

“UN MODELO DE INSTITUCIONALIZACIÓN DE MEDIACIÓN FAMILIAR, QUE PERMITE LA EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y FORMACIÓN CONTINUA EN CALIDAD MEDIANTE UN NOVEDOSO SISTEMA DE SUPERVISIÓN”

A MODEL OF INSTITUTIONALIZATION OF FAMILY MEDIATION, THAT ALLOWS EVALUATION, MONITORING AND CONTINUOUS TRAINING IN QUALITY THROUGH A NEW SUPERVISION SYSTEM

Isabel Ximena González Ramírez¹
M. Soledad Fuentealba Martínez²

RESUMEN: El presente artículo trata del diseño, aplicación y análisis de resultados de un novedoso procedimiento para la evaluación de la mediación de conflictos jurídicos en materia de familia, que contiene como producto un instrumento validado, que da cuenta del avance en el proceso de mejoramiento continuo de la calidad de la mediación familiar licitada en Chile, lo que es relevante para el acceso a la justicia en materias propias del Derecho de Familia, ya que permite ofrecer un servicio de mejor calidad para la resolución colaborativa de estos conflictos y además es destacable, por tratarse del único procedimiento e instrumento validado para medir la calidad de la mediación, aplicado de manera estandarizada, uniforme y permanente en todo el país a nivel Iberoamericano.

En este estudio se utilizó un diseño exploratorio con una metodología empírica, que da cuenta de los resultados de tres investigaciones realizadas durante 2012 al 2016, aplicadas cada vez, a todo el universo de mediadores familiares licitados en Chile, concluyendo que la aplicación de este proceso de supervisión, que utiliza un instrumento que cuenta con elementos de aprendizaje entre pares, consistentes en una autoevaluación y retroalimentación al mediador, contribuye a mejorar la calidad de la mediación.

Palabras claves: Mediación familiar, calidad, proceso de supervisión, instrumentos de evaluación.

ABSTRACT: This article deals with the design, implementation and analysis of results of a novel method for evaluating the mediation of legal disputes in family matters, containing as product a validated instrument, which accounts for the progress in the process of continuous improvement the quality of family mediation tendered in our country, which is relevant for access to justice in own of family law matters, since it can offer a better quality service for collaborative resolution of these conflicts and it is remarkable, because it is the only procedure and validated instrument for measuring the quality of mediation, which is applied standardized, uniform and permanently across the country to Ibero-American level. an exploratory design with an empirical methodology, which accounts for the results of three investigations conducted during the years 2012 to 2016, applied each time, the whole universe of family mediators tendered in Chile, concluding used in this study that the application of this monitoring process, which uses an instrument that has elements of peer learning, consisting of a self-assessment and feedback to the mediator, helps to improve the quality of mediation.

Key words: Family mediation, quality, supervision, evaluation instruments.

INTRODUCCIÓN

Uno de los principales procesos de avance que ha tenido Chile en cuanto a la calidad de mediación familiar licitada desde su incorporación obligatoria y previa, se vislumbra en los resultados de tres estudios realizados por el Ministerio de Justicia de Chile, a través del soporte técnico de la Universidad Central de Chile, que contienen

¹ Abogada, Doctora © Derecho, Universidad de Buenos Aires Argentina. Directora del Centro de Mediación, Negociación y Arbitraje, Facultad de Derecho Universidad Central de Chile. igonzalezr@ucentral.cl

² Psicóloga, Magíster en Mediación de Conflictos, Cursando Doctorado en Derecho- Universidad de Buenos Aires, Argentina. Investigadora y docente Centro de Mediación, Negociación y Arbitraje, Facultad de Derecho Universidad Central de Chile. mfuentealbam@ucentral.cl

investigaciones aplicadas sobre el sistema de supervisión de la calidad en los procesos de mediación familiar efectuados entre los años 2012 al 2016.

Dichos estudios, permitieron validar un sistema de supervisión y los instrumentos necesarios para medir y comparar los distintos componentes propios de la calidad en los procesos de mediación familiar de cada profesional licitado, Centro de Mediación y Región del país, retroalimentando su gestión con el propósito de mejorar la calidad del servicio, que se otorga a la ciudadanía para resolver conflictos propios del Derecho de Familia.

Las investigaciones antes descritas, se enmarcan en el siguiente contexto: Con la reforma a la Ley de Tribunales de Familia, y la entrada en vigencia de la Ley N° 20.286 de 2008 que introduce mejoras orgánicas y procedimentales a la Ley N° 19.968 de 2004 que crea los Tribunales de Familia, se incorpora la mediación familiar³ previa en Chile, respecto de determinadas materias, establecida en el art. 106 de la referida ley, relativas al derecho de alimentos, cuidado personal y al derecho de los padres e hijos e hijas que vivan separados a mantener una relación directa y regular, aún en el marco de una acción de divorcio o separación judicial (ACUÑA SAN MARTÍN, 2011). Materias que son más usuales en los conflictos de derecho de familia.

Para estos efectos, se establece la obligatoriedad de que las partes intenten previamente a la interposición de una acción judicial en Tribunales de Familia, un acuerdo a través de un proceso de mediación (STEIN, 2015).

Es así como, la mediación siendo uno de los mecanismos que el Estado ofrece a las personas para la solución jurídica de importantes conflictos (PREVER, 2015: 2), requiere que sus servicios sean de calidad. Razón por lo que surge el siguiente planteamiento del problema: ¿Cómo es el sistema que tiene Chile para supervisar la calidad de los servicios de mediación familiar licitados que ofrece el Estado y cuáles son los estándares de calidad obtenidos por sus mediadores en la aplicación de dicho sistema de supervisión?

Este estudio se plantea como hipótesis principal que: Chile cuenta con un sistema validado de supervisión de la calidad del servicio de mediación familiar licitado, aplicado periódicamente a sus mediadores, cuyos procesos e instrumentos están en permanente actualización. Y como hipótesis subsidiaria: Los estándares de calidad de los mediadores licitados en Chile, están dentro de un parámetro de calidad alta, principalmente por el sistema de supervisión existente que hace énfasis en el aprendizaje de los mediadores.

Ahora bien, podemos afirmar que el estado de la cuestión en esta materia, demuestra que prácticamente no existen sistemas estandarizados de evaluación de la calidad aplicados a nivel nacional en materia de mediadores familiares en otros países de Iberoamérica.

No obstante lo anterior, en países como Argentina se hace alusión en la ley a competencias que deben presentar los mediadores familiares, tales como confiable, buen oyente, perceptivo, con capacitación específica y entrenamiento en el tratamiento interdisciplinario de una problemática familiar, hábil para la comunicación, flexible, neutral, imparcial, sigiloso (respecto de la confidencialidad y de las normas éticas que le

³ De acuerdo con el art. 103 de la Ley que crea los tribunales de familia, 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 sí mismas una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos. Asimismo, la mediación familiar ha sido definida como “Un proceso de resolución de conflictos regulado por principios dogmáticos y legales en el cual, un (a) mediador (a) imparcial, genera comunicación efectiva y constructiva entre las partes y promueve la participación igualitaria, autónoma y responsable en la búsqueda de soluciones a conflictos familiares, facilitando la generación de acuerdos construidos desde las partes interesadas con recíproca satisfacción subjetiva”. Informe Final definitivo, Auditoría externa para la evaluación de la Calidad de los Procesos de Mediación Familiar, Centro de Estudios y Asistencia Legislativa de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, 2011.

impiden violar cualquier secreto) creativo, paciente y conciliador (GARCÍA PETIT y AGUILERA LILLO, 2003: 110) y en España, se realizan procesos de supervisión, que contemplan trabajo clínico y análisis de casos (MIGRAINFO 26, 2008) , pero en materia de mediación comunitaria.

En el caso de Guatemala, donde no se cuenta con un registro de mediadores familiares, existe una investigación que versa sobre la observación de casos de mediación y consecuente aplicación de una guía de observación que daría cuenta de la calidad de procesos de mediación conducidos por una muestra de 14 casos observados durante un lapso de 20 días aproximadamente, la que arroja como resultados, un parcial cumplimiento de las funciones mediadoras, recomendando la incorporación de sistemas de monitoreo y evaluación efectiva y permanente (FERNÁNDEZ, C. Y COLS: 2013), así como la modificación de un artículo que actualmente hace alusión a la posibilidad de que abogados puedan acompañar a las partes durante el proceso de mediación familiar.

Por otro lado está el cuestionamiento acerca de la calidad de los procesos de mediación que se han instalado a nivel de reflexiones teóricas llevadas a la práctica, como es el caso de Brandoni (BRANDONI, 2011), quien plantea interrogantes como ¿Qué mecanismos pueden utilizarse para construir, cuidar y mejorar la calidad de la tarea del mediador? ¿Cómo se establecen los estándares de calidad? ¿Quién y cómo se mide la calidad del servicio de mediación y la tarea de los mediadores?, presentando propuestas en líneas generales, apropiadas para que cada uno de los operadores de justicia, diseñen e implementen mecanismos acordes a su ejercicio profesional. Lo que da cuenta de una carencia de sistematicidad en el abordaje de la calidad de aquellos procesos de solución colaborativa de conflictos jurídicos familiares en gran parte de los países de Iberoamérica.

