspectos constitutivos de todo sistema.

Atendiendo a su característica básica de ser un sistema abierto, la familia debe funcionar en razón de los subsistemas que la conforman y del sistema mayor del que forma parte.

Los Subsistemas indican las entidades menores a través de las cuales el sistema cumple sus funciones; cada miembro de la familia se considera un subsistema, integrante a su vez de otros; las díadas y triangulaciones familiares también son subsistemas. Dentro de estos subsistemas se genera la dinámica familiar, la cual la entenderemos desde la Terapia Estructural, la que define a la familia como la organización de las relaciones, los patrones y las reglas que rigen la vida grupal, lo

que se evidencia en los diversos subsistemas que componen familia. La estructura de la familia se construye en la repetición con las pautas transaccionales que operan a lo largo de su evolución.

En esta perspectiva replantea “el concepto de estructura en algo dinámico en continua elaboración y suprime el carácter estático atendiendo a su característica básica de ser un sistema abierto, la familia debe funcionar en razón de los subsistemas que la conforman y del sistema mayor del que forma parte”.

Dicha estructura de relaciones es mantenida y manifestada a través de los procesos del Sistema Familiar, lo cual entenderemos como **Elementos de la Dinámica Familiar**:

- 1. Comunicación Familiar:** Ésta refleja los patrones de interacción a través de los cuales los miembros de una familia, interactúan, intercambian mensajes con contenidos afectivos, informativos o normativos. La adecuación o inadecuación de los patrones comunicativos familiares, juegan un rol principal en la funcionalidad o disfuncionalidad de ésta. La funcionalidad o disfuncionalidad de la comunicación familiar, en última instancia expresa el grado o la medida en que sus miembros han aprendido a manifestar adecuadamente, o no, sus sentimientos en relación con los otros, y también de cuanto la familia ha avanzado en la elaboración de sus límites y espacios individuales.

En las familias funcionales, predominan patrones comunicativos directos y claros, sus miembros suelen expresar de manera espontánea tanto los sentimientos positivos como los negativos, sus iras y temores, sus angustias, ternuras y afectos; sin negarle a ninguno la posibilidad de expresar libre y plenamente su afectividad.

Con el fin de evidenciar el tipo de comunicación existente entre los miembros de las familias estudiadas a través de entrevistas a las partes involucradas en el proceso de mediación, es que las alumnas adoptarán el quinto axioma de la **Teoría de la Comunicación Humana** de Paul Watzlawick⁴² *“Todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según que estén basados en la igualdad o en la diferencia”*, el cual tiene los siguientes fundamentos teóricos:

⁴² <http://www.monografias.com/trabajos14/comunicacion-axiom/comunicacion-axiom.shtml>

Las relaciones no son estáticas, por lo que pueden cambiar la dirección desde una máxima similitud entre las personas, hacia una acentuación de sus diferencias individuales. Este proceso puede describirse como relaciones basadas en la igualdad o en la diferencia.

En el primer caso, los participantes tienden a igualar especialmente su conducta recíproca, y así su interacción puede considerarse *simétrica*. En el segundo caso, la conducta de uno de los participantes complementa la del otro, construyendo un tipo distinto de Gestalt (todo es más que la suma de las partes) y recibe el nombre de *complementaria*. Así pues, la interacción simétrica se caracteriza por la igualdad y por la diferencia mínima, mientras que la interacción complementaria esta basada en un máximo de diferenciación.

En una relación complementaria hay dos posiciones distintas. Un participante ocupa lo que se ha descrito de diversas maneras como la posición superior o primaria mientras el otro ocupa la posición correspondiente inferior o secundaria. Una relación complementaria puede ser establecida por el contexto social o cultural (como en los casos de madre e hijo, médico y paciente, entre otros), o ser el estilo idiosincrásico de relación de una idea particular. Ninguno de los participantes impone al otro una relación complementaria, sino que cada uno de ellos se comporta de una manera que presupone la conducta del otro, al tiempo que ofrece motivos para ella: sus definiciones de la relación encajara.

A través de este axioma se podrá determinar la adecuación de la comunicación posterior al término de la Medición Familiar Licitada y al logro del acuerdo, identificando de esta manera, el tipo de interacciones existentes entre las partes involucradas.

2. **Roles:** Es el desempeño de una persona en una situación dada, es la manera en que una persona demuestra lo que se espera de su posición. El rol es el papel que debe representarse, por lo que es el aspecto dinámico del status. Es importante que dentro del sistema familiar, sus miembros actúen de acuerdo al rol que posee cada uno de ellos.

Para efectos de este estudio, utilizaremos las **Patologías del Rol**⁴³, ya que de esta manera podremos analizar el cumplimiento de las expectativas hacia los

⁴³ <http://www.monografias.com/trabajos6/tatu/tatu.shtml?relacionados>

roles identificados en la Dinámica Familiar, ya sea de padre o madre, a través de las funciones que se esperan éstos desempeñen.

La **Ambigüedad de Rol** radica en la incertidumbre que sufre el actor social al tener que desempeñar una situación determinada. Esta incertidumbre puede darse en el propio sujeto o en las expectativas de sus compañeros de rol. **Incompatibilidad del Rol** se refiere a la oposición o contradicción entre las expectativas de distintos sectores de los compañeros de rol. Esto es que el actor social desempeña el rol de la forma que él cree más correcta, pero sus compañeros de rol opinan que es una manera incorrecta. También ocurre este rol cuando las expectativas o exigencias obligan al actor social a desempeñar un rol que choca con su forma de ser, sus aptitudes y preferencias. El **Conflicto de Rol** es la necesidad en que se encuentra un actor social de desempeñar dos o más roles en una determinada situación, con lo que se produce el conflicto. Los dos roles no tienen que ser conflictivos por sí mismos pero lo son cuando se producen conjuntamente. Finalmente, la **Sobrecarga e Infracarga del Rol** consisten en el número excesivo de roles asignados a una misma posición social y la falta de correspondencia entre la definición oficial de un rol y el concepto que tiene de él actor social que lo desempeña.

- 3. Normas o reglas:** Impuestas para garantizar que se viva a la altura de los *roles*. Son la expresión observable de los valores de la familia y/o sociedad. Estas se pueden generar dentro del sistema familiar de dos maneras, de acuerdo con las formas en que son comunicadas. Según Virginia Satir⁴⁴ éstas son: **Norma Explícita** es aquella que son dichas, explicitadas, que los integrantes de la familia saben que existen y cuyo no cumplimiento genera consecuencias también conocidas por los miembros. En realidad, el número de normas explícitas en la familia es limitado. Mientras que la **Norma Implícita**, el mayor número de normas de una familia pertenece a este tipo. Son acuerdos que rigen las relaciones y las formas de proceder de la familia, pero sobre los cuales generalmente no se habla con claridad.

Mientras más congruentes son la comunicación, los roles, las reglas y los valores de un sistema familiar, más funcional es éste. Para que exista una familia, se requiere una congruencia mínima entre estos procesos, su funcionamiento se mide a través de la retroalimentación permanente.

⁴⁴ Satir, Virginia: Nuevas Relaciones Humanas en el Núcleo Familiar. Pax Mexicana. México, 1978.

Debido a que las familias que se estudiarán en este Seminario de Título, parten sobre la base de la disolución del matrimonio, es necesario realizar una diferenciación en cuanto al funcionamiento de los elementos de la dinámica familiar, ya que éstos requirieron determinadas negociaciones y una alta adecuación por parte de sus integrantes, con el fin de mantener un apropiado ambiente familiar. Por lo anterior, es que las alumnas seminaristas, han decidido incorporar el Modelo de Olson, tomando en cuenta principalmente sus variables: **Adaptabilidad, Cohesión y Comunicación**, ya que éstas facilitarán la descripción, comprensión y evaluación de las familias a estudiar.

El **Modelo de Olson**⁴⁵ fue elaborado por un equipo de terapeutas llamados Davis H. Olson, Candyce Rossel y Douglas Sprenkle. Este modelo facilita el diagnóstico familiar utilizando la perspectiva sistémica, proporcionado a través de sus variables; Adaptabilidad, Cohesión y como mecanismo articulador de las dos primeras la Comunicación, las siguientes tipologías de familias:

Según la variable Adaptabilidad; Familia Rígida, Familia Estructurada, Familia Flexible y Familia Caótica; según la variable Cohesión encontramos Familia Aglutinada, Familia Unida, Familia Independiente y finalmente Familia Desligada.

Debido a la particularidad de las características de las familias a estudiar, es que estas tipologías no serán utilizadas en este Seminario de Título, por lo que sólo se tomarán en cuenta las variables que conforman este modelo de diagnóstico familiar.

- **Variable Adaptabilidad:** Este modelo establece que esta variable se centra básicamente en la habilidad del sistema familiar para cambiar sus estructuras, roles, normas y comunicación (elementos de la dinámica familiar definidos con anterioridad), en respuesta a las exigencias que se le plantean. Cuando se cambian las estructuras de un sistema, se modifican o cambian los límites del sistema y se predispone a las demandas del medio externo y a las necesidades de desarrollo de sus miembros.

Para enfrentar los desafíos tanto internos, como externos, la familia dispone de dos mecanismos: la **morfofostásis**, entendida como el patrón de resistencia a cambiar y; la **morfogénesis**, referido al potencial para desarrollarse y crecer como sistema. Solo cuando logre una integración equilibrada entre estabilidad y cambio, la familia podrá adaptarse adecuadamente,

⁴⁵ Apuntes Cátedra Familia, “Modelo Circumplejo de Olson”, 2005.

reestructurándose según sus necesidades y manteniendo una continuidad en el tiempo.

Los elementos que comprenden la adaptabilidad son; el liderazgo familiar, el control, la disciplina, el estilo de negociación sustentado por los miembros, la relación de roles y reglas de relaciones. Todas las familias tienen capacidad de adaptación pero difieren en la forma como lo hacen. Por lo tanto, el grado de desarrollo de ésta, está vinculado a las características de la familia y a los procesos que cada una ha vivenciado en su historia como sistema.

La adaptabilidad nos permitirá determinar el nivel de reestructuración de la familia, luego del acuerdo logrado a través de la Mediación Familiar Licitada, visibilizando el comportamiento de los elementos de la Dinámica Familiar, como el ejercicio de los roles parentales, las negociaciones para el adecuado funcionamiento entre los miembros del sistema, la comunicación como articulador de los procesos en la dinámica familiar, tanto a nivel parental y de los padres hacia los hijos, el establecimiento de nuevas normas familiares y aspectos disciplinarios. Todos ellos, componentes fundamentales para una adecuada organización de la familia, lo que en proyección, permitiría la prevención incluso de nuevos conflictos que pudiesen perturbar el ambiente familiar.

- **Variable Cohesión:** Es el conjunto de toda la afectividad, intimidad y significado que constituyen la esencia de las relaciones familiares.

Estos lazos afectivos que unen a miembros del sistema familiar son diferentes a los establecidos a otros sistemas. La afectividad, intimidad y significado de los lazos familiares son únicos y es por esto que se constituyen en lo más importante en la vida de las personas. Éstos se conforman por tres elementos relacionados entre sí; **Dependencia Emocional**, tiene directa relación con la frecuencia y calidad de la interacción familiar, con la voluntad de unión existente entre los miembros y el afecto expresado entre éstos. **Actividades Familiares Compartidas**, se refiere al grado de participación individual en ellas, al tiempo dedicado a la familia, el espacio físico disponible para encuentros familiares, a los amigos en común que tenga la familia y a la toma de decisiones que se puede realizar en conjunto. **Consenso Conyugal**, se encuentra vinculado al grado de compromiso entre la pareja y a la importancia que ésta asigna al matrimonio y a la familia.

Para efectos de este Seminario de Título, enfocaremos consenso conyugal, puesto que no existe relación matrimonial entre las partes, como el nivel de entendimiento de éstas, y los beneficios que conlleva hacia los hijos una adecuada comunicación entre los progenitores. Además, la Dependencia Emocional y las Actividades Familiares Compartidas, permitirán determinar la calidad de la relación existente entre los hijos y el progenitor que se encuentra fuera del sistema familiar, facilitando el análisis de la sustentabilidad de los acuerdos logrados por los casos seleccionados por las alumnas seminaristas, principalmente cuando las materias mediadas fueron Relación Directa Regular.

En cuanto a la **Variable Comunicación** el autor la define como el vehículo que moviliza los procesos internos de la familia, permitiendo de esta manera lograr un adecuado funcionamiento familiar. A su vez, es el mecanismo articulador de las otras dos variables, ya antes mencionadas, que permiten el adecuado funcionamiento del sistema familiar.

2.7.2 Estresores del Contexto Social

El Suprasistema, que entenderemos como el Contexto Social hace referencia al medio ambiente que rodea a la familia, siendo el más cercano la vecindad, entendida como el barrio o comunidad habitacional; el más remoto, como la región, la nación o el mundo en general. Lo que en términos concretos se expresa en lo laboral u ocupacional, educativo, político y recreacional.

El límite de la familia con su espacio vital es crucial, cada uno tiene sus necesidades y en este sentido las funciones de la familia deben llenar tanto las necesidades del sistema familiar y de cada uno de sus miembros, como también algunas necesidades de la sociedad. Este manejo de límites exige la semi permeabilidad del sistema familiar: no dejarse influenciar de tal manera que pierda su identidad, ni aislarse, porque tiende a la desintegración y no crece, ni como totalidad, ni en la individualidad de sus miembros.

Para efectos de esta investigación, denominaremos a los factores externos que desajustan el Sistema Familiar, como Estresores del Contexto Social. Éstos son elementos que se encuentran fuera del Sistema Familiar y que se escapan del control de sus miembros. Su principal característica es que afectan de manera imprevista la

homeostasis, desequilibrando el adecuado funcionamiento de la familia. A continuación se enunciarán y definirán brevemente⁴⁶:

- **Muerte de algún miembro del sistema familiar:** En los casos en los cuales la persona haya cumplido su ciclo vital.
- **Enfermedades Catastróficas:** Entendidas, como enfermedades mortales, crónicas o que limitan el adecuado desempeño laboral de quien la padezca, como a su vez su incorporación a la sociedad, afectando la armonía del sistema familiar.
- **Variaciones económicas:** Quiebras, despidos laborales con pérdidas de salarios u otros ingresos.
- **Migraciones:** Tanto internas (a nivel regional, departamental provincial o municipal), como externas (nacional e internacional). De igual manera los desplazamientos masivos de poblaciones y/o familias, de sus lugares de origen, a causa de la violencia en sus diversas formas.
- **Invalidez física y/o mental:** Se requiere a entidades orgánicas o psiquiátricas que afectan imprevistamente a algún miembro de la familia.
- **Calamidades naturales:** Deslizamientos, inundaciones, incendios, terremotos, etc., que pueden ser colectivos. Obviamente están condicionados por el nivel económico del sistema afectado.

El equilibrio y la sobrevivencia de los sistemas, en este caso de la familia, se ponen en estrecha relación con las condiciones que se presentan en el ambiente. Los sistemas son visualizados como expuestos a las contingencias de su entorno y éste es visto como una fuente de perturbaciones (Estresores del Contexto Social), que deben y pueden ser controladas⁴⁷.

Por lo tanto, la subsistencia de la familia, está en estrecha relación con la capacidad de adaptación que tenga para adecuarse a los cambios que se produzcan en su ambiente. En este Seminario de Título, determinaremos la influencia de los Estresores del Contexto Social en el equilibrio de las familias estudiadas y su

⁴⁶ Quintero, Ángela: El trabajo social familiar y el enfoque sistémico. Lumen. Bs. Aires, 2004.

⁴⁷ Arnold, M: Teoría de Sistemas. Nuevos Paradigmas: Enfoque de Niklas Luhmann Contribuciones Programa FLACSO-CHILE, N° 56

adecuado funcionamiento, concluyendo finalmente de que manera éstos, pueden afectar la sustentabilidad de los acuerdos logrados por Mediación Familiar Licitada.

Debido a lo expuesto con anterioridad, es que esta investigación realizará un seguimiento, que para efectos operativos, tendrá relación con los casos que llegaron a acuerdo, a través de la Mediación Familiar Licitada desarrollada durante el año 2007, dentro de las dependencias del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso, producto del número y variedad de causas ingresadas.

Capítulo IV

Análisis e Interpretación de Datos

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS

El presente capítulo, da cuenta del proceso de análisis e interpretación de los datos obtenidos a través de la aplicación de 54 entrevistas semi- abiertas, a los usuarios seleccionados del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso.

Los resultados obtenidos, serán analizados en coherencia a los objetivos de la presente investigación y a las variables contenidas en ellas.

La muestra con la que se trabajó en el presente Seminario de Título, corresponde al 50% de los 107 casos ingresados el año 2007 al Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso.

4.1 SUSTENTABILIDAD DE LAS CAUSAS CON ACUERDOS, POR MEDIACIÓN FAMILIAR LICITADA EN EL AÑO 2007 POR EL CENTRO DE MEDIACIÓN DE LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE VALPARAÍSO.

La muestra con la que se trabajó, se caracteriza por estar formada en un 68,5% por mujeres, principalmente demandantes y un 31,4% por hombres, en su mayoría demandados. Las principales materias mediadas fueron: Alimentos en un 42% y Relación Directa Regular en un 6%, y ambas materias mediadas simultáneamente alcanzan un 52%. Esto se genera esencialmente, debido a que posterior a la ruptura en la pareja, uno de los padres debe abandonar el sistema familiar, lo que conlleva una readecuación de las relaciones familiares, regularizando los derechos y deberes que competen a los involucrados.

La Sustentabilidad se entiende para efectos de la presente investigación como “La mantención del acuerdo condicionada por la voluntariedad de las partes, reafirmado a su vez, la eficacia del proceso de Mediación Familiar Licitada, a través del ahorro de costos, entendidos como tiempo y dinero de las partes”¹ Lo anteriormente descrito se traducirá a través de una proporción de tiempo, definiendo a su vez los niveles de sustentabilidad, por los cuales se evaluarán los casos a estudiar:

¹ Contenida en el Capítulo III, Marco Teórico del presente Seminario de Título.

