

¿Existe Insatisfacción de los usuarios sobre los Servicios Prestados por los Centros de Mediación Familiar Licitados de Chile? ¿Cuáles serían sus causas?

Is there user dissatisfaction with the services provided by the centers?

Family Mediation Tendered in Chile? What would be its causes?

Roxana Ximena Hamasaki Herrera¹

RESUMEN

El objetivo de este artículo es conocer si existe insatisfacción de los usuarios respecto de los servicios que prestan los centros de mediación familiar licitados en Chile y cuales son sus causas. Para lo que se utilizó una metodología mixta de enfoque cualitativo y cuantitativo, de diseño exploratorio con fuentes secundarias. Frente a lo que se concluye que si bien los estudios reflejan que existe un alto nivel de satisfacción de parte de los usuarios del sistema de Mediación Familiar Licitado, la opinión de los mediadores y administrativos no parece coherente con este resultado debido a que el servicio que ofrecen los centros licitados, se sostiene mediante escasos fondos entregados por el Estado, lo que limita la posibilidad de que las instituciones mediadoras ofrezcan condiciones adecuadas de tiempo, jornadas y remuneración a sus trabajadores para efectos de abordar con calidad el servicio que prestan a los usuarios de estos centros.

Palabras clave: satisfacción usuaria, percepción de Mediadores y administrativos, Servicio licitado, Mediación Familiar

ABSTRACT

The objective of this article is to find out whether there is user dissatisfaction with the services provided by the family mediation centers tendered in Chile and what are the causes of this dissatisfaction. For this purpose, a mixed methodology of qualitative and quantitative approach was used, with an exploratory design and secondary sources. It is concluded that although the studies reflect that there is a high level of satisfaction on the part of the users of the tendered Family Mediation system, the opinion of the mediators and administrative staff does not seem consistent with this result because the

¹ Ing. en Adm. de Recursos Humanos, Cámara de Comercio de Santiago, Magíster C en

service offered by the tendered centers is supported by scarce funds provided by the State, which limits the possibility for the mediating institutions to offer adequate conditions of time, working hours and remuneration to their workers in order to provide a quality service to the users of these centers

Palabras clave: insatisfacción de los usuarios, servicio licitado, mediación familiar

I.- Introducción

La mediación familiar es una herramienta crucial en la resolución de conflictos y la promoción de acuerdos equitativos entre partes en disputa, especialmente en contextos de familia donde existe una alta carga emocional y tensión. En muchos países, incluidos Chile donde el Estado interviene a través de sistemas de mediación familiar licitada, se busca ofrecer un servicio accesible y de calidad a las familias en conflicto. Sin embargo, la efectividad de estos servicios puede verse comprometida por diversos factores que afectan su funcionamiento y la satisfacción de los usuarios.

Este artículo aborda un problema significativo: la satisfacción o insatisfacción de los usuarios con el servicio de mediación familiar licitado ofrecido por el Estado en Chile.

Es así como la pregunta de investigación que se plantea es: ¿si existe satisfacción de los usuarios con los servicios de mediación licitados del Estado y si esta opinión es coherente con la percepción de los mediadores y administrativos que prestan los servicios de mediación?

Como hipótesis se propone, que a pesar de los esfuerzos destinados por el Estado por proporcionar servicio mediación familiar de buena calidad a través de centros licitados, este esfuerzo se ha visto opacado ante la percepción de los mediadores y administrativos, se ha observado que, sin perjuicio que indicadores de resultados de satisfacción de los usuarios de los servicios de mediación licitados presentan un alto nivel de satisfacción, no es compartida por sus trabajadores, dado que se manifiesta que el servicio es inadecuado para satisfacer las necesidades de las partes involucradas, la problemática principal radica en la limitación de recursos financieros asignados por el Estado a estos centros de mediación. Los escasos fondos, han

generado una serie de restricciones operativas que afectan directamente la calidad del servicio. Entre las consecuencias de esta limitación financiera se encuentran la insuficiencia en la oferta de tiempo adecuado para cada caso, la falta de jornadas laborales apropiadas y la baja remuneración para los trabajadores de mediación. Estos factores impactan negativamente en la capacidad de los centros para proporcionar una atención eficaz y adaptada a las necesidades específicas de los usuarios.

La insuficiencia de fondos asignados limita la capacidad de los centros de mediación familiar a proporcionar condiciones adecuadas en términos de tiempo, jornadas y remuneración de los trabajadores, y, en consecuencia, afecta negativamente la calidad del servicio ofrecido.

Esta hipótesis establece una relación directa entre la falta de recursos financieros y la calidad del servicio, así como su impacto en la satisfacción del usuario. La investigación se centraría en verificar esta relación mediante el análisis de datos cualitativos y cuantitativos, identificando las causas específicas de la satisfacción de los usuarios respecto al servicio y la percepción de los mediadores evaluando su impacto en este.