El caso de España, a diferencia de nuestro país, en diversas comunidades autónomas españolas como Cataluña, Valencia, Galicia, entre otras, se ha regulado la mediación, (desde la promulgación de la recomendación del Consejo de Europa sobre la utilización de vías alternativas de resolución de conflictos el 16 de septiembre de 1986) emitiendo instrumentos legislativos distintos, tendientes a regular la solución colaborativa de conflictos como vía alternativa para prevenir y reducir la excesiva carga de los tribunales de justicia (LÓPEZ, 2016), y no así como una mejor manera de abordar un conflicto de familia, lo que deriva en el planteamiento sobre la relevancia de la calidad de dichos procesos.

En Chile, para garantizar la imparcialidad y calidad del ejercicio profesional de los mediadores, se creó un Sistema Nacional de Mediación licitado, cuya gestión y administración corresponde a la Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia⁴, conforme lo establecido en la Ley N° 19.968 de 2004.

En este sentido, desde el año 2006 a la fecha, ha venido operando un sistema de licitaciones consecutivas destinadas a la contratación de los servicios de mediadores familiares, que garanticen la adecuada cobertura de estos servicios a nivel nacional (MINISTERIO DE JUSTICIA DE CHILE: 2010).

Para estos efectos, la mediación familiar ha sido definida como: “Un proceso de resolución de conflictos regulado por principios dogmáticos y legales en el cual, un (a) mediador (a) imparcial, genera comunicación efectiva y constructiva entre las partes y promueve la participación igualitaria, autónoma y responsable en la búsqueda de soluciones a conflictos familiares, facilitando la generación de acuerdos construidos desde las partes interesadas con recíproca satisfacción subjetiva”, (RAWLS, 2002), (INFORME FINAL, 2011).

⁴ En adelante MINJU.

Asimismo, el Ministerio de Justicia ha establecido un conjunto de acciones técnicas, destinadas a la evaluación de la calidad del servicio prestado por los mediadores con el fin de evaluar y perfeccionar los servicios de mediación, con miras a alcanzar estándares adecuados de calidad (CORREA, 2014: 119).

De esta manera, la elaboración y prueba del instrumento denominado ECAME “Evaluación de la calidad del proceso de mediación familiar”⁵, puede considerarse una innovadora iniciativa del MINJU, que constituye un importante avance en un proceso iniciado hace ya unos años por esta Unidad, en pos del mejoramiento de la calidad de este servicio la que se suma a otros procesos, como las pruebas de conocimientos aplicadas a estos mediadores a nivel nacional, evaluándolos periódicamente, para medir su mejoría continua.

La importancia de un proceso de supervisión garantiza que el Estado pueda ejercer control y dirección de modelos de desempeño, útiles, para dar cumplimiento al mandato legal de brindar servicios de mediación familiar de buena calidad y rescatar criterios de supervisión clínica (UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN, 2006).

Esta supervisión clínica, tiene por objeto observar y evaluar la práctica de la mediación familiar licitada, en base a la metodología ECAME⁶, permitiendo proponer mejoras en la práctica de los procesos de mediación, de las instituciones privadas con que contrata el Estado⁷. Todo lo cual se reflejó en los resultados en cuatro procesos licitatorios: 2011 (PUCV), 2012, 2014, 2015 (UCEN)⁸.

Para estos efectos, conforme a la escuela nórdica, se define “calidad” en cuanto a dos dimensiones: calidad del proceso, entendida como aquella juzgada por el consumidor (parte en el proceso de mediación) durante la prestación del servicio y engloba las calidades técnica (entre las que estarían la formación y la acreditación profesional) y funcional (respeto a las normas del proceso, a códigos deontológicos y éticos) (LEHTINEN Y LEHTINEN, 1982) y de resultados, definida como aquella que es juzgada por el consumidor después de la prestación del servicio y puede ser objeto de influencias externas al proceso, por lo que su control es más difícil de determinar con parámetros cuantitativos (por ejemplo número de acuerdos alcanzados) (LEHTINEN Y LEHTINEN, 1982). No obstante, existe un tercer elemento determinante para la calidad, que se encuentra en las competencias y capacidades del mediador, obteniendo resultados que dan mayor satisfacción a los usuarios, operadores, e instituciones (AGUILAR IBÁÑEZ, 1994: 29). Instalando una mirada sistémica a la práctica del mediador y promoviendo por el Estado Chileno, el mejoramiento continuo en sus prácticas y condiciones laborales, impactando a los ciudadanos, que logran obtener mejores resultados jurídicos en materia de familia.

Para ello, se ha implementado una metodología mixta de carácter cuantitativa y cualitativa, de observación participante, que consiste en la evaluación y medición, (mediante la aplicación de la pauta ECAME), de conductas definidas previamente a desarrollar por los mediadores dentro de sala de mediación (SERRANO ET. AL, 2006: 79),

⁵ En adelante ECAME

⁶ Se refiere al estudio de la Evaluación de la Calidad de los Procesos de Mediación Familiar, realizado por la CEAL.PUCV en el año 2011, que es conocido por la sigla del instrumento de evaluación ECAME, y que da base al desarrollo de esta investigación aplicada a nivel nacional.

⁷ Para ello, revisar el link <http://mediacionchile.cl>, que contiene las distintas auditorías de evaluación de satisfacción del usuario en mediación, realizadas desde los años 2006 en adelante.

⁸ PUCV: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso y UCEN: Universidad Central de Chile.

de manera similar para todos los participantes en este estudio. Terminando con una autoevaluación del/a mediador/a y la retroalimentación a los mediadores.

El ECAME es una metodología compleja, que permite evaluar la mediación familiar considerando en sus inicios componentes de proceso, en sus aspectos éticos y técnicos.

En el tema de la mediación familiar en Chile, existía hace una década preocupación por la calidad de los servicios prestados, debido a que las personas que tenían conflictos jurídicos en las principales materias de derecho de familia, debía previamente a una acción judicial en Tribunales de Familia recurrir a los servicios de mediación, en su mayoría a los licitados que ofrece el Estado en forma gratuita, lo que convertía el proceso de mediación en un importante eslabón de la cadena en la solución jurídica del conflicto de familia, cuyo acuerdo debía con posterioridad ser aprobado por el poder judicial, quién también debía encargarse de su cumplimiento, lo que convertía a la mediación en parte de la solución jurídica y judicial que ofrecía el Estado para resguardar el derecho de los ciudadanos en esta importante materia. Por lo que al evaluar el rol judicial de los Tribunales de Familia también se evaluaba la función mediadora como parte de este proceso de resolución jurídica, lo que hacía determinante preocuparse por su calidad.

En este contexto, la presente investigación⁹, trabajó en tres proyectos de investigación aplicada, durante cinco años, por medio de licitaciones públicas, con la finalidad de diseñar e implementar un sistema de supervisión clínica de la práctica de la mediación familiar licitada, que pueda evaluar y apoyar el fortalecer su desempeño, mediante un instrumento único validado metodológicamente y por expertos, que pueda ser replicado.

De esta forma, los objetivos de la primera investigación denominada: Auditoria de la Calidad de los Servicios de la Mediación Familiar Licitada, realizada los años 2012-2013, consistieron en: 1.- Diseñar un sistema de gestión de supervisiones clínicas para mediadores a nivel nacional. 2.- Implementar la aplicación de la metodología ECAME de supervisión 3.- Sistematizar cuantitativa y cualitativamente los resultados obtenidos. 4. Generar un proceso de retroalimentación y perfeccionamiento del desempeño profesional, estableciendo criterios de calidad compartidos (MUÑOZ, 2015); y 5.- Realizar propuestas de mejoramiento al instrumento y a la metodología ECAME.

La población en estudio, ascendió a un total de 308 mediadores titulares. Siendo supervisados 279 mediadores, equivalente a un 90.58 % del total de mediadores contratados por el MINJU. El estudio tuvo cobertura en todo el territorio nacional, dividido en cuatro macro zonas: norte, sur, centro y metropolitana, realizándose la supervisión en las trece ciudades capitales regionales de Chile, por un equipo interdisciplinario de mediadores expertos, del sector privado y público (BELOFF, 2010).

La presente investigación de corte evaluativo, propuso para su realización, utilizar metodología de carácter mixto. Con un enfoque cuantitativo de interpretación de los resultados numéricos y estadísticos del proceso de supervisión, que permitió resultados seleccionados por género, mediador, centro de mediación, zona de licitación y por región, junto a la evaluación estadística. Todo esto, incorporando un enfoque cualitativo en la recolección y tratamiento de los aspectos de observación y de autoevaluación, propios de la supervisión y reuniones clínicas a los mediadores.

Para ello, se desarrolló un trabajo procesual compuesto de cinco etapas sucesivas: Una preliminar: para la coordinación teórica y metodológica de las supervisiones, que

⁹ Efectuada por el Centro de Mediación, Negociación y Arbitraje de la Universidad Central de Chile, en adelante CMNA.

requirió un previo estudio en profundidad de la metodología ECAME y un Pre-test, que es el espacio de evaluación destinado a valorar por el MINJU el dominio técnico de los supervisores respecto a la aplicación del instrumento, exigiendo uniformidad de criterios por todos los supervisores e idéntica comprensión de cada competencia medida a los mediadores evaluados, como también se apreciaría la metodología de representación por duplas de actores, de los casos reales con que se trabajaría en las mediaciones supervisadas. Para lo cual se generaron 20 casos, elegidos entre casos reales del CMNA, que incluyeran criterios similares de dificultad y diversidad temática.

En una primera etapa se diseñó un sistema de gestión de las supervisiones clínicas para ser efectuadas a los mediadores licitados,

En una segunda etapa se implementa las 279 supervisiones a nivel nacional, donde se evalúa a los mediadores licitados. En ella, se incorpora un proceso de autoevaluación del mediador de su gestión y de retroalimentación del desempeño profesional de los mediadores observados, a través de reuniones clínicas posteriores a la supervisión. Devolución que debe ser in situ, para completar el circuito de *evaluación-retroalimentación-capacitación*. Para lo que también es muy útil la grabación de estas dos últimas etapas, que permiten al mediador observarse.

En una tercera etapa, se sistematiza y evalúa la información recogida, construyendo informes evaluativos por cada macrozona, que son analizados estadísticamente y valorados cualitativamente. Los informes cuantitativos incorporan categorías: el género, mediador/a, centro de mediación, zona de licitación y región. Incluye además un cruce de variables, de las autoevaluaciones de los mediadores, con elementos cuantitativos y cualitativos recogidos y un Índice de Gestión de la Calidad de la Mediación¹⁰ total y por componente (compuestos por ítem que describen las competencias que se espera se desplieguen por los mediadores licitados), desagregado por mediador, centro y región.

Una cuarta etapa: involucra una propuesta para mejorar el instrumento y la metodología del ECAME, para lo que se sistematizaron las propuestas sugeridas por supervisores y mediadores.

La quinta etapa, consolida la información recogida, analizada, procesada y evaluada durante la investigación, incorporando los resultados a nivel nacional, el Índice de Gestión de la Calidad de la Mediación y las conclusiones.

En la ejecución del proyecto: Se cubrió el 100% del territorio nacional, el año 2013. Los/as mediadores dispusieron de un tiempo de 120 minutos para su participación en este proceso evaluativo complejo, compuesto de tres acciones: la supervisión, la autoevaluación del/a mediador/a y la retroalimentación del/a supervisor/a, mediante el uso de tres instrumentos. Los que dan respuesta a dos modelos teóricos, que son: la mirada de control de desempeño de los mediadores licitados con contrato con el MINJU, y a la mirada de supervisión entre pares, destinada a potenciar el análisis personal de la práctica del/a mediador/a con el apoyo de un experto.

En cuanto a la Pauta Ecame utilizada: Este instrumento fue diseñado y validado en el año 2011 por el equipo de la CEAL-PUCV, con el objeto de evaluar la calidad de los procesos de mediación familiar de los centros contratados por el MINJU, a través de la estandarización de cuatro componentes a saber:

Tabla 1: Recursos metodológicos.

¹⁰ En adelante IGCM.

Componentes de Concepto		Recursos Metodológicos
Legitimidad	Características que determinan la validez de los procesos de mediación familiar según principios y normas legales.	Cuantitativos: Observación registrada mediante ítems de respuesta dicotómica. Cualitativos: Observación incidental.
Proceso Comunicacional	Características que permiten el entendimiento y la interacción positiva de entre las partes en el proceso de mediación familiar	Cuantitativos: Observación registrada mediante ítems con respuestas en escala de apreciación numérica. Cualitativos: Observación incidental
Proceso Participativo	Características que permiten la participación activa, e igualitaria de las partes en el proceso de mediación familiar.	Cuantitativos: Observación registrada mediante ítems con respuestas en escala de apreciación numérica. Cualitativos: Observación incidental
Proceso Resolutivo	Características que definen un procedimiento colaborativo de resolución de conflictos familiares.	Cuantitativos: Observación registrada mediante ítems con respuestas en escala de apreciación numérica. Cualitativos: Observación incidental

Fuente: CEAL-PUCV. Auditoría Externa para la Calidad de los Procesos de Mediación Familiar. Informe Final 2011.

En cuanto a la pauta de autoevaluación: es un documento creado con el enfoque teórico denominado “supervisión entre pares”, que es el espacio de trabajo entre un/a mediador/a y otro/a, destinado a la reflexión del trabajo realizado en la sala de mediación, por uno/a de ellos/as, de modo de convertir la experiencia en un aprendizaje significativo (SALLARD, 2009: 39). Para lo que se usó la misma lógica analítica y temática de los componentes de la pauta ECAME, con una pauta de evaluación numérica de 1.0 a 7.0.

En cambio la pauta de retroalimentación, es un instrumento de corte cualitativo agrupados también en torno a los 4 componentes del ECAME, Donde el supervisor comparte con el/a mediador/a sus impresiones técnicas de la práctica observada, relevando un FODA, para su aprendizaje y reflexión.

Para el Plan de Análisis: que es la fase de análisis de los datos cuantitativos: a) análisis de las tendencias centrales en base a porcentajes, para medir las variables relativas a la caracterización de mediadores(as) y del proceso de supervisión, conforme a los ítems del ECAME, b) Posteriormente, se procedió al cálculo de las variables por componente.

Una vez calculados los índices por componentes, se llevó a cabo el cálculo del Índice General de Calidad de la Mediación Familiar de todo el país.

Con la obtención de los índices por componente y del Índice General de Calidad de la Mediación Familiar, se posibilita el análisis bivariado, esto es derivado del cruce de dos variables de datos, contemplado inicialmente en base a la realización de cruces estadísticos de los distintos ítems del ECAME con las variables territoriales, como región, zona de licitación-, caracterizando a los mediadores¹¹.

¹¹ Para observar la asociación entre macrozona y las variables dependientes se utilizaron los estadísticos ANOVA (análisis de varianza) y prueba H de Kruskal-Wallis (KERLINGER, 2002: 275-287), dependiendo si la distribución de los puntajes al interior de las categorías de la macrozona tenían una distribución normal, caso en que se utilizó el 1° y el 2° para cuando la distribución no sigue curva de Gauss.

Por otra parte, para la correlación entre las variables dependientes y tamaño de centro, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman (HERNÁNDEZ-SAMPIERI, 2003: 566 y 567), adecuado para establecer el grado de correlación entre una variable cuantitativa continua (índices) y una variable ordinal (porte centro).

A su vez, para la presencia de asociación entre las variables dependientes y la variable independiente sexo, se utilizaron la prueba T para muestras independientes y la prueba U de Mann-Whitney, dependiendo si la distribución de los puntajes al interior de la variable sexo tenían una distribución normal, caso en que se utilizó la 1°, utilizándose la 2° para

Junto a los análisis ya mencionados, se generó una variable ordinal de resultado del Índice General de Calidad de la Mediación Familiar¹²:

Tabla 2. Categorías de Calidad de la Mediación

Categoría	Índice de Calidad de la Mediación
Calidad Muy Baja	0%-20%
Calidad Baja	21%-40%
Calidad Media	41%-60%
Calidad Alta	61%-80%
Calidad Muy Alta	81%-100%

Fuente: PUCV/CEAL, 2011. “Auditoría Externa para la Evaluación de la Calidad de los Procesos de M. Familiar”.

En la auditoría de calidad del servicio de la mediación familiar realizado los años 2014-2015, correspondiente al segundo estudio efectuado por estas investigadoras, se realizó una investigación aplicada, que contempló momentos secuenciales en el tiempo, Entenderemos aquí como investigación aplicada, aquel tipo de estudio que tiene como finalidad, conocer de manera sistemática una situación determinada, en la perspectiva metodológica de lo que Robert Merton denomina estudios de alcance medio (MERTON, 2003), es decir investigaciones con un interés práctico, como es el caso de los diagnósticos donde se investiga para intervenir en la realidad.

Para esto se organiza un diagnóstico de los resultados de la aplicación de la metodología de Evaluación de la calidad de la mediación, de los años 2011 y 2013, que potencie su mejor aplicación futura, generando una nueva evaluación diagnóstica de tipo descriptiva y evaluativa para la intervención social, que valide un procedimiento e instrumento de supervisión definitivo. Para estos efectos, se usó instrumental estadístico cuantitativo, esto es procedimientos estadísticos relacionados con la descripción de los fenómenos en estudio: distribución de frecuencias, tablas de doble entrada, análisis de media¹³.

Como objetivo de esta investigación aplicada se planteó, el desarrollar un estudio completo y sistemático de la metodología de supervisión de la calidad de la mediación ECAME, que incorpore un diagnóstico de la aplicación de la misma, con propuestas de mejoras para su implementación por el Servicio Nacional de mediación.

El presente estudio tuvo como población objetivo a 100 profesionales mediadores, titulares y suplentes, de las regiones Metropolitana, Valparaíso y Rancagua.

En cuanto a la metodología usada, el equipo técnico, postuló la necesidad metodológica de confeccionar y aplicar un modelo analítico secuencial de investigación aplicada que para su resolución exige según la teoría de la investigación “[...] además de la reflexión, operaciones tales como la caracterización de fenómenos de observación, enumeración, medición y la construcción de instrumentos, con el uso de miradas paradigmáticas cuantitativas [...] (PITA FERNÁNDEZ Y PÉRTEGAS DÍAZ, 2002: 64)” y que en

los otros casos (KERLINGER, 2002: 285-288). Se realizó también el análisis porcentual en base a tablas de contingencia, de la asociación entre las variables agregadas tipo de término del proceso de mediación y su duración.

¹² En adelante IGC

¹³ Además de análisis de correlación de variables, a partir de modelos de regresión lineal (PADUA, 1982) (Coeficientes de Spearman y Pearson).

este caso, deben concluir con propuestas y sugerencias que permitan potenciar su utilización.

Es así como este estudio se realizó en varias etapas, entre ellas: I: Levantamiento y Análisis de la información. Se usó herramientas estadísticas para analizar los resultados de la Auditoría de Evaluación de la Calidad de Procesos de Mediación Familiar del año 2011, desarrollada por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso y el del año 2013, realizada por la Universidad Central de Chile. [Análisis descriptivo], lo que permitieron la interpretación y constituyeron insumos para el desarrollo de juicios críticos de expertos/as en mediación que enriquecieran el diagnóstico. Para el diagnóstico, se utilizó un enfoque deductivo y analítico de tratamiento de los datos, que se inicia con una fase de homologación estadística de las bases de datos para su comparación y para el análisis de los resultados se usó un modelo descriptivo.

En esta misma etapa se analizan los resultados de un focus group con la presencia de expertos/as en mediación familiar, donde se usa metodología de análisis de contenido, surgiendo como resultado que: las capacidades técnico metodológicas de los mediadores, logran resultados exitosos en circunstancias no favorables, asegurando un proceso de calidad, dado su compromiso con los usuarios y que en su mayoría están altamente calificados para la función, lo que contribuye a un mejor ejercicio del Derecho de Familia.

Hay consenso entre los participantes respecto de que la debilidad fundamental de las evaluaciones es que se realizan desde la observación hacia el mediador, dejando de lado en el foco del usuario. Por otro lado, se reconoce también, que los usuarios valoran que en el proceso de la mediación se trabajen contenidos más allá del ámbito de los acuerdos. Puesto que éstos requieren fortalecer sus vínculos comunicacionales para resolver sus conflictos jurídicos (ROCHÉ, 2011). Además, generalmente, el usuario llega al proceso de mediación con expectativas bajas, ya que solo conoce la realidad judicial, por lo que necesita de un tercero con conocimientos teóricos y técnico-metodológicos, que le permita ampliar su visión del conflicto (GAVRIELIDES, 2015), para ejercer plenamente sus derechos.

Se releva como un aspecto importante en el proceso de mediación, cautelar y evaluar permanentemente la salud mental, empatía, aptitudes humanas del mediador, y su capacidad de acogida y contención a las partes, para contar con un espacio imparcial.

Por otra parte, es importante que la mediación se trate con enfoque de género (LOMBARDO, 2003), aspectos de interculturalidad y derechos de los niños, niñas y adolescentes (BARCIA LEHMANN, 2013: 48), para lo que se recomienda aplicar un check list (CHECKLIST MESA DE GÉNERO, 2011) que mida este enfoque en el proceso.

En la segunda etapa, se realizaron las supervisiones de los procesos de mediación familiar. Para implementar la lógica compleja de esta auditoría, se ejecutó un trabajo de terreno que permitió evaluar el desempeño técnicos de los mediadores licitados, para lo cual se realizaron 100 supervisiones ECAME a un grupo de mediadores seleccionados/as a través de un muestreo aleatorio estratificado¹⁴. Esta medición permitió evaluar la pertinencia de los ajustes propuestos al instrumento ECAME.

En una tercera etapa, se realiza una propuesta de mejoramiento a la metodología ECAME, considerando las brechas de conocimiento y habilidades expresadas en los resultados de la aplicación de la metodología ECAME, en base a los resultados de los años (2011, 2013 y 2015 y 2016), incluyendo el análisis según: tiempo de duración de la sesión,

¹⁴ El uso de la muestra aleatoria estratificada, según región, permitiría que el peso de la evaluación de cada mediador/a supervisado/a corresponda al valor real que tiene en el universo de mediadores de las respectivas regiones supervisadas.

tipo de término, tramos de calidad, formación y experiencia de los mediadores/as y las variables estructurales, vale decir, género, profesión de mediador(a), tamaño y tipo de centro y región¹⁵.

Como resultado de lo anterior se propone una nueva versión del instrumento llamado ahora ECAME 2.0, que modifica el modelo del instrumento inicial ECAME, elaborado por la CEAL- PUCV, el que correspondía a una metodología de supervisión compleja, que considera el diseño de los componentes en una mirada separada de proceso y de productos. Lo que incidió en que se duplicara la evaluación de los ítems. Razón por la que se ha visto la necesidad de privilegiar la construcción de un enfoque de procesos en el diseño y ordenamiento de los ítems de observación de la pauta de ECAME.

Así mismo, el instrumento ECAME original, contemplaba cuatro escenarios, que se aplicaban según la etapa de mediación observada, inicial, intermedia, conjunta, individual o de término con acuerdo, frente a lo que aparece adecuado usar una pauta estandarizada aplicable a cualquier escenario y etapa de la mediación, con resultados equiparables.

Además, se incorporaron a los componentes, ítems complementarios de evaluación, con aspectos relacionales, técnicas de gestión de la mediación, de contención de emociones y resolución del conflicto y 18 conductas observadas que pueden ir variando en el tiempo, según el énfasis de las políticas públicas¹⁶. Sin focalizarse en modelos de mediación determinados para dar libertad profesional.

Como siguiente etapa, se realizó una mirada teórica de la definición del ECAME creado por CEAL-PUCV, considerando los modelos clásicos en mediación, como la normativa legal vigente; sometiendo la pauta a una primera revisión cualitativa intra-equipo, donde se incorporaron nuevas categorías de análisis y se excluyeron y reordenaron algunos ítems. Sometiéndose el resultado a un segundo análisis metodológico de juicio de expertos/as, quienes concluyeron que este instrumento actualizado, compuesto por 44 ítems, favorecía los siguientes criterios: Evaluar procesos de trabajo con similar grado de complejidad, independiente de la sesión de que se trate; Que pueda ser utilizado por profesionales sin que sea necesario la presencia de especialistas expertos; Que el instrumento pueda medir y comparar equitativamente conductas, destrezas y uso de técnicas transversales; Además, la pauta contempló por única vez, una consulta sin puntajes, destinada a evaluar la aplicación de modelos teóricos aplicados en sesión.

Con posterioridad se realizó un procedimiento de análisis estadístico inferencial para cada ítem con la finalidad de observar su comportamiento, en cuanto a la capacidad de discriminación de la conducta observada y las desviaciones presentes. Para ello, se realizó el cálculo de validez de constructo¹⁷. Entendemos por validez: la capacidad que tiene el instrumento de medir estrictamente lo que teóricamente debe medir, en este caso la calidad del proceso de mediación¹⁸, y por constructo, el grado en que el instrumento mida precisamente aquello que deseaba medir (CASTEJÓN COSTA, 1997), donde se obtuvo un

¹⁵ El análisis de las variables señaladas, será posible en la medida que estas estén presentes en las versiones anteriores de las auditorías de la metodología ECAME.

¹⁶ Para ello y de acuerdo a la opinión de los autores, se sugiere revisar los informes emanados de la UMED, que se caracterizan por el enfoque sistémico que cruza las ciencias sociales y jurídicas y los criterios funcionalistas de la doctrina jurídica chilena en los temas de familia.

¹⁷ Destinado cuantificar la validez en función de las correlaciones de los factores latentes en los ítems que son consecuencia de la varianza calculada.

¹⁸ Lo que permitió identificar las variables ocultas, que son subconjuntos jerarquizados del cálculo de la varianza.

buen nivel de KMO 0.883¹⁹. Con lo que se prueba que existen correlaciones entre los ítems pertenecientes a cada componente, lo que valida la existencia de los componentes del instrumento. Es así como algunos ítems deben ser eliminados del instrumento, ya que no presentarían relación con los contenidos evaluados, entre otros los de normativa legal, asesoría jurídica, y normas sobre alimentos provisorios²⁰. Los que por tratarse de conductas importantes de medir se incluyeron en un ítem sobre conductas sobre políticas públicas.

De esta forma, el instrumento arrojó la existencia de 26 ítems distribuidos en 3 componentes con distintos tamaños y pesos relativos, todos correlacionados y con alta consistencia entre sí. El componente n° 1 es proceso de mediación, el que concentró un total de 22 ítems de los propuestos, que se agrupan en habilidades que despliega el mediador/a, que contienen 4 subcomponentes: legitimidad, habilidades comunicativas, de participación y gestión del conflicto. El componente n°2: contención de emociones en los mediados, en especial las referidas a agresiones de corte psicológico (JIMÉNEZ, 2011) y labilidad emocional. El componente n°3: búsqueda de posibles acuerdos. Fortaleciendo la reflexión entre las partes para la toma de decisiones (VELOSO, 1999).

Asimismo, existen otros 18 ítems que no correlacionaron estadísticamente entre sí, no correspondiendo al concepto clásico de la mediación en familia. Los que se refieren a aspectos de la política pública, como modificaciones legales (BARCIA LEHMANN, 2012); violencia intrafamiliar, co-parentalidad (LATHROP, 2010: 151), presencia de los niños, niñas y adolescentes en la mediación (VILLACAMPA ESTIARTE, 2012). Los que por su importancia y haber sido validados por jueces expertos se considera necesario incluirlos, como variables observadas, cuyo puntaje no se promedia con los componentes.

Lo anterior, permitió reconstruir la siguiente definición operativa del ECAME 2.0: La evaluación del abordaje y tratamiento de problemas de índole familiar, donde un tercero/a imparcial, implementa un conjunto de habilidades comunicacionales que potencien la escucha activa entre las personas y herramientas de fomento a la participación responsable de las partes, con la finalidad de apoyar el proceso de identificación de las necesidades que están presentes en la problemática vivida, enfocando en la búsqueda de posibles soluciones, que puedan llevar a acuerdos respecto al conflicto, en un ambiente marcado por la contención de emociones. Concepto aplicado de la mediación, que permite identificar los siguientes elementos:

Tabla n° 3: Componentes y factor de saturación

COMPONENTES	DIMENSIONES	Ítems.	Coef. de Cronbach
PROCESO DE MEDIACION	• LEGITIMIDAD	4	0.950
	• COMUNICACIÓN	6	
	• PARTICIPACION	5	

¹⁹ Y un Chi-cuadrado de 14,64, grados de libertad de 3,25 y una significación de .000; los que permiten afirmar que existen interrelaciones entre las variables posibles de explicar a través de componentes. Es así como los ítems que alcanzan un valor de varianza inferior al 0.50, deben ser eliminados del instrumento, ya que no presentarían relación con los contenidos evaluados. Lo que sucedió con los ítems relativos a normativa legal, asesoría jurídica, y normas sobre alimentos provisorios. Así, mientras más cercana al índice 1.0 es el valor de saturación, es mejor la respuesta de la variable. Finalmente es necesario indicar que el instrumento ECAME 2.0, dispone de un valor de confiabilidad de 0.897, dado por el Coeficiente de Confiabilidad Alfa de Cronbach (CRONBACH et al., 1965: 65), que se entiende adecuado para la realidad evaluada. Asimismo se muestran los coeficientes alcanzados por cada componente que dan cuenta de la consistencia interna que muestran.

²⁰ Así, mientras más cercana al índice 1.0 es el valor de saturación, es mejor la respuesta de la variable.

	• GESTIÓN DEL CONFLICTO	3	
CONTENCIÓN DE EMOCIONES	• DETECCIÓN Y CONTROL	4	0.828
BUSQUEDA DE POSIBLES ACUERDOS	• ACLARACION Y REFLEXION	4	0.767
CONDUCTAS OBSERVADAS	• POLÍTICAS PÚBLICAS	18	No corresponde

Fuente: elaboración propia

Estos resultados, al ser confrontados con la definición ampliada del ECAME, permite resaltar la concepción holística que dispone la metodología de calidad, mediante la observación de conductas profesionales complejas en la articulación de la teoría y práctica.

La pauta ECAME 2.0, está compuesta por dos modalidades de evaluación que son la pauta de ítems correlacionados y la lista de cotejo de conductas con un total de 44 indicadores que, al ser ponderados ordinalmente en escala Likert entregan la calificación del juicio experto. Dicho cálculo se realiza con la fórmula: $ECAME\ 2.0 = COMP1 \times 60\% + COMP2 \times 15\% + COMP3 \times 15\% + COND.OBS \times 10\%$.

Dichos resultados, luego se traspan a la siguiente categoría de logros, expresada en porcentajes:

Tabla N° 4: Índice de calidad según categoría

Categoría	Índice Calidad M. Familiar
Calidad Muy Baja	0 - 25
Calidad Baja	26 - 50
Calidad Media	51 - 70
Calidad Alta	71 - 90
Calidad Muy Alta	91 - 100

Fuente: Elaboración propia

2.5. Respeto de la tipología de casos. El Sistema Nacional de Mediación, ha considerado hasta ahora dos modalidades de casos para el desarrollo de los procesos de supervisión de mediación familiar, que han sido la evaluación de casos reales, y la evaluación con casos simulados, el que permite la concentración de supervisiones en menor tiempo. Cuyos resultados evaluados en cuanto a criterios de confiabilidad, muestran que el mediador/a no se ve afectado en su desempeño ante procesos simulados, a pesar de la opinión adversa de los y las mediadores, que estiman mayor dificultad por la ausencia de la vivencia personal y profundidad en las necesidades expresadas por las partes.

En la auditoría de calidad del servicio de la mediación familiar realizado los años 2015-2016, correspondiente al tercer estudio efectuado, por estas investigadoras, se realizó una investigación aplicada, que contempló momentos secuenciales en el tiempo, que consistió en la realización de un examen sistemático y riguroso de la metodología ECAME 2.0, que permitiese una comprensión de su funcionamiento interno y aplicabilidad en un contexto determinado.

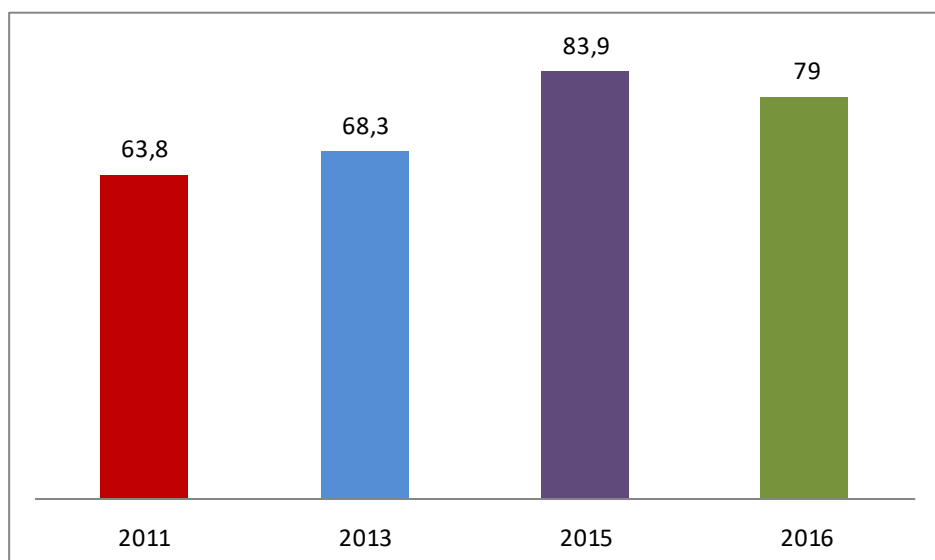
Otro de los objetivos, de orden eminentemente práctico, estuvo destinado a la aplicación de la metodología de supervisión ECAME 2.0 al 100% de los y las mediadores licitados en Chile, la que se realizó con enfoque de pares.

La fase final del estudio, concentra las conclusiones y propuestas de mejoramiento de la metodología ECAME 2.0, lo que permitió la construcción de un conjunto de observaciones respecto de los resultados alcanzado en la aplicación ECAME 2.0 a nivel

nacional y en particular de los territorios que merecen mayor atención. Así como también la generación de algunos lineamientos de mejoramiento de los distintos instrumentos que componen la metodología ECAME 2.0. Y sumado a lo anterior se identifican los ejes temáticos que se entienden necesarios de ser reforzados para el desarrollo de procesos de atención en mediación familiar que sean homogéneos en la calidad de servicio brindada.

Respecto a los resultados y hallazgos, desde una perspectiva comparada en el tiempo, es posible mostrar los resultados de Índice General ECAME en los cuatro momentos de su aplicación, se mantienen en calidad alta, con una tendencia al alza de los valores que alcanzan los mediadores familiares en materias de mediación previa.

Gráfico n° 1: Índice General ECAME entre los años 2011 a 2016



Fuente: elaboración propia

Los puntajes de los procesos de mediación evaluados se concentran en calidad alta y muy alta. Sin perjuicio que la diversidad en la configuración del instrumento ECAME con la versión ECAME 2.0 no permite compararlos.

El último Índice General de Calidad de la Mediación Familiar permitió concluir que los servicios de los mediadores licitados, alcanzan un estándar nacional de 79%, que lo sitúa en calidad alta, como las otras tres aplicaciones.

En cuanto al índice de calidad vinculado con la duración de los procesos de mediación, solo se evaluó en el estudio del año 2012-2013, del que resultó que en 127 casos, la mayoría de las sesiones se concentró dentro del rango de los 61 a 90 minutos, lo que representa un 45,50 % del total.

Tabla 5: rango de tiempo de los procesos de mediación supervisados

Rangos de duración de las supervisiones	30 minutos o menos	31 minutos a 60 minutos	61 a 90 minutos	91 a 120 minutos	Más de 120 minutos
A nivel Nacional	16 (5,74%)	72 (25,70%)	127 (45,50%)	54 (19,34%)	10 (3,60%)

Tabla 6: desempeño entre duración y calidad:

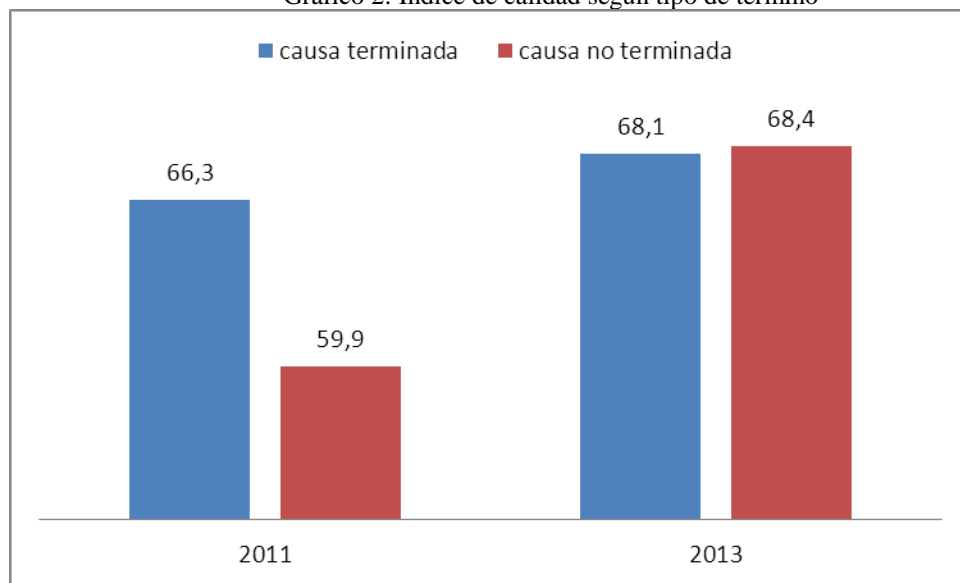
Tabla 4	30 M. o menos	31 a 60 M.	61 a 90 M.	91 a 120 M.	Más de 120 M.
Calidad Muy Baja	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Calidad Baja	21,43% (3)	7,89% (6)	6,3%	0,0%	0,0%
Calidad Media	71,43% (10)	34,2% (26)	18,1%	23,08% (12)	12,5% (1)
Calidad Alta	0,0%	40,8% (31)	50,4%	42,31% (22)	50,0% (4)
Calidad Muy Alta	7,14% (1)	17,1% (13)	25,2%	34,6% (18)	37,5% (3)

Las sesiones cuya extensión no se prolongó más allá de los 30 minutos se evaluaron mayoritariamente en calidad media, 71,4%. De las sesiones que duraron de 61 a 90 minutos, el mayor porcentaje 50,4%, se ubicó en calidad alta, presentándose diferencias considerables en la distribución de los restantes porcentajes, que registraron un 25,2 % en calidad muy alta, 18,1 % en calidad media y un 6,3 % en baja.

Es así como, el estándar de calidad baja tiende a descender a medida que aumenta la duración de las sesiones, desapareciendo sobre 90 minutos²¹.

El siguiente gráfico, muestra el índice general Ecame según el tipo de término. En este se pueden apreciar los años en los cuales fue posible comparar las variables.

Gráfico 2: Índice de calidad según tipo de término



Fuente: Elaboración propia

Al respecto se puede observar que en el año 2011, existió una significativa diferencia en el Índice Ecame obtenido, entre las causas terminadas, versus las no terminadas, situación que en la aplicación 2013 no se visualiza.

Es más, en el año 2013, la diferencia entre ambas categorías es de 0,3 puntos, lo que daría cuenta de que en la segunda aplicación del instrumento, el Índice de calidad Ecame se

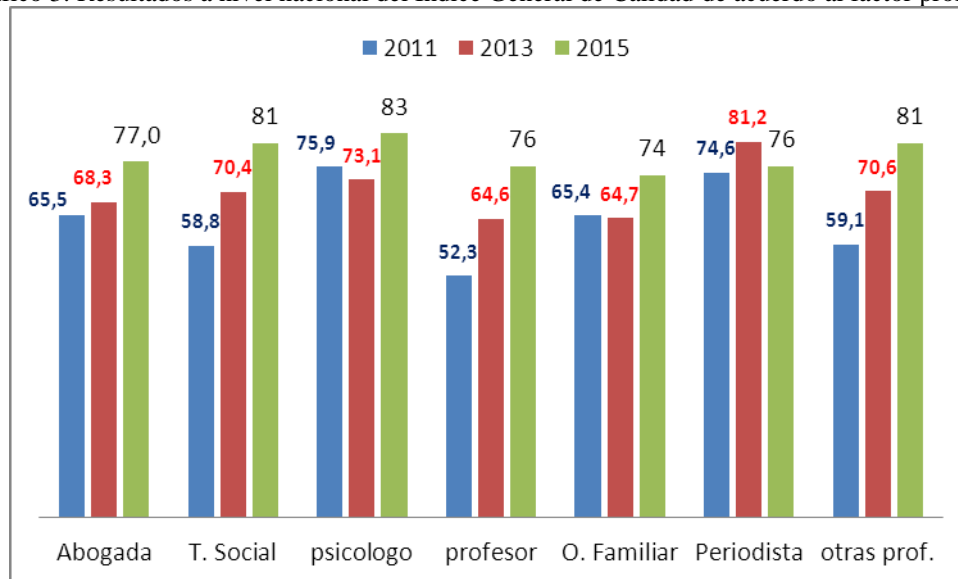
²¹ Esto porque el Coeficiente Rho de Spearman, arroja un valor de 0.276 en la correlación de las variables duración de la sesión y calidad de servicio.

presenta de manera homogénea, independiente de la forma de término del proceso de mediación supervisado.

Por otro lado, la distribución a nivel nacional de mediadores/ras según profesión, arroja una agrupación de mediadores/ras en categorías: Profesor/a²², Abogado/a, Asistente social, Psicólogo/a, Orientador/a familiar, Sin información²³, Otra²⁴.

El resultado promedio que cada uno de las profesiones obtuvo por Índice General de Calidad fue:

Gráfico 3: Resultados a nivel nacional del Índice General de Calidad de acuerdo al factor profesión



Fuente: Elaboración propia

En el presente gráfico es posible apreciar la evolución de los puntajes obtenidos por cada uno de los profesionales desde el año 2011 al 2015, considerando que en el último proceso de supervisión, todas las profesiones obtienen un grado de ‘Calidad Alta’ en el Índice ECAME (de 71 a 90 puntos). Y mirando dentro de ellas, son los profesionales que cuentan con el título de Psicólogos/ as son quienes obtienen el promedio más alto con 83 puntos de 100. En segundo lugar se sitúan los Asistentes Sociales con 81 puntos, a continuación ‘otras profesiones’²⁵. Posteriormente los Abogados con 77 puntos, los Periodistas con 76 puntos al igual que los profesores, y finalmente, los Orientadores Familiares con 74 puntos.

²² La categoría “profesor/a” incluye a otros profesionales del área de la educación tales como: psicopedagogos/as, educadores/ras de párvulos, educadores/as diferenciales y otros profesionales del área de la educación.

²³ La categoría “sin información” agrupa aquellos mediadores cuya profesión de base no pudo ser recopilada durante el proceso de supervisión.

²⁴ La categoría “otra”, dice relación con toda otra profesión distinta a las comprendidas por las categorías precedentes, entre las que se encuentran: ingenieros/as en administración, ingenieros/as comerciales, ingenieros/as en gestión de recursos humanos, contadores auditores, enfermeros/as y administradores públicos, que presentaron frecuencias menores a 10 profesionales cada una de ellas, por lo que estadísticamente no eran representativas y se optó por agruparlas para su presentación.

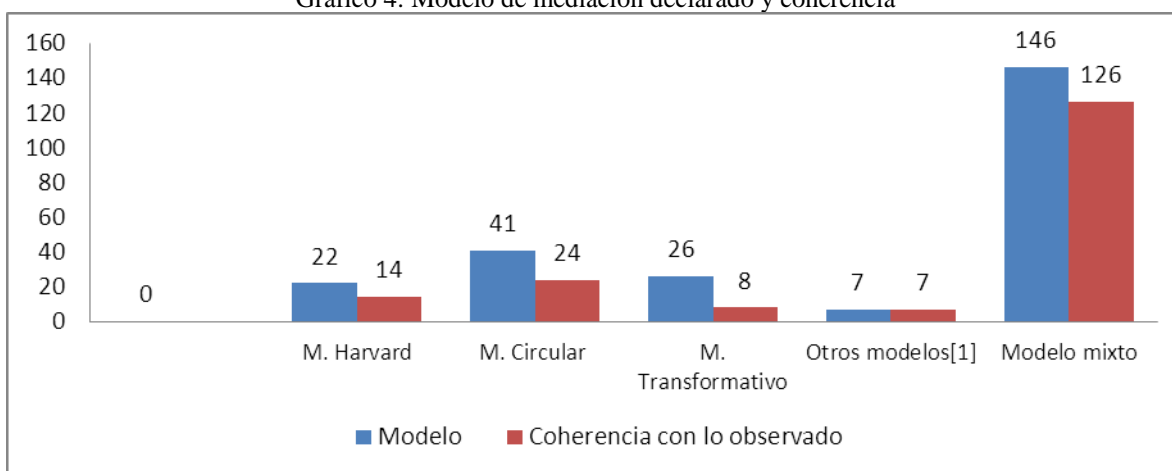
²⁵ Sociólogos, Educadora de Párvulos, Diseñador, Administrador de empresas, Educación en salud.

Por otro lado, la pauta de retroalimentación, fue completada por cada supervisor durante la completación de la pauta ECAME, al ser un resumen de cada uno de los aspectos observados en cada componente. Posterior a ello, se procedió como última actividad de la supervisión, a la entrega de la información contenida en la pauta de retroalimentación, de manera verbal, a cada mediador y mediadora supervisada. Por ello, se aplicaron la misma cantidad de pautas de retroalimentación, como mediadores supervisados.

Tabla n° 6. Modelo de mediación declarado y coherencia

Modelo mediación	Modelo declarado	Coherencia con lo observado	Falta de coherencia
M. Harvard	22	14	8
M. Circular Narrativo	41	24	17
M. Transformativo	26	8	18
Otros modelos ²⁶	7	7	0
Modelo mixto	146	126	20
Total	242	179	63

Gráfico 4: Modelo de mediación declarado y coherencia



Fuente: Elaboración propia

El número de supervisiones en que se observó el aspecto del modelo, fue en 242 casos, encontrándose un escaso número en que no se comentó por el supervisor este aspecto, a causa de que el mediador no aceptó definir un tipo de modelo usado en su práctica mediadora.

En general la mayor parte de los mediadores (146, correspondiente a un 60%), declaraban usar modelos mixtos y en este contexto en su mayoría eran coherentes con su práctica de mediación (126, equivalente a un 52%), no considerándose como modelo mixto la práctica de 20 (8%) mediadores, a los que se puede sumar aquellos que declaraban no adherir a ningún modelo que correspondían a 7 (3%) mediadores.

²⁶ Con otros modelos, se consideran aquellos modelos de mediación que no recayeran en los tres modelos convencionales, ni en la categoría modelo mixto (que sería una combinación de los tres modelos). Así, es como en la categoría Otros, fue posible pesquisar aquellos modelos declarados por mediadores, como modelo personal, o modelos que no correspondían a ninguno de los tres, pero al mismo tiempo tampoco eran considerados por mediadores como una mixtura entre ellos.

En segundo lugar los mediadores identifican sus modelos como Circular Narrativo, en 41 (17%) casos, de los que son coherentes con las prácticas supervisadas 24 casos y en 17 casos no son coherentes.

En tercer lugar, encontramos el modelo Transformativo identificado por 26 (11%) mediadores como propios de sus prácticas, de los que eran realmente coherentes con su gestión 8 casos y 18 casos no lo eran.

En cuarto lugar el modelo de Harvard, es identificado por 22 (9,1%) mediadores como aplicados a sus prácticas de mediación, de los que existía coherencia con sus procesos en 14 casos y en 8 casos no le era.

Finalmente, aquellos mediadores cuyas prácticas mediadoras no coincidían con ningún modelo, correspondían a 7 (3%) casos, los que así lo declararon.

Coincidentemente, las mejores evaluaciones se dieron en aquellos mediadores y mediadoras que declararon como modelo el Harvariano, Transformativo y Circular Narrativo y que su práctica era coincidente con lo declarado, entre ellos también algunos modelos mixtos.

Las evaluaciones más bajas también coincidían con aquellas supervisiones en que se había observado falta de coherencia entre lo declarado y la práctica del mediador. Lo que permite deducir que aquellos mediadores que tienen claro el modelo con que conducen la mediación y son coherentes con las técnicas que usan, realizan mejores procesos de mediación.

CONCLUSIONES

Es preciso señalar que para el mejoramiento continuo de la calidad del servicio de mediación familiar licitado, ha sido necesario que el Estado de Chile cuente con un proceso de evaluación y supervisión de la calidad, estandarizado, confiable y validado, que sea aplicado anualmente a nivel nacional.

En lo referido al Índice General de Calidad de la Mediación en el país, tanto en la primera versión ECAME, como en el ECAME 2.0, el valor alcanzado lo sitúan en el tramo de Calidad Alta, promedio cuya tendencia va en alza, con cada aplicación al universo total de mediadores²⁷.

Estos altos promedios se mantienen, sin perjuicio de que el corte porcentual identificado en el primer instrumento era de 61 puntos de logro²⁸, el cual se eleva a 71 puntos en la segunda versión del ECAME 2.0, debido a que se impone un criterio más exigente y rigurosos del servicio que deben prestar los mediadores en familia.

Una explicación de esta continua alza de los puntajes de los mediadores, los que en su mayoría suben sus puntajes respecto a las versiones anteriores, se debe entre otras razones a que gran parte de ellos fueron supervisados reiteradamente en forma anual, lo que

²⁷ Cabe destacar que en año 2015 la muestra seleccionada para la aplicación del instrumento, fue de solo 100 mediadores para determinar validez y confiabilidad del instrumentos a diferencia de los otros años que se ha aplicado al universo total delos mediadores.

²⁸ El estudio de la CEAL-PUCV indicó que el puntaje de corte de calidad está puesto en el valor de Calidad Alta con 61 puntos hacia arriba, para considerar el desempeño del/a mediador/a como adecuado al estándar requerido para la prestación del servicio de mediación, lo que se estima adecuado considerando que coloca el estándar de dificultad en el 60% de la pauta de evaluación, lo que es similar a las escalas de calificación de conocimientos y de competencias vigentes en Chile del sistema de educarchile.cl

permite observar que la aplicación de este instrumento es un buen método de aprendizaje para las prácticas mediadoras, dado que el sistema da la posibilidad a cada mediador de revisar su actuación por medio de la grabación del proceso que se les entrega y aprender a través de su retroalimentación. Ahora bien cuando se trata de mediadores que han entrado recién al sistema licitado, también se puede explicar porque han subido los estándares de exigencia que se imponen al ingreso al sistema licitado. Todo lo que constituye un aporte significativo al mejoramiento continuo de la calidad y desarrollo de la mediación familiar en Chile luego de 10 años de su instalación voluntaria y 7 años como obligatoria.

Desde una lógica evaluativa, la concentración en valores altos alcanzados en este estudio, también se debe a que se aplicó a los/as mediadores/as que mantienen contrato con el Estado, los que han sido seleccionados mediante una licitación pública, que implicó un proceso de selección complejo entre los mejores. Este grupo, mantiene una práctica habitual de un gran número de mediaciones, siendo permanentemente capacitado y sometido a evaluaciones y supervisiones por la Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia, medidas que en su conjunto como proceso integral, aportan aprendizaje en la gestión del mediador. Por esta razón, no es de extrañar que dispongan de una considerable cantidad de herramientas, técnicas, y conocimientos conceptuales y procedimentales para un buen estándar de desempeño, para tratar las causas de familia.

Algunos aspectos relevantes que se destacan en los resultados alcanzados en esta práctica son: El análisis bi-variado del estudio, con el cruce de las variables de duración de la sesión de la mediación y calidad del servicio, que muestran una relación positiva entre la mayor duración de la sesión y una mejor evaluación de la calidad²⁹.

Asimismo, la relación alcanzada entre la variable género del/a mediador/a y el valor del Índice General de Calidad, informa de una correlación positiva entre el género femenino y los puntajes más altos³⁰, la que está mediatizado por la alta concentración de mujeres mediadoras frente al bajo número de hombres.

Los tres componentes y sus subcomponentes, que presenta la pauta utilizada en las supervisiones, corresponden a estandarizaciones de criterios mínimos de aspectos de contenidos y relacionales que se deben de presentar y desarrollar en un proceso de mediación, con precisiones propias del ámbito familiar, normas legales y reglamentarias, presentes en las conductas observadas. Lo que contribuye con el cumplimiento de los principios y normas propios del derecho de familia, en un proceso establecido para resolver conflictos jurídicos de gran importancia para la sociedad.

En cuanto al instrumento de evaluación, se puede señalar que al depurar la versión inicial, en el ECAME 2.0, se ha privilegiado la construcción y diagramación de un enfoque de procesos, distinguiendo las conductas observadas que son variables, de los componentes que son permanentes, introduciendo en estos un conjunto mínimo de técnicas propias de la mediación, que colaboran a obtener acuerdos para los conflictos jurídicos en materia de familia, equilibrados en cuanto al poder de las partes, que reflejen las necesidades de la familia y de cada una de sus partes, teniendo como centro el interés superior del niño, niña o adolescente, con un enfoque de corresponsabilidad parental, que sean sustentables en el tiempo.

En cuanto al proceso de aplicación del ECAME 2.0, es recomendable que quienes lo realicen debieran ser un número no mayor a dos o cuatro supervisores, ojalá en dupla, con

²⁹Lo que fue corroborado por el coeficiente Rho de Spearman.

³⁰ Que se corrobora con el coeficiente de Chi Cuadrado de Pearson.

el objeto de que uniformen sus criterios de evaluación, que posean experiencia docente en la materia y trayectoria en mediación, para aportar al aprendizaje en la práctica mediadora de los profesionales supervisados, con la aplicación de uno o dos casos reales similares, ya sea en mediaciones realizadas con actores de experiencia en la materia o usuarios reales, que se ha demostrado sirven al mismo propósito.

Finalmente, parece importante sugerir que la aplicación de la supervisión, se debe hacer con una periodicidad anual, de modo que permita la evaluación periódica de los/as mediadores/as que mantienen contrato con el Estado, con igual regularidad que otros funcionarios públicos, para mantener estándares de mejoramiento continuo de la calidad y para evaluar la aplicación de las nuevas orientaciones de las políticas públicas que fundamentan el derecho de familia y aportan al acceso a la justicia.

BIBLIOGRAFÍA.

ACUÑA SAN MARTÍN, M. (2011) *Efectos jurídicos del divorcio*, Abeledo Perrot y Thompson Reuters, Santiago de Chile.

AGUILAR IBAÑEZ, M. José (1994) *Introducción a la supervisión*, Editorial Lumen, Colección Política, servicio y trabajo social. Buenos Aires.

BARCIA LEHMANN, Rodrigo (2012) *Una mirada al cuidado personal y en especial a los artículos 224, 225. 1º y 3º del Código Civil y 42 de la Ley de Protección a Menores, desde la perspectiva del Interés Superior del niños*, en Estudios de Derecho Civil VII (X Jornadas de Derecho Civil), editorial Abeledo Perrot, Legal Publishing y Thompson Reuters, Santiago de Chile.

BARCIA LEHMANN, Rodrigo (2013) “Facultades y derechos compartidos respecto de los hijos: una mirada desde el Derecho Comparado”. Revista de Derecho Universidad Católica del Norte, Sección: estudios, año 20, N°1, pp. 21-60.

BELOFF, Mary (2010) “Comportamiento humano y justicia: los equipos multidisciplinares en las normas internacionales de protección de los derechos de la infancia y su impacto en las legislaciones nacionales latinoamericanas”, en Fundamentos de psicología jurídica y forense, comp. por Eric García López, México, 261- 277, Oxford University Press.

BRANDONI, Florencia (2011) *Hacia una mediación de calidad*, editorial Paidós, Buenos Aires.

CASTEJÓN COSTA, J. L. (1997). *Introducción a los métodos y técnicas de investigación y obtención de datos en psicología*. Sant Vicent del Raspeig, España: ECU.

Checklist Mesa de Género del sistema Naciones Unidas sobre asuntos de género en proyectos (2011).

Contenido en: <https://www.humanitarianresponse.info/fr/operations/colombia/document/checklist-mesa-de-g%C3%A9nero-del-sistema-naciones-unidas-sobre-asuntos-de>

CORREA, P. (2014) “La experiencia de la mediación familiar en Chile. Elementos para una política pública futura”. Revista chilena de Derecho y Ciencia Política, mayo- agosto, ISSN 0719-2150, vol. 5, N° 2, pp. 111-138, DOI 10.7770/RCHDYCP-V5N2-ART734. Disponible en www.dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4828164.pdf

CRONBACH LJ, SCHONEMAN P, MCKIE D. (1965) *Alpha coefficient for stratified-parallel test*. Educ Psychol Meas.

Educarchile.cl. Disponible en:

http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/Image/pasionliderar/2011/pdf/competencia5/C5_AC2_R2_ejemplo.pdf

- ELNA DE JOG, Elena (2009). *Familia. Representaciones y significados*. Espacio. Buenos Aires
- FERNÁNDEZ, C. Y COLS (2013) “Calidad de la mediación. Teoría versus práctica”, Revista Momento, Serie Ciencias Sociales, Año 28, N° 5. Disponible en <https://s3.amazonaws.com/asies-books/books/20135.pdf>
- FOLGER, Joseph (1993). *La promesa de la mediación*. Gránica. Barcelona.
- GAITÁN, Lourdes (2006). *Sociología de la Infancia*. Ediciones Síntesis. Barcelona
- GARCÍA, Leticia y otros (2009). *Hijos alineados, padres alienados*. Ediciones Reus. Madrid.
- GARCÍA PETIT, M.; AGUILERA LILLO, G. “Tres problemas jurídicos asociados al control y supervisión de los mediadores familiares”. En revista CREA Universidad Católica de Temuco, s/a, pp. 101-115. Disponible en http://repositoriodigital.uct.cl/bitstream/handle/10925/199/CREA_03_2009_6_art8.pdf?sequence=1
- GAVRIELIDES, Theo (2015) *Restorative Justice. The Library of Essays on Justice*. Farham: Ashgate Publishing.
- HERNÁNDEZ-SAMPIERI, Roberto, et al., (2003), *Metodología de la Investigación*, editorial McGraw-Hill, México D.F
- JIMÉNEZ ALLENDES, María Angélica et al (2011) *Violencia contra la pareja en la justicia penal, mayores penas, mayor violencia*, Editorial Librotecnia, Santiago de Chile.
- KERLINGER, Fred (2002) *Investigación del Comportamiento*, McGraw-Hill/Interamericana Editores, México D.F.
- LATHROP, Fabiola (2010) “Custodia compartida, acuerdo de los padres y establecimiento de oficio: un fallo en ausencia de la ley”, Revista de Derecho, Vol. XXIII, N°2, pp. 414- 474, Santiago de Chile.
- LATHROP, Fabiola (2013). *Nueva institucionalidad de infancia y adolescencia en Chile. Aportes de la sociedad civil y del mundo académico*. Norma. Santiago de Chile.
- LEHTINEN, U. Y LEHTINEN, JR. (1982) “Service Quality: A Study of Quality Dimensions”. The Services Industries Journal, vol. 2 núm. 3. Disponible en <https://technopreneurship.files.wordpress.com/.../dra>.
- LLOVERAS, Nora y otros. (2010) *Los derechos de los niños, niñas y adolescentes*. Ediciones Alveroni. Buenos Aires.
- LOMBARDO, E. (2003) “El Mainstreaming de género en la Unión Europea”, Revista Aequalitas, revista Jurídica de igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, vol. 10- 15, Mayo- Diciembre, p. 6-11. Disponible en: http://pendientedemigracion.ucm.es/info/mageeq/documentos/Art_MainstreamingUE.pdf
- López, Ema (2016) *Mediación y calidad*. Disponible en http://www.cambrabcn.org/documents/1533402/1541141/GTM5_TRIBUNA_Mediacion+y+calidad_Emma+Lopez_Ok.pdf?version=1.0
- MERINO, C. (2012). *La mediación familiar en situaciones asimétricas*. Ediciones Universidad Complutense de Madrid. Madrid.
- MERTON, Robert. (2003). *Teoría y estructuras sociales*. Fondo de Cultura Económica de España. Madrid.
- Migrainfo 26, Diputación de Barcelona (2008) *Balance del espacio de seguimiento y supervisión de la práctica profesional de mediadores y mediadoras comunitarios*. Tercer Trimestre. Disponible en <http://www.diba.cat/butlletins/detallRevista.asp?id=6165>

MINISTERIO DE JUSTICIA DE CHILE- AGCI- UNIÓN EUROPEA (2010) *Mediación y resolución colaborativa de conflictos, un aporte a la cohesión social*. Editado por el Ministerio de Justicia de Chile.

MONTECINOS, S. (1991) *Madres y Huachos, Alegorías del Mestizaje Chileno*. Ediciones Universidad de Chile.

MUÑOZ LEÓN, Fernando (2015) “¿Hacia la academización de las facultades de derecho en Chile? Un análisis teórico y comparado del conflicto de las profesiones”, *Revista de Derecho (Valdivia)*, Volumen XXVII, pp. 81-95.

NASH, C. *Compilador*. (2014) *Derechos Humanos y Mujeres. Teoría y Práctica*. Centro de Derechos Humanos. Ediciones Universidad de Chile.

ORTEMBERG, Osvaldo (2006) *Mediación en la violencia familiar y en la crisis de la adolescencia*. Paidós. Buenos Aires.

PADUA, Jorge. (1982) *Técnicas de investigación*. Fondo de Cultura Económica.

PITA FERNÁNDEZ, S., Pértegas Díaz, S. (2002). *Cuadernos de atención primaria*. Disponible en: http://www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti_cuali/cuanti_cuali.asp

PREYER, Gerhard (2016) “Una interpretación de la globalización: un giro en la teoría sociológica”. *Revista mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, Universidad Autónoma de México, Nueva Época, Año LXI, N° 226, enero- abril, pp. 61-88, ISSN 01851918

RAWLS, John (2002) *La justicia como equidad: una reformulación*, edición Erin Kelly trad. Andrés de Francisco, editorial Paidós, Barcelona, pp. 42-74.

ROCHÉ CISNEROS, Joaquín Arnulfo (2011) *La mediación y sus principios*. Disponible en www.imet.gob.mx/arts_dirgral/art004.htm

RODRIGUEZ PINTO, María Sara (2009) “El cuidado personal de niños y adolescentes en la familia separada: criterios de resolución de conflictos de intereses entre padres e hijos en el nuevo derecho chileno de familia”, en *Revista Chilena de Derecho*, Vol. 36, N° 3, Santiago, pp. 545-586

SALLARD, Silvia (2009) *Mediación, Supervisión y Contención. Una visión tridimensional*. Universidad de Sonora. México.

SERRANO, G; LOPES, C; RODRÍGUEZ, D; MIRÓN, L. (2006) “Características de los mediadores y éxito de la mediación”, *Anuario de Psicología Jurídica*, vol. 16, pp. 75-88, Colegio oficial de Psicólogos de Madrid, Madrid. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/3150/315024763006.pdf>

STEIN, Alex (2015) “Contra la prueba libre” en *Revista de Derecho (Valdivia)*, Volumen XXVII, pp. 467-480.

SUARES, Marinés. (2002). *Mediando en sistemas familiares*. Paidós. Buenos Aires.

Unión Europea. Glosario “Mainstreaming y políticas de igualdad de género en Europa”. Disponible en: <http://www.ucm.es/info/mageeq/glosario.htm>

UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN (2006) *Estudio Calidad del Servicio de Mediación Licitado por el Ministerio de Justicia*, Ministerio de Justicia, Santiago de Chile. Disponible en http://www.mediacionchile.cl/MinJusPubl/Sitio/pub_estadisticas.aspx

VELOSO, Paulina (1999) “Igualdad y relaciones familiares”, en Revista Jurídica de la Universidad de Palermo, Editorial SELA, Buenos Aires.

VILLACAMPA ESTIARTE, Carolina (2012) “La Justicia Restaurativa en los supuestos de violencia doméstica y de género”, en La Justicia Restaurativa, desarrollo y aplicaciones, editorial Comares, Granada.

Informes e instructivos de la Unidad de Mediación del M. Justicia en temas de VIF, Cuidado Personal, Corresponsabilidad, Pensión de alimentos. Disponibles en www.mediacionchile.cl

Normas citadas:

Ley N° 19.968 sobre Tribunales de Familia (30-08-2004)

Ley N° 20.260 sobre Tribunales de familia y sus actualizaciones (15-09-2008)

Ley N° 20.680 sobre Corresponsabilidad Parental (21- 06-2013).