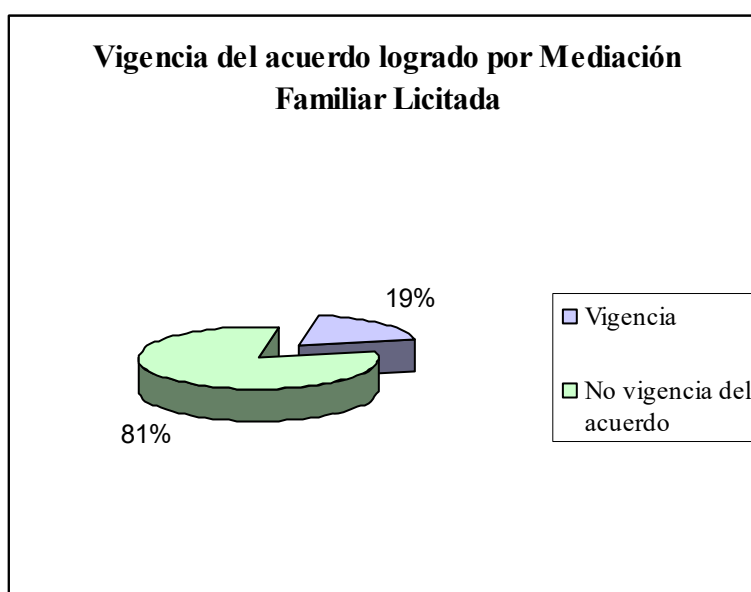
- **Sustentabilidad Total:** igual o mayor a seis meses
- **Sustentabilidad Regular:** mayor a dos meses y menor de seis meses
- **Inexistencia de Sustentabilidad:** igual o menor a dos meses

Habiendo explicitado esto, los resultados obtenidos luego del proceso de tabulación son los siguientes:

4.1.1 Vigencia de los acuerdos

La delimitación del área de estudio, fue definida por el equipo seminarista como los casos con acuerdos logrados por Mediación Familiar Licitada durante el año 2007 en el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso. Según lo anteriormente descrito, la vigencia se establece desde que las partes firmaron el acta de acuerdo, hasta Julio de 2008.

Grafico N° 1



Fuente: Entrevista Semi-abierta, elaboración equipo seminarista 2008.

La gráfica evidencia que un 81.5% de los entrevistados correspondientes a 44 personas, declaran mantener vigente el acuerdo logrado a través de Mediación Familiar Licitada durante el año 2007 en el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de la Comuna de Valparaíso a Julio del 2008. Mientras que un 18.5%, equivalente a 10 personas entrevistadas, manifiestan que el acuerdo no se encuentra vigente. Lo que evidencia un alto nivel de Sustentabilidad de los acuerdos logrados por Mediación Familiar Licitada, a través de su mantención en el tiempo.

4.1.2 Nivel de Sustentabilidad

El nivel de sustentabilidad de los acuerdos logrados por Mediación Familiar fueron descritos en los párrafos introductorios del presente análisis, los datos arrojados luego de su tabulación fueron los siguientes:

Tabla N° 5

Nivel de Sustentabilidad		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sustentabilidad Total	42	77,8
	Sustentabilidad Parcial	2	5,6
	Inexistencia de Sustentabilidad	10	16,7
	Total	54	100,0

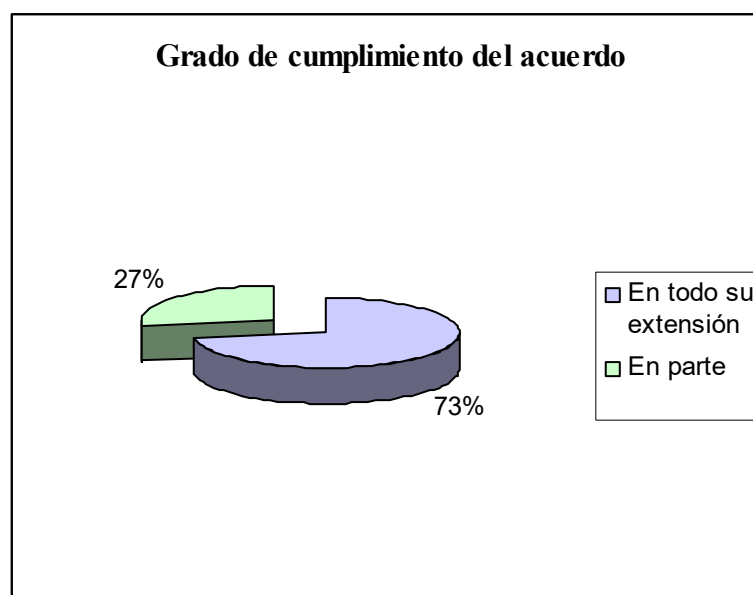
Fuente: Entrevista Semi-abierta, elaboración equipo seminarista 2008.

De acuerdo a la información descrita en la tabla precedente, se puede determinar que un 77,8% de los entrevistados que declararon mantener el acuerdo, se encuentran en el rango mayor o igual a 6 meses de vigencia del acuerdo, por lo que se enmarcan en el nivel de Sustentabilidad total, mientras que el 5,6% de los entrevistados se les otorga el criterio Sustentabilidad Parcial, puesto que la vigencia del acuerdo logrado por Mediación Familiar, es mayor o igual a 2 meses y menor a 6 meses. El 16,7% restante se encuentran dentro de la categoría Inexistencia de Sustentabilidad, entendida ésta, como el fracaso de los acuerdos logrados por Mediación Familiar Licitada en el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial, puesto que sólo se mantuvo el acuerdo por un tiempo no superior a dos meses.

4.1.3 Grado de cumplimiento de los acuerdos

El Grado de cumplimiento de los acuerdos, fue definido por dos categorías, en **toda su extensión**, vale decir que se cumple a cabalidad las actas de acuerdo firmadas por las partes mediadas y **en parte**, la que corresponde a modificaciones dentro del acta de acuerdo.

Grafico N° 2:

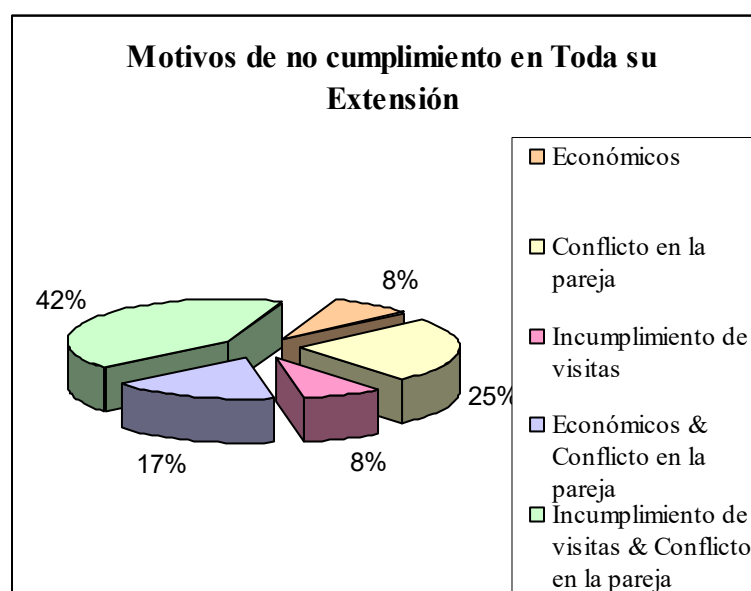


Fuente: Entrevista Semi-abierta, elaboración equipo seminarista 2008.

Respecto al grado de cumplimiento del acuerdo logrado por Mediación Familiar Licitada, la gráfica precedente evidencia que un 72,7% de los entrevistados que declararon mantener vigente el acuerdo, lo cumplen en toda su extensión, es decir, se cumple a cabalidad el acta de acuerdo firmada por las partes que mediaron.

El 27,3% de los entrevistados declaran haber cumplido el acuerdo sólo en parte, puesto que, por diversas razones no se dio cumplimiento total a lo pactado en el acuerdo. Los motivos que los entrevistados declaran, están representados en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 3



Fuente: Entrevista Semi-abierta, elaboración equipo seminarista 2008.

El 8,3% declara que el no cumplimiento de algo de lo pactado en el acuerdo es por motivos económicos, un 25% señala que es o son los conflictos entre las partes, otro 8,3% de los entrevistados declara el incumplimiento de visita como motivo. A su vez, el 16,7% refiere que el cumplimiento en parte de lo pactado esta condicionado por las dos primeras categorías anteriormente declaradas. Mientras que el 41,7% declara simultáneamente incumplimiento de visitas y conflicto no la pareja.

De lo anteriormente señalado, se evidencia un predominio porcentual de los conflictos entre las partes, lo que induciría finalmente la aparición de los otros motivos declarados por los entrevistados.

Modificaciones en los acuerdos logrados por Mediación Familiar Licitada

Tabla N° 6

Modificaciones de los Acuerdos			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No hubo Modificaciones	32	72,7
	Se discutieron entre las partes	11	25,0
	No fueron negociadas	1	2,3
	Total	44	100,0

Fuente: Entrevista Semi-Abierta, elaboración equipo seminarista 2008.

De los 44 entrevistados que afirmaron estar manteniendo a julio del 2008 vigente el acuerdo, un 72.7%, señala que no han existido modificaciones en las actas firmadas de acuerdo entre las partes mediadas, un 25% declara que efectivamente existieron modificaciones y que estas fueron negociadas entre las partes. Mientras que el 2.3% manifestó que existieron modificaciones, pero estas las realizó una de las partes sin el consentimiento de la otra, principalmente por la escasa participación que posee el padre que se encuentra fuera del hogar, en temas relacionados con el funcionamiento familiar.

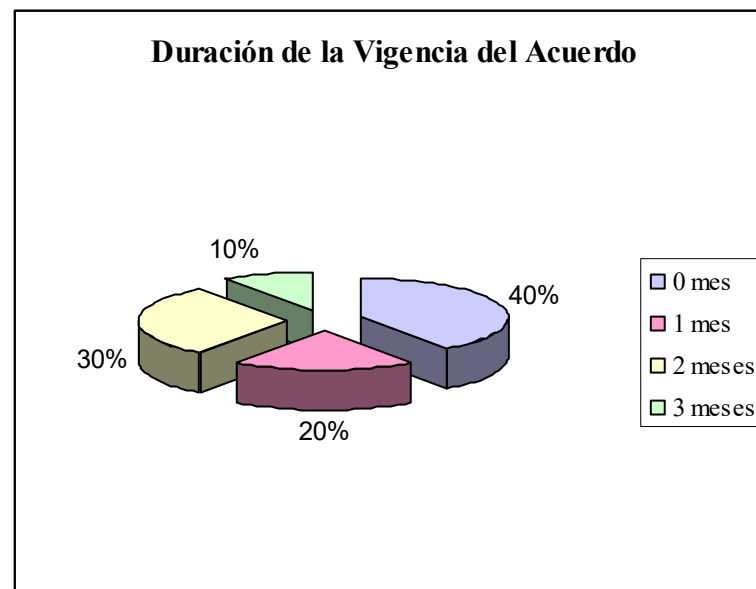
El 25% que declara que se efectuaron modificaciones democráticas entre las partes, evidencian un fortalecimiento del acuerdo, a través de la conciliación lograda mediante la Mediación Familiar Licitada.

4.1.4 Acuerdos No Vigentes

Los acuerdos no vigentes, son aquellos que al momento de aplicar la entrevista semi-abierta, no se encontraban cumpliendo lo pactado a la fecha. Sin embargo, de igual manera se consideró necesario establecer el tiempo de duración de éstos, con el fin de complementar el análisis.

Mantenimiento del Tiempo de Vigencia del Acuerdo

Gráfico N° 4



Fuente: Entrevista Semi-abierta, elaboración equipo seminarista 2008.

El gráfico expuesto, señala que el 18.5% de los entrevistados que declararon no mantener vigente el acuerdo logrado por Mediación Familiar Licitada, alcanzaron los siguientes meses de duración; un 10% tuvo duración de tres meses, un 20% de un mes, un 30% dos meses y finalmente un 40% declaró que nunca se cumplió el acuerdo logrado por Mediación Familiar Licitada. .

En la siguiente tabla se exponen los motivos por los cuales no se encuentran vigentes los acuerdos anteriormente señalados:

Tabla N° 7

Motivos que imposibilitan la Vigencia del Acuerdo		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Motivos Económicos	6	60,0
	Desinterés de una de las partes	2	20,0
	Mantención del Conflicto & desinterés de una de las partes	1	10,0
	Motivos económicos, desinterés de una de las partes y Mantención del conflicto	1	10,0
	Total	10	100,0

Fuente: Entrevista Semi-abierta, elaboración equipo seminarista 2008.

Un 60% manifiesta que los motivos del incumplimiento y la no vigencia del acuerdo son económicos, un 20% percibe que es desinterés de una de las partes. A su vez el 10% refiere a la categoría anteriormente descrita y además a la mantención del conflicto entre las partes. Finalmente el 10% restante cree que el incumplimiento se debe a la presencia simultánea de los tres motivos anteriormente expuestos.

Lo que evidencia, que el mayor factor de la no vigencia de los acuerdos logrados por Mediación Familiar Licitada, son de carácter económico, es decir, las variaciones negativas en el sueldo o los despidos laborales estarían justificando el incumplimiento del acta de acuerdo.

4.1.5 Conclusiones Objetivo N° 1:

Dado los datos anteriormente analizados, podemos concluir que existe un alto índice de sustentabilidad de los acuerdos logrados a través de Mediación Familiar Licitada, así como también no se presenta un mayor índice de modificaciones de las actas de acuerdo firmadas por las partes, es decir, se estarían cumpliendo los acuerdos alcanzados por el proceso de Mediación. Por lo que se puede determinar que la Mediación familiar Licitada es eficiente, ya que permite ahorrar tiempo y recursos económicos al evitar el proceso judicial en el acuerdo de tutelas, visitas, pensiones, entre otros aspectos del proceso de ruptura familiar, en beneficio de las partes.

De los casos que declaran no mantener el acuerdo, los entrevistados señalan no haber recurrido a tribunales, ni a ver vuelto a considerar la posibilidad de acudir nuevamente al proceso de Mediación Familiar Licitada. Sólo se evidenció que de los casos no vigentes, la parte afectada realiza la denuncia correspondiente a la entidad a cargo de realizar los procedimientos oportunos para el cumplimiento de las actas de acuerdo, principalmente en materias de alimentos.

Finalmente podemos concluir, que la hipótesis planteada para el presente objetivo, se refuta, puesto que existe un alto índice de sustentabilidad de los acuerdos logrados por Mediación Familiar Licitada el año 2007.

4.2 INFLUENCIA DE LAS VARIACIONES DE LA DINÁMICA FAMILIAR EN LA MANTENCIÓN DE LOS ACUERDOS LOGRADOS POR MEDIACIÓN FAMILIAR LICITADA.

La Dinámica Familiar, desde la perspectiva sistémica, se genera entre los subsistemas que conforman la estructura de la familia, estableciéndose como la organización de las relaciones, los patrones y las reglas que rigen la vida grupal².

Como objetivo específico de este seminario de título, se estableció determinar la influencia de las variaciones de la Dinámica Familiar en la mantención de los acuerdos logrados por Mediación Familiar Licitada en el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso, a través del comportamiento de los elementos de ésta, identificados como: Comunicación Familiar; Roles; y Normas o Reglas.

² Quintero Angela, El trabajo social familiar y el enfoque sistémico. Ed. Lumen, Buenos Aires, 2004.

A continuación, se pasará a analizar la información obtenida para el estudio de esta variable:

4.2.1 Cambios en la Estructura Familiar para lograr el acuerdo:

Tabla N° 8

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No hubo modificaciones	32	59,3
	Reestablecimiento de Vínculos Familiares	10	18,5
	Mejora en la relación entre las partes	12	22,2
	Total	54	100,0

Fuente: Entrevista Semi- abierta, elaboración equipo seminarista 2008.

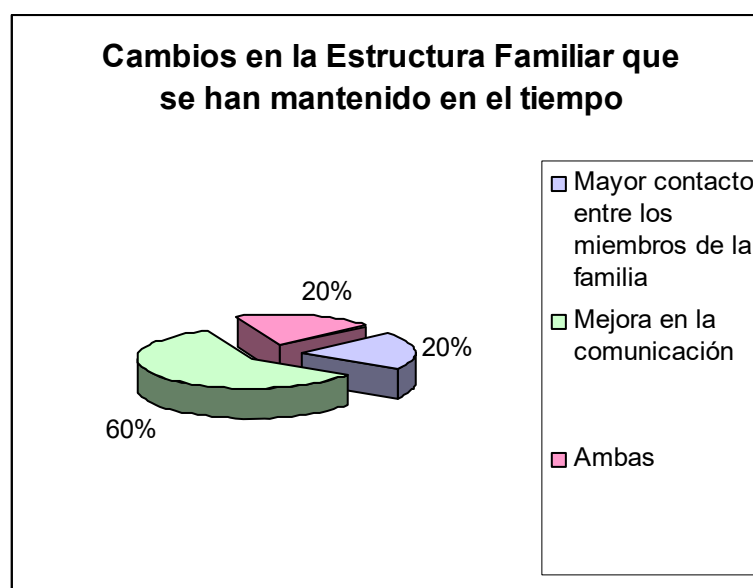
De los 54 entrevistados, un 40,7% declara haber realizado cambios en la estructura familiar para lograr el acuerdo, aspecto fundamental dentro de la mediación, puesto que facilita el mejoramiento de diversos elementos que convergen dentro de la Dinámica Familiar y que permiten disminuir las confrontaciones entre las partes (demandante – demandado) y el resto de los integrantes del sistema familiar.

De este grupo de personas, el 18,5% declara que la variación realizada tiene relación con el restablecimiento de vínculos familiares, esto ocurre, puesto que las familias estudiadas, parten de la base de la disolución del vínculo matrimonial, lo que genera una desvinculación de uno de los progenitores, el que generalmente corresponde al padre. Por lo tanto, la readaptación positiva de la relación padres e hijos, más allá de no vivir en el mismo espacio físico, contribuye a aportar al mejoramiento del ambiente familiar. A su vez, un 22,2% señala como cambio estructural, la mejoría en la relación de las partes, esta variación es la base para lograr un adecuado entendimiento entre ellos, que permita solucionar antiguas problemáticas y enfrentar nuevos conflictos y finalmente consolidar el acuerdo logrado a través de la mediación.

Esta información queda evidenciada al determinar si los cambios realizados en la estructura familiar para lograr el acuerdo se mantienen vigentes, puesto que el 27,8% de éstos, confirma esta situación. Argumentando rotundamente con un 60% que esto se debe, al mejoramiento de la comunicación entre las partes, aspecto que antes del proceso de mediación, era ineficiente. Mientras que el 20%

relaciona este suceso al mayor contacto que se mantiene entre los miembros de la familia, principalmente entre el padre que se encuentra fuera del sistema familiar y los hijos. Estos datos se ejemplifican en el siguiente grafico:

Grafico N° 5



Fuente: Entrevista Semi- abierta, elaboración equipo seminarista 2008.