Es así como, debido a que los centros de mediación licitados cuentan con acotados fondos económicos, los que son entregados por el estado a los particulares para que ofrezcan un servicio de calidad, lo que ha dificultado a estos centros el tener satisfechos a sus trabajadores, debido a la retribución económica que reciben versus a la gran carga laboral a la se deben enfrentar día a día. Por otra parte estas entidades privadas deben cumplir con altos estándares y obligaciones, tales como proporcionar una infraestructura adecuada a la necesidad de privacidad en la atención de los usuario, espacios cómodos, ventilados e iluminados, debiendo pagar remuneraciones tanto a los administrativos como a los profesionales y cumplir además con las leyes sociales de sus trabajadores, lo que requiere de una gran inversión y costos de administración para los dueños de estos establecimientos quienes para obtener algún margen de ganancia se ven obligados a pagar sueldos mínimos exigidos por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a sus trabajadores. Por esta razón es que los centros entregan como servicio lo mínimo exigido por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Adicionalmente, los escasos recursos con los que cuentan los centros de mediación les impide contratar personal adicional de apoyo para las labores y tareas diarias de sus colaboradores, es por esta razón que encontramos trabajadores cansados y muchas veces estresados por no tener periódicamente momentos de relajación, pausas de distracción, jornadas de autocuidado que les enseñe a bloquear la sobrecarga laboral y emocional, al tener que enfrentarse a la gran cantidad de trabajo con el que deben lidiar diariamente.

1. El objetivo general de este estudio es conocer si existe satisfacción real de los usuarios respecto de los servicios que prestan los centros de mediación familiar licitados, considerando los estudios de percepción usuaria que hace el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y la contradicción entre la percepción de los Mediadores y administrativos de centros licitados y cuales son sus causas. Objetivo que se integra de tres objetivos específicos que son: 1. Evaluar la calidad de los centros de mediación familiar licitados analizados desde la percepción de los usuarios. 2. Identificar la satisfacción o insatisfacción de los usuarios sobre los servicios de mediación familiar licitados en Chile desde la perspectiva de sus profesionales y administrativos. 3. Determinar las posibilidades y obstáculos para mejorar la gestión de la calidad de los centros de mediación familiar licitados en Chile.

El presente artículo se basa en una metodología mixta de enfoque cualitativo y cuantitativo, con un diseño exploratorio que utiliza fuentes secundarias para analizar en profundidad las causas de la satisfacción de los usuarios sobre los servicios de mediación familiar licitados. Al identificar y comprender estas causas, se busca ofrecer una visión detallada sobre cómo las limitaciones presupuestarias influyen en la calidad del servicio y proponer posibles soluciones para mejorar la satisfacción de los usuarios y la efectividad de la mediación familiar en este contexto.

Para lograr estos efectos, se comparará algunos resultados de encuestas realizadas a los usuarios al inicio de la instalación de la mediación como proceso licitado y resultado de encuestas actuales. Adicionalmente se realizará una encuesta a 1 mediador y 1 administrativo pertenecientes a 8 centros de mediación, de los cuales, 4 se encuentran en zona Sur y 4 en Santiago de Chile, indagando sobre su percepción sobre la

satisfacción del usuario con la mediación licitada vinculado a las condiciones laborales de sus trabajadores y la satisfacción que sienten estos en cuanto a su desarrollo laboral.

La estructura de este artículo comienza con una introducción que describe los principales aspectos que analizará este estudio, luego se desarrolla un acotado estado del arte sobre el tema de investigación y después se presentan tres apartados que contienen el marco teórico del estudio en los cuales se desarrollan los objetivos específicos ya individualizados. Finalmente tiene un apartado sobre metodología donde se revisan los resultados obtenidos por el marco teórico, las encuestas a los usuarios y los profesionales y administrativos de los centros mediación familiar licitados y sus resultados.

La innovación y aporte del presente artículo es dar cuenta de un tema poco estudiado por la doctrina y que se refiere a la percepción de los usuarios sobre la mediación familiar licitada, algunas de sus principales causas, cuyos resultados podrían permitir mejorar la calidad de la mediación familiar en Chile conforme a las necesidades de los usuarios.

II.- Marco Teórico

En Chile, asistir a una sesión de mediación familiar es requisito previo indispensable para iniciar un proceso judicial en materias de familia (Aguirrezabal,2013), en materias de alimento, cuidado personal y relación directa y regular.

En el año 2004 se promulga la ley 19.968 que crea los Tribunales de Familia, instituyendo la mediación con la finalidad de intentar llegar a acuerdos en materias de familia, como un mecanismo alternativo de la resolución de conflictos voluntarios. Luego se modificó esta normativa por la ley 20.286 la cual exige recurrir en estas materias en forma previa y obligatoria a un proceso de mediación debido al poco uso que se le dio en un comienzo a este mecanismo en materias de familia (González,2018). Adicionalmente, es posible tratar con acta de mediación completa y suficiente estas mismas materias en caso de divorcio voluntario de las partes.

Así mismo, es posible terminar estos procesos de mediación con un acta de acuerdo que debe ser sometida a la aprobación de tribunales de familia en todo lo que sea conforme a derecho o bien terminar con un certificado de mediación frustrada

en caso de que no exista acuerdo entre las partes o que algunas de ellas no asista a la sesión de mediación.

Este mecanismo de mediación en materia de familia es coordinado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a través de los centros de mediación lícitada en todo el territorio nacional, el que es gratuito para los usuarios que buscan una manera menos burocrática y sencilla de resolver un conflicto, con soluciones más integrales conforme a las necesidades de las partes y las relaciones de familia, teniendo como objetivo secundario descongestionar los tribunales de una gran cantidad de situaciones litigiosas sobre conflictos de familia. (González, et al,2018).

Ahora bien, con el transcurso del tiempo, sin perjuicio de que los tribunales han recibido menos demandas por las materias antes descritas, se ha aumentado la cifra de procesos de mediación frustradas y bajado las cifras de acuerdos como veremos más adelante en las estadísticas de este trabajo. (Minju,2023).

Por otro lado, tenemos la evaluación que realizan aleatoriamente los usuarios luego de haber asistido a sