

UNIVERSIDAD ADVENTISTA DE CHILE
Facultad de Educación y Ciencias Sociales
Trabajo Social



CARACTERIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR LICITADA EN LA PROVINCIA
DE ÑUBLE

TRABAJO FINAL INTEGRADOR
Presentado en el cumplimiento parcial
de los requisitos para el título de
Trabajador Social y el grado
de Licenciado en Trabajo Social

Por:

Paulina Bustos Ferrada
Gilberto Cabrera Valderrama
Carolina Gallegos Villarroel
Marcia Roa Sellado.

Profesor guía: Dan Belmar Zúñiga

Chillán, Marzo 2011

DEDICATORIA

Dedicamos la presente investigación a los
seres que más amamos en este mundo:
Dios, nuestro Padres, Abuelos, tíos, primos y amigos,
por ser fuente de inspiración y motivación
para superarnos cada día más y así poder
luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar agradecemos a Dios por darnos la fuerza necesaria para lograr realizar este trabajo, fue Él quien nos iluminó y permitió que todo nuestro esfuerzo realizado se viera reflejado en este estudio.

Agradecemos a nuestras familias que gracias a su amor, sacrificio, esfuerzo y apoyo incondicional pudimos salir adelante en esta etapa de la vida.

Agradecemos al profesor Dan Belmar Zúñiga por orientarnos y dirigirnos durante el proceso de investigación, su ayuda fue fundamental para lograr realizar este trabajo.

Agradecemos al cuerpo de docentes de la carrera de Trabajo Social que gracias a sus enseñanzas logramos formarnos como personas de bien y principalmente porque nos moldearon como grandes profesionales.

Agradecemos a todos los integrantes del centro de mediación familiar vínculos por permitirnos trabajar con su base de datos, ellos nos dieron un espacio dentro de su Institución que fue de gran importancia en nuestra investigación porque si ella este trabajo no se podría haber llevado a cabo.

Agradecemos a la Universidad Adventista de Chile por permitirnos ser integrantes de esta institución, siempre la llevaremos plasmada en nuestros corazones, trabajaremos con fuerza y vigor para elevar y honrar más alto nuestra institución que nos acogió y nos vio crecer como futuros profesionales.

RESUMEN

El punto central de esta investigación está relacionado con conocer las características de la mediación familiar licitada en la provincia de Ñuble y los puntos centrales están relacionados con conocer y analizar el proceso de mediación que realizó el Centro de Mediación Vínculos Limitada durante el año 2009.

Tipo y Metodología: El modelo de la investigación utilizado fue el enfoque cuantitativo, en este se utilizó el diseño no experimental transaccional descriptivo, ya que el fenómeno estudiado presenta variables con condiciones ya establecidas en un contexto dado, esto implicó que la información no fue alterada en su naturaleza.

Población de Estudio: La muestra utilizada es de 853 casos los que representa un 83.2% de la población total que es de 1025 casos realizados durante el año 2009 correspondiente al 66.6% de las derivaciones por los Juzgados de Familia, Corporaciones de Asistencia Judicial e Ingresos Espontáneos.

El cuarto capítulo constituye el capítulo central de la investigación, ya que aquí se proporcionaron las respuestas a las preguntas y objetivos de nuestra investigación enfocado este análisis en las variables que nos planteamos principalmente en conocer aspectos como: características sociodemográficas de las partes, principales vías de ingreso y resultados de la mediación.

Palabras Claves: Mediación, Mediación familiar licitada, Familia y Tribunales de Familia.

TABLA DE CONTENIDO

Portada	
Dedicatoria	
Agradecimientos	
Resumen	
Palabras claves	
Tabla de contenido	
Lista de figuras y tablas	
Introducción	

CAPÍTULO I : ANTECEDENTES Y NATURALEZA DEL ESTUDIO

1.1	Declaración del Problema	11
1.2	Planteamiento del Problema	11
1.3	Propósito de la investigación	13
1.4	Importancia y justificación del problema	13
1.5	Delimitaciones y Limitaciones del estudio	14
1.6	Definición de términos	14

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1	El Conflicto	16
2.2	Métodos alternativos a la resolución de conflictos	16
2.3	La Mediación	18

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1	Tipo de investigación	34
3.2	Técnica de investigación	35
3.3	Población y muestra del estudio	35
3.4	Operacionalización de variables	36

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1	Características de la muestra	42
4.2	Relación entre variables	42

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

LISTA DE REFERENCIAS	66
-----------------------------------	-----------

Lista de figura y tablas

LISTA DE FIGURAS

1. Sexo Solicitante.....	42
2. Sexo solicitado	43
3. Jurisdicción	44
4. Vía de Ingreso	45
5. Materia Alimentos	48
6. Materia relación directa y regular	49
7. Materia cuidado personal	50
8. Materias de derivación voluntaria	51
9. Relación familiar de las partes	53
10. Tiempo	55
11. Resultados	56

LISTA DE TABLA

1. Operacionalización de variables, sexo solicitante y solicitado	36
2. Operacionalización de variable, Tipo de Derivación	37
3. Operacionalización de Variable, Materias Derivadas	38
4. Operacionalización de Variable, Relación Familiar	39
5. Operacionalización de Variable, Proceso de la Mediación	40
6. Jurisdicción	44
7. Vía de ingreso	45
8. Materias Derivadas	47
9. Materia Alimentos	48
10. Materia relación directa y regular	50
11. Materia cuidado personal	51
12. Materias de derivación voluntaria	52
13. Relación familiar de las partes	53

14. Tiempo	55
15. Resultados.....	56
16. Resultados sin frustradas	57
17. Sexo solicitante y materias derivadas	58
18. Materias derivadas y Jurisdicción	59
19. Materias derivadas y relación familiar	60
20. Resultados y materias derivadas	61

INTRODUCCIÓN

La vida cotidiana nos plantea situaciones ante las cuales debemos tomar múltiples decisiones, es decir, la necesidad de elegir una opción. En este caso, el conflicto no se instala solo dentro de nosotros y con determinadas motivaciones, sino que también podemos experimentar hechos similares en nuestras relaciones con otras personas. Con ello, la dificultad puede surgir porque nuestros puntos de vista son diferentes.

Los conflictos son situaciones ante las cuales el ser humano siempre ha estado enfrentado. Es tan antiguo como la misma existencia del hombre. Hay algunos autores que señalan que “lo bueno o lo malo no es el conflicto sino la forma como se lo encara y el proceso que deviene a partir de él, que lleva a agudizarlo y producir verdaderas guerras o a manejarlo o conducirlo para buscar solucionarlo”. (Suarez, 1996:41) Como señala Suarez, el conflicto en sí no es bueno ni malo, sino que las consecuencias de este desencadenan situaciones positivas o negativas a las partes.

El hombre está constantemente en situaciones conflictivas o en algún momento se enfrentará a una situación como esta, por esto, se crean medidas alternativas a la resolución de conflictos con objeto de que se resuelva de la forma más favorable y que ambas partes en disputa puedan quedar conformes. Entre las soluciones alternativas a la resolución de conflictos nos encontramos con mecanismos como: la conciliación, negociación, arbitraje y mediación. Esta última, llamada mediación, es la que nos convoca en esta oportunidad, puesto que la investigación se fundamenta en este mecanismo de alternativas de solución de conflictos y pretende como objetivo central entregar una caracterización de cómo funciona la mediación familiar lícitada en la provincia de Ñuble.

La investigación entregará una información acabada de la mediación desde sus orígenes hasta cómo se transformó en un proceso lícitado y amparado en la ley, como también los resultados que este proceso legal ha experimentado en las personas que se han sometido a él.

La información fue recogida de un centro de Mediación Familiar Lícitada, llamado Vínculos Limitada y el informe da como resultado descripciones reales respecto de este nuevo

proceso, para así poder entregar conclusiones sólidas respecto de los resultados esperados y que los alumnos investigadores se plantearon como objetivo a los cuales llegar.

Con esta investigación los alumnos ejecutores del proceso quieren dar el primer paso para que las nuevas generaciones sigan interesándose en este tema y potencien nuevas áreas a investigar, ya que esta es la primera pincelada a un tema nuevo y que debido a esta situación tiene un muy amplio campo de explotaciones.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES Y NATURALEZA DEL ESTUDIO

1.1 Declaración del Problema.

La investigación realizada se basó tanto en los objetivos planteados como en las preguntas de investigación que fueron respondidas al final de la investigación. Es en la etapa de análisis de la información donde se obtuvo el material requerido para dar respuestas a las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Cuáles son las principales causas y vías de ingreso por las cuales las familias acuden a mediación familiar licitada en la provincia de Ñuble?
- ¿Cuáles son los resultados de los casos atendidos en el proceso de mediación familiar licitada?
- ¿Cuáles son las características sociodemográficas de las partes y beneficiarios de la mediación?

1.2 Planteamiento del Problema.

Los conflictos son parte de la vida y es normal que sucedan, creer que es una situación aislada y que puede que no ocurra es una idea errónea y provoca más dificultades al conflicto.

A nuestra cultura, principalmente, le interesa comprender cómo surgen los conflictos, más que buscar la manera de resolverlos, atribuyéndole al conflicto términos como; combate, lucha, choque, colisión, encuentro, hostilidad, discusión, batalla. Etc.

El grado de civilización de una sociedad no guarda relación con la mayor o menor cantidad de conflictos que tenga, sino en el modo en que los conflictos son manejados o solucionados. Es así como hoy existen métodos alternativos a la resolución de conflictos y que son herramientas que se utilizan para solucionar conflictos sin necesidad de acudir al proceso judicial. Los principales métodos alternativos son: la negociación, conciliación, arbitraje y la mediación.

Esta investigación se enfocó en unos de estos métodos alternativos de resolución de conflictos la llamada mediación, fenómeno social nuevo dentro de la sociedad Chilena en el que intervienen agentes como la familia.

La mediación es un proceso de resolución de conflictos en el cual un tercero imparcial interviene para que las partes en disputa busquen soluciones a sus conflictos y que estas soluciones planteadas beneficien a ambos.

El mediador nunca toma decisiones, sino que son las partes en conflicto que a través de una comunicación asertiva buscan las soluciones.

Esta nueva actividad día a día se ha incorporado a nuestra sociedad transformándose hoy en un procedimiento con amplio respaldo judicial, ya que es muy recurrente escuchar del proceso de mediación familiar licitada entre partes que componen un grupo familiar y que han usado este nuevo sistema para la resolución de sus conflictos.

La mediación familiar licitada se está transformando en un factor importante dentro de la sociedad Chilena, debido al empoderamiento que toma previamente a un proceso judicial. Este modelo alternativo de resolución de conflicto es un sistema paralelo al sistema judicial formal, ya que el sistema alternativo no se realiza como un juicio sino mas bien es realizado en un ambiente distinto en donde un tercero pasa a ser el guiador del proceso el que ayuda a las partes a llegar a un acuerdo entre ellos no de manera impuesta, sino voluntaria y en donde los acuerdos son presentados en el Tribunal teniendo el mismo valor que si hubiese sido ante un juicio.

Para las familias este nuevo sistema significa resolver un conflicto en un menor tiempo y con menos costos económicos, utilizando mecanismos de solución de conflictos altamente participativos y satisfactorios para las partes.

Para las familias solucionar las materias que se pueden mediar referidas a Alimentos, Cuidado Personal y Relación Directa y Regular, significan un aporte tanto al grupo familiar como a los Tribunales de Familia. Al grupo familiar porque concilia las diferencias entre las partes en conflicto, logrando así un equilibrio; como también la tensión que produce enfrentarse a un proceso en los Tribunales porque más que conciliar las diferencias produce un rechazo en las partes.

La mediación familiar licitada también reduce los gastos en las partes, ya que un juicio será más costoso y tedioso.

Por ende se hizo latente investigar y analizar la nueva forma que existe para la resolución de conflictos como alternativa al método tradicional conocido como juicio.

Juntamente con describir este nuevo método pretendemos conocer el impacto que produce este nuevo sistema en los involucrados, en donde pudimos identificar concretamente si esta produce resultados satisfactorios como los mencionados anteriormente o es un sistema que no aporta a la sociedad y específicamente no soluciona los conflictos familiares en las materias que este aborda.

1.3 Propósito de la investigación.

1.3.1 Objetivo general

Conocer las características de la mediación familiar licitada en el contexto de Tribunales de Familia de la provincia de Ñuble.

1.3.2 Objetivos específicos

- Describir las características de los casos que se ingresan a Mediación Familiar Licitada.
- Describir los resultados obtenidos de los procesos de Mediación Licitada.
- Identificar las características sociodemográficas de los participantes de los procesos de Mediación.

1.4 Importancia y justificación del problema.

Para poder comprender el tema de estudio se debió hacer referencia a los orígenes de la mediación, la que surgió en Estados Unidos a mediados de los años setenta como una nueva institución encaminada a la resolución alternativa de conflictos. En aquellos años esta pretendía ofrecer una alternativa de juzgados que permitía a la comunidad reunirse y solucionar sus disputas. El éxito que produjo este proceso fue impactante, extendiéndose a lo largo de los Estados Unidos, y más tarde por todo el mundo. Su crecimiento fue rápido logrando así transformarse en un sistema legal.

La mediación en la actualidad se ha transformado en un proceso que día a día aumenta su eficiencia y aceptación en la población. Hoy en Chile es un proceso obligatorio para procesos Judiciales con demandas en materia de Alimentos, Relación Directa y Regular o

Cuidado Personal, convirtiéndose en un tema de relevancia social y conveniente de ser estudiado.

La relevancia social que hoy produce un proceso de mediación es muy diferente a épocas anteriores. En Chile este proceso nace debido al colapso en el que se vieron los Tribunales de Familia y con este cambio pretendían una mayor descongestión y eficiencia del servicio, otra de las razones fundamentales de este cambio fue que permitió aumentar el acceso a aquellas personas de sectores más vulnerables optando por la mediación gratuita que se da en la mayoría de los casos, además de mejorar la calidad de soluciones a través de una mayor participación de las partes.

En la práctica la realización de una investigación de este alcance permitió entregar una mirada al impacto que ha provocado la mediación familiar y entregar datos estadísticos concretos. Permitiendo así continuar estudios relacionados con la temática para comprender más acabadamente en qué tan eficiente y favorable se transforma un proceso ejecutado por las partes involucradas.

Una investigación de este alcance nos entregó un amplio valor teórico, ya que nos permitió estudiar un fenómeno de forma acabada entregando recomendaciones a futuros estudios del área.

1.5 Delimitaciones y Limitaciones del estudio.

- Limitaciones: Dificultad para la recolección de datos obtenidos de fuentes primarias tales como las familias, debido a las restricciones y principios rígidos que comprende un proceso de mediación familiar licitada.
- Delimitaciones: Potencia la realización de la continuidad de la investigación debido a los escasos estudios del fenómeno de la mediación familiar licitada en la provincia de Ñuble.

1.6 Definición de términos.

1.6.1 Mediación familiar

“Para efectos de esta ley, se entiende por mediación aquel sistema de resolución de conflictos en donde 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”(Gobierno de Chile , ley 19.968, art 103, 105,109,111, 2008).

1.6.2 Familia

Conjunto de personas que comparten un hogar en común que pueden estar unidas por matrimonio o parentesco.

1.6.3 Tribunal de Familia

Organismo que tiene como principal función otorgar justicia especializada para los conflictos de naturaleza familiar. Se enmarcan dentro de la política de Gobierno de modernizar la administración de la justicia.

1.6.4 Conflicto

El conflicto es un proceso de enfrentamiento entre dos o más partes, ocasionadas por un choque de interés, valores, acciones o direcciones. Los conflictos son propios del ser humano, diferenciada de la violencia que este puede ser negativo o positivo.

1.6.5 Resolución alternativa de conflictos

Los métodos de resolución alternativa a los conflictos consisten en procesos creados para que las personas resuelvan sus problemas de una forma más favorable y por la vía de la comunicación. Entre sus objetivos se encuentran descongestionar los tribunales. Entre los métodos de resolución alternativa encontramos la conciliación, negociación, arbitraje y mediación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Toda investigación requiere de un sustento teórico para que la información que contenga sea mucho más exhaustiva y avalada científicamente, ya sea por autores que hayan trabajado el tema o estudios anteriores.

El Marco teórico contempla temas tales como: el conflicto, Método alternativo resolución de conflictos, Mediación, Mediación Familiar, Licitación de la mediación familiar, Ley de Tribunales de Familia, Procedimiento de los Centros de Mediación contratados por el Ministerio de Justicia, Estudios o investigaciones sobre mediación.

2.1 El Conflicto.

El conflicto es una situación en que individuos o grupos de individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación. Algunos autores como Suares (1996) señalan:

Los conflictos pueden ser intrapersonales, interpersonales o de ambos tipos. En realidad, estos dos elementos van casi siempre juntos y se enredan uno con el otro. Dado que nuestro tema es la mediación familiar, los conflictos a los que me refiero serán siempre de tipo interpersonal, lo que no implica, insisto, el no reconocimiento de los conflictos intrapersonales. (p.41)

Como señaló Suares, anteriormente, la mediación abarca la temática de los conflictos interpersonales, ya que es en esta situación compleja en la cual se involucran dos o más personas que se encuentran en interacción a través de una conversación sobre la base de una relación competitiva entre ellas.

2.2 Métodos alternativos a la resolución de conflictos.

Sin duda, para muchas personas el conflicto es algo negativo y nefasto, pero esta percepción pasa por percepciones culturales erróneas respecto del conflicto ubicándolo en primer lugar con una imagen negativa del mismo, pero si asociamos al conflicto ideas como

aprendizaje, empeño, etc. los cambios en la manera de comprender el conflicto se relacionan con el ambiente cultural en que acontece la experiencia conflictiva.

Los conflictos pueden ser clasificados intrapersonales e interpersonales. Los conflictos intrapersonales son aquellos que ocurren dentro del individuo. Por ejemplo, las decisiones individuales que deben de tomar son muestra de conflictos intrapersonales(Fernández, 2006:16).

Los conflictos pueden surgir por diversos aspectos. Entre ellos encontramos los bienes materiales como causas del conflicto que representan un valor, por ejemplo, dinero y propiedades.

Los tipos de principios son otra causa de conflictos que apunta a los valores que orientan nuestra vida, por ejemplo, creencias religiosas, ideologías políticas, valores morales, reputación personal.

Estos dos son uno de los tantos conflictos que surgen. Además encontramos los conflictos entre personas principalmente por diferencias de poder, choques de personalidad, responsabilidades y deberes.

Podríamos definir entonces al conflicto como un choque de intereses, emociones, ideas, valores o acciones. Pero hay que comprender que el conflicto en sí mismo no es bueno ni malo. Lo que marcará la diferencia es el modo cómo este se maneja pudiendo producir cambios positivos para nuestro crecimiento personal, fortalecer las relaciones con las personas en conflicto, además de desarrollar aspectos sociales y económicos.

Para la solución de los conflictos encontramos los métodos alternativos de resolución de conflictos, herramientas utilizadas para solucionar conflictos sin la necesidad de acudir al proceso judicial. Los principales métodos alternativos son: la negociación, conciliación, mediación y arbitraje.

La Negociación: “es voluntario, predominantemente informal, desarrollado mediante la comunicación directa entre las partes (sin ayuda o facilitador de terceros) con el propósito de acordar la búsqueda de solución a sus diferencias” (Fernández, 2006:16).

La Mediación se ha definido como un procedimiento en el cual un tercero neutral facilita la comunicación y ayuda a las partes a negociar para llegar a un resultado mutuamente aceptable(Fernández, 2006:16).

La conciliación se entiende como el proceso en donde interviene un tercero imparcial, que tiene la facultad de sugerir alternativas de solución cuando las parte no logren llegar a un acuerdo, pero son las partes las que tienen el poder de decisión.

Por último nos encontramos con el método alternativo llamado arbitraje que consiste en un proceso por el cual las partes acuerdan que un tercero neutral resuelva los conflictos evaluando los argumentos que se presentan.

2.3 La mediación

2.3.1 Orígenes de la mediación

María Boque (2003) en su libro, *Cultura de Mediación y Cambio Social*, manifiesta que la mediación siempre ha existido y era común que en los tributos o poblados los ciudadanos recurrieran a personas importantes que asumían un rol neutral y ayudaban a las personas a solucionar sus problemáticas. La figura del mediador,

Se asocia con aquellas personas razonables, amante de la paz y la justicia, dialogante y empática, poseedora de un sentido común relacional que la faculta para participar en conflictos ajenos sobre los que se ejerce un influjo reestructurante. (p.15)

Si nos remontamos al origen histórico de la mediación deberíamos ir al origen mismo del hombre, ya que es tan antigua como el conflicto. Siendo el conflicto natural al ser humano y a los grupos que integra, originándose este en la vida en comunidad.

Según los antecedentes recabados encontramos que la mediación surge en los Estados Unidos a mediados de los años setenta, como una institución encaminada a la resolución alternativa de conflictos. Fue en la administración del presidente Jimmy Carter donde comenzaron a desarrollarse los primeros centros de justicia vecinal conocidos a posterior como “Programas de Mediación Comunitaria”, que tenían como objetivo ofrecer una alternativa a los juzgados que permitía a los ciudadanos reunirse y solucionar sus disputas. El

éxito de este programa fue impresionante extendiéndose así a lo largo de todo Estados Unidos, y más tarde por todo el mundo.

La mediación también se desarrolló en otros países y sus inicios señalan lo siguiente:

En china, desde la antigüedad, fue un recurso básico en la resolución de los desacuerdos, Confucio afirmaba la existencia de una armonía natural en las relaciones humanas, que debía dejarse desenvolverse. En su pensamiento, el apoyo unilateral y la intervención adversarial, dificultan la comprensión y son la antítesis de la paz. En esta república la mediación se sigue ejerciendo en la actualidad a través de los comités populares de conciliación (anónimo, 2006:7) .

En Japón la mediación tiene viejas raíces en sus costumbres y leyes. En sus pueblos se esperaba que un líder ayudara a resolver las disputas. En los tribunales japoneses, se dispuso legalmente la conciliación de desavenencias personales ante la segunda guerra mundial (anónimo, 2006:7).

En la actualidad son variados los campos o áreas donde se desarrolla la mediación, y podemos observarla en lugares como escuelas, trabajo y familia, es así como también día a día las personas están tomando esta vía alternativa de solución a los conflictos como un camino más para la solución de una problemática que les aqueja.

2.3.2 Marco conceptual de la mediación.

La mediación se entiende como un proceso en el cual interviene un tercero imparcial que apoya a las partes a solucionar el conflicto en el que se encuentran. Este concepto nos da una pequeña pincelada para entender lo que es la mediación, pero autores y respaldos legales vigentes señalan lo siguiente respecto de este concepto.

La mediación es un dispositivo no adversarial de resolución de disputas, que incluye a un tercero neutral cuya función es ayudar a que las personas que están empantanadas en la disputa puedan negociar colaborativamente y alcanzar una resolución de las misma. (Suarez, 2002:28, 29).

“Mediación. Para los efectos de esta ley, se entiende por mediación aquel sistema de resolución de conflictos en el que un tercero imparcial, sin poder decisorio, llamado mediador, ayuda a las partes a buscar por si mismas una solución al

conflicto y sus efectos, mediante acuerdos”. (Gobierno de Chile , ley 19.968, art 103, 105,109,111, 2008)

El proceso de mediación apuesta a que los involucrados en los conflictos son personas capaces de hacerse cargo de sus propios problemas. El término de un vínculo es una situación siempre difícil, pero no hay nadie que conozca mejor la historia familiar que los propios involucrados. Este autoconocimiento permite visualizar de manera más clara la solución del problema y la intervención de los mediadores ayuda a que los afectados puedan llegar por la siempre positiva vía de la conversación, a una mejor reorganización y acuerdo en el que sólo deciden las partes interesadas. Cada conflicto que se intenta resolver en la mediación tiene características, sensibilidades y particularidades especiales que son entendidas de mejor manera por los propios afectados. Por eso, consideramos que lo mejor es que sean ellos mismos los que resuelvan el problema de una manera integral, considerando tanto aspectos económicos como afectivos.

El mediador familiar aporta profesionalmente para que los afectados tengan las herramientas comunicativas suficientes para finalizar de la mejor manera sus inconvenientes. Los mediadores son profesionales especializados en resolver fricciones innecesarias en situaciones que de por sí son difíciles.

2.3.3 Principios de la mediación.

Como lo señala la ley la mediación corresponde a aquel proceso legal tendiente a la resolución de conflictos, en el cual interviene un tercero imparcial con ciertos requisitos profesionales que ayuda a las partes involucradas en la disputa a que a través de sus propias decisiones tomen el camino más favorable para ambas partes.

La mediación se trasformó en un proceso mediable legalmente en materias como: alimentos, relación directa y regular y cuidado personal. Dentro de estas materias mediables la mediación trabaja con ciertos principios que son necesarios para que el proceso sea lo más eficiente y eficaz para las partes, los principios son:

Igualdad: “En virtud del cual el mediador se cerciora de que las participantes se encuentran en igualdad de condiciones para adoptar acuerdos. Si no fuese así,

propondrá o adoptará, en su caso, las medidas necesarias para que se obtenga ese equilibrio. De no ser aquello posible, declara terminar la mediación” (Gobierno de Chile , ley 19.968, art 103, 105,109,111, 2008)

Voluntariedad: “Por el que los participantes podrán retirarse de la mediación en cualquier momento. Si en la primera sesión, o en cualquier otro momento durante el procedimiento, alguno de los participantes manifiesta la intención de no seguir adelante con la mediación, está se tendrá por terminada”. (Gobierno de Chile , ley 19.968, art 103, 105,109,111, 2008)

Confidencialidad: “Por el cual el mediador deberá guardar reserva de todo lo escuchado o visto durante el proceso de mediación y estará amparada por el secreto profesional. La violación de dicha reserva será sancionada con la pena prevista en el artículo 247 del código penal”. (Gobierno de Chile , ley 19.968, art 103, 105,109,111, 2008)

Imparcialidad: “Lo que implica que los mediadores serán imparciales en relación con los participantes, debiendo abstenerse de promover actuaciones que comprometan dicha condición. Si tal imparcialidad se viera afectada por cualquier causa, deberá rechazar el caso, justificándose ante el juzgado que corresponda” (Gobierno de Chile , ley 19.968, art 103, 105,109,111, 2008)

Interés superior del niño: “Por el cual, en el curso de la mediación , el mediador velara siempre para que se tome en consideración el interés superior del niño, niña o adolescente, en caso, pudiendo citarlos solo si su presencia es estrictamente indispensable para el desarrollo de la mediación” (Gobierno de Chile , ley 19.968, art 103, 105,109,111, 2008)

Opinión de terceros: “En virtud del cual, el mediador velará para que se consideren las opiniones de los terceros que no hubieren sido citados a la audiencia, a quienes podrá citar” (Gobierno de Chile , ley 19.968, art 103, 105,109,111, 2008)

2.3.4 Mediación familiar.

La familia es la base social básica en la que se establecen vínculos de parentesco o matrimonio, es un sistema que está en constante interacción. Se dice que es la familia quien

entrega la crianza, valores morales y la que nos orienta a lo largo de nuestro desarrollo humano.

En las familias es común que ocurran conflictos debido al constante grado de interacción que existe entre las partes, puede que estos conflictos para algunas familias sean potenciales para su desarrollo, como para otros produzca disfuncionalidades entre sus integrantes.

La mediación familiar se enfoca en que las personas que están afectadas por una situación conflictiva pueden buscar entre ellos los mecanismos para la solución de sus problemas, como ya se ha señalado los mediadores no resuelven la problemáticas familiares, sino que ellos ayudan a que las partes lleguen a un acuerdo a través de la comunicación, y tomando ellos las decisiones más favorables y que beneficien a ambas partes.

2.3.5 Licitación de la mediación familiar.

Es importante, antes de abordar la mediación familiar licitada, explicar qué significa que esta sea licitada. Para hablar de esto debemos señalar que la mediación familiar en Chile se incorporó progresivamente, puesto que, al comienzo sólo estaba en manos de privados y este organismo la ejecutaba como un proceso voluntario en el cual los interesados podían someterse previa voluntad de ambas partes al proceso. La mediación familiar se incorporó progresivamente y cuando esta se incorporó en la Ley de Tribunales de Familia se oficializó.

Fue así como la mediación de lícito, es decir, está en manos de privados, pero financiada por el Estado.

Es a partir de la entrada en vigencia y modificaciones de la Ley de Tribunales de Familia donde ésta toma un rol protagónico.

El año 2004 se lanzó la nueva Ley de Matrimonio Civil que considera la conciliación y la mediación como alternativa para que las partes puedan llegar acuerdo sobre sus diferencias; es a partir de octubre del año 2005 donde surge la Ley de Tribunales de Familia que viene a profundizar la Ley de Matrimonio Civil en el aspecto de la autonomía de las parejas frente a la justicia.

En este nuevo escenario, la justicia lleva adelante la modernización de la administración que parte por la Reforma Procesal Penal, entendiendo que se requiere una

mentalidad renovadora, nuevos profesionales y personal capacitado en los cambios del sistema.

Es a partir del 15 de diciembre del 2009 que la mediación comienza a ejecutarse como un proceso obligatorio. Este proceso se realizó de forma gradual a lo largo de país, y para todas aquellas personas que estén ligadas a problemáticas que la Ley de Tribunales de Familia establece como susceptibles de ser mediadas.

Con lo señalado en el párrafo anterior entendemos que la mediación familiar lícitada toma un camino a partir de la modificación de la Ley de Tribunales de Familia, a partir de esta modificación de la ley el proceso de mediación adquiere mayor protagonismo, ya que las materias que señala la ley como mediables son de carácter obligatorio para las partes, antes de enfrentar un proceso judicial sino se llega a un acuerdo.

La mediación familiar lícitada comenzó a regir de manera obligatoria en el país, pero este se llevó a cabo de una manera progresiva en el territorio chileno logrando su totalidad, y su distribución fue:

- Junio del 2009 en las regiones I, II, III, IV, VI, IX, XI, XII, XIV, XV.
- Septiembre del 2009 en las regiones V, VII, VIII, y X.
- Diciembre del 2009 en la región Metropolitana.

Lo que se pretende en este proceso es brindar a las familias y a cada una de las partes las herramientas de acuerdo y negociación en donde exista una comunicación y diálogo pertinente para llegar a un acuerdo satisfactorio para ambos.

La mediación familiar lícitada consiste en la intervención profesional de un tercero en la resolución de conflictos, mediante una derivación por medio de los Tribunales de Familia lo cual es de carácter previo y obligatorio antes de llegar al proceso de un juicio.

Este proceso comprende esencialmente materias de alimentos, relación directa y regular, y cuidado personal, con gratuidad para cada una de las partes siempre y cuando estas cumplan con los requisitos establecidos en la Ley de Tribunales de Familia.

El proceso de mediación familiar lícitada comprende un plazo máximo de sesenta días a contar de la primera sesión realizada, siempre y cuando las partes estén de acuerdo.

Al finalizar el proceso de mediación se firma el acuerdo, documento que posteriormente es enviado a los Tribunales de Familia con el fin de que este tenga el mismo

valor de una sentencia, para que así se eviten costos aparejados a un juicio y también el tiempo de espera.

2.3.6 Ley de Tribunales de Familia

La mediación familiar es un procedimiento legal que se encuentra amparado en la Ley 19.968 de Tribunales de Familia, en su título V hace mención a la Mediación Familiar y la define como

Aquel 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 acuerdo. (Gobierno de Chile , ley 19.968, art 103, 105,109,111, 2008)

Como se señala en esta definición la mediación busca dar solución a conflictos mediante un tercero imparcial, que ayuda a las partes a buscar solución a los conflictos. La ley establece además materias que necesariamente requieren de un proceso previo al judicial, y las materias que deben ser mediadas antes de iniciar un proceso judicial corresponden a alimentos, relación directa y regular, y cuidado personal de los hijos.

Así como existen materias mediables, también la ley establece otras que no son posibles de ser mediadas como el estado civil de las partes, salvo en los casos contemplados por la Ley de Matrimonio Civil, la declaración de interdicción, las causas sobre maltrato de niños, niñas y adolescentes, y los procedimientos regulados en la Ley N° 19.620, sobre adopción y cuando exista Violencia Intrafamiliar (VIF).

En la Ley 19.968 de Tribunales de Familia señala que para poder ser mediador y estar inscrito en el registro de mediadores se requieren ciertos requisitos entre los que se encuentran:

- Poseer un título profesional idóneo de una institución de educación superior del Estado o reconocido por el Estado.
- No haber sido condenado u objeto de una formalización de investigación criminal, por delito que merezca pena aflictiva.
- Por actos constitutivos de violencia intrafamiliar.

2.3.7 Mediación obligatoria

La mediación obligatoria corresponde a aquellas materias que son de exclusividad de los Tribunales de Familia y de Letras con competencias en Familia, Corporaciones de Asistencia Judicial o directamente a un centro de mediación, estas son las que correspondan a pensiones de alimentos (en todas sus formas, aumento, rebaja y cese de alimentos), relación directa y regular (visitas), y cuidado personal (tuición).

Cuando la causa que se está mediando llega a algún acuerdo por un mediador y son aprobados por un juez, esta tiene el mismo valor jurídico que una sentencia, lo que así evita la demora y costos que implica un juicio, en cambio, cuando la mediación no llega a acuerdo se toma el curso normal de un juicio.

Las materias que son obligatorias de ser mediadas antes del camino judicial corresponden:

2.3.7.1 Derecho de alimentos

El derecho de alimentos es una de las causas susceptibles de ser mediadas antes de un proceso judicial, la ley no ha definido lo que se entiende por alimentos no obstante el Código Civil señala lo siguiente.

“Los alimentos deben habilitar al alimentado para subsistir modestamente de un modo correspondiente a su posición social comprenden la obligación de proporcionar al alimentario menor de veintiún años la enseñanza básica y media, y la de alguna profesión u oficio. Los alimentos que se conceden según el artículo 332 al descendiente o hermano de veintiún años comprenderá también la obligación de proporcionar la enseñanza de alguna profesión o estudio” (Ministerio de Justicia, Código Civil, art 229, 2009)

El derecho de alimentos es una materia mediable y en dicho proceso se resuelven situaciones como entrega de alimentos, aumento, cesación, rebaja y otros.

2.3.7.2 Relación directa y regular

La relación directa y regular es aquel régimen de visitas que se establecen para que los padres visiten a sus hijos, como lo señala la convención de los derechos del niño que dice

el derecho del niño que está separado de uno o ambos padres a mantener relaciones personales y contacto directo con ambos padres de modo regular, salvo si ello es contrario al interés superior del niño (Unicef, Convención internacional de los derechos del niño, artículo 9 n°3, 2006)

También el Código Civil hace mención a esto y argumenta lo siguiente al respecto:

El padre o madre que no tenga el cuidado personal del hijo no será privado del derecho ni quedara exento del deber, que consiste en mantener con el una relación directa y regular, la que se ejerce con la frecuencia y libertad acordada con quien lo tiene a su cargo, o, en su defecto, con las que el juez estimare conveniente para el hijo (Ministerio de Justicia, Código Civil, art 229, 2009)

Esta causal es una competencia de los Tribunales de Familia y que es susceptible de ser mediada y abarca áreas como relación directa y regular con el niño, modificación de la relación directa y regular, suspensión y otros.

2.3.7.3 Cuidado personal

El cuidado personal de los hijos es lo que antes se conocía como tuición, y corresponde al cuidado personal de la crianza y educación de los hijos. Una causa de este tipo es competencia propia de los Tribunales de Familia, por ende es tratada en esta entidad y la Ley señala que esta es una materia de mediación obligatoria previa a un proceso judicial, por consiguiente, se designará un mediador quien ayudará a las partes a alcanzar un acuerdo. Si la mediación tiene éxito, el acuerdo debe ser autorizado por el Tribunal de Familia. Si fracasa debe presentarse una demanda ante el juez de familia quien tomará la decisión.

Las materias abordadas en la mediación con referencia al cuidado personal son declaración, modificación y otros.

2.3.7.4 Mediación voluntaria.

La mediación voluntaria corresponde a otros temas que pueden ser mediados y que no necesariamente pasan a ser competencia de los Tribunales de Familia, estos corresponden a materias como aspectos educativos de la crianza de los hijos, asuntos relacionados con la patria potestad, autorización para salir del país, compensaciones económicas, declaración de bienes familiares, separación judicial de bienes, entre otros.

2.3.8 Procedimiento de los centros de mediación contratados por el Ministerio de Justicia.

Los procedimientos de los centros de mediación contratados por el ministerio de justicia se guían por procesos establecidos y regulados por el ministerio de justicia, ya que al ser este ministerio el organismo regulador de los centros de mediación, les corresponde la función de reglamentar los procedimientos a llevar a cabo en los determinados procesos que se desencadenen y que se explicaran a continuación.

2.3.8.1 Procedimiento de ingreso de causas vía Tribunales de Familia a centros de mediación contratados por el Ministerio de Justicia.

Este proceso comienza cuando el usuario concurre al Tribunal de Familia con un conflicto en materia de familia, corresponde al funcionario del tribunal verificar si la materia por la cual el sujeto concurre es susceptible de ser mediable, ya que las materias mediables por los centros de mediación licitados corresponden a causas de alimentos, cuidado personal y relación directa y regular. Verificado esta situación corresponde concretar un proceso de mediación o demanda según sea el caso, si corresponde un proceso de mediación se le pide los datos de localización de ambas partes. Luego se procede a ingresar la causa al Sistema Informático del Tribunal de Familia (SITFA). El ingreso de la causa genera un RIT M el tiene como finalidad exclusiva para los centros de mediación. Corresponde la SITFA derivar la causa al centro de mediación correspondiente, además designa fecha y hora de la primera sesión. Después que haya llegado la notificación vía correo electrónico al centro de mediación corresponde a ésta entidad registrar en el Sistema Informático de Mediación Familiar (SIMEF) instrumento donde el mediador registra las sesiones y antecedentes de los involucrados.

En el siguiente paso el centro de mediación se comunica con el solicitante para confirmar la asistencia a la primera sesión. Que sucede si las partes no concurren en el caso de materias de alimentos

Si el requerido, citado por una sola vez, no acude a la primera sesión de mediación y no justifica su ausencia, el requerimiento quedará habilitado para iniciar el procedimiento judicial (Gobierno de Chile, ley 19.968, art 103, 105, 109, 111, 2008)

Se entenderá que la mediación se frustra si alguno de los participantes, citados dos veces, no concurre a la sesión inicial, ni justifica causas” (Gobierno de Chile, ley 19.968, art 103, 105, 109, 111, 2008)

El centro de mediación debe evaluar la condición socioeconómica de las partes, con el objeto de verificar si el usuario tendrá que pagar el proceso o será gratuito.

Se debe tener presente que hay procesos que no son susceptibles de ser mediados, y si el mediador observara la presencia de VIF debe desechar la mediación e informar al Tribunal.

El mediador al finalizar el proceso de mediación debe distinguir si la mediación terminó con acuerdo total o sin acuerdo. Si la situación fuera con acuerdo total se debe generar acta ejecutiva en el SIMEF esta acta debe ser revisada por el asesor jurídico del centro de mediación para proceder a enviar o ser presentada al Tribunal de Familia Correspondiente, para que este dicte la Resolución Judicial que aprueba el acuerdo, en un plazo de 5 días hábiles desde las firmas de las partes. Si fuera sin acuerdo se genera acta ejecutiva en el SIMEF, se debe generar acta certificado de mediación frustrada en el SIMEF la que debe ser entregada a las partes interesadas, con el objeto de que el usuario inicie el procedimiento judicial, también esta acta debe ser enviada al tribunal correspondiente, plazo máximo de 5 días hábiles desde la fecha de término de la mediación.

Si sucediera que hay un acuerdo parcial, el mediador debe elaborar el acta de mediación con acuerdo parcial y enviarla al tribunal correspondiente para que dicte resolución judicial, también se debe generar acta certificado de mediación frustrada por las materias sin acuerdo.

2.3.8.2 Procedimiento de ingreso de causas vía Corporaciones de Asistencia Judicial o centros de mediación contratados por el Ministerio de Justicia.

Las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) son un servicio público descentralizado y sin fines de lucro que están encargados de proveer la defensa judicial gratuita a quienes no pueden pagar por ella, en cumplimiento del mandato de la Constitución Política de Chile que garantiza un acceso igualitario a la justicia a todos los ciudadanos. Señalando la Constitución lo siguiente.

Toda persona tiene derecho a defensa jurídica en la forma que la ley señala y ninguna autoridad o individuo podrá, restringir o perturbar la debida intervención del letrado, si hubiere sido requerida. (Gobierno de Chile, Constitución política de Chile, actualizada al 2009, artículo 19 n°3, 2009)

El proceso de Mediación a través de las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) comienza cuando el usuario concurre con un conflicto en materia de familia. Después corresponde que el funcionario de la Corporación de Asistencia Judicial verifica si la materia es susceptible de ser mediada, si esto ocurre el funcionario le comunica al usuario que debe someterse a un procedimiento de mediación previo a la demanda.

Después de ejecutada esta acción la Corporación de Asistencia Judicial deriva la causa de mediación a un centro contratado por el Ministerio de Justicia. La causa ya se encuentra en el Centro de Mediación correspondiente al territorio jurisdiccional, corresponde a esta entidad ingresar la causa al SIMEF. El centro de mediación cita a las partes a la primera sesión. Al Centro de Mediación le corresponde evaluar la situación socioeconómica de las partes con el fin de verificar si los usuarios deberán pagar el proceso. Además corresponde en esta instancia preguntar a las partes si tienen causas pendientes en fiscalía o en algún Tribunal referido a VIF.

Se debe incorporar en el Discurso inicial del mediador, la imposibilidad de mediar VIF. Esto puede señalarse como una excepción al principio de confidencialidad o como causal para que se ponga término al proceso de mediación por parte del mediador (Ministerio de Justicia, Sistema nacional de mediación, procedimiento de los centros de mediación contratados por el ministerio de justicia, sexta versión, 2010).

Al mediador corresponde registrar cada sesión que se realice en el SIMEF y tiene la responsabilidad profesional de velar por el cumplimiento de los principios de la mediación.

El mediador finaliza el proceso de mediación cuando este termina con acuerdo parcial le corresponde generar un acta ejecutiva en el SIMEF, esta acta se elabora por el mediador y debe ser revisada por el asesor jurídico del Centro de Mediación. Esta acta debe llevar las firmas de las partes, del mediador y asesor jurídico y ser escaneada al SIMEF, el Tribunal en un plazo de 5 días hábiles desde las firmas de las partes dicta la resolución judicial que aprueba el acuerdo, también se le debe informar al CAJ vía correo electrónico en que terminó la causa. Si el proceso termina sin acuerdo se genera acta ejecutiva en el SIMEF además generar acta de mediación frustrada, con el fin de que el usuario inicie el procedimiento judicial, en caso de acuerdo parcial.

El mediador debe elaborar el Acta de Mediación con el acuerdo parcial y presentarla o enviarla al Tribunal correspondiente para que dicte la resolución judicial. De la misma forma debe generar también el Acta Certificado de Mediación Frustrada por la (s) materias (s) sin acuerdo la cual debe ser entregada a la parte interesada. (Ministerio de Justicia, Sistema nacional de mediación, procedimiento de los centros de mediación contratados por el ministerio de justicia, sexta versión, 2010)

2.3.8.3 Procedimiento de ingreso de causas vía ingreso espontáneo a centros de mediación contratados por el Ministerio de Justicia.

Este proceso comienza cuando el usuario concurre de forma espontánea a un centro de mediación con un conflicto en materia de familia. El centro de mediación comprueba si la causa por la cual se acercó al centro es susceptible de ser mediable, si esta es mediable el mediador localiza a las partes para citar a mediación.

Al centro de mediación le corresponde ingresar la causa al SIMEF, y generar además el formulario de ingreso espontáneo, dicho formulario debe ser entregado a la parte que acudió al centro. Al igual que los procesos anteriores se debe preguntar a las partes si tienen causa pendientes en Fiscalía o en algún Tribunal referido a VIF de lo cual se debe dejar registro en la ficha de ingreso al SIMEF.

El centro de mediación cita a la primera sesión de la cual deja registro en el SIMEF al igual que las otras sesiones, en esta instancia corresponde la evaluación socioeconómica de las partes, con el fin de averiguar si las parte tienen recursos suficientes como costearse el proceso de mediación.

El proceso de mediación finaliza y se deben distinguir si la mediación terminó con acuerdo total, sin acuerdo o acuerdo parcial, procedimiento explicado en los procedimientos anteriores.

2.3.9 Estudios o investigaciones sobre mediación

Diagnóstico al sistema licitado de mediación familiar.

En el mes de octubre del 2008 el Ministerio de Justicia llamó a licitación pública para la realización de una auditoría externa al sistema licitado de mediación familiar, y fue en el mes de noviembre del año 2008 que se procedió a adjudicar al oferente Ernst & Young para la realización de la investigación. El principal objetivo que pretendía alcanzar consistía en medir la calidad del servicio entregado. El trabajo tuvo un carácter exploratorio, y se realizó sobre causas medidas en un período anterior a la modificación legal del año 2008, que introdujo la mediación previa obligatoria en la Justicia de Familia.

El objetivo principal que tenía el proyecto consistía:

Asistir al Ministerio de Justicia en la identificación y medición de indicadores de calidad de los servicios otorgados por el sistema licitado de mediación familiar, a través de sistema de seguimiento de causas a nivel nacional, el cual fue aplicado a mediadores contratados por el Ministerio de Justicia, vigentes a enero de 2009(Ernest; Young, Ministerio de justicia, diagnóstico al sistema licitado de mediación familias, 2010:2)

Para el cumplimiento de este objetivo general se definían cinco categorías de medición.

- Proceso Administrativo.
- Evaluación de los plazos de los procesos y sesiones de mediación.
- Principios de Mediación.
- Protagonismo de las partes.
- Satisfacción usuaria.

En esta investigación hay ciertas conclusiones interesantes para nuestro tema de estudio, una de las relevantes es los plazos de la mediación, es sabido que la duración del proceso de mediación, debe ser menor a sesenta días a menos que se haya prorrogado formalmente, el documento señala que más de 98% de los casos llevaron a cabo el proceso en el plazo de sesenta días y en muy pocos casos fue necesaria la prórroga, a través de una encuesta de satisfacción usuaria se observó que un 87% de los usuarios asistieron entre una y tres sesiones, siendo más frecuente asistir a dos con un 35% , podríamos concluir que los usuarios consideraron que los tiempos que lleva un proceso de mediación son satisfactorios.

En otro ámbito que es de interés para nuestro estudio encontramos el protagonismo de las partes que en la investigación tenía como objeto analizar la participación de los usuarios en la construcción del acuerdo, las condiciones tomadas y las condiciones para su cumplimiento.

Para la medición de este, los investigadores utilizaron la herramienta “encuesta de satisfacción del usuario SSC” esta dio como resultado que un 85% de los participantes del proceso estuvieron de acuerdo, como también un 79% considero que el acuerdo no fue considerado impuesto por el mediador y un 63% de satisfacción respecto de las expectativas que tenían.

Otro punto relevante fue respecto de la satisfacción del usuario y esto pretendía analizar si las partes involucradas en el acuerdo quedaron conformes con el proceso. Con respecto al acuerdo alcanzado el 56% manifestó que esto se cumplió en su totalidad, un 44% que los acuerdos no se cumplieron en su totalidad y un 9% decidió acudir a Tribunales para solucionar su problema.

La mediación familiar lícita se empodera cada vez más, pero consideramos que debe ser vista como algo más relevante y trascendente.

Manifestamos esto, puesto que consideramos que la mediación es un mecanismo alternativo de resolución de conflictos altamente favorable, puesto que utiliza la comunicación como medio fundamental para la resolución de los problemas y esto permite que las partes logren conseguir acuerdos propios que ellos como actores relevantes del proceso han deseado.

Es con la entrada en vigencia de la Ley de Tribunales de Familia y sus respectivas modificaciones que la mediación se comenzó a ejecutar gradualmente a lo largo de nuestro país como un proceso obligatorio.

Nuestra investigación se enfocó en la mediación familiar licitada en la provincia de Ñuble teniendo por objeto central describir las características del proceso, analizar sus resultados, para así poder entregar un aporte a la puesta en marcha de este nuevo sistema y seguir potenciando la realización de nuevos estudios del tema.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación.

El Modelo de la investigación utilizado fue el Enfoque Cuantitativo, en este se utilizó el diseño no experimental transaccional descriptivo ya que el fenómeno estudiado presenta variables con condiciones ya establecidas en un contexto dado, esto implicó que la información no fue alterada en su naturaleza. Como señala Kerlinger (1979). “La investigación no experimental o *expost-facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones” (p.116) esto permitió que el estudio fue realizado en función a los objetivos propuestos en la investigación.

El modelo cuantitativo según Sampieri se caracteriza principalmente por:

- Busca un conocimiento sistemático, comprobable y comparable, medible y replicable.
- Su preocupación fundamental es la búsqueda de la eficacia e incrementar el corpus del conocimiento.
- La metodología sigue el proceso hipotético deductivo.
- La realidad es observable, medible y cuantificable
- Parte de una muestra significativa para generalizar sus resultados.

El enfoque de la investigación corresponde a descriptivo ya que consiste esencialmente en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos empíricos, es decir, que se basan en hechos reales. “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (Danhke, 1989:79)

De manera más directa lo que se realiza es medir, evaluar o recolectar datos sobre diversas variables, aspectos, dimensiones o componentes de fenómeno a investigar para así describir lo que se está investigando de manera independiente o conjunta a los conceptos o variables del estudio, también cabe señalar que los estudios descriptivos son útiles para

mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. De esta forma podremos interiorizarnos en el proceso de mediación licitada, este proceso es relativamente nuevo, lleva poco tiempo de funcionamiento formalmente puesto que a partir de junio de 2009 comienza a tener una mayor y real significación en lo que respecta a los Tribunales de Familia en Chile.

3.2 Técnica de investigación.

La técnica de investigación que se utilizó en la presente investigación fue la del fichaje. Ander-Egg, E. (1978) En su libro “Técnicas de Investigación Social” señala que “el fichaje es una técnica que permite recopilar la información”(p.335). En la presente investigación esta técnica permitió estructurar la información obtenida de fuentes secundarias, luego de reunir toda la información, esta fue agregada al programa computacional, el SPSS, este programa permitió trabajar la información, observándola desde distintos puntos de vista, que de esta forma se logró realizar un análisis correspondiente de cada uno de los casos.

3.3 Población y muestra del estudio.

La presente investigación analizó los casos que se atendieron en el año 2009 entre los meses de junio y diciembre en el Centro de Mediación Familiar Vínculos Limitada.

La muestra utilizada es de 853 casos los que representa un 83.2% de la población total que es de 1025 casos derivados durante el año 2009. Estos a sus vez corresponden al 66.6% de las derivaciones por parte de los Tribunales de Familia, Corporaciones de Asistencia Judicial e ingresos espontáneos de la zona A, territorio que abarca el Centro de Mediación Vínculos Limitada y se especifican en las comunas del área de influencia de los Juzgados de: Juzgado de Familia Chillán (Comunas de Chillán, Chillán viejo, Coihueco, Pinto) Bulnes (Comunas de Bulnes, Quillón, San Ignacio) y Yungay (Comunas de Yungay, Huepil, Pemuco y El Carmen).

“La muestra no probabilística es una muestra dirigida, en donde la selección de elementos dependen del criterio del investigador” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006:278) por lo que como grupo investigador nos centramos solo en aquellos

casos que obtuvimos toda la información requerida de los expedientes y base de datos que se reflejaron finalmente en 853 casos correspondientes al total de la muestra.

3.4 Operacionalización de variables.

Toda investigación requiere que se planteen variables o características del objetivo del estudio. Una variable es operacionalizada con el fin de convertir un concepto abstracto en uno empírico, susceptible de ser medido a través de la aplicación de un instrumento.

Operacionalizar la variable consiste en explicar cómo se define el concepto específicamente en el estudio planteado para después realizar las dimensiones e identificar sus indicadores.

3.4.1 Variable 1: Sexo solicitante y solicitado.

Definición Conceptual: Características biológicas que se le atribuyen al ser hombre y mujer.

Tabla 1

Operacionalización de variables, sexo solicitante y solicitado

Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores
Solicitante	Sexo	Hombre Mujer
Solicitado	Sexo	Hombre Mujer

3.4.2 Variable 2: Tipo de derivación.

Definición Conceptual: Es la vía por la cual la causa ingresó a un centro de mediación familiar licitada.

Tabla 2

Operacionalización de variable, Tipo de Derivación

Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores
Vía de Derivación	Corporación de Asistencia Judicial (CAJ)	CAJ Chillán
		CAJ Bulnes
		CAJ Yungay
		CAJ Huepil
		CAJ El Carmen
		CAJ Pinto
		CAJ Coihueco
		CAJ Pemuco
		CAJ San Ignacio
		Tribunales de Familia
J. Letras Bulnes.		
J. Letras Yungay		
	Espontánea	

3.4.3 Variable 3: Materias derivadas.

Definición Conceptual: Son aquellas causas que son obligatorias de ser mediadas según lo establecido en la Ley 19.968 de Tribunales de familia.

Tabla 1

Operacionalización de Variable, Materias Derivadas

Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores
Causas	Derecho de Alimentos	Declaración
		Aumento
		Aumento, Rebaja
		Cese de alimentos.
		Rebaja de Alimentos.
	Relación directa y regular	Rebaja, Cesación.
		Declaración
		Modificación
	Cuidado Personal	Suspensión
		Declaración
Otros.	Modificación	
	Autorización Salida del País	
	Declaración de Bienes Familiares	
		Divorcio. (Materias Derivadas)

3.4.4 Variable 4: Relación familiar

Definición Conceptual: vínculos existentes entre las partes involucradas en el proceso de mediación familiar.

Tabla 4

Operacionalización de Variable, Relación Familiar

Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores
Relación Familiar	Vínculo	Padres Hijo - Padre Cónyuges Divorciados. Convivientes. Abuelo – Padre No dato.

3.4.5 Variable 5: Proceso de la Mediación.

Definición Conceptual: Transcurso de tiempo que dura la Mediación.

El proceso de Mediación se analizó en relación al tiempo que transcurren las causas desde la fecha de notificación hasta el término de la causa (Entre la última sesión y la resolución del Tribunal) y desde los resultados obtenidos en la mediación en relación a los acuerdos de las mediaciones.

Tabla 5

Operacionalización de Variable, Proceso de la Mediación.

Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores
Proceso de la Mediación	Tiempo	1 – 60 días
		61 – 120 días
		121 - y más días
	Resultados	Acuerdo total
		Acuerdo parcial
		Sin acuerdo
		Frustrada

3.4.6 Instrumento de medición.

El instrumento de medición utilizado en la investigación correspondió a la base de datos con información proporcionada por las fichas de atención del Centro de Mediación Familiar Vínculos Limitada y por los reportes estadísticos del Sistema informático de Mediación Familiar (SIMEF).

3.4.7 Técnicas de análisis de datos.

Las técnicas de análisis de datos utilizada es la Estadística Descriptiva apoyado por la herramienta informática de análisis estadístico SPSS versión 15.0, la cual se dedica a analizar y representar datos, por lo que en nuestra investigación se basó en la recolección y revisión de expedientes que fueron revisados en su totalidad, correspondientes a las causas ingresadas durante el año 2009 al Centro Vínculos Limitada de la Ciudad de Chillán, que abarca las

comunas de Chillán, Bulnes y Yungay. Este análisis se concretó una vez analizada la información en un sistema estadístico que dará los resultados y respuestas para el respectivo proceso de análisis.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.

4.1 Características de la muestra.

La Presentación de los resultados correspondieron a una muestra de 853 casos se utilizó como técnica de recolección de datos el fichaje el cual nos permitió recopilar la información.

Para la presentación de los resultados nos basamos en cinco variables fundamentales, para la entrega del análisis de la investigación, también se realizó un cruce de variables debido a que esto permite que la información de la base de datos sea analizada más acabadamente y entregue resultados novedosos. Las variables fundamentales del estudio son: sexo, tipos de derivación, materias derivadas, relación familiar entre las partes y proceso de mediación.

El análisis de los resultados obtenidos en esta investigación serán graficados en tablas y gráficos de frecuencia y porcentual.

A continuación se presentaran gráficamente los resultados.

4.2 Relación entre variables.

4.2.1 Variables sexo solicitante y solicitado.

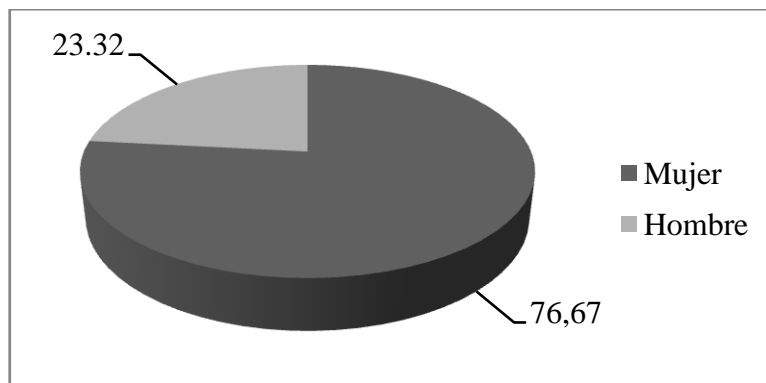


Figura 1 Sexo Solicitante.

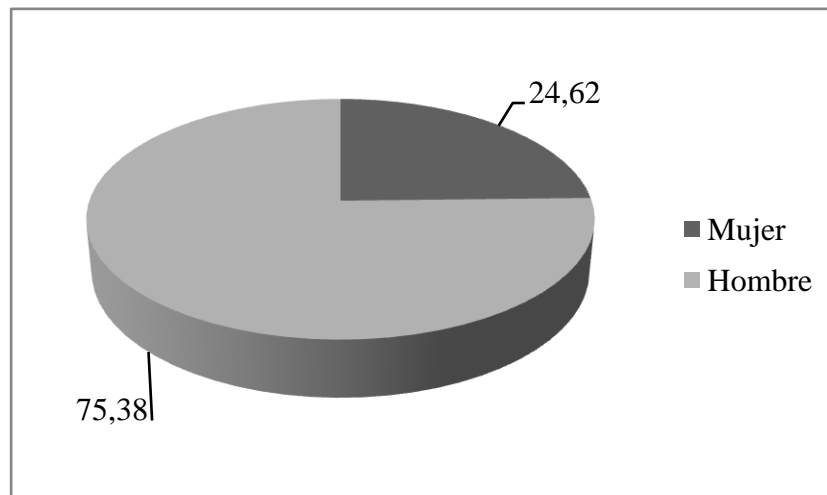


Figura 2Sexo solicitado.

En la figura 1 y 2 se analiza la variable sexo solicitante y solicitado con objeto de identificar cual de los sexos predomina al momento de requerir una mediación, se observa claramente en la figura 1 que un 76.67% de las mediaciones son requeridas por las mujeres a diferencia de los hombres que solo solicita un 24,62% de las mediaciones figura 2, este mismo fenómeno ocurre con el sexo del solicitado pero de forma inversa, teniendo el hombre un amplio porcentaje de 75.38% de solicitudes. Este fenómeno ocurre debido a que la mujer en la mayoría de los casos se queda al cuidado de los hijos, debido a que existen respaldos legales que la amparan respecto de las materias que son obligatorias de ser mediadas previas a un proceso judicial.

4.2.2 Variable tipo derivación:

Esta variable hace referencia tanto a la jurisdicción y vía de ingreso y el análisis porcentual de las diferentes derivaciones.

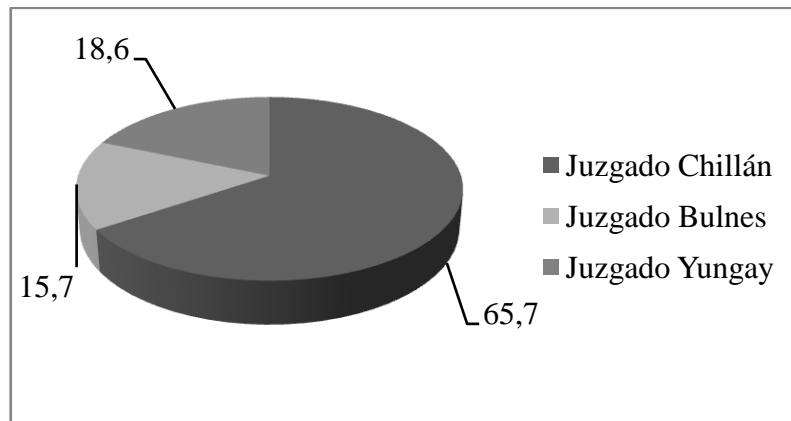


Figura 3 Jurisdicción

Tabla 6

Jurisdicción

Juzgados	Frecuencia	Porcentaje
Juzgado Chillán	560	65.7%
Juzgado Bulnes	134	15.7%
Juzgado Yungay	159	18.6%
Total	853	100%

La figura 6 Vía de ingreso, muestra la frecuencia de las áreas de influencia procedentes de los respectivos Juzgados que comprende el Centro de Mediación Vínculos Limitada. Juzgado de Familia Chillán: Chillán, Chillan viejo, Coihueco; Juzgado de Letras con competencias en Familia Bulnes: Bulnes, Quillón, San Ignacio; Juzgado de Letras con competencias en Familia Yungay: Yungay, Tucapel, Huepil, y El Carmen.

El gráfico figura 3 muestra que la mayor frecuencia de mediaciones derivadas pertenecen al Juzgado de familia de Chillán con un 65.7% se le atribuye a este juzgado la mayor cantidad de derivaciones debido a que abarca un territorio más amplio y con mayor población.

Le sigue el Juzgado de Letras con competencias en Familia de Yungay que tiene un porcentaje de 18.6% de las derivaciones seguido con 15.7% el Juzgado de Letras con competencias en Familia de Bulnes, estos dos Juzgados tienen una menor frecuencia respecto del anterior producto de que son comuna más pequeñas y con una población rural más

dispersa que en muchas ocasiones dificulta al no existir la información necesaria respecto de estos procedimientos.

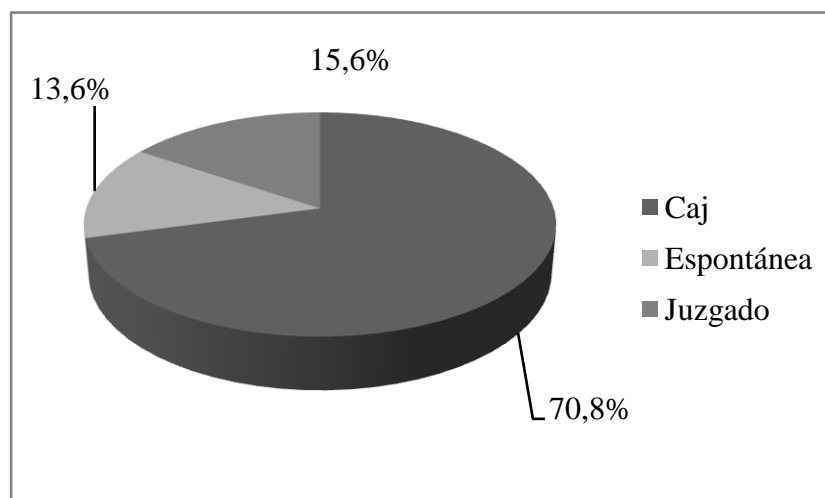


Figura 4 Vía de Ingreso

Tabla 7

Vía de ingreso

Vía de ingreso	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Frecuencia
CAJ	60	35	48	32	54	46	3	278
Chillán								
CAJ Chillán Viejo	1	2	4	7	9	2	4	29
CAJ	4	0	2	5	8	8	2	29
Coihueco								
CAJ	7	18	16	13	9	7	10	80
Bulnes								
CAJ	2	8	7	6	7	6	1	37
Quillón								
CAJ San Ignacio	2	0	1	1	2	1	1	8
CAJ	0	10	5	17	19	8	4	63
Yungay								
CAJ	6	1	10	3	3	4	1	28
El Carmen								
CAJ	14	4	9	2	13	10	0	52
Huepil								
Juzgado Familia	1	2	5	4	2	65	54	133
Chillán								
Espontánea	11	9	3	15	44	18	16	116
Total	108	89	110	105	170	175	96	853

Los tipos de derivaciones a mediación son las vías de ingreso de una causa. El Centro de Mediación Familiar Vínculos Limitada abarca el territorio que comprende las comunas que se especifican en la tabla 7, estas derivaciones pueden ser por parte de Corporaciones de Asistencia Judicial, Juzgado de Familia y Juzgados de letras con competencias en Familia. Los ingresos, también se pueden realizar de forma espontánea acudiendo la parte solicitante de forma voluntaria.

La figura 4 hace mención a la variable correspondiente a la vía de ingreso y especifica la procedencia de las causas. Un 70.8% de derivación son desde las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) a nivel provincial, siendo la frecuencia más alta la CAJ Chillán con una frecuencia de 278 casos (tabla 2). Un 15.6% de las derivaciones son directas del Juzgado de Familia Chillán, es importante mencionar que estos ingresos son porque desde el 15 de Septiembre de 2009 comenzó la mediación previa obligatoria para las causa de Alimentos, Cuidado Personal y Relación Directa y Regular.

Un 13.6% corresponde a los ingresos espontáneos, aquellos que se realizan de forma directa en el centro de mediación.

Con respecto a las causa del Juzgado de Familia Chillán podemos mencionar que entre los meses de noviembre y diciembre hubo un incremento significativo con una frecuencia de 119 casos (tabla 7). Este fenómeno se debe a que en el mes de noviembre comenzó a operar el Sistema Informativo del Tribunal de Familia (SITFA) en donde el SITFA deriva las causas a los centros de mediación correspondiente.

4.2.3 Variable: Materias derivadas.

Tabla 2

Materias Derivadas

Materia derivadas	Frecuencia	Porcentaje
Alimentos	532	62.4%
Alimentos, cuidado personal	16	1.9%
Alimentos, relación directa y regular.	146	17.1%
Alimentos, cuidado personal y relación directa y regular.	9	1.1%
Alimentos, otros.	20	2.3%
Alimentos, otros y relación directa y regular.	15	1.8%
Relación directa y regular.	58	6.8%
Relación directa y regular y otros.	2	0.2%
Cuidado personal	50	5.9%
Cuidado personal y relación directa y regular.	2	0.2%
Cuidado personal y otros.	1	0.1%
Otros.	2	0.2%
Total	853	100%

En Mediación las materias derivadas corresponden a todas aquellas causas que son obligatorias de ser mediadas previa a un proceso judicial y se amparan en el cuerpo legal de la Ley 19.968 de Tribunales de Familia.

Mediante los datos obtenidos podemos hacer referencia que en la tabla 3 el mayor porcentaje se da en la materia de alimentos con un 62.4% de las causas y una frecuencia de 532 de las mismas, esto refleja que los solicitantes ingresan a mediación principalmente por regular la materia de alimentos para los hijos, le sigue con un porcentaje de 17.1% la materia de alimentos y relación directa y regular.

En la tabla 8 se analiza que un 24.7% de los solicitantes acuden a mediación por más de una materia.

Haciendo referencia a la materia otros nos enfocamos a aquellas materias tales como, Autorización salida del país, Declaración de bienes familiares y Divorcio el cual se refleja en un porcentaje mínimo de un 0.2%.

Un porcentaje de un 86.6% es el resultado de la sumatoria de todas aquellas materias que contenga alimentos siendo esta la materia de mayor demanda en lo que respecta a materias obligatorias de ser mediadas.

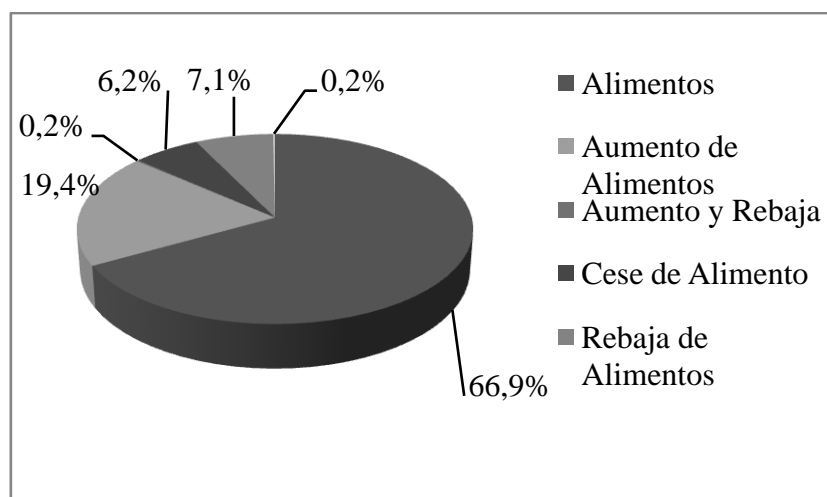


Figura 5 Materia Alimentos

Tabla 3

Materia Alimentos

Materia alimentos	Frecuencia	Porcentaje
Declaración	356	66,9%
Aumento de alimentos	103	19,4%
Aumento y rebaja	1	0,2%
Cese de alimento	33	6,2%
Rebaja de alimentos	38	7,1%
Rebaja y Cesación	1	0,2%
Total	532	100%

Para realizar este gráfico nos basamos en el subconjunto de las causas que incluyen la materia de Alimentos considerando este valor como un 100%.

La materia de alimentos es una de las materias mediabiles previamente un proceso judicial y esta se puede clasificar en declaración, aumento de alimentos, cese de alimentos y rebaja. Las clasificaciones que contemplan aumento y rebaja; rebaja y cesación son debido a que ambas partes ya tuvieron una mediación previa y luego acuden a otra mediación solicitando la modificación de la materia que ya fue mediada.

La materia de alimentos tiene la mayor frecuencia con 532 causas ingresadas el año 2009.

En la Figura 9 se desprende que las mediaciones más solicitadas corresponden a declaración de alimentos con un 66,9% siendo esta la más solicitada de las causas.

Un 19,4% corresponde a aumento de alimentos y es la materia más solicitada después de la declaración de alimentos.

La rebaja de alimentos tienen un porcentaje de 7,1% y se encuentra por sobre la materia de cese de alimentos con un 6,2%.

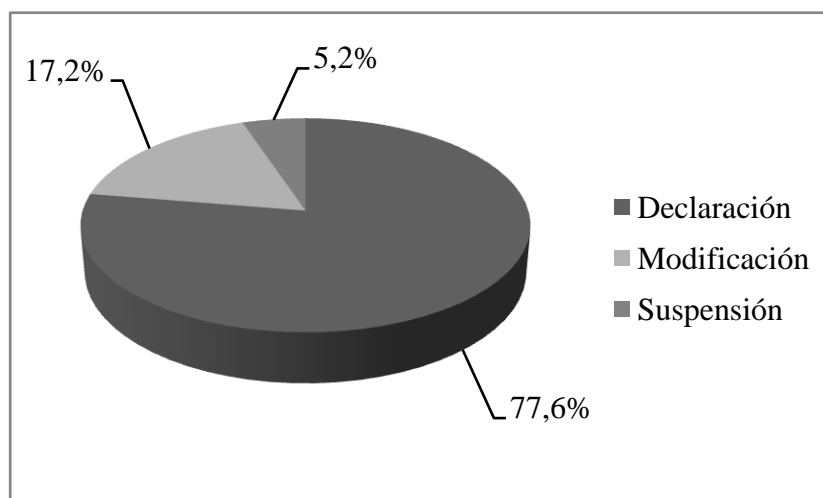


Figura 6 Materia relación directa y regular

Tabla 4

Materia relación directa y regular

Materia relación directa y regular	Frecuencia	Porcentaje
Declaración	45	77,6%
Modificación	10	17,2%
Suspensión	3	5,2%
Total	58	100%

Para realizar este gráfico nos basamos en el subconjunto de las causas que incluyen la materia de relación directa y regular considerando este valor como un 100%.

La materia de relación directa y regular es la segunda materia más solicitada en mediación con un total de causas atendidas el 2009 de 58 causas.

La materia de relación directa y regular se puede clasificar en declaración, modificación y suspensión, siendo la declaración de la relación directa y regular la más frecuente con un porcentaje de 77,6%.

Con un porcentaje de 17, 2% se clarifica en la figura 6 a la modificación de la relación directa y regular y finalmente encontramos a la suspensión de la relación directa y regular con un porcentaje de 5,2%.

La modificación y suspensión según la tabla 10 suman un porcentaje de 22,4% obteniendo entre ambas un porcentaje inferior a la declaración.

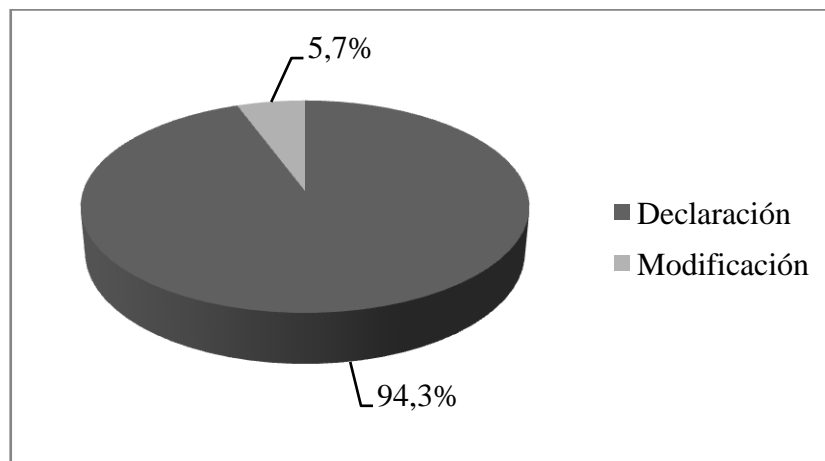


Figura 7 Materia cuidado personal

Tabla 5

Materia cuidado personal

Materia cuidado personal	Frecuencia	Porcentaje
Declaración	50	94,3%
Modificación	3	5,7%
Total	53	100%

Para realizar este gráfico nos basamos en el subconjunto de las causas que incluyen la materia de cuidado personal considerando este valor como un 100%.

La materia de cuidado personal obtiene el menor de causas atendidas durante el año 2009 con una frecuencia de 53 causas.

En la tabla 11 se refleja las dos clasificaciones requeridas por las partes que corresponde a declaración de cuidado personal y modificación del cuidado personal del niño.

En la figura 7 y tabla 6 se desprende de este que la declaración del cuidado personal es de un 94,3%, siendo esta la más solicitada en lo que respecta a esta materia y solo un 5,7% solicitan modificación respecto del cuidado personal.

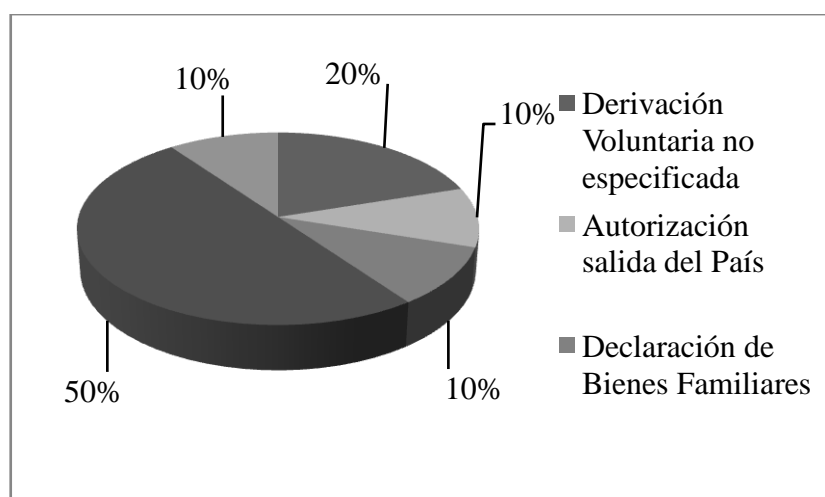


Figura 8 Materias de derivación voluntaria.

Tabla 6

Materias de derivación voluntaria.

Materias de derivación voluntaria	Frecuencia	Porcentaje
Derivación voluntaria no especificada	2	20%
Autorización salida del país	1	10%
Declaración de bienes familiares	1	10%
Divorcio	5	50%
Divorcio y declaración de bienes familiares	1	10%
Total	10	100.00%

Para realizar este gráfico nos basamos en el subconjunto de las causas que incluyen la materia de derivación voluntaria considerando este valor como un 100%.

Las materias de derivación voluntaria son aquellas que no corresponden a las obligatorias de ser mediadas y que pueden ser de cualquier otro ámbito, en la tabla 12 se grafica todas aquellas mediaciones que se realizaron durante el año 2009 con una frecuencia de 10 causa.

El divorcio es una materia de derivación voluntaria según lo que grafica la tabla 12 y figura 8 y esto equivale a un 50%. Es importante señalar que estas mediaciones derivadas son en su mayoría por aspectos de materias mediables obligatorias (alimentos, relación directa y regular y cuidado personal y sus clasificaciones).

4.2.4 Variable: Relación familiar de las partes.

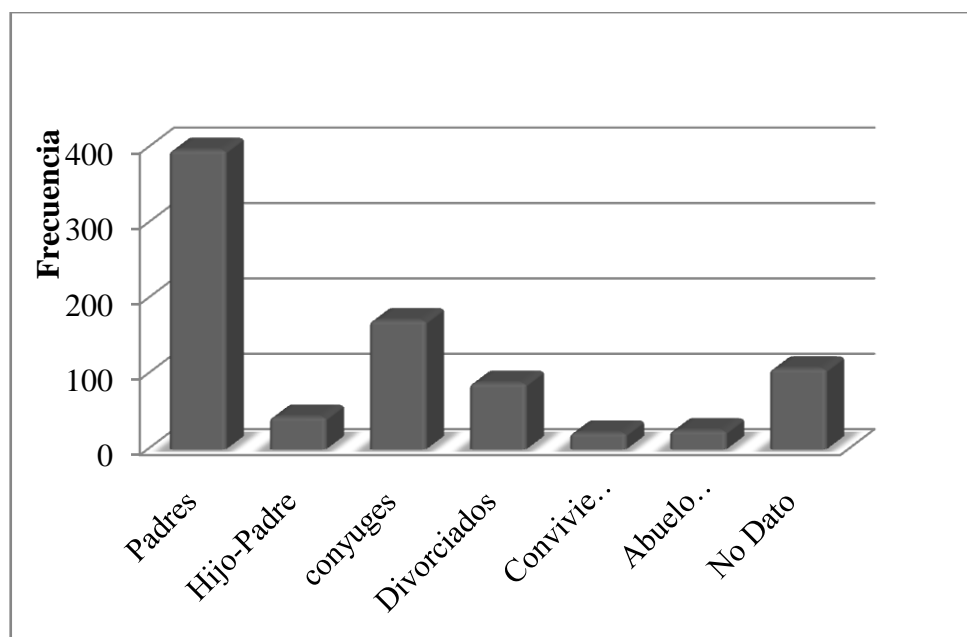


Figura 9 Relación familiar de las partes.

Tabla 7

Relación familiar de las partes.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Padres	397	46.5%
Hijo-Padre	43	5.0%
Cónyuges	171	20.0%
Divorciados	88	10.3%
Convivientes	22	2.6%
Abuelo Padre	25	2.9%
No Dato	107	12.5%
Total	853	100.0%

La figura 9 refleja los vínculos familiares que tienen las partes que acuden a mediación, el porcentaje que predomina con un 46.5% son padres entendiéndose este al vínculo que poseen dos sujetos respecto del niño o niña y que no necesariamente tienen una relación afectiva o de convivencia entre ellos.

La Tabla 13 muestra que un 5% de la muestra corresponden a la categoría hijo – padre, en esta categoría también se puede dar el caso de que un padre - abuelo le solicite a su hijo por ejemplo ver a sus nietos. Las mediaciones realizadas en este aspecto son bajas respecto de este centro de mediación y hacen referencia a las solicitudes de los hijos a los padres principalmente en este tipo de mediación la materia mediables es por alimentos hacia los hijos.

Los cónyuges tienen un 20% de mediaciones, en la mayoría de los casos son parejas separadas de hecho y que están regulando materias que conciernen a sus hijos.

Las parejas divorciadas son un porcentaje de 10.3% ellos mantuvieron una relación conyugal formal, pero se encuentran separados judicialmente y principalmente quieren regular materias respecto de sus hijos.

Las parejas que mantuvieron una relación de convivencia y realizaron algún tipo de mediación son 2.6% de la muestra.

Las causas entre abuelos – padres es de un 2.9% y son aquellas que los abuelos demandan a sus hijos o la pareja de este.

Un 12.5% de la muestra no se obtuvo información del vínculo familiar existente entre las partes producto de que en los expedientes no se especificaba de forma acabada esta relación.

Se concluye que la mayoría de las mediaciones las personas involucradas son padres de un niño o niña en común pero que no necesariamente tuvieron una relación de convivencia.

4.2.5 Variable: Resultados

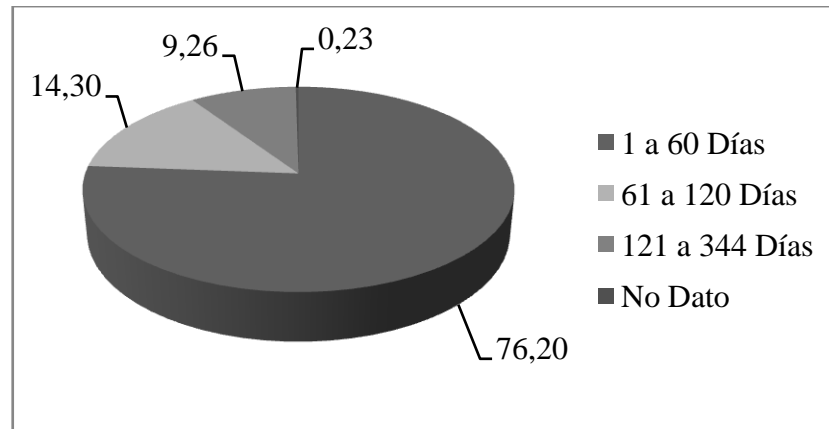


Figura 10 Tiempo

Tabla 14

Tiempo

Tiempo	Frecuencia	Porcentaje
1 a 60 días	650	76.2%
61 a 120 días	122	14.3%
121 y más días	79	9.3%
No dato	2	0.2%
Total	853	100%

Los tiempos en mediación son el transcurso de días legales que existen para realizar una mediación. La duración de este proceso es de 60 días desde la fecha de notificación hasta la fecha de término de las causas. En la figura 10 se observa que un 76.2% de las mediaciones se concretaron dentro del plazo de 60 días, también existe una prórroga del plazo que es de 60 días más y que corresponden a un 14.3%. Según las muestra del estudio, estos dos resultados nos muestran que el porcentaje de resolutivez del Centro de Mediación Vínculos Limitada es de 90.5% favoreciendo este resultado al proceso que desarrolla dicho centro. El porcentaje de las mediaciones que no se concretan en los plazos legales son de un 9.3%, además un 0.2% que no se especifica su fecha de término en la base de datos.

Es importante mencionar que ocasiones los plazos legales de las mediciones no se cumplen a cabalidad debido a que el Tribunal se retrasan en enviar la resolución de la causa, una vez que el Tribunal envía la resolución al centro de mediación es este quien cierra la causa. Esto nos da a entender que en ocasiones el centro de mediación puede ajustarse a los plazos pero es el Tribunal quien demora en emitir la resolución para dar término a la causa.

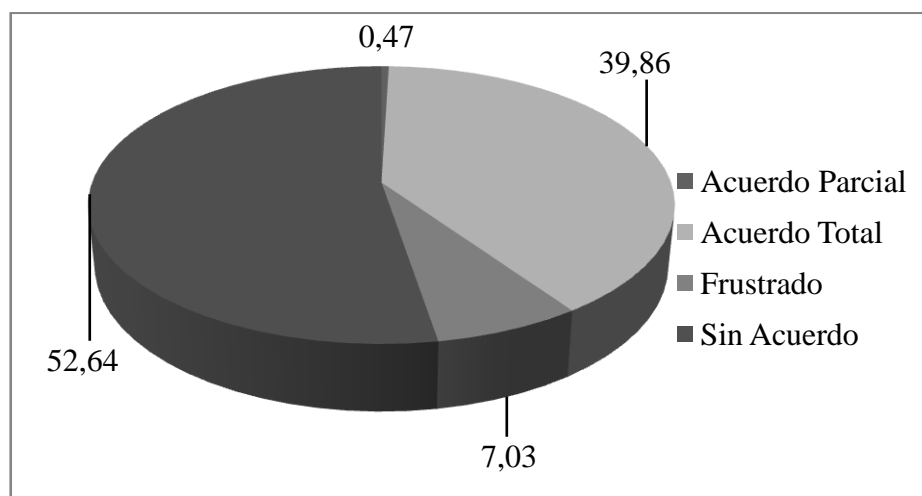


Figura 11 Resultados.

Tabla 8

Resultados.

Resultados	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdo total	340	39.9%
Acuerdo parcial	4	0.5%
Sin acuerdo	449	52.6%
Frustrado	60	7.0%
Total	853	100%

Tabla 9

Resultados sin frustradas.

Resultados sin frustrada	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdo total	340	42.9%
Acuerdo parcial	4	0.5%
Sin acuerdo	449	56.6%
Total	793	100%

La figura 11 representa el resultado de las causas del año 2009, mostrando porcentualmente sus cuatro categorías que corresponden a acuerdo total con un 39,9% en donde destacamos que las partes llegaron a un acuerdo en relación a la materia mediada; acuerdo parcial con un 0.5% de las causas en donde la materia derivada no llega a acuerdo, pero sí en otras materias; sin acuerdo con un 52,% lo cual corresponde a que las partes tuvieron sesiones conjuntas, pero no se llegó a acuerdo respecto a la materia en cuestión ; frustrada con un 7.0% equivalen a aquellas causas en que las partes no tuvieron sesiones conjuntas o tuvieron sesiones individuales por lo tanto no se pudo realizar la mediación.

Si nos enfocamos solamente a las causas en donde ambas partes participaron se debió sacar los resultados de mediaciones frustradas para trabajar en base a las causas efectivamente atendidas en una mediación lo que se refleja que los porcentajes aumentan de un 39.9% a 42.9% las causas con acuerdo total, aumenta un 52.6% a 56.6% las causas sin acuerdo y las con acuerdo parcial de mantiene su porcentaje según lo que grafica la tabla 15 y 16.

4.2.6 Cruce de variables.

Tabla 17

Sexo solicitante y materias derivadas.

Materias derivadas	Sexo Solicitante		Total
	Mujer	Hombre	
Alimentos	52.3%	10.1%	62.4%
Alimentos, Cuidado Personal	1.4%	0.5%	1.9%
Alimentos, Relación Directa y Regular	14.2%	2.9%	17.1%
Alimentos, Cuidado Personal y Relación Directa Y Regular	0.7%	0.4%	1.1%
Alimentos, Otros	1.5%	0.8%	2.3%
Alimentos, Otros, Relación Directa y Regular	1.2%	0.6%	1.8%
Relación Directa y Regular	1.6%	5.2%	6.8%
Relación Directa y Regular, Otros	0.2%	0%	0.2%
Cuidado Personal	3.2%	2.7%	5.9%
Cuidado Personal, Relación Directa y Regular	0%	0.2%	0.2%
Cuidado Personal, Otros	0.1%	0%	0.1%
Otros	0.2%	0%	0.2%
Total	76.7%	23.3%	100%

En la Tabla 17 corresponde a un cruce de variables entre materias derivadas y sexo solicitante, el objetivo de este cruce de variables pretende identificar cuáles son las materias derivadas más solicitadas de acuerdo al sexo de los solicitantes.

En la figura 1 se analizaba el sexo con mayor frecuencia al momento de solicitar una mediación y se logro desprender de esto que las mujeres solicitan más mediaciones con un 76.7% y la materia que más solicitan corresponde alimentos con un 52.3% de las causas seguida de alimentos y relación directa y regular con un 14.2% estas dos materias son las más mediadas y en conjunto alcanzan un 66.5% de las causas, a diferencia de los hombres quienes solo solicitan un 23.3% de mediaciones y son en su mayoría alimentos con un 10.1% seguido

de relación directa y regular con un 5.2%. Queda de manifiesto que las solicitantes mujeres son las que predominan en las mediaciones con un amplio porcentaje respecto de los hombres y esto se puede atribuir a que en la mayoría de los casos las mujeres quedan al cuidado de los hijos producto que la ley las favorece en este sentido. Por otro lado los hombres tienen una amplia mayoría de las causas en materia de relación directa regular debido a que ellos en la mayoría de los casos no viven con sus hijos y desean regular esta situación.

Tabla 18

Materias derivadas y jurisdicción.

Materias derivadas	Jurisdicción		
	Juzgado Chillán	Juzgado Bulnes	Juzgado Yungay
Alimentos	58,2%	72,4%	68,6%
Cuidado Personal	5,5%	9%	4,4%
Relación Directa y Regular	7,1%	6,8%	5,7%
Otros	0,4%	0%	0%
Alimento, Cuidado Personal	0,8%	0,7%	2,5%
Alimentos, Relación Directa y Regular	1,6%	2,2%	2,5%
Cuidado Personal, Relación Directa y Regular	23%	5.2%	6,3%
Alimentos, Cuidado Personal, Relación Directa y Regular	1,8%	1,5%	5%
Alimentos, Otros	1%	1,5%	4.4%
Otros, Cuidado Personal	0,2%	0	0%
Otros, Relación Directa y Regular	0,4%	0	0%
Alimentos, Otros, Relación Directa y Regular	0%	0,7	0,6%
Total	100%	100%	100%

Para realizar este gráfico nos basamos en el subconjunto de las causas que incluyen el cruce de variables entre Materias derivadas y Jurisdicción considerando este valor como un 100%.

La Tabla 18 corresponde a un cruce de variables entre materias derivadas y jurisdicción y se pretende identificar cuáles son las materias mediables más solicitadas y de

qué Juzgado proviene de acuerdo a la jurisdicción que abarca el Centro de Mediación Vínculos Limitada.

Al analizar estos datos por separado podemos mencionar que en el Juzgado de Familia Chillán las causas más solicitadas corresponden a Alimentos con un 58.2%, seguido con un 23% Cuidado Personal y Relación Directa y Regular.

El Juzgado de Letras con competencias en Familia Bulnes obtuvo en Alimentos un porcentaje de 72.4%, seguido de 9% de la materia de Cuidado Personal.

Con un 68.6% el Juzgado de Letras con competencias en Familia Yungay obtuvo el mayor porcentaje en alimentos, seguido de 6.3% la materia de Cuidado Personal y Relación Directa y Regular.

De los tres Juzgados que abarcan el área de Influencia del Centro de Mediación Vínculos Limitada, todos ellos obtuvieron un mayor porcentaje en la materia de Alimentos.

Tabla 19

Materias derivadas y relación familiar

Materias derivadas	Relación Familiar de las partes							Total
	Padres	Hijo - Padre	Cónyuges	Convivientes	Divorcios	Abuelos - Padres	No dato	
A.	29.7%	4.5%	10.8%	5.9%	1.9%	1.1%	8.7%	62.4%
A. CP	0.9%	0%	0.8%	0%	0%	0.1%	0%	1.9%
A. RDR	8%	0%	5%	3.2%	0%	0%	0.9%	17.1%
A. CP y RDR	30.4%	0%	0.2%	0.2%	0%	0%	0.2%	1.1%
A. otros	0.8%	0%	0.8%	0.1%	0.4%	0%	0.2%	2.3%
A. otros y RDR	0.6%	0%	0.7%	0.1%	0.1%	0%	0.2%	1.8%
RDR	4.5%	0.1%	0.7%	0.5%	0.1%	0.1%	0.8%	6.8%
RDR.								
Otros	0%	0%	0%	0.1%	0%	0.1%	0%	0.2%
CP	1.8%	0.5%	0.7%	0.1%	0%	1.4%	1.4%	5.9%
CP.								
RDR	0%	0%	0.1%	0%	0%	0.1%	0%	0.2%
CP.								
Otros	0%	0%	0%	0.1%	0%	0%	0%	0.1%
Otros	0%	0%	0.1%	0%	0.1%	0%	0%	0.2%
	46.5%							
Total	%	5%	20%	10.3%	2.6%	2.9%	12.5%	100%

La tabla 19 grafica el cruce de variables entre materias derivadas y relación familiar de las partes. Es importante el cruce de estas variables debido a que nos permitió identificar por una parte los vínculos familiares entre las partes como también la materia que más solicitan cada uno de ellos. La relación familiar entre los padres es la que refleja un 46.5% de las causas y es la de mayor frecuencia al solicitar mediaciones, pero es importante mencionar que a esta categoría se les designa como padres debido a que no necesariamente las partes tenían una relación de convivencia o pareja, el lazo que los une es la presencia de un niño o niña del cual ambos tienen responsabilidades y la materia que más solicitan los padres es respecto alimentos y relación directa y regular con un 30.4%.

Con una porcentaje importante se destaca también a los cónyuges en materia de alimentos con 10.8%.

El 12.5% que equivale a la categoría no dato corresponde aquellas causas que no se obtuvo la información requerida en los expedientes del Centro de Mediación por ende no se pudo identificar la relación familiar que tenían ambas partes.

Tabla 20

Resultados y materias derivadas

Materias derivadas	Resultados				
	Acuerdo Total	Acuerdo Parcial	Sin Acuerdo	Frustrada	Total
Alimentos	21.6%	0%	35.1%	5.7%	62.4%
Alimentos, Cuidado Personal	1.3%	0.1%	0.5%	0%	1.9%
Alimentos, Relación Directa y Regular	10.9%	0.2%	5.9%	0.1%	17.1%
Alimentos, Cuidado Personal y Relación Directa Y Regular	0.4%	0.1%	0.6%	0%	1.1%
Alimentos, Otros	0.9%	0%	1.4%	0%	2.3%
Alimentos, Otros, Relación Directa y Regular	0.5%	0%	1.1%	0.2%	1.8%
Relación Directa y Regular	2.1%	0.0%	4.2%	0.5%	6.8%
Relación Directa y Regular, Otros	0%	0%	0.1%	0.1%	0.2%
Cuidado Personal	2%	0.0%	3.6%	0.2%	5.9%
Cuidado Personal, Relación Directa y Regular	0.1%	0%	0.1%	0%	0.2%
Cuidado Personal, Otros	0.1%	0%	0%	0%	0.1%
Otros	0%	0%	0.1%	0.1%	0.2%
Total	39.9	0.5%	52.6%	7%	100%

La tabla 20 muestra el cruce de variables de resultado de la mediación y materias derivadas. Este cruce nos permitió identificar aquellas materias que fueron más derivadas y conocer el resultado obtenido al término del proceso de mediación logrando así, identificar que el porcentaje más alto corresponde al total de las mediaciones sin acuerdo con un 52.6% y dentro de esta la materia mediables sin acuerdo que tiene la mayoría es la materia de alimentos con un 35.1% tabla 15.

Respecto de las materias con acuerdo total el porcentaje de estas es de un 39.9% de las causas y la materia con acuerdo total más frecuente es alimentos con un 21.6%.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente estudio permitió conocer y comprender la caracterización de la mediación familiar licitada en la provincia de Ñuble, partiendo por conocer aspectos básicos que nos permitieron entender que era la mediación de forma más profunda para así después encaminarnos a comprender como esta funcionaba y que efectos tenía en la sociedad. El estudio utilizó el enfoque cuantitativo puesto que era el más acorde para el tipo de investigación que realizamos.

El presente capítulo hace una reflexión sobre la metodología aplicada. En primer lugar, es necesario mencionar que la utilización del enfoque cuantitativo se basó en la utilización de diseño no experimental transaccional descriptivo, ameritando un análisis metódico de la información lo cual implica una gran cantidad de tiempo y esfuerzo, ya que el fenómeno estudiado presenta variables con condiciones ya establecidas en un contexto dado, esto implica que la información no fue alterada en su naturaleza logrando obtener resultados observables, medibles y cuantificables, no cayendo en subjetividades producto de la rigidez del enfoque permitiendo obtener una gran cantidad de información valiosa que fue útil para llegar a los resultados esperados y que servirán de base para realizar nuevos estudios.

En cuanto al tema de estudio, son varios los centros de mediaciones que existen en nuestra provincia, pero nuestra muestra fue obtenida del Centro de Mediación Familiar Vínculos Limitada permitiéndonos sistematizar la información que ellos poseían, lo que facilitó la realización del estudio.

Respecto a los resultados obtenidos podemos concluir que la mediación familiar licitada obliga a mediar previa a un proceso judicial materias como alimentos, relación directa y regular y cuidado personal, como lo señala la Ley 19.968 de Tribunales de Familia.

Los resultados obtenidos y enfocados en los objetivos y preguntas de investigación planteadas podemos concluir lo siguiente, respecto del objetivo que consistía en describir las características de los casos que ingresan a mediación familiar licitada. Dentro de este objetivo ubicamos a las variables que comprenden tipo de derivación y materias derivadas, podemos

concluir que los principales ingresos corresponden al Juzgado de Familia de Chillán con un 65.7% de las causas, siendo las vías de ingreso principalmente de las Corporaciones de Asistencia Judicial. En lo respecta a las materias derivadas la más solicitada es la materia de alimentos con una frecuencia de 532 causas que equivalen al 62.4% del total.

El objetivo específico que hace mención a describir los resultados obtenidos en los procesos de mediación familiar licitada se midió con la variable de procesos de la mediación y en ella se evaluaban aspectos como los tiempo de la mediación y los resultados, se concluye lo siguiente que los tiempos en mediación son cumplidos con un amplio porcentaje de 90.5% y en lo que respecta a los resultados podemos mencionar que el mayor porcentaje de las mediaciones corresponde a sin acuerdo con un 56.6% y analizando los resultados con las causas realmente atendidas por el centro de mediación fue un total de 793 causas, es importante mencionar que de igual forma el porcentaje de acuerdo total es bastante alto no olvidemos que la mediación es un sistema de resolución de conflictos nuevo en nuestra sociedad y que lleva poco tiempo en ejecución en nuestro país por ende estos resultados son bastante favorables tanto para las personas involucradas como para los Tribunales, ya que así los tribunales se descongestionan y tienen mayor resolutiveidad.

El objetivo específico que correspondía a identificar las características sociodemograficas de los participantes de los procesos de mediación se analizó en este objetivo lo que respecta a la variable sexo de los solicitantes, ya que no existía mayor información sobre otras áreas que este tema aborda, de este análisis podemos destacar que el sexo mujer predominaba al momento de requerir una mediación con un porcentaje de 76,67% de las causas.

Otra de las variables importantes en nuestro estudio hace mención a la relación familiar que existía entre las partes que acudían a mediación se logro identificarlos siguientes indicadores padres, hijo – padre, cónyuges, divorciados, convivientes, abuelo – padres y no dato y esta variable arrojo que la mayoría de las mediaciones es entre padre entendiéndose por padres aquellas personas que tienen un hijo en común pero que no necesariamente han tenido una relación de pareja o convivencia el porcentaje de estas mediaciones es de un 46.5% seguida de los cónyuges con un 20%.

Las variables descritas son las que nos permitieron dar respuestas a nuestras preguntas de investigación y alcanzar los objetivos planteados.

Sin duda esta investigación nos entregó nuevos conocimientos respecto del fenómeno de la mediación familiar licitada en la provincia de Ñuble, conocimientos que servirán de mucho a nuestro desarrollo profesional debido a que la mediación es un campo profesional para el Trabajador Social no tan explotado como otras áreas, permitiéndonos con esta información poder empoderarnos de este tema y fundamentar con bases técnicas como funcional la mediación familiar licitada en Chile y más específicamente en nuestra provincia.

Para finalizar esta investigación como grupo de trabajo final integrador planteamos la inquietud y a la vez recomendamos profundizar en este tema abarcado por ejemplo en un nuevo estudio todo el territorio de la provincia o la población en su totalidad de un centro de mediación, debido a que en ese sentido nos vimos un poco limitado.

Sería interesante realizar investigaciones con otros enfoques, ya que esto permitiría más temáticas relacionadas con la mediación tales como: satisfacción de los usuarios respecto de los procesos de mediación y protagonismo de las partes en los procesos de mediación estudios, enfocados en un corte más cualitativo contribuyendo a estudios futuros.

LISTA DE REFERENCIAS

- Ander Egg, E. (1978). *Técnica de Investigación Social*. Argentina.
- anónimo. (2006). Gobierno de Santa Fe. Recuperado el 5 de septiembre de 2010, de *Manual de formación básica de mediadores.*:
<http://www.santafe.gov.ar/conceptosbasicosenmediacion.pdf>
- Boque Torremorell, M. (2003). *Cultura de la mediación y cambio social*. (segunda edición ed.). Barcelona.
- Danhke, G. L. (1989). *Investigación y Comunicación*. En Investigación y Comunicación. Mexico.
- Ernest; Young, Ministerio de justicia, *diagnóstico al sistema licitado de mediación familiar*. (marzo de 2010). Mediación familiar de Chile. Recuperado el octubre de 2010, de diagnóstico al sistema licitado de mediación familias:
www.mediacionchile.cl/minjuspub/sitios/pub_estadistica.aspx
- Fernández, M. (2006). Recuperado el 15 de diciembre de 2010, de *Resolución alternativa de conflictos*:
<http://www.isd.org.sv/publicaciones/documents/resolucionalternativadeconflictos.pdf>
- Gobierno de Chile , *ley 19.968, art 103, 105,109,111*. (2008). Ministerio de Justicia. Recuperado el octubre de 2010, de ley 19.968, art 103, 105,109,111:
www.minjusticia.gob.cl/es/leyes/categori/19-enmateria-de-familia.html
- Gobierno de Chile. (2008). *Mediacion Chile*. Recuperado el septiembre de 2010, de *ley 19968, articulo 103*:
www.mediacionchile.cl/minjuspubl/sitios/pub_encuestas_estadisticas.aspx
- Gobierno de Chile, *Constitución política de Chile*, actualizada al 2009, articulo 19 n°3. (2009). Gobierno de Chile, Ministerio de Justicia. Recuperado el noviembre de 2010, de Constitución política de Chile, actualizada al 2009, articulo 19 n°3:
www.bcn.cl/lc/politica
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de investigación social* (cuarta ed.). México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Kerlinger, F. (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. Mexico.
- Ministerio de Justicia, *Codigo Civil, art 229*. (2009). Codigo Civil. codigo civil articulo 323, 229 . Santiago, Chile.

- Ministerio de Justicia, *Sistema nacional de mediación, procedimineto de los centros de mediación contratados por el ministerio de justicia*, sexta versión. (febrero de 2010). Sistema nacional de mediación. Recuperado el noviembre de 2010, de procedimineto de los centros de mediación contratados por el ministerio de justicia, sexta versión: www.mediacionchile.cl/minjuspuload\spdocs\doc_80.pdf
- Suares, M. (1996). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires.
- Suares, M. (2002). *Mediando en Sistemas Familiares*. Buenos Aires.
- Unicef, *Convención internacional de los derechos del niño, artículo 9 n°3*. (junio de 2006). Convención internacional de los derechos del niño. Recuperado el octubre de 2010, de convención de los derechos del niño, artículo 9 n°3: www.unicef.es/derechos/docs/cdn_06.pdf