Sin embargo, más de la mitad de la muestra seleccionada para esta investigación (59,3%), no realizó cambios en su estructura familiar, lo que genera inevitablemente la mantención del conflicto por el cual se inicio el proceso de mediación, por lo que el acuerdo se encuentra vulnerable al mantenerse patrones de conducta inapropiados para un adecuado funcionamiento del sistema. A su vez, de los usuarios que realizaron cambios estructurales que fracasaron luego de un tiempo (13%), el 42% de éstos, atribuye este hecho precisamente a la mantención del conflicto entre las partes, el cual no quedó resuelto a través de las sesiones de mediación familiar llevadas a cabo. Además, el 28,6% relaciona el fracaso de los cambios establecidos al incumplimiento de algo de lo pactado en el acuerdo, principalmente Relación Directa Regular (visitas) o Alimentos (pensión alimenticia), situación recurrente en el término de los acuerdos mediados. Mientras que otro 28,6% argumenta ambas razones anteriormente señaladas.

4.2.2 Ejercicio de Roles:

En este elemento de la Dinámica Familiar se trató de determinar la opinión de cada parte involucrada, respecto al rol parental que ejerce la contraparte, con el propósito de evaluar los cambios percibidos luego del logro del acuerdo de Mediación Familiar Licitada dentro del Centro de Mediación de la Corporación

de Asistencia Judicial de Valparaíso. A continuación se presenta la información recabada respecto al rol de padre y posteriormente al de la madre.

Cambios en el rol de Padre

Tabla N° 9

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Ningún cambio, no cumple su rol de Padre	11	20,4
	Ningún cambio, siempre ha cumplido adecuadamente su rol de Padre	6	11,1
	Mejoro la relación Padre – Hijo	20	37,0
	Papá quien responde	17	31,5
	Total	54	100,0

Fuente: Entrevista Semi-abierta, elaboración equipo seminarista 2008.

Para mantener la objetividad del estudio, se descuentan de la información de la tabla y por ende, del análisis, los padres que contestaron la pregunta ¿Qué cambios percibe en el ejercicio del rol del padre?, con el fin de dar énfasis a la opinión de las madres respecto de este tema.

De la información expuesta en la Tabla N° 9, se infiere que más de la mitad de las mujeres entrevistadas, evalúa el rol de sus ex parejas como padres adecuadamente, ya sea en un 11,1%, puesto que no perciben ningún cambio posterior al acuerdo de mediación, ya que siempre han cumplido correctamente con los deberes inherentes a su rol, o en un 37%, ya que luego del acuerdo mediado la relación padre e hijos ha mejorado considerablemente, en cuanto a la frecuencia del contacto y a la calidad de la comunicación mantenida. Esto se relaciona con el restablecimiento de vínculos familiares, anteriormente expuestos como cambios en la estructura familiar. Mientras, que el 20,4% de ellas, manifiesta no observar ningún cambio en el ejercicio de rol de padre, ya que el progenitor simplemente no cumple con su responsabilidad. Ésta se relaciona con el cumplimiento de las funciones que atañen a los padres en la crianza de los hijos.

De esta manera, se obtuvo la siguiente información de parte de las mujeres entrevistadas, sobre la consecuencia entre el ejercicio del rol y las funciones llevadas a cabo:

Tabla: N° 10

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	30	55,6
	No	7	13,0
	Papá quien responde	17	31,5
	Total	54	100,0

Fuente: Entrevista Semi -abierta, elaboración equipo seminarista 2008

El 55,6% de ellas, señala que sus ex parejas sí cumplen adecuadamente con sus funciones de padre. Porcentaje importante considerando que la mayoría de las causas mediadas, tienen relación con el establecimiento de un régimen de visitas o con el cumplimiento de la pensión alimenticia. En contraste con el 13%, que considera que sus ex parejas no cumplen adecuadamente con sus funciones principalmente por el escaso vínculo afectivo existente entre el padre y los hijos. De esta manera, el 31,5% declara que el padre de sus hijos cumple con sus deberes económicos y afectivos, entendidos tanto como las necesidades materiales de los menores de edad, como el establecimiento de una adecuada relación padre – hijos. Esta información segmentada se encuentra bastante simétrica, puesto que un 13% da énfasis al contacto frecuente entre el progenitor y los hijos, tanto telefónico como presencial, mientras que el 11,1% destaca el cumplimiento de las necesidades materiales.

Cambios en el ejercicio del rol de madre.

Para este estudio, es importante conocer la percepción de los padres, respecto al rol de madre de sus ex parejas, poniendo énfasis a las variaciones logradas luego del acuerdo mediado, ya que esto determina la influencia en la mantención de lo pactado por medio de la mediación familiar lícitada.

Tabla N° 11

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Ningún cambio, no cumple su rol de Madre	2	3,7
	Ningún cambio, siempre ha cumplido adecuadamente su rol de Madre	14	25,9
	Mejoro la relación Madre – Hijo	1	1,9
	La mamá es quien responde	37	68,5
	Total	54	100,0

Fuente: Entrevista Semi- abierta, elaboración equipo seminarista 2008.

Con el fin de mantener la objetividad del estudio, se descuentan de la información de la tabla y por ende, del análisis, las madres que contestaron la pregunta ¿Qué cambios percibe en el ejercicio del rol de madre?, con el fin de dar énfasis a la opinión de los padres respecto de este tema.

Los 17 hombres entrevistados para la realización de este estudio, en general evalúan de acuerdo a los datos, positivamente el rol de madre de sus ex parejas, declarando en un 25,9%, que la inexistencia de cambios, se debe básicamente que ellas siempre han cumplido adecuadamente con su rol, esto se debe al cuidado dedicado de ellas hacia sus hijos y al bienestar que les entregan. Por lo que se percibe un porcentaje muy bajo de variación posterior al acuerdo, el que corresponde al 1,9%. A su vez, solo un 3,7% de los entrevistados considera que sus ex parejas no cumplen adecuadamente con sus deberes, ya que son ellos los que tienen a su cargo el cuidado de los hijos, o por razones relacionados con conflictos en la pareja.

Por lo anterior, es predecible que la información que se expone en la siguiente tabla, evalué positivamente el cumplimiento de las funciones inherentes al rol de madre.

Tabla N° 12

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	16	29,6
	No	1	1,9
	La mamá es quien responde	37	68,5
	Total	54	100,0

Fuente: Entrevista Semi-abierta, elaboración equipo seminarista 2008.

Puesto, que el 29,6% de los hombres entrevistados señalan que las madres de sus hijos cumplen con sus funciones adecuadamente, declarando en un 16,7% que el contacto o relación que mantiene la madre con los hijos es de calidad y beneficioso para el desarrollo de éstos, mientras que un 13% destaca que la madre cumple tanto con sus deberes afectivos como económicos. Esta no es una situación particular, considerando que luego de la disolución del vínculo del matrimonio, la situación económica de la familia, se ve sujeta a desequilibrios financieros, por lo que muchas veces las mujeres deben iniciarse y participar en el mercado laboral, con el fin de complementar la cantidad de dinero entregada por sus ex parejas y dar satisfacción adecuada a los requerimientos de sus hijos.

A su vez, sólo el 1,9% de los hombres entrevistados señalan que sus ex parejas no cumplen con sus funciones, dando énfasis a la inexistencia del vínculo afectivo entre la madre y sus hijos, principalmente por abandono de éstas.

4.2.3 Comunicación Familiar:

Como se dicho con anterioridad, la comunicación es un elemento que forma parte de la Dinámica Familiar y por ende, es fundamental en la mantención del acuerdo, al facilitar el entendimiento de las partes y disminuir posibles confrontaciones que puedan desequilibrar el funcionamiento de la familia. Además, es necesario conocer la calidad de la comunicación entre los progenitores y los hijos, poniendo énfasis en la comunicación que se mantiene entre el padre que se encuentra fuera del sistema y los hijos que se encuentran al cuidado de su madre.

Mejoramiento de la comunicación entre las partes (demandante/demandado):

Tabla N° 13

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	28	51,9
	No	26	48,1
	Total	54	100,0

Fuente: Entrevista Semi-abierta, elaboración equipo seminarista 2008

De acuerdo a las cifras que se exponen en la tabla precedente, se puede observar que no existe una gran diferencia entre los usuarios que declaran la existencia de una mejoría en la comunicación entre las partes 51,9% y los que señalan la inexistencia de ésta, que corresponde al 48,1% de los entrevistados.

Por tanto, de los usuarios del centro de mediación que declaran haber logrado mejorar la comunicación, posterior al acuerdo logrado, un 40,7% de éstos afirma que esto ocurrió como consecuencia de la disminución de las confrontaciones entre ellos, al haber alcanzado un nivel de entendimiento adecuado. Mientras que un 11,1% logró mejorar la comunicación, al restringirla sólo a temas relacionados con los hijos. Por tanto, esta es una alternativa que no indica necesariamente una recuperación realista de la calidad de la comunicación, por lo que los conflictos se encuentran latentes a la aparición de contingencias.

Tabla N° 14

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mejoró al disminuir las confrontaciones entre las partes	22	40,7
	Mejoró solo en temas relacionados con los hijos	6	11,1
	Respondió No	26	48,1
	Total	54	100,0

Fuente: Entrevista Semi -abierta, elaboración equipo seminarista 2008.

Esto se complementa a la información entregada por los entrevistados que señalan en un 48,1% que la comunicación no mejoró entre las partes, debido en un 22,2% a que no existe relación entre ellas, producto a la imposibilidad de comunicarse, ya que siempre una de las partes trata de imponer su punto de vista, habiendo escasa tolerancia entre éstas. Más aun, el 16,7%, argumenta que la comunicación es ineficiente debido al precario entendimiento existente, lo que podría influir directa o indirectamente en las relaciones padres e hijos. Finalmente, encontramos que sólo el 9,3% aclara que la comunicación no sufrió una mejoría, puesto que siempre ha sido buena. Esta información se expone en la siguiente tabla de frecuencias:

Tabla N° 15

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No mejoro, porque no existen entendimiento entre las partes	9	16,7
	No mejoro, porque no existe relación entre las partes	12	22,2
	Siempre ha existido una buena comunicación	5	9,3
	Responde Sí	28	51,9
	Total	54	100,0

Fuente: Entrevista Semi-abierta, elaboración equipo seminarista 2008.

Comunicación Padres e Hijos:

Tabla N° 16

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	39	72,2
	No	15	27,8
	Total	54	100,0

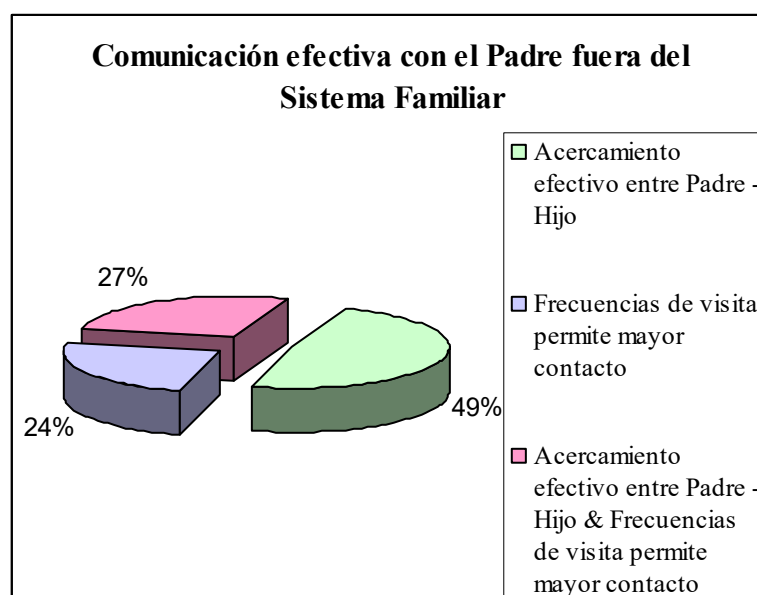
Fuente: Entrevista Semi-abierta, elaboración equipo seminarista 2008.

A través de la información expuesta en la Tabla N° 16, se puede determinar que el 72,2% de los usuarios afirma identificar un mejoramiento en la comunicación padres e hijos. Destacando en un 66,7%, que esto ocurre puesto que el padre que se encuentra fuera del sistema familiar mantiene una adecuada comunicación con sus hijos, este se puede figurar como un gran logro alcanzado

por medio de la mediación vivenciada. Mientras que el 15,4% enfatiza la disposición de los miembros de la familia a mantener una adecuada comunicación, mientras que el 17,9% argumenta el mejoramiento comunicacional a través de las dos categorías anteriormente expuestas.

Profundizando más en la comunicación entre los hijos y los padres que se encuentran fuera del sistema familiar, se pudo comprobar en un 68,5% que esta es evaluada como efectiva, influyendo en un 48,6% el acercamiento afectivo padre e hijos, fomentado a su vez en un 24,3% por al frecuencia de las visitas estipuladas en el acuerdo mediado, lo que se concreta finalmente con el 27% de los usuarios entrevistados que relacionan la comunicación efectiva padre e hijos, con las dos anteriores categorías señaladas. A continuación se figura y ejemplifica esta información, a través del siguiente grafico:

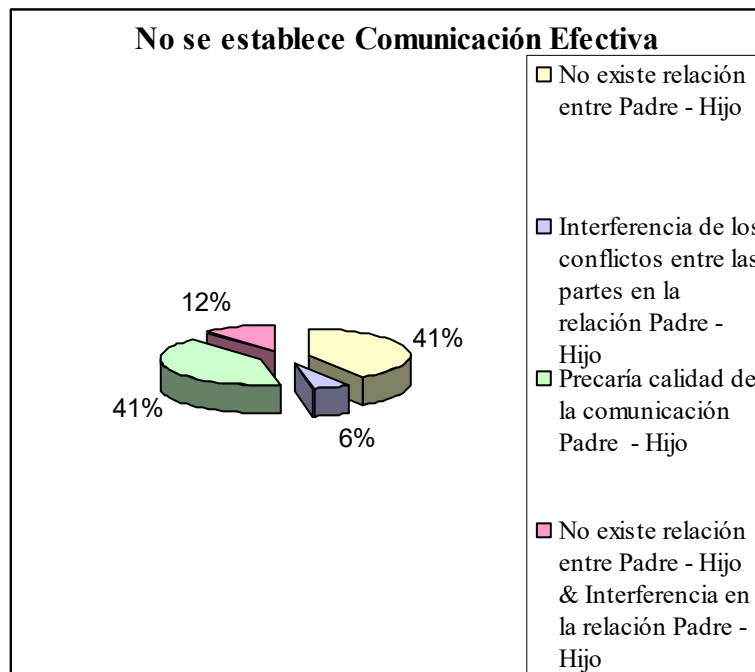
Grafico N° 6



Fuente: Entrevista Semi - abierta, elaboración equipo seminarista 2008

Por otra parte, sólo un 27,8% de la muestra declara la inexistencia de un mejoramiento en la comunicación padres e hijos, argumentando rotundamente con un 73,3% que esto ocurre puesto que no se mantiene un vínculo afectivo con el padre que se encuentra fuera del sistema familiar, El 6,7 % señala que la comunicación no mejoró luego del acuerdo logrado, debido a que el conflicto se mantuvo entre las partes y el 20% reconoce que mantiene una precaria comunicación padre – hijos. Estas son las mismas razones por las cuales el 31,5% de los entrevistados que declara la inexistencia de una comunicación efectiva entre el padre que se encuentra fuera del hogar y los hijos, argumenta dicha situación como se observa en el siguiente grafico:

Grafico N° 7



Fuente: Entrevista Semi-abierta, elaboración equipo seminarista 2008

Un factor recurrente y preocupante, a la hora de argumentar situaciones irregulares en el ámbito de la comunicación familiar, es la falta de entendiendo o mantención del conflicto, lo cual afecta directa o indirectamente la relación entre los hijos y sus padres, específicamente con el progenitor que se encuentra fuera del hogar, contradiciéndose principalmente este hecho, con el carácter resolutivo de problemáticas y conflictos de la mediación.

La situación, anteriormente expuesta, se relaciona estrechamente con los **Cambios de Actitud** hacia la ex pareja, evidenciados con posterioridad al logro del acuerdo mediado, puesto que la información obtenida arroja que el 31,5% de la muestra investigada, declara no vivenciar ningún tipo de cambio, puesto que no mantiene una buena relación con su ex pareja. A continuación se presenta el resto de la información contenida en la siguiente tabla de frecuencias:

Tabla N° 17

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mayor disposición entre las partes a dialogar	14	25,9
	Existencia de mayor respeto entre las partes	6	11,1
	Ninguno, no existe buena relación entre las partes	17	31,5
	Ninguno, siempre ha existido buena relación entre las partes	11	20,4
	Mayor disposición entre las partes & Existencia de mayor respeto entre las partes	6	11,1
	Total	54	100,0

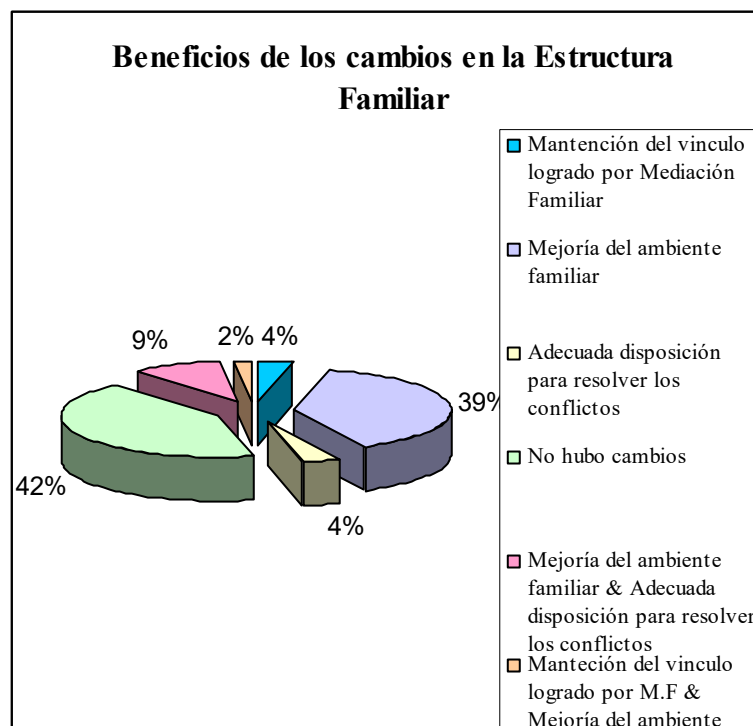
Fuente: Entrevista Semi-abierta, elaboración equipo seminarista 2008.

Como se puede apreciar, a su vez, el 25,9% de los usuarios del Centro de Mediación entrevistados, señala como principal cambio de actitud hacia su ex pareja, posterior al acuerdo logrado, una mayor disposición a dialogar, de éstos un 11,1% de las partes declara la existencia de mayor respeto entre ellas. A su vez otro 11,1% de la muestra señala la existencia simultánea de las anteriores categorías mencionadas. Por otra parte, el 20,4% no percibe cambios hacia su ex pareja, ya que siempre han mantenido una buena relación.

Es interesante por otra parte, conocer como los cambios de actitud positivos anteriormente descritos benefician la relación entre las partes y el grupo familiar y a su vez, el acuerdo logrado por Mediación Familiar Licitada; el 38,9% de los entrevistados, señala el mejoramiento del ambiente familiar, lo que indudablemente favorece el desarrollo adecuado de los hijos y reduce las consecuencias negativas para éstos. Un 3,7% indica la mantención de vínculo logrado, principalmente entre el padre que se encuentra fuera del sistema familiar y sus hijos, como principal beneficio, mientras que el 1,9% declara la presencia de ambos beneficios señalados con anterioridad. Además, un 3,7% manifiesta que luego del acuerdo logrado, existe una adecuada disposición para resolver nuevos conflictos familiares, lo que podría disminuir las confrontaciones entre las partes y un 9,3% considera simultáneamente el anterior beneficio declarado con la mejoría del ambiente familiar. Es relevante destacar que el 42,6% de los entrevistados, considera que no hubo ningún tipo de beneficio entre las partes y el grupo familiar, lo que inevitablemente relativiza, la

información anteriormente analizada, para el mejor entendimiento del lector se presenta el siguiente grafico:

Grafico N° 8



Fuente: Entrevista Semi-abierta, elaboración equipo seminarista 2008

4.2.4 Normas Familiares:

Para efectos del presente seminario de título, las normas o reglas familiares son otro elemento definido como parte de la Dinámica Familiar, por lo tanto la elaboración de nuevas normas familiares, da cuenta de la capacidad de negociación y entendimiento de las partes, para el adecuado funcionamiento del sistema familiar, con posterioridad al acuerdo logrado por mediación.

Es importante determinar primeramente, si las **Decisiones Familiares** se toman en conjunto con posterioridad al acuerdo logrado, la información se desprende la siguiente tabla de frecuencias:

Tabla N° 18

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	21	38,9
	No	33	61,1
	Total	54	100,0

Fuente: Entrevista Semi-abierta, elaboración equipo seminarista 2008.

Se observa, que sólo el 38,9% de los entrevistados declara tomar las decisiones familiares en conjunto con su ex pareja, de éstos el 14,8% aclara que todas las decisiones que tengan que ver con los hijos se comparten, mientras que el 24,1% señala que las decisiones más relevantes respecto a los hijos se discuten y toman en conjunto. Por lo tanto, la mayor responsabilidad recae en el progenitor que vive con los menores de edad, específicamente la madre. La principal argumentación que se desprende de esta situación, tiene relación con que el padre se encuentra fuera del hogar, lo que dificulta su participación activa en las decisiones familiares.

A su vez, el 61,1% de la muestra seleccionada, mas de la mitad de los entrevistados, señala que las decisiones familiares no se comparten entre los progenitores luego de lograr el acuerdo mediado, debido principalmente (42,6%) a que no existe participación en su establecimiento, de la parte que se encuentra fuera del sistema familiar (padre). Mientras que un 18,5% argumenta como estilo de negociación, el hecho que una de las partes toma las decisiones sobre los hijos y luego informa a la otra, con el fin de mantenerlo al tanto, sobre nuevos acontecimientos.

Este hecho, da cuenta que la participación de los progenitores, específicamente los padres, en la crianza de los hijos se remite en gran parte a su función instrumental, o sea, en la entrega de satisfacción de las necesidades materiales de sus respectivos hijos.

Lo anteriormente expuesto, se relaciona estrechamente con el establecimiento de nuevas normas familiares luego de haber logrado el acuerdo por Mediación Familiar Licitada, puesto que para su establecimiento es necesaria la participación activa y simétrica de ambos progenitores. La información se ejemplifica en la siguiente tabla:

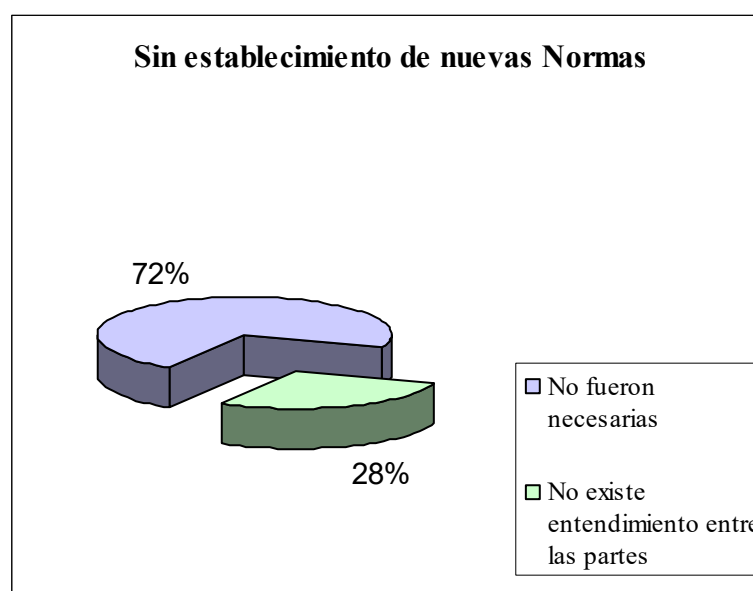
Tabla N° 19

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	18	33,3
	No	36	66,7
	Total	54	100,0

Fuente: Entrevista Semi-abierta, elaboración equipo seminarista 2008.

Al igual que en la toma de decisiones en conjunto, más de la mitad de la muestra seleccionada, declara en un 66,7% el no establecimiento de nuevas normas familiares, siendo lo más preocupante que el 72,2% de éstos, argumenta que no fueron necesarias, contradiciendo firmemente la reestructuración familiar que se requiere en mayor o menor medida, luego de un proceso de mediación, con el fin de prolongar en el tiempo el acuerdo logrado, puesto que es necesario modificar patrones de conducta negativos y fortalecer el entendimiento de las partes. A su vez, el 27,8% responsabiliza la inexistencia de nuevas normas, a la falta de entendimiento entre partes, visibilizando de esta manera, aspectos que no fueron tratados durante la participación en las sesiones de mediación.

Grafico N° 9



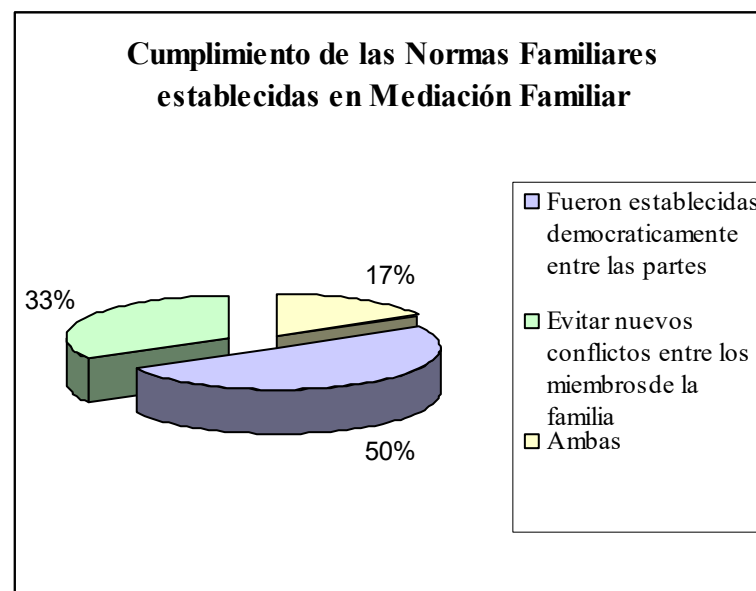
Fuente: Entrevista Semi-abierta, elaboración equipo seminarista 2008.

El 33,3% de los usuarios del centro de mediación entrevistados por el equipo seminarista, señala que posterior al acuerdo logrado, se establecieron nuevas normas familiares. De éstos, el 66,7% declara que estas normas tienen relación con modificaciones al acuerdo logrado por Mediación Familiar Licitada, específicamente en cuanto a las fechas de pago de las pensiones alimenticias y a las frecuencias de visitas establecidas. Mientras que el 33,3% manifiesta que estas nuevas normas se establecieron con el fin de evitar conflictos que se puedan presentar en la dinámica familiar, lo cual tiene coherencia con el espíritu conciliador de la mediación.

El total de las personas que declaran la elaboración de nuevas normas familiares (33,3%), señala en un 50% que su cumplimiento se basa, en que éstas fueron establecidas democráticamente, por lo tanto el respeto a ellas es inherente debido a su carácter basado en la voluntariedad. El 33,3% manifiesta que el cumplimiento de estas reglas ocurre para evitar nuevos conflictos entre los miembros de la familia y no vulnerar el acuerdo establecido, mientras que un 16,7% señala ambas categorías ya señaladas.

A continuación se presenta, con el fin de ejemplificar la información declarada el siguiente grafico, relacionado con el cumplimiento de normas nuevas normas familiares:

Grafico N° 10



Fuente: Entrevista Semi-abierta, elaboración equipo seminarista 2008

Finalmente, en cuanto al tema disciplinario de los hijos, relacionado con las sanciones que se generan en conjunto por lo padres, por el no cumplimiento de normas familiares se obtuvo la siguiente información:

Tabla N° 20

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Sí	18	33,3
	No	36	66,7
	Total	54	100,0

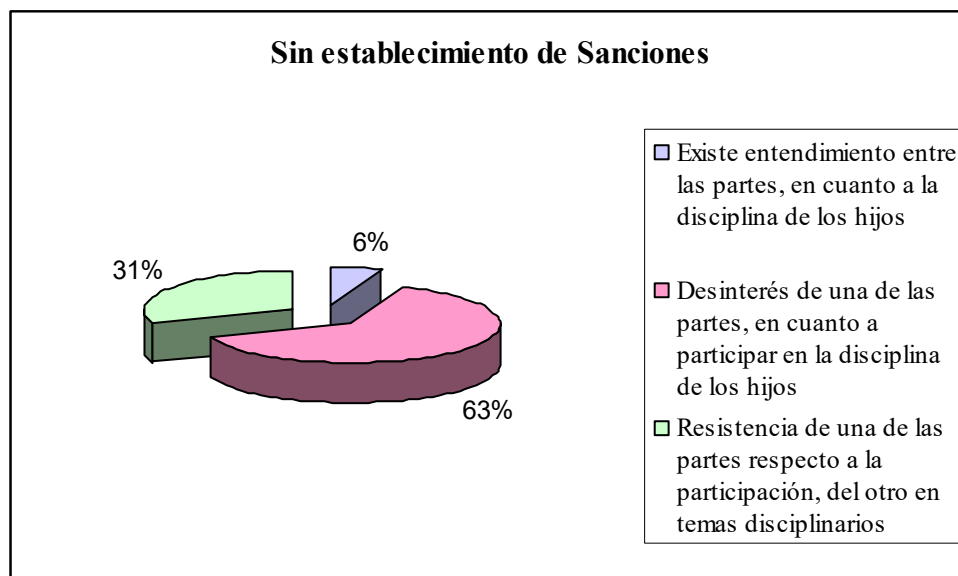
Fuente: Entrevista Semi-abierta, elaboración equipo seminarista 2008

Nuevamente se repite, que la gran mayoría de los entrevistados, o sea, el 66,7% manifiesta no trabajar en equipo con su ex pareja, en este caso, no establecen sanciones disciplinarias en conjunto, argumentando en un 63,9% el desinterés de una de las partes a participar en temas relacionados con la disciplina, principalmente del padre que se encuentra fuera sistema familiar, recayendo la responsabilidad en la madre de los hijos, producto del tiempo que comparte con ellos. El 30,6% relaciona este hecho a la resistencia de una de las partes respecto a la participación del otro en la disciplina de los hijos, principalmente de la madre, lo que refleja en gran medida problemas de entendimiento entre los progenitores. Problema que vuelve hacerse patente, puesto que el 5,6% declara no establecer sanciones disciplinarias en conjunto por la inexistencia de éste.

En tanto, el 33,3% declara decidir en conjunto las sanciones respectivas de los hijos por el no cumplimiento de una norma familiar impuesta, reflejando un respeto adecuado de los derechos u deberes que se desprenden del respectivo rol.

A continuación se expone el siguiente grafico, con el fin de ejemplificar la información contenida en el análisis anterior sobre, el no establecimiento de sanciones disciplinarias de los padres hacia los hijos:

Grafico N° 11



Fuente: Entrevista Semi-abierta, elaboración equipo seminarista 2008.

4.2.5 Conclusiones Objetivo N° 2:

Con el fin de complementar el estudio, se concluirá la influencia de las variaciones de los elementos de la Dinámica Familiar en la mantención de los acuerdos mediados, en función de las variables contenidas en el Modelo de Olson: **Variable Adaptabilidad**, que se relaciona con la habilidad del sistema familiar para cambiar sus estructuras, roles, normas y comunicación (elementos de la dinámica familiar), en respuesta a las exigencias que se presentan. A su vez, la **Variable Cohesión**, refiere al conjunto de toda la afectividad, intimidad y significado, que constituyen la esencia de las relaciones familiares³.

De acuerdo a la información que se desprende del análisis anteriormente realizado, se puede concluir que la mayoría de los elementos de la Dinámica Familiar no sufrieron variaciones posteriores al acuerdo logrado por Mediación Familiar Licitada, más bien se perpetraron las problemáticas que los afectaban con anterioridad, logrando bajos niveles de reestructuración o adaptabilidad. Por ejemplo, respecto al mejoramiento de la comunicación entre las partes posterior al acuerdo logrado, no se observa una gran diferencia entre las personas que declararon su mejoría 51,9% y las que negaron ésta 48,1%. Esto se relaciona principalmente con la imposibilidad de comunicarse, originada en la falta de entendimiento de las partes y la **comunicación complementaria** que mantienen, al tratar de imponer su respectivo punto de vista sobre los temas tratados.

Además, se puede establecer la inexistencia de variaciones luego del acuerdo, al observar las altas cifras que dan cuenta de la falta de concordancia entre las partes en temas relacionados con los hijos y la participación del padre que se encuentra fuera del sistema familiar. El 72,2% de los entrevistados declara no haber formulado nuevas normas familiares, las cuales son básicas y esenciales para el reaprendizaje relacional entre los miembros de la familia, con el fin de disminuir nuevas confrontaciones que puedan perjudicar el acuerdo.

Las dificultades de entendimiento entre las partes, genera que la mayoría de las responsabilidades respecto a la crianza de los hijos recaiga en la madre, en ocasiones por un desinterés de la ex pareja o la resistencia a permitir la participación del padre que se encuentra fuera del sistema familiar, lo que en ciertos casos podría generar una **sobrecarga del rol**⁴ al tener que cumplir con

³ Apuntes Cátedra Familia, "Modelo Circumplejo de Olson", Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso 2005.

⁴ Patologías del rol, declaradas en el Marco Teórico.

más expectativas de las predispuestas. Estos datos reafirman la escasa adaptabilidad de las familias estudiadas, posterior al acuerdo que lograron por mediación, puesto que después del término del vínculo matrimonial y la partida de uno de los progenitores, es necesario realizar reestructuraciones, con el fin de mantener un adecuado funcionamiento familiar, en donde prevalezca el carácter conciliador de la mediación.

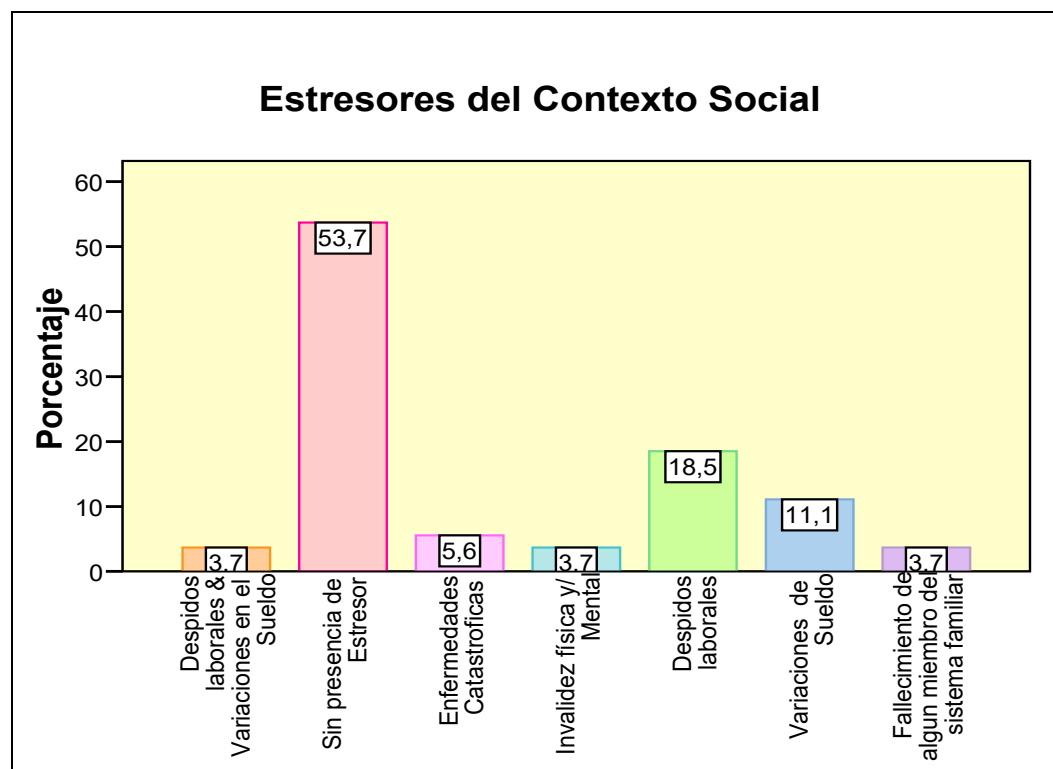
La baja adaptabilidad lograda por las familias de las partes estudiadas, luego del acuerdo mediado, se ratifica al establecer que más de la mitad de éstas 59,3%, no realizaron cambios en su estructura familiar, lo que genera inevitablemente la mantención del conflicto que dio origen al proceso de mediación, por lo que el acuerdo se encuentra vulnerable y propenso al fracaso. Por tanto, se puede concluir una resistencia al cambio, llamada **Morfostásis**, la que dificulta el desarrollo y crecimiento de las familias, afectando finalmente el ambiente donde se desenvuelven los integrantes del sistema familiar.

Es necesario, a pesar de haber declarado, que la mayoría de los elementos de la Dinámica Familiar no sufrieron cambios, que la principal variación identificada se basa en la relación establecida entre el progenitor que se encuentra fuera del sistema familiar y sus hijos, puesto que el 37% de las mujeres que evalúa positivamente el rol de padre de sus ex parejas, se basa en el mejoramiento del vínculo padre – hijos. A su vez, el 72,2% de la muestra seleccionada, afirma un progreso en la comunicación padre externo al sistema familiar e hijos, demostrando la efectividad de ésta. A si es que podemos concluir que el nivel de cohesión logrado luego de la mediación se fortaleció considerablemente, gracias a la **dependencia emocional** generada, a través de las frecuencia y calidad de las interacciones establecidas por parte del padre hacia sus hijos.

Independientemente, que los acuerdos logrados por Mediación Familiar Licitada estudiados, hayan logrando altos niveles de sustentabilidad, es preciso señalar que éstos en general, se lograron al dar satisfacción a la necesidad básica por la cual se inicio el proceso (pensiones alimenticias, relación regular directa), pero no dieron solución al conflicto que las origina, por tanto, las dificultades entre las partes se mantienen simultáneamente con el acuerdo, dificultando el entendimiento de éstas como padres y afectando finalmente, el adecuado funcionamiento familiar. Por tanto en este caso, “no son las variaciones de los elementos de la Dinámica Familiar, los que influyen negativamente en la

mantención del acuerdo, como se planteó en la hipótesis que dio origen a este objetivo, si no, la ausencia de éstas, luego del acuerdo mediado”.

4.3 INFLUENCIA DE LOS ESTRESORES DEL CONTEXTO SOCIAL EN LA MANTENCIÓN DEL ACUERDO:



Fuente: Entrevista Semi-abierta, elaboración equipo seminarista 2008.

4.3.1 Fallecimiento de algún miembro del grupo familiar:

De las 54 entrevistas realizadas, encontramos que un 3,7% sufrieron la muerte de un miembro del grupo familiar, de ellos un 1,9%, declaró que esto había afectado al cumplimiento del acuerdo, presentando inconvenientes para cumplir con lo pactado en relación al pago de pensión alimenticia, mientras que el otro caso no presentó influencia para continuar con lo pactado en el acuerdo. Es importante resaltar que para efectos de este seminario de título los cambios producidos por el fallecimiento de algún miembro del grupo familiar, fueron considerados solamente tomando en cuenta la influencia de éste en el acuerdo, puesto que cualquier estresor que se presente en una familia, desencadena una serie de cambios, debiendo ésta, readaptarse a la nueva situación para no caer en una crisis, por lo que cuando se hace referencia a la no influencia que presenta el fallecimiento de un miembro del grupo familiar se hace bajo este esquema.

4.3.2 Variaciones en el sueldo y despidos laborales

Este estresor del contexto social, es uno de los que tiene mayor influencia sobre el acuerdo, puesto que afecta directamente el ámbito económico de la persona, ya sea por el despido laboral o la variación en el sueldo, y la gran mayoría de las causas mediadas y abordadas para este estudio, tienen directa relación con la pensión alimenticia, que el padre o la madre que se encuentra fuera del núcleo familiar debe aportar para la mantención del o los hijos o hijas. Su importancia radica además en que fue uno de los estresores que más estuvo presente entre los entrevistados.

De la información que se puede observar en el gráfico N° 11 podemos observar que de las 54 entrevistas realizadas, un 11,1% de la muestra, sufrieron sólo variaciones en el sueldo de ellos un 5,5% de los casos tuvieron imposibilidad de cumplir correctamente con lo pactado en el acuerdo generado por Mediación, creando con ello un reajuste en el monto cancelado por pensión de alimentos, y en algunos casos la ruptura del acuerdo (10 casos). Por otra parte, en un 1% de los casos esta variación en el sueldo ocasionó que se produjera un incumplimiento en la fecha de pago, y en el 5,5% de los casos restantes no se presentó influencia para dar un total cumplimiento al acuerdo.

En cuanto a los despidos laborales, de las 54 entrevistas realizadas, un 18,5%, de los casos se vieron afectados por este estresor, presentando problemas para cumplir con lo pactado, de ellos un 12% mostraron impedimento para cumplir con el acuerdo, un 1,9% expuso que la responsabilidad económica recaía en la otra parte, por lo tanto el hecho que ella hubiese quedado sin trabajo sólo le influía a ella para su propia mantención, pero no presentaba influencia en el acuerdo y finalmente un 5,5% de los casos no presentaron influencia.

Un 3,7% del total de la muestra, se vio afectado tanto por una variación en el sueldo y un despido laboral, lo que produjo un incumplimiento en lo pactado en Mediación.

4.3.3 Invalidez Física y/o Mental

En cuanto a este estresor, se pudo pesquisar que la influencia que presentó éste en el cumplimiento o incumplimiento del acuerdo, no fue tan relevante debido a la escasa cantidad de casos que se vieron afectados por este estresor del contexto social.

De los 54 entrevistados, un 3,7% presento algún tipo de invalidez, ya sea física o mental, de los cuales ningún caso presento dificultades para cumplir con lo pactado en el acuerdo generado por Mediación familiar.

4.3.4 Enfermedades Catastróficas

Del total de la muestra, un 5,6% declara que el grupo familiar se ha visto afectado por algún tipo de enfermedad catastrófica, de ellos un 3,7% que equivale a 2 casos, manifestaron una imposibilidad para trabajar producto de la enfermedad, lo que ocasionó una falta de cumplimiento hacia lo acordado en materia de pensión de alimentos, mientras que el 1,9% que equivale a 1 caso declara que producto de la gravedad de la invalidez presenta dificultades para cumplir con el acuerdo en materia de Relación Directa y Regular (visitas)

Un 57,4 % declara no haber sufrido ningún tipo de estresor externo al sistema familiar.

Cabe destacar que las calamidades naturales que estaban presentes en la investigación, no se encuentran graficadas, ya que no se presentaron en ninguna de las 54 entrevistas. Las calamidades naturales que estaban incluidas en la entrevista son: deslizamientos, inundaciones, incendios, terremotos, entre otros.

4.3.5 Conclusiones Objetivo N° 3

Para concluir el estudio, se analizará en mayor profundidad la influencia que presentaron los Estresores del Contexto Social en la mantención de los acuerdos generados por Mediación Familiar Licitada, esto con la finalidad de complementar la investigación llevada a cabo por el presente Seminario de Título.

De acuerdo a la información que se desprende del análisis anteriormente descrito, se puede concluir que los elementos del contexto social, si bien presentaron un grado de influencia, esta fue muy baja, puesto que los porcentajes alcanzados no superaron el 18,5% en contraste con un 53,7% de los casos que no presentó presencia de estresor. De los casos afectados por alguno de estos estresores, los más relevantes fueron los que afectaban directamente el plano económico, es decir las variaciones en el sueldo y los despidos laborales, ya que estos tenían directa relación con el cumplimiento de la pensión de alimentos, causa en la que se concentraba el mayor número de casos de la muestra del estudio.

Si bien estos estresores no cobraron mayor relevancia en los resultados obtenidos de la mantención del acuerdo, estos modifican las pautas de la dinámica familiar. Para comprender de mejor forma este punto, se analizarán estos estresores en función de la “**Adaptabilidad**”, entendida ésta como la habilidad del sistema familiar para cambiar sus estructuras, roles, normas y comunicación, en respuesta a las exigencias que se presentan. Si bien, para efectos de esta investigación, se entendió la influencia de un estresor del contexto social, solamente si afectaba al cumplimiento del acuerdo, es necesario recalcar que todo cambio que se produce al exterior del sistema familiar afecta directamente la **homeostasis** de la familia, y ésta debe tener la habilidad de adaptar su estructura, normas, roles y comunicación dando respuestas a estos cambios, ya que de lo contrario, la familia entra en crisis. La muerte, la presencia de una enfermedad catastrófica, o la invalidez tanto física como mental de algún miembro de la familia, trae como consecuencia un desajuste en todas las pautas relacionales y de comportamiento de la familia y ésta dispone de dos mecanismos para enfrentar este tipo de crisis: la **morfofostásis**, entendida como el patrón de resistencia a cambiar y la **morfogénesis**, referido al potencial para desarrollarse y crecer como sistema, dependiendo del mecanismo que ocupe, serán los resultados que se obtengan en ésta readaptación.

En cuanto a las calamidades naturales que fueron abordadas para efectos de este Seminario de Título, cabe destacar que no se encuentran presentes en el gráfico, puesto que no estuvieron presentes dentro de ninguna de las entrevistas realizadas, esto se debe a la baja y escasa probabilidad de manifestación en el público en general. Estas calamidades naturales son: deslizamientos, inundaciones, incendios, terremotos, etc.

Podemos concluir que, si bien los estresores del contexto social, no cobraron mayor relevancia en los niveles de sustentabilidad de los casos con acuerdos generados en Mediación Familiar, estos ayudan a la familia a readaptarse y a generar las herramientas que les ayuden al momento de enfrentar una crisis, para poder reestructurarse según sus necesidades y manteniendo esta continuidad en el tiempo.

Por lo tanto, la hipótesis planteada para efectos de esta investigación, y que dio origen a este objetivo, se podría considerar como nula, puesto que estos no afectan la mantención de los acuerdos logrados por Mediación Familiar Licitada, por lo tanto estos no vulneran el sistema familiar, salvo en los casos relacionados con despidos laborales y variaciones en el sueldo.

4.4 CONOCER LA SUSTENTABILIDAD DE LOS ACUERDOS POR MEDIACION FAMILIAR LICITADA EN EL AÑO 2007 EN EL CENTRO DE MEDIACION DE LA CORPORACION DE ASISTENCIA JUDICIAL DE VALPARAISO

A través de la información obtenida y analizada, la presente investigación establece los niveles de la sustentabilidad de los acuerdos estudiados, basada en los datos cuantitativos alcanzados, la escasa incidencia de los Estresores del Contexto Social y la ausencia de variaciones en la Dinámica Familiar.

El 81,48% de los entrevistados declara mantener vigente el acuerdo logrado por Mediación Familiar Licitada el año 2007, de éstos el 77,8% se enmarca dentro de los rangos que evidencian una Sustentabilidad Alta o Total.

Respecto al grado de cumplimiento de los acuerdos mediados, un alto índice porcentual correspondiente al 72,73% declara cumplir en toda su extensión lo pactado en el Acta de Acuerdo firmada por las partes (demandante – demandado).

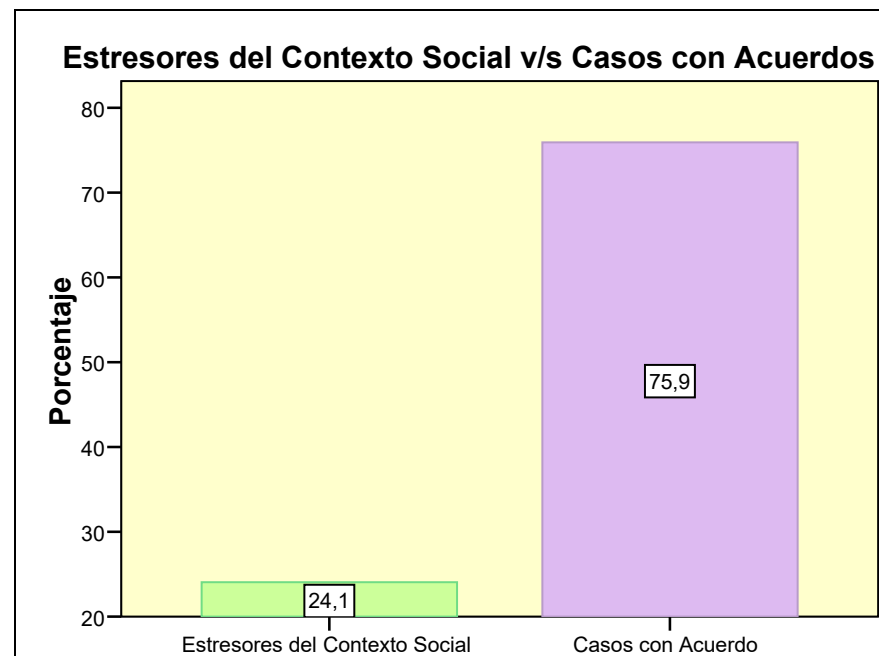
Por lo tanto, la sustentabilidad de los acuerdos logrados por Mediación Familiar Licitada en el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso, se cataloga como Alta, refutando de esta forma la hipótesis planteada para el presente objetivo.

En cuanto a la relación de los Estresores del Contexto Social y la Sustentabilidad, se puede determinar que su escasa incidencia se debe fundamentalmente a los bajos porcentajes presentados dentro de la muestra estudiada, por lo que no vulneran el adecuado funcionamiento del sistema familiar y

no condicionan la mantención del acuerdo alcanzado. Salvo, en los casos donde se manifiestan la existencia de despidos laborales o las variaciones negativas en el sueldo, puesto que dificultan el cumplimiento de lo pactado, especialmente en casos relacionados con Alimentos (pensiones alimenticias).

A continuación se presenta el siguiente gráfico con el fin de ejemplarizar dicha información:

Gráfico N° 12



Fuente: Entrevista Semi-abierta, elaboración equipo seminarista 2008.

Finalmente, a pesar de la existencia de una alta sustentabilidad de los acuerdos estudiados, es preciso señalar que éstos en general, se lograron al dar satisfacción a la necesidad básica por la cual se inició el proceso (pensiones alimenticias, relación regular directa), pero no dieron solución al conflicto que las origina, por tanto, las dificultades entre las partes se mantienen simultáneamente con el acuerdo, dificultando el entendimiento de éstas como padres y afectando finalmente, el adecuado funcionamiento familiar. Por tanto en este caso, “no son las variaciones de los elementos de la Dinámica Familiar, los que influyen negativamente en la mantención del acuerdo, si no, la ausencia de éstas, luego del acuerdo mediado”.

Para evidenciar la mantención del conflicto que dio origen al proceso de mediación, se analizará el comportamiento de los elementos de la Dinámica Familiar, específicamente los que se relacionan con el nivel de entendimiento de las partes, en los casos donde fracasó el acuerdo pactado por éstas..

Tabla N° 21

		Frecuencia
Válidos	No existe Comunicación entre las partes	9
	No existe relación entre las partes	7
	Establecimiento de Normas y Sanciones sólo de la parte que posee el cuidado de los hijos	9

Fuente: Entrevista Semi-abierta, elaboración equipo seminarista 2008.

De los 10 casos en donde el acuerdo fracasó, 7 de éstos declaran la inexistencia de relación entre las partes, lo que se relaciona con la imposibilidad de lograr una adecuada comunicación entre éstas, manifestada por 9 de ellos, de ésta forma queda de manifiesta la escasa participación que posee el padre que se encuentra fuera del sistema familiar, representada en los casos en los que se declara que la responsabilidad recae, principalmente en la madre (9 entrevistados)

Capítulo V

Conclusiones

Finales

CAPITULO V

CONCLUSIONES FINALES

5.1. Conclusiones Temáticas

El presente Seminario de Título, realizado por las alumnas que suscriben, se enmarcó bajo la necesidad de efectuar una investigación de carácter descriptivo-explicativo con la finalidad de concebir un nuevo conocimiento en materia de Sustentabilidad de la Mediación, puesto que existe un desconocimiento sobre éste tema, al no existir estudios que respalden dicha materia. Es descriptiva, debido a la necesidad de representar el fenómeno a estudiar, en este caso la sustentabilidad de los acuerdos logrados en el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de la Comuna de Valparaíso durante el año 2007, estableciendo el tipo de influencia de los cambios en la Dinámica Familiar, en la mantención de los acuerdos mediados y es explicativa, puesto que estableció la relación existente entre los Estresores del Contexto Social y la sustentabilidad de los acuerdos alcanzados.

Este estudio se hace aún más necesario, a criterio del Equipo Seminarista, bajo el escenario que acompaña a la Mediación el presente año, en el que se la pretende instaurar como un proceso obligatorio, por el cual toda persona que realice una demanda y que ésta, se enmarque dentro de las materias que puedan ser objeto de Mediación, deberá pasar obligatoriamente por ésta, antes de recurrir a la Justicia.

Para lograr dicho propósito, las alumnas que suscriben consideraron conveniente la utilización de un Enfoque Metodológico Mixto, es decir, se utilizaron técnicas cuantitativas y cualitativas, con el fin de profundizar en la información entregada por los sujetos objetos del estudio y en sus propias percepciones, permitiendo así, enriquecer el análisis de dichos datos. De esta manera el enfoque cuantitativo entrega la posibilidad de medir con la mayor precisión posible la información; por otra parte el enfoque cualitativo, busca aproximarse al sentido, de forma que los procedimientos que posibilitan una construcción de conocimiento que ocurre sobre la base de conceptos permitan la reducción de complejidad, y es mediante el establecimiento de relaciones entre estos conceptos que se genera la coherencia interna del producto científico. Para poder llevar a cabo este proceso, se utilizó como principales técnicas cuantitativas de recolección de datos, la revisión de fichas de los casos con acuerdos logrados en el año 2007 en la institución; entrevistas a profesionales del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso; además, de la elaboración por parte del equipo Seminarista de un

cuestionario que permitiera recabar la información necesaria respecto de las variables a estudiar y a analizar provenientes de la población objeto de estudio. Por otra parte, para poder llevar a cabo el proceso cualitativo el equipo seminarista consideró pertinente la utilización del Método Comparativo Constante (MCC) descrito por Miguel Valles. Este método busca generar categorías conceptuales, propiedades e hipótesis.

Para comenzar el proceso de aplicación del instrumento de recolección de datos, el equipo Seminarista, se vio enfrentado a ciertos sucesos que provocaron dificultades para la aplicación de la entrevista, puesto que fue difícil concretar las citas, ya que los entrevistados no cumplían con la fecha y hora estimada para la realización de éstas, sin embargo, esto no afectó el cumplimiento del objetivo final de la presente investigación, puesto que el Equipo Seminarista trabajó con tiempos de holgura, lo que les permitió, la entrega de todos los documentos en la fecha programada.

Ahora bien, haciendo referencia de los datos obtenidos, realizado mediante un riguroso proceso de tabulación, por medio del programa SPSS y su posterior análisis, se puede concluir que la hipótesis general plateada, queda refutada, puesto que en ella se afirma que los niveles de sustentabilidad de los acuerdos logrados por Mediación Familiar Licitada en el año 2007 en el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso, es baja, en contraste con los resultados obtenidos en la presente investigación, los que arrojaron, que la sustentabilidad de dichos casos, es alta, obteniendo un 81,48% de casos con alta sustentabilidad. Ahora bien, es necesario realizar el siguiente alcance, puesto que si bien, los resultados obtenidos arrojan que los niveles de sustentabilidad, en la ya mencionada institución son altos, queda de manifiesto que en ellos no se resuelve el conflicto de fondo que dio origen a la Mediación, si no, sólo logra que las partes satisfagan las necesidades por las que inician el proceso de mediación, las que para efectos de este estudio fueron pensión de alimentos y relación directa regular (visitas).

De este modo, la investigación realizada en el presente Seminario de Título, cobra fuerza, en la medida que los resultados obtenidos, proporcionan una base de conocimientos los que pueden ser aplicados, para la mejora de aspectos que a criterio del equipo seminarista aún se encuentran débiles en el proceso de Mediación Familiar Licitada, éstos elementos estarían relacionados principalmente con la escasez de procedimientos que permitan visibilizar si la mediación estaría entregando los resultados esperados, puesto que no existe un instrumento que sea

aplicado después de un cierto tiempo de firmado y ejecutado el acuerdo, lo que impide medir la sustentabilidad de la Mediación, dificultando con esto reformas que se pueden realizar en post de éste Sistema Alternativo de Resolución de Conflictos, por otra parte, a través de ésta investigación se pudo percibir, que al no existir una pre-evaluación de los casos que van a ser objeto de Mediación, no se logra visibilizar e intervenir el problema de fondo con el que vienen las partes, sino más bien, sólo se trabaja con la necesidad que origina el conflicto real con el que llegan las partes, lo que genera un acuerdo más susceptible al fracaso. De esta forma, se pretende que esta investigación sea la puerta que abra el interés para continuar investigando sobre el tema “Sustentabilidad” y de esta manera enriquecer el proceso de la Mediación Familiar Licitada.

En conclusión, la presente investigación, entrega las bases para que se continúe investigando sobre el tema, ya que la existencia de estudios que hablen sobre la materia es escasa y casi no existen documentos que la respalden. Además el presente Seminario de Título, se enmarca dentro de los principios de la profesión, y de la institución, ya que ambas buscan otorgar las herramientas a los sujetos de atención con los que trabajan, con la finalidad de ayudar en la resolución de sus conflictos tanto personales como sociales y sus futuras consecuencias.

5.2. Hallazgos Temáticos

La Mediación Familiar Licitada es un sistema alternativo de resolución de conflicto, donde un tercero imparcial, sin poder de decisión, llamado mediador, ayuda a las partes (demandado – demandante) a buscar por sí mismas una solución al conflicto y sus efectos, por medio de acuerdos voluntarios¹. La mediación es uno de los elementos fundamentales de la Ley de Tribunales de Familia, puesto que uno de sus propósitos principales es descongestionar el sistema judicial, convirtiéndose de esta manera, en una alternativa válida para reducir el ingreso de causas familiares. Se destaca dentro de sus ventajas el ahorro de tiempo, ya que evita la experiencia extenuante de seguir un proceso judicial hasta llegar a la resolución del juez. Además, se considera una inversión de las partes, puesto que éstas llegarán a un acuerdo voluntario, lo que supone una prolongación de lo pactado. Sin embargo, se observa una serie de dificultades en el funcionamiento de los tribunales, derivadas tanto del volumen de trabajo que enfrentan diariamente, como de las herramientas que la propia ley les entrega para organizar sus labores. Estos problemas han

¹Salud, Sara: Apuntes Cátedra Sociojurídico, Ley de Tribunales de Familia, 19.968; Mediación Familiar, Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso (2005).

determinado un serio obstáculo para conseguir los propósitos buscados por la Reforma y para dar respuesta a las expectativas y necesidades de aquellas personas que sufren problemas o presentan requerimientos derivados de sus relaciones familiares.

Producto de lo anteriormente señalado, la contingencia del tema y la escasez de estudios que evidencien el nivel de sustentabilidad de la Mediación Familiar Licitada, es que el equipo seminarista determinó relevante realizar una investigación sobre ésta, estableciendo a su vez, su eficiencia y variables asociadas a su cumplimiento (Dinámica Familiar y Estresores del Contexto Social), abriendo la posibilidad a futuras reformulaciones y perfeccionamiento del proceso.

A continuación, se presentan los principales hallazgos de dicha investigación, logrados a través de la aplicación de las entrevistas semi – abiertas elaboradas por el equipo seminarista y el análisis derivado de la información obtenida.

- **Alta Sustentabilidad de los Acuerdos:** No resulta fácil medir la efectividad de los acuerdos de mediación familiar. Entre los expertos se debate mucho acerca de los indicadores a usar. Algunos de ellos sostienen que el indicador debe ser el cumplimiento de lo pactado (lo que típicamente se conoce como evaluación por resultado), mientras que otros consideran que se debe medir en función de la satisfacción de los intereses de las partes y el proceso experimentado por éstas, aún cuando no se llegue a acuerdo.

Con el fin de comprobar la efectividad de la Mediación Familiar Licitada, este estudio determinó relevante conocer el nivel de sustentabilidad de los casos logrados a través de este sistema de resolución de conflicto. Por tanto, se entendió sustentabilidad como “la mantención de los acuerdos condicionada por la voluntariedad de las partes, reafirmando a su vez la eficacia del proceso de Mediación Familiar Licitada a través del ahorro de costos, entendidos como el tiempo y dinero invertido por éstas”. A su vez, con el fin de profundizar y complementar el estudio, se identificaron dos variables; Dinámica Familiar y Estresores del Contexto Social, como condicionantes del cumplimiento de los acuerdos.

De esta manera, se estableció que los acuerdos mediados tienen una alta sustentabilidad, ya que gran parte de la muestra se enmarca en el rango de mantención de lo pactado, mayor a seis meses. A su vez, casi las tres cuartas partes de los casos seleccionados cumplen en su totalidad lo acordado.

Reafirmando la eficiencia de este sistema alternativo de resolución de conflictos, basado principalmente en que los usuarios del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso, derivados de los Tribunales de Familia que concluyen el proceso a través de la acta de acuerdo, son beneficiados a través de la reducción del tiempo invertido, en comparación al curso que siguen las causas en el sistema formal de justicia.

A pesar de lo anteriormente expuesto, es necesario considerar que el alto número de causas judiciales estancadas en los Tribunales de Familia y que contribuyen al atochamiento del sistema judicial, tiene un origen intrínseco relacionado con la delegación de la toma de decisiones a un tercero, llamado juez, aspecto cultural arraigado en nuestra sociedad, el cual tiene un alto grado de validación dentro de ella. Por tanto, cobra real fuerza, el hecho de pretender oficializar la mediación como obligatoria dentro de nuestro sistema judicial, para agilizar los procesos, difundir sus ventajas, y de esta forma disminuir el grado de confrontaciones y tensiones, que puedan afectar a los miembros del sistema familiar. Sin embargo, y como visibiliza este estudio, la gran deuda de la mediación tiene relación, con que a pesar que se identifican altos niveles de sustentabilidad, en la mayoría de los acuerdos logrados se mantienen los conflictos familiares, aspecto necesario de resolver en la actualidad, para fortalecer el proceso en la actualidad.

- **Baja incidencia de los Estresores del Contexto Social:** Los estresores son elementos que se encuentran fuera del sistema familiar y que se escapan del control de sus miembros, por lo que afectan de manera imprevista la homeostasis, perjudicando su adecuado funcionamiento. Para el equipo seminarista, era importante determinar de que manera la dinámica familiar se podría ver alterada al enfrentar situaciones complejas, poniendo a prueba la adaptabilidad de los integrantes de las familias y la sustentabilidad de los acuerdos mediados.

En el presente estudio, se pudo establecer la escasa influencia negativa de éstos en la mantención de los acuerdos, originada básicamente por su ausencia dentro de la muestra seleccionada. Salvo en determinados casos, donde el estresor tenía relación con la situación económica de las familias, variaciones negativas de sueldo o despidos laborales, puesto que son elementos que tensionan por un lado, el ambiente familiar, y por otro

dificultan el cumplimiento adecuado del acuerdo de mediación, principalmente en materias de alimentos.

El resto de los estresores, si bien se presentaron en algunos casos, su presencia no fue significativa respecto a la muestra seleccionada, lo que no disminuye su importancia como fuente de estrés familiar, si no que sólo establece que las familias estudiadas no fueron expuestas de manera representativa a sus influencias, por lo tanto no afectaron sustancialmente la sustentabilidad de los acuerdos.

- **Ausencia de variaciones en la Dinámica Familiar:** Al inicio de la investigación se supuso, que las variaciones en los elementos de la dinámica familiar, entendidos como ejercicio de roles, comunicación familiar, normas o reglas, además de la estructura familiar, podrían influir negativamente en la mantención de los acuerdos logrados por Mediación Familiar Licitada, poniendo en riesgo su cumplimiento. A través de la presente investigación se pudo determinar, que estos elementos no variaron significativamente con posterioridad al acuerdo logrado por mediación, estableciendo que la ausencia de reformulaciones sufridas por éstos, vulneran lo pactado al mantenerse las problemáticas familiares. Por tanto, se pudo observar que el proceso de mediación, sólo da satisfacción a la necesidad básica que le da origen, entendiéndose principalmente como pensiones alimenticias y relación directa regular, pero no resuelve el conflicto familiar patente que dificulta el adecuado funcionamiento familiar.

Es necesario señalar, que las familias estudiadas se caracterizan, por la disolución del vínculo matrimonial, de esta manera, requieren una adecuada restructuración de los elementos que componen la dinámica familiar, con el propósito de garantizar el bienestar de sus integrantes y una real adaptación a la situación actual en que se encuentran. Por medio del estudio realizado, se puede determinar, que el origen de esta irregular situación mantenida en las familias, se deriva del precario entendimiento existente entre las partes, lo que dificulta los canales comunicacionales entre ellos y genera finalmente patrones inadecuados de conducta que perjudican el favorable ambiente familiar, vulnerando constantemente la mantención de los acuerdos logrados. Tomando en cuenta que éstos, con el pasar del tiempo y el surgimiento de contingencias, requerirán del dialogo fluido y constante entre las partes para la realización de las modificaciones requeridas.

Esto se relaciona estrechamente con otro aspecto visibilizado por esta investigación, los progenitores, principalmente padres, que se encuentran fuera del sistema familiar, mantienen una baja participación en la crianza de los hijos, en cuanto a la toma de decisiones que involucren a éstos, el establecimiento y cumplimiento de las normas familiares, por lo que las madres poseen una participación activa en la disciplina de los hijos. Sin embargo, la principal variación identificada dentro de la dinámica familiar, se basa en la revinculación que se manifestó entre el padre que se encuentra fuera del sistema familiar y los hijos que están al cuidado de la madre, lo que denota un verdadero aporte de la mediación familiar, en cuanto al éxito de la regularización de los regímenes de visitas.

Sin desmedro de lo anterior, se establece finalmente que la Mediación Familiar Licitada posee altos niveles de sustentabilidad, basados en la mantención del acuerdo, sin embargo, el estudio visibiliza que el conflicto que da origen a las causas, no es resuelto durante el proceso de Mediación, por tanto éste, no estaría cumpliendo con su objetivo principal, de lo anterior se desprende que no es un proceso eficiente, a pesar que de alguna manera, sí cumple con el propósito de ahorro de tiempo y dinero, además de ayudar en parte a la descongestión de los Tribunales de Familia, pero al no ser abordado el conflicto de fondo que traen los usuarios se presenta una baja adaptabilidad de las familias, basada principalmente en la mantención de los conflictos familiares, lo que produciría una vulnerabilidad de los acuerdos, pasando esos casos a los Tribunales de Familia, poniéndose en duda la descongestión del Sistema Judicial. La situación anteriormente descrita, cuestiona el espíritu conciliador de la mediación al mantenerse las partes en una constante disputa, producto de una inadecuada comunicación, escasa tolerancia, inapropiado desempeño de roles y precario entendimiento, entre otras.

- **Mediación Sistema de Resolución de Conflictos:** La mediación se enmarca dentro de los *Sistemas de resolución de Conflictos*, a los cuales podemos entender como el conjunto de prácticas destinadas a resolver un conflicto, distintas a la vía judicial. Es así que de esta definición, se desprende, que lo que la Mediación busca es resolver “*el conflicto*” que dio origen al proceso de Mediación.

Mediante esta investigación, queda de manifiesto, que esto no se está llevando a la práctica, a pesar que es uno de los pilares fundamentales de la Mediación, ya que las personas inician el proceso, con la finalidad de resolver una determinada necesidad que los aqueja, la que para efectos de este estudio es Pensión de alimentos y Relación Directa Regular (visitas), llegando las partes a un acuerdo en estas materias, pero dejando de lado el conflicto de fondo que genera esta necesidad. Esto sucede a juicio de las alumnas que suscriben, debido al corto tiempo que se dedica para las sesiones de Mediación, puesto que no existe algún reglamento en el que se estipule cuanto es el número mínimo de sesiones que debe durar obligatoriamente un proceso de Mediación. A través de éste estudio se pudo ver, que la mayoría de los casos con acuerdos generados en el año 2007 en el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso, llegaron a acuerdo en menos de tres sesiones, de aproximadamente una hora cada una, es más, existen casos en los que se llegaba a acuerdo en una sola sesión, sesión en la que se les debiera informa a las partes acerca del proceso de Mediación, para que ellas puedan optar si continuar o no en él, y después de eso, se les deja citado para una segunda sesión, en la que recién se debiera abordar el conflicto, ya que se hace imposible abordar y solucionar conflictos, tan complejos como los generados a través de la dinámica familiar, en un tiempo tan corto, esto deja en evidencia, que lo que se está resolviendo a través de la Mediación, no es el conflicto de fondo con el que llegan las partes, sino que se buscan las instancias para que las partes lleguen a acuerdo para dar satisfacción a la necesidad generada por el conflicto, las que para efectos de este estudio fueron pensión de alimentos y relación directa regular (visitas).

Debido a lo anterior, el Equipo Seminarista, considera necesario, la realización de una pre-evaluación de las partes, en la que a través de ésta, se lograra identificar el conflicto real que traen ellas, y en las posteriores sesiones de Mediación, trabajarlo para su posible resolución, además de trabajar para dar satisfacción a la necesidad o síntoma evidente con el que llegan las partes, ya que éste también es un factor importante que hay que abordar, pero debe ser en conjunto con el conflicto de fondo que traen las partes, de lo contrario no cobra un real sentido, ya que el acuerdo se cimienta sobre una base familiar inestable, lo que generaría un acuerdo más susceptible al fracaso.

Con el fin de solucionar ésta gran falencia que presenta este Sistema Alternativo de Resolución de Conflictos, sería necesario, aumentar el número de sesiones y horas destinadas al proceso.

Es conveniente aclarar, que los Modelos de Mediación, que entregan un sustento teórico a ésta, contienen las herramientas y técnicas necesarias, para poder intervenir integralmente el conflicto de fondo que traen las partes, es así como el Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb, a través de su técnica “Resignificación” el mediador procederá a cambiar el significado de la historia que cada uno de ellos trajo a Mediación desde su particular punto de vista, creando una sola y legítima historia que permita ver mejor el problema, desde un ángulo distinto al que traían los involucrados.

De esta manera, el equipo seminarista, considera necesario, la realización de los cambios antes mencionados, para poder entregarle al proceso de mediación, el real significado de ser un “Método de Resolución de Conflictos”, y no centrarse en la necesidad latente de las partes, como lo hace regularmente, ya que con esto, lo que se puede generar es la realización de falsos acuerdos, que después no serán respetados.

- **Sistematización de la información:** Cuando el equipo Seminarista, identificó la necesidad de investigar sobre el tema que versaría su Seminario de Título, percibieron la escasez de documentos y material bibliográfico que existía al respecto, lo que motivó aún más efectuar dicha investigación, con el fin de entregar un verdadero aporte a la Mediación Familia Licitada.

En Chile, se evidencia una inexistencia de estudios que evalúen la sustentabilidad de los acuerdos logrados por mediación familiar licitada, lo que impediría conocer antecedentes relevantes como:

- Si el acuerdo se ha cumplido en toda su extensión o en parte.
- Cuales han sido los motivos por los que no se cumplió algo de lo pactado.
- Si ha habido modificaciones, cómo han sido negociadas.
- Si ha fracasado el acuerdo, cuál ha sido, a criterio de ellos, la razón.

Toda la información antes mencionada, son aspectos relevantes de conocer, ya que ellos nos permiten vislumbrar, si la mediación, está entregando un real y adecuado funcionamiento, cumpliendo con los objetivos y principios para la cual fue creada.

Todo lo expuesto con anterioridad, evidencia que se hace necesario, seguir investigando sobre el tema, y lograr que la presente investigación, abra el interés de profesionales del área social, para poder seguir realizando aportes al tema en cuestión.

Finalmente en el país, no existe ningún instrumento que permita a la Mediación analizar los puntos antes mencionados, es así que cobra relevancia, la propuesta de un “instrumento de seguimiento” posterior al acuerdo logrado por Mediación Familiar Licitada, creada por el equipo Seminarista, para su posterior implementación en el Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso, esperando convertirlo en un aporte, para los futuros desafíos, que significan implementar la Mediación Familiar Licitada, como proceso obligatorio en materias de familia.

5.3. Trabajo Social y Mediación Familiar

Antes de profundizar en las conclusiones que permitieron dar a conocer el quehacer profesional, dentro de la mediación familiar, es importante recordar que esta es una instancia pre-judicial de encuentro entre dos partes en conflicto, con el objeto de negociar acuerdos consensuados y sustentables en el tiempo, con carácter vinculante ante la ley.

El desarrollo del presente seminario de título, se insertó en el Área Socio-jurídica, particularmente en la Mediación Familiar Licitada, en donde ha sido posible observar que la labor profesional, está enmarcada dentro del desarrollo del proceso de Mediación, es decir, actúa como el tercero imparcial que permite llegar a consensos a dos partes en conflicto, tales como determinar la forma de autoridad paterna y materna a ejercer a partir de la separación y el divorcio, establecer visitas y tiempo de contacto con los hijos(a), y concretar montos de apoyo a las necesidades económicas de éstos. Cabe destacar, que la Mediación no es materia exclusiva del Trabajo Social, sino también de profesiones tales como abogados, psicólogos y sociólogos, entre otros del área social. Sin embargo, los Trabajadores Sociales, poseen grandes oportunidades de destacar en ésta área, producto de las capacidades y habilidades adquiridas a través de su formación profesional, lo que les genera ventajas en cuanto a intervención integral de la familia.

La Mediación Familiar Licitada, como se mencionó con anterioridad, es un sistema alternativo de resolución de conflictos que aún posee falencias que debieran ser abordadas y remediadas, es aquí donde cobra relevancia el papel que juegan los y las Asistentes sociales, puesto que a través de nuestra formación académica, contamos con una malla curricular completa, que nos permite tener una visión amplia de la familia, lo que facilita el poder observar de manera holística el conflicto y así darle una mejor resolución a la problemática que traen las partes. A su vez como profesionales del área social poseemos la preparación necesaria para poder realizar investigaciones, lo que permitiría efectuar reformulaciones que enriquezcan el proceso, ya que existen materias que no cuentan con antecedentes necesarios para realizar posibles evaluaciones, como es el caso de la Sustentabilidad de la Mediación, al no existir antecedentes sobre este tema, se dificulta la realización de reformulaciones al proceso, dificultando de ésta manera que la Mediación cumpla con los objetivos para los cuales fue creada.

Es a través de la presente investigación que se quiere demostrar que los Asistentes Sociales, sí contamos con las herramientas suficientes para poder realizar aportes significativos en materia de investigaciones, sobre todo en temas poco explorados, como es el caso de la Sustentabilidad de la Mediación Familiar Licitada.

Las necesidades que enfrentan las personas; en áreas como vivienda, educación, salud, entre otras, requiere de una profesión que intervenga de manera integral, tomando las características propias de la persona y su entorno más directo, es decir, la familia. Por lo tanto se puede establecer que la acción de mediar, arbitrar, conciliar y ayudar a lograr acuerdos entre partes en conflicto, se encuentra en la esencia misma del Trabajo Social.

La familia primer ente socializador de las personas, constituye un campo de intervención del Trabajo Social, relacionando a los individuos en su interior familiar y exterior en situaciones de conflicto, es decir, el Trabajador Social orienta en gran nivel sus intervenciones a las soluciones de conflictos presentados por los individuos, a través del fortalecimiento de la comunicación, capacidad de negociar, entender las posturas de los otros y de esta manera poder intervenir en que las partes lleguen acuerdo, y que éstos sean los protagonistas de las soluciones o acuerdos logrados, (eliminando así el asistencialismo, por muchos años inherente durante el ejercicio de la profesión). De esta manera, queda consolidada la relación de la Mediación en el Trabajo Social.

La disposición de la disciplina hacia las personas, no como individuos aislados, sino, más bien pertenecientes a un colectivo social, como el país, la ciudad, el trabajo y la familia, desde esa perspectiva, es de donde puede abordarse un problema, traducido en intervenciones integrales mirando el conflicto de manera holística. Característica primordial del Trabajo Social, permite que los profesionales desarrollen mediaciones familiares, entendiendo que los conflictos son una cosa y las partes otras. Poniendo énfasis en las potencialidades y sinergias de las personas como responsables y protagonistas de su propio destino y no en las carencias y debilidades de éstas. En el Proceso de la mediación las y los Trabajadores Sociales orientan su intervención hacia la participación de las partes.

En conclusión, uno de los desafíos más importantes que enfrenta el Trabajo Social, dentro de la Mediación Familiar Licitada, está relacionado con la solución de los problemas evidentes, pero no con la resolución de los conflictos familiares, es aquí donde toma un papel fundamental el trabajador social, ya que producto de su formación profesional, está capacitado para ver el conflicto de manera holística, identificando a su vez, sus aristas y por ende, otorgar a las partes las herramientas necesarias para lograr un acuerdo eficiente y sustentable en el tiempo.

5.4. Respeto de la Experiencia Profesional del Equipo Seminarista

El equipo Seminarista realizador de la presente investigación, considera pertinente dar conocer los factores y componentes que condicionaron el actuar profesional y, en sí, el propio desarrollo del Seminario de título.

Los factores que determinaron la formación del Equipo Seminarista, estuvieron condicionados por dos componentes: los profesionales, y el interés por el tema, haciendo alusión al primer punto, las integrantes conocían la manera de trabajo y competencias que cada una poseía, en cuanto al segundo componente, se manifiesta un interés común en la temática, el área socio jurídica es un área atractiva profesionalmente para el equipo seminarista, lo que permitió una elección de tema de forma expedita y sin complicaciones.

El proceso de realización del presente Seminario de título, no estuvo ajeno a discrepancias dentro de las integrantes del equipo seminarista, las que permitieron

una retroalimentación de saberes y distintas mirandas, para poder de esta manera desarrollar un trabajo mas completo. Además, las integrantes del equipo seminarista consideran que esta experiencia contribuyó en gran medida a sus competencias profesionales, ya que el trabajo en equipo será una constante en el ejercicio de la profesión.

Las contingencias, que se produjeron durante el desarrollo de la presente investigación, están relacionadas a la aplicación del Instrumento de Recolección de datos, puesto que fue dificultoso el poder ubicar a los sujetos en estudio y más aún concretar las citas para la realización de la entrevista. Debido a la capacidad del equipo seminarista para readecuarse y enfrentar las dificultades que se les presentaron, es que no se entorpecieron los tiempos planificados como tampoco el número de la muestra, es decir, los datos obtenidos fueron los pertinentes para esta investigación.

Finalmente, la presente investigación, marcará dos etapas de suma importancia para las integrantes del equipo seminarista, ya que por un lado es la finalización de la formación profesional y por otro el inicio del ejercicio de la Profesión, para esta última el Equipo Seminarista considera que la experiencia vivenciada, entrega las herramientas necesarias, para enfrentar con seguridad los desafíos presentes en el ejercicio profesional.

Capítulo: VI

Propuesta Profesional

CAPITULO VI

PROPUESTA PROFESIONAL

6.1 Instrumento de Seguimiento Casos con acuerdos por Mediación.

6.1.1 Nombre: “Instrumento de Seguimiento de casos con acuerdos logrados en Mediación Familiar Lícita del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso”.

6.1.2 Objetivos:

- **Objetivo General:**
 - Evaluar los niveles de Sustentabilidad de los casos con acuerdos logrados a través de la Mediación Familiar Licitada, con el fin de determinar el cumplimiento de éstos por las partes, luego de firmado el acuerdo.

- **Objetivos Específicos:**
 - Determinar el cumplimiento de los acuerdos por las partes y los motivos por los cuales se mantiene o no vigente lo pactado.

 - Evaluar la labor de los mediadores y el proceso de mediación familiar licitada con el fin de identificar las fortalezas y debilidades de éste a través del nivel de cumplimiento de los acuerdos pactados por las partes.

6.1.3 Fundamentación:

El propósito de la elaboración del presente instrumento de Seguimiento, obedece a un esfuerzo profesional de realizar un aporte significativo a la Mediación familiar Licitada, que de cuenta del comportamiento de las partes posterior al acuerdo logrado.

En el país, existe una escasez de material bibliográfico en materia de Sustentabilidad de los acuerdos logrados a través de Mediación Familiar Licitada, lo que dificultaría visibilizar antecedentes necesarios para posibles reformulaciones del proceso:

- Si el acuerdo se ha cumplido en toda su extensión o en parte.
- Cuales han sido los motivos por los que no se cumplió algo de lo pactado

- Si ha habido modificaciones, cómo han sido negociadas
- Si ha fracasado el acuerdo, cuál ha sido, a criterio de ellos, la razón.

Los aspectos anteriormente señalados, permiten determinar si la Mediación Familiar Licitada está entregando un servicio de calidad a los usuarios pertenecientes al Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso, dando de esta manera cumplimiento a los objetivos y principios que la sustentan.

Es necesaria por tanto, que la escasez de estudios sea atenuada, a través de la elaboración de investigaciones que despierten el interés de profesionales del área social, principalmente de Asistentes Sociales.

Finalmente, la elaboración y posterior puesta en marcha de Instrumentos de Seguimiento, otorgaría la posibilidad de una retroalimentación entre los profesionales involucrados, permitiendo la realización de constantes reformulaciones que validen la implementación de la Mediación Familiar Licitada, dando respuesta a los principios que la sustentan, como un elemento descongestionante del Sistema Judicial.

6.1.4 Instrucciones Instrumento de Seguimiento

El siguiente instrumento de seguimiento, deberá ser aplicado por un funcionario del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso, determinado por la Dirección de la institución.

Este instrumento consta de tres ítems; Datos Generales, Vigencia del Acuerdo y Cumplimiento del Acuerdo, los cuales arrojan un total de 12 interrogantes. Será aplicado luego de 6 meses de firmada el acta de acuerdo, para lo cual se deberá recontactar a los usuarios, concertando una cita, para su realización. Ésta no deberá extenderse más allá de 15 minutos por usuario.

El instrumento de seguimiento, arrojará los siguientes puntajes calificando el nivel de cumplimiento de los acuerdos logrados por Mediación Familiar Licitada:

Puntajes	
10 -11	Adecuado cumplimiento del acuerdo
7 - 9	Regular cumplimiento del acuerdo
2 - 6	Fracaso del acuerdo

La categoría **adecuado cumplimiento del acuerdo** hace referencia a la vigencia de lo pactado, a la totalidad del cumplimiento contenido en el acuerdo y a la existencia de modificaciones negociadas democráticamente entre las partes (demandado-demandante).

La segunda categoría, **regular cumplimiento del acuerdo**, se relaciona con una parcial vigencia de éste, con un incumplimiento de algo de lo pactado y con una falta de negociaciones en cuanto a modificaciones en el acuerdo.

Finalmente, la categoría **fracaso del acuerdo**, alude al no cumplimiento del acuerdo y a los motivos relacionados con éste.

INSTRUMENTO DE SEGUIMIENTO	Fecha de Aplicación: N° Causa:
I. Datos Generales	
1. Nombre Usuario: 2. Materia Mediada: 3. Acuerdo Logrado: 4. Duración del Proceso de Mediación: 5. Fecha ejecución del Acuerdo:	
II. Vigencia del Acuerdo	
1. ¿Se encuentra vigente el acuerdo?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
SI Tiempo de mantención del acuerdo Mayor de 6 meses <input type="checkbox"/> Mayor de 2 meses y menor de 6 meses <input type="checkbox"/>	NO Tiempo de duración del acuerdo _____
III. Cumplimiento del Acuerdo	
1. El acuerdo se ha cumplido:	Toda su Extensión <input type="checkbox"/> En Parte <input type="checkbox"/>
2. ¿Cuales son los motivos por lo que no se cumplió algo de lo pactado? <ul style="list-style-type: none"> • Problemas Económicos <input type="checkbox"/> • Desinterés de una de las partes <input type="checkbox"/> • Factores Externos a la Familia (fallecimiento de algún familiar, enfermedades catastróficas, perdidas materiales) <input type="checkbox"/> 	
3. ¿Han habido modificaciones en lo acordado?	SI NO
SI 4. ¿Como han sido negociadas? <ul style="list-style-type: none"> • No fueron negociadas por las partes <input type="checkbox"/> • Fueron discutidas democráticamente por las partes <input type="checkbox"/> 	

5. ¿Cuáles son los motivos, de acuerdo a su criterio, que hicieron fracasar el acuerdo?

- Motivos Económicos
- Desinterés de una de las partes
- Mantención del conflicto entre las partes

6.2 Pre-evaluación de los casos derivados a Mediación Familiar Licitada

6.2.1 Nombre: “Pre-evaluación; identificando conflictos familiares”

6.2.2 Objetivos:

- **Objetivo General:**

- Identificar los conflictos familiares, con el fin de realizar una intervención de manera integral y resolutive, que permita disminuir los daños al interior del sistema familiar.
- **Objetivos Específicos:** Conocer los tipos de conflictos familiares para disminuir las probabilidades de fracaso de los acuerdos logrados por Mediación Familiar Licitada.
- Orientar los lineamientos de la intervención del mediador, con el propósito de resolver el conflicto y las necesidades básicas que dieron origen al proceso de Mediación (alimentos, relación directa regular, entre otros).

6.2.3 Fundamentación:

A través del presente seminario de título, se pudo determinar que los elementos de la dinámica familiar, entendidos como; ejercicios de roles, comunicación familiar, normas o reglas y la estructura familiar, no variaron significativamente con posterioridad al acuerdo logrado por Mediación Familiar Licitada, estableciendo que la ausencia de reformulaciones sufridas por éstos, vulneran lo pactado al mantenerse las problemáticas familiares. Por tanto se concluye que el proceso de mediación, sólo da satisfacción a la necesidad que le da origen, entendiéndose principalmente como pensiones alimenticias y regimenes de visita, pero no resuelve el conflicto familiar patente que dificulta el adecuado funcionamiento del sistema familiar.

La reestructuración familiar es un requerimiento básico para garantizar el bienestar de sus integrantes y una real adaptación a la situación actual en la que se encuentran, caracterizada básicamente por la disolución del vínculo matrimonial o de pareja y el posterior abandono de uno de los progenitores, generalmente el padre. Por tanto, la ausencia de reestructuraciones está estrechamente relacionada a la falta de entendimiento entre las partes y la mantención del conflicto familiar, no resuelto a través de las sesiones de mediación.

Se establece finalmente que la Mediación Familiar Licitada posee altos niveles de sustentabilidad, basados en la mantención del acuerdo y la eficiencia del proceso al lograr su propósito y el ahorro de costos entendidos como tiempo y dinero invertidos por las partes, sin embargo se presenta una baja adaptabilidad de las familias, basada principalmente en la mantención de los conflictos familiares, lo que se contradice con el espíritu conciliador de la mediación. Por tanto, se hace necesario realizar una pre - evaluación por los mediadores, antes de dar inicio al proceso de Mediación Familiar Licitada, con el fin de identificar el tipo de conflictos que afecta la dinámica familiar y de esta manera, orientar los lineamientos de la intervención, garantizando la efectividad real del proceso.

6.2.4 Instrucciones Instrumento de Pre- Evaluación

El siguiente instrumento, que se constituirá como un elemento de preevaluación, está orientado a facilitar el trabajo del mediador, a la hora de intervenir en causas relacionadas con asuntos familiares. De esta manera, el mediador, antes de iniciar el proceso de mediación y con el fin de identificar oportunamente el conflicto familiar base, que da origen a múltiples problemáticas, deberá aplicar esta entrevista, para garantizar posteriormente resultados óptimos a los usuarios. Se infiere esta situación, tomando en cuenta, que en la presente investigación, la gran parte de las dificultades entre los involucrados están relacionadas, con una inadecuada calidad de la comunicación, insuficiente entendimiento y tolerancia a la hora de interactuar y escaso interés de una de las partes a la hora de cumplir con sus responsabilices en cuanto al rol parental.

La entrevista semi estructurada que deberá ser aplicada por los mediadores durante la primera sesión, específicamente a los usuarios que manifiesten el interés y compromiso de continuar el proceso y lograr un acuerdo, consta de 6 preguntas abiertas, las cuales servirían de guía para iniciar un dialogo fluido y sincero entre las partes y el mediador. Se recomienda aplicar este instrumento individualmente a cada parte, para identificar las percepciones propias de cada involucrado que connotan la naturaleza del conflicto que los aqueja. La duración de cada entrevista, dependerá del mediador que la aplique, pero no podrá durar menos de 30 minutos.

La información que se obtenga a través de este instrumento, podrá guiar la intervención del profesional, el cual tomará los elementos más destacados para hacerlos parte de la mediación propiamente tal, facilitando de esta manera, la selección de las técnicas más adecuadas para cada caso en particular, logrando

finalmente resolver el conflicto que inestabiliza las relaciones personales entre los miembros del sistema familiar.

Por lo tanto, al incluir esta preevaluación, se recomienda que las sesiones del proceso de mediación no sean inferiores a tres, puesto que su aplicación y sistematización requiere de un análisis exhaustivo y profesional por parte del mediador.

Cabe destacar, que este instrumento no busca realizar terapia familiar, si no lograr que el proceso de mediación sea eficiente, procurando su objetivo básico, que es la resolución del conflicto, derivando finalmente en el ahorro real de tiempo y costos a los usuarios.

PRE-EVALUACIÓN; IDENTIFICANDO CONFLICTOS FAMILIARES	Fecha de Aplicación: N° Causa:
Datos Generales:	
Nombre: Materia:	
<ol style="list-style-type: none">1. ¿Cuanto tiempo lleva separado(a) de su ex -pareja?2. A su criterio, ¿Cuál fue el motivo que causó su separación?3. A su criterio, ¿Cual ha sido la razón por la que se recurrió a una instancia judicial, para llegar a acuerdo?4. Si las razones han sido por la presencia de un conflicto, ¿Porque cree que no han podido solucionarlo?5. ¿Qué consecuencias negativas percibe la presencia del conflicto en la en la relación con su ex – pareja y los demás miembros del sistema familiar?6. ¿Qué expectativas tiene sobre el proceso de Mediación, en cuanto a la resolución de su conflicto y el logro de un acuerdo?	

Referentes Bibliográficos

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS CONSULTADOS

- Suáres Marinés, “Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas”, Buenos Aires Editorial Paidós, 1996.
- González-Capitel, C Manual de Mediación Atelier (2º edición), Barcelona Atelier, 2001.
- Forlber J. y Taylor A, “Mediación, Resolución de Conflictos sin Litigios”, México: Lizama, 1997.
- Suáres Marinés, “Mediando en Sistemas Familiares” Buenos Aires Editorial Paidós, 2002.
- Bush, R. y Forlber J. “La promesa de la Mediación”. San Francisco: Jossey-Bass, 1994.
- Mokate Karen Marie: Eficacia, Eficiencia, Equidad y Sostenibilidad: ¿Qué queremos decir?, series de Documentos de Trabajo I-24, 2001.
- Quintero Ángela, “El Trabajo Social Familiar y el Enfoque Sistémico”, Buenos Aires, Editorial Lumen, 2004.
- Satir Virginia, “Nuevas Relaciones Humanas en el Núcleo Familiar”, (1ª edición) México, Editorial Pax mexicana.
- Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio Pilar, “Metodología de la Investigación”, (2º Edición), Editorial Mc Graw Hill.
- Schilling Fuenzalida Mario, “Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos”, Buenos Aires, Paidós, 2004.

SEMINARIOS DE TÍTULO, TESIS Y DIPLOMA CONSULTADOS:

- Seminario de Título para optar al grado académico de Licenciado en Trabajo Social y el Título profesional de Asistente Social, “Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos: Mediación en General y Mediación Penal en Particular”, Srta. Bárbara Gaete Ferrari, María Rivera Fita.
- Duk M. y Munnier M. “Estudio acerca de las consecuencias del proceso de Mediación Familiar como Técnica Alternativa de Resolución de Conflictos en usuarios de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso” Universidad Nacional Andrés Bello, Viña del Mar, Chile.
- Michea Rubén, “Diploma de Mediación, Pontificia Universidad Católica de Chile, Facultades de Ciencias Sociales, Escuela de Trabajo Social, 1999.
- Seminario de título para optar al grado académico de Licenciado en Trabajo Social el Título profesional de Asistente Social, “Mediación una alternativa de resolución de conflictos”, Srta. Claudia Berríos Carrizo, Srta. Claudia Castro López, Universidad de Valparaíso, Escuela de Trabajo Social, Valparaíso, año 2002.

DICCIONARIOS, REVISTAS Y ARTÍCULOS CONSULTADOS:

- Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española XXI, Edición. Tomo II.
- Ley de Tribunales de Familia 19.968, Ministerio de Justicia, Chile.
- Anexo N° 10, Oferta Técnica, Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso.
- Mediación Familiar Sistematización de una experiencia, Ministerio de Justicia, Programa de Resolución de Conflictos Anexo a Tribunales, 1997-2000.
- Instructivo N° 1 Sistema Nacional de Mediación.
- Moliner María, Diccionario del uso del español, Gredos (1998).
- Apuntes Cátedra Familia, Modelo Circumplejo de Olson, año 2005.
- Arnold M. (1986), “Teoría de Sistemas. Nuevos Paradigmas: Enfoque de Niklas Luhmann”, Contribuciones Programa FLACSO-CHILE, N° 56.

SITIOS WEB CONSULTADOS:

- www.minjusticia.cl
- <http://idbdocs.org/wdocs/getdocument.aspx?.docnum=994594>
- www.definicion.org/eficiencia
- http://www.cajval.cl/contenido/Centros_Especializados/Mediacion/Mediacion.htm
- www.cajval.cl/contenido/Centros_Especializados/Mediacion.htm
- <http://www.monografias.com/trabajos14/comunicacion-axiom/comunicacion-axiom.shtml>
- www.monografias.com/trabajos6/tatu/tatu.shtml?relacionados
- www.solomediacion.com
- www.cde.cl/getFilePublic.php?id=25821&code=salHdYcli5gRg

Anexos

Instrucciones Entrevista Semi - Abierta

El cuestionario es Semi-abierto, el cual consta de cuatro ítems; Datos Generales, Sustentabilidad de los Acuerdos, Dinámica Familiar y Estresores del Contexto Social, los cuales arrojan un total de 39 preguntas.

Este Instrumento de Recolección de Datos, será aplicado por las Alumnas Seminaristas, a los casos con Acuerdos logrados por Mediación Familiar Licitada, año 2007, del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso.

La aplicación de este cuestionario se realizará de manera personal, en el domicilio particular de los entrevistados y no deberá exceder un tiempo mayor a 40 minutos.

Entrevista

I. Datos Generales

1. Nombre:
2. Materia Mediada:
3. Acuerdo Logrado:
4. Duración Proceso de Mediación:
5. Data Ejecución del Acuerdo:

II. Sustentabilidad de los Acuerdos: (Marque una sola alternativa con una X)

1. ¿Se encuentra vigente el Acuerdo logrado en Mediación Familiar? Si la respuesta es afirmativa, continúe con las siguientes preguntas, en caso contrario prosiga con las preguntas N° 6 y N° 7.
 1. SI
 2. NO
2. ¿Cuánto tiempo lleva manteniendo el acuerdo?
3. ¿El acuerdo se ha cumplido en toda su extensión o en parte?
4. ¿Cuales han sido los motivos por los que no se cumplió algo de lo pactado?
5. Si ha habido modificaciones, ¿Cómo han sido negociadas?
6. Si el Acuerdo no se cumplió, ¿Cuánto tiempo se mantuvo éste?
7. ¿Cuales son los motivos, de acuerdo a su criterio, que hicieron fracasar el acuerdo?

9. Luego del Acuerdo alcanzado, ¿Las decisiones familiares importantes se toman en conjunto?
1. SI, ¿De qué manera?
 2. NO ¿Por qué?
10. Luego del Acuerdo alcanzado, ¿La comunicación mejoró entre los padres para el adecuado funcionamiento familiar?
1. SI, ¿De qué manera?
 2. NO ¿Por qué?
11. Luego del Acuerdo logrado, ¿La comunicación mejoró entre los padres y los hijos?
1. SI, ¿De qué manera?
 2. NO ¿Por qué?
12. Luego del Acuerdo logrado, ¿Los hijos establecen una comunicación efectiva con el padre que se encuentra fuera del Sistema Familiar?
1. SI, ¿De qué manera?
 2. NO ¿Por qué?
13. Luego del Acuerdo logrado, ¿Se establecieron nuevas normas familiares para su mejor funcionamiento?
1. SI, ¿Cuáles?
 2. NO ¿Por qué?
14. ¿Estas nuevas normas son respetadas por todos los miembros del Sistema Familiar?
1. SI, ¿Por qué?
 2. NO ¿Por qué?
15. El no cumplimiento de las normas por parte de los hijos, ¿generan sanciones establecidas en conjunto por los padres?

1. SI
2. NO ¿Por qué?

IV. Estresores del Contexto Social: (Marque una sola alternativa con una X)

1. ¿Ha fallecido algún miembro del grupo familiar luego del acuerdo logrado por Mediación Familiar?

1. SI, ¿Cuál?
2. NO

2. Si la respuesta es positiva, ¿De que manera, según su criterio, ha afectado este suceso el cumplimiento del acuerdo logrado?

3. ¿Usted ha sido despedido(a) o su ex pareja de su trabajo?

1. SI
2. NO

4. Si la respuesta es positiva, ¿De que manera, según su criterio, ha afectado este suceso el cumplimiento del acuerdo logrado?

5. ¿Usted o su ex pareja han sufrido variaciones en el sueldo?

1. SI
2. NO

6. Si la variación en sueldo es negativa ¿De que manera, según su criterio, ha afectado este suceso el cumplimiento del acuerdo logrado?

7. ¿Usted o algún miembro del Sistema Familiar ha sufrido algún tipo de invalidez física y/o mental, posterior al acuerdo?

1. SI ¿Cuál?
2. NO

8. Si la respuesta es positiva, ¿De que manera, según su criterio, ha afectado este suceso el cumplimiento del acuerdo logrado?

9. ¿Usted o algún miembro del Sistema Familiar ha sufrido algún tipo de enfermedad catastrófica, posterior al acuerdo logrado?

1. SI ¿Cuál?
2. NO

10. Si la respuesta es positiva, ¿De que manera, según su criterio, ha afectado este suceso el cumplimiento del acuerdo logrado?

11. ¿El Sistema Familiar se ha visto afectado por alguna calamidad natural (Incendios, Inundaciones, etc.)?

1. SI, ¿Cuál?
2. NO

12. Si la respuesta es positiva, ¿De que manera, según su criterio, ha afectado este suceso el cumplimiento del acuerdo logrado?

TRIBUNALES DE FAMILIA

4.- DERIVACION INTERNA

Nombre Mediador:
 Fecha Aceptación:
 Fecha Rechazo:
 Motivo rechazo:

N° Registro Mediador:
 (al Tribunal)
 (al Tribunal)

CITACIÓN

PARTE A

Fecha 1° Citación:

Tipo de Citación:

- Correo certificado:
 - Notificador:
 - Personalmente:

Resultado 1° Citación: Positiva
 Negativa

Fecha 2° Citación:

Tipo de Citación:

- Correo certificado:
 - Notificador:
 - Personalmente:

Resultado 2° Citación: Positiva
 Negativa

PARTE B

Fecha 1° Citación:

Tipo de Citación:

- Correo certificado:
 - Notificador:
 - Personalmente:

Resultado 1° Citación: Positiva
 Negativa

Fecha 2° Citación:

Tipo de Citación:

- Correo certificado:
 - Notificador:
 - Personalmente:

Resultado 2° Citación: Positiva
 Negativa

Nota: si hay fracaso en la segunda citación, seleccionar alternativa de "abandono" en la parte de Término de Mediación.

5.- PROCESO DE MEDIACIÓN

- FECHA SESIÓN: ___/___/200__

1.- ASISTENCIA

Mediador:
 Parte A: asiste con abogado
 Parte B: asiste con abogado
 Niños:
 Otros asistentes: Quienes: _____



2.- INTERVENCIONES

Sesiones Conjuntas: SI NO Duración sesión: _____ minutos
 Sesiones Privadas: SI NO
 Duración Parte A: ----- Minutos
 Duración Parte B: ----- Minutos

Derivación a Asesoría Jurídica:

Parte A: SI NO LUGAR:
 Parte B: SI NO LUGAR:

2.1.- FIRMA FOLLETO: SI NO

3.- PROGRAMACIÓN SIGUIENTE SESIÓN

Fecha Sesión: ___/___/200__ Fecha Reprogramación Sesión: ___/___/200__

1° Citación:						2° Citación:					
Parte A/	Parte B/	AbogA/	Abog B/	Niños/	Otros	Parte A/Parte B/	AbogA/AbogB/	Niños/Otros			
Correo certificado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Correo certificado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalmente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Personalmente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TRIBUNALES DE FAMILIA

4.- DERIVACION INTERNA

Nombre Mediador:
 Fecha Aceptación:
 Fecha Rechazo:
 Motivo rechazo:

N° Registro Mediador:
 (al Tribunal)
 (al Tribunal)

CITACIÓN **PARTE A**

Fecha 1° Citación:
 Tipo de Citación:
 - Correo certificado:
 - Notificador:
 - Personalmente:
 Resultado 1° Citación: Positiva
 Negativa
 Fecha 2° Citación:
 Tipo de Citación:
 - Correo certificado:
 - Notificador:
 - Personalmente:
 Resultado 2° Citación: Positiva
 Negativa

PARTE B

Fecha 1° Citación:
 Tipo de Citación:
 - Correo certificado:
 - Notificador:
 - Personalmente:
 Resultado 1° Citación: Positiva
 Negativa
 Fecha 2° Citación:
 Tipo de Citación:
 - Correo certificado:
 - Notificador:
 - Personalmente:
 Resultado 2° Citación: Positiva
 Negativa

Nota: si hay fracaso en la segunda citación, seleccionar alternativa de "abandono" en la parte de Término de Mediación.

5.- PROCESO DE MEDIACIÓN

- FECHA SESIÓN ____/____/200__

1.- ASISTENCIA
 Mediador:
 Parte A: asiste con abogado
 Parte B: asiste con abogado
 Niños:
 Otros asistentes Quienes: _____



2.- INTERVENCIONES
 Sesiones Conjuntas: SI NO Duración sesión _____ minutos
 Sesiones Privadas: SI NO
 Duración Parte A: ----- Minutos
 Duración Parte B: ----- Minutos

Derivación a Asesoría Jurídica:
 Parte A: SI NO LUGAR:
 Parte B: SI NO LUGAR:

2.1.- FIRMA FOLLETO: SI NO

3.- PROGRAMACIÓN SIGUIENTE SESIÓN

Fecha Sesión: ____/____/200__ Fecha Reprogramación Sesión ____/____/200__

1° Citación:						2° Citación:					
Parte A/	Parte B/	AbogA/	Abog B/	Niños/	Otros	Parte A/Parte B/	AbogA/AbogB/	Niños/Otros			
Correo certificado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Correo certificado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalmente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Personalmente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TRIBUNALES DE FAMILIA

- FECHA SESIÓN ___/___/200__

1.- ASISTENCIA

Mediador:

Parte A: → asiste con abogado

Parte B: → asiste con abogado

Niños:

Otros asistentes Quienes: _____

**SEGUNDA SESIÓN
MEDIACIÓN**

2.- INTERVENCIONES

Sesiones Conjuntas: _____ minutos
SI NO Duración sesión

Sesiones Privadas:
SI NO

Duración Parte A: ----- Minutos
Duración Parte B: ----- Minutos

Derivación a Asesoría Jurídica:

Parte A: SI NO LUGAR: _____

Parte B: SI NO LUGAR: _____

3.- PROGRAMACIÓN SIGUIENTE SESIÓN

Fecha Sesión: _____/_____/200__ Fecha Reprogramación Sesión _____/_____/200__

1° Citación: Parte A/ Parte B/ AbogA/ Abog B/ Niños/ Otros 2° Citación: Parte A/Parte B/ AbogA/AbogB/Niños/Otros

Correo certificado Correo certificado

Personalmente Personalmente

- FECHA SESIÓN ___/___/200__

1.- ASISTENCIA

Mediador:

Parte A: → asiste con abogado

Parte B: → asiste con abogado

Niños:

Otros asistentes Quienes: _____

**TERCERA SESIÓN
MEDIACIÓN**

2.- INTERVENCIONES

Sesiones Conjuntas: _____ minutos
SI NO Duración sesión

Sesiones Privadas:
SI NO

Duración Parte A: ----- Minutos
Duración Parte B: ----- Minutos

Derivación a Asesoría Jurídica:

Parte A: SI NO LUGAR: _____

Parte B: SI NO LUGAR: _____

3.- PROGRAMACIÓN SIGUIENTE SESIÓN

Fecha Sesión: _____/_____/200__ Fecha Reprogramación Sesión _____/_____/200__

1° Citación: Parte A/ Parte B/ AbogA/ Abog B/ Niños/ Otros 2° Citación: Parte A/Parte B/ AbogA/AbogB/Niños/Otros

Correo certificado Correo certificado

Personalmente Personalmente

TRIBUNALES DE FAMILIA

CUARTA SESIÓN MEDIACIÓN

- FECHA SESIÓN: ____/____/200__

1.- ASISTENCIA

Mediador:

Parte A: asiste con abogado

Parte B: asiste con abogado

Niños:

Otros asistentes: Quienes: _____

2.- INTERVENCIONES

Sesiones Conjuntas: SI NO Duración sesión: _____ minutos

Sesiones Privadas: SI NO

Duración Parte A: _____ Minutos

Duración Parte B: _____ Minutos

Derivación a Asesoría Jurídica:

Parte A: SI NO LUGAR: _____

Parte B: SI NO LUGAR: _____

3.- PROGRAMACIÓN SIGUIENTE SESIÓN

Fecha Sesión: ____/____/200__ Fecha Reprogramación Sesión: ____/____/200__

1° Citación: Parte A/ Parte B/ AbogA/ AbogB/ Niños/ Otros

Correo certificado Personalmente

2° Citación: Parte A/Parte B/ AbogA/AbogB/Niños/Otros

Correo certificado Personalmente

6.- TÉRMINO DE LA MEDIACIÓN

1.- Con acuerdo:

Total Parcial

Fecha firma acuerdo: ____/____/200__

Fecha presentación Tribunal: ____/____/200__

Materia(s) de Derivación del Tribunal: SI NO

Códigos de la materia:

2.- Frustradas:

2.1.- Convicción del Mediador:

2.2.- Voluntad de las Partes:

2.3.- Abandono: (Nunca asistieron)

Parte A

Parte B

Ambas

2.4.- Desistimiento: (Asistieron a lo menos a una sesión)

Parte A

Parte B

Ambas

Visación Causa por Asesor:

Abogado (revisión acuerdo) Nombre: _____

Psicólogo Nombre: _____

JUZGADO DE FAMILIA DE FAMILIA
RIT N°
PARTES RUT
MEDIADOR RUT
RUT

ACTA DE ACUERDO DE MEDIACION JUDICIAL EN ALIMENTOS

En Valparaíso a de, se levanta Acta de Acuerdo en Mediación de conformidad con lo establecido en el artículo 109 de la Ley N° 19.968 que crea los Tribunales de Familia.

En cumplimiento de lo dispuesto por SS. en causa sobre Alimentos caratulada ".....", RIT, las partes demandante de Alimentos, y demandado de Alimentos, participaron en un proceso de mediación a cargo del suscrito, efectuándose la primera sesión con fecha

La materia derivada por el Tribunal a proceso de mediación es la siguiente:

Alimentos que corresponda pagar a respecto de la hija(o) de los intervinientes.

Al respecto las partes han llegado al siguiente acuerdo:

Se fija una pensión de Alimentos de mensuales, por lo que l pagadera los primeros días de cada mes mediante depósito en la cuenta de ahorro que para tal efecto abrirá..... en el Banco del Estado de Chile, por orden del tribunal . Esta pensión alimenticia se reajustará anualmente conforme la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor.

Esta Acta de Acuerdos está en conocimiento de las partes, fue leída y firmada por cada una de ellas. Fue puesto en su conocimiento que si S.S. aprueba los acuerdos presentados éstos tendrán valor de sentencia ejecutoriada, conforme al artículo 109 inciso segundo de la Ley N°19.986 y se le entregó copia a cada una de ellas.

Se da fe de la realización del proceso, la asistencia de las partes y de la voluntad manifestada para celebrar los acuerdos que esta Acta contiene.

Nombre
RUT

Nombre
RUT

Nombre
Mediadora
Inscripción en el Registro de Mediadores N°.....

Tiempo Programado para la Investigación

Actividad / Tiempo	Marzo 2008	Abril 2008	Mayo 2008	Junio 2008	Julio 2008	Agosto 2008	Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre 2008
Inserción en la Institución XXXXXX								
Revisión Bibliográfica, Fichas Casos 2007 XXXXXX								
Diseño de Investigación	 XXXXXX	*****						
Metodología de la Investigación			XXXXXX	*****	-				
Elaboración Instrumento Recolección de Datos				XXXXXX	*****				
Aplicación del Instrumento					XXXXXX	*****			
Tabulacion y Análisis de datos							XXXXXX >>>>>>	*****	
Elaboración de Propuesta Profesional								XXXXXX >>>>>>	*****
Elaboración del Informe Final								XXXXXX	*****



Tiempo Programado	Tiempo de Holgura	Tiempo Real	Tiempo de Evaluación
XXXXXX	*****	>>>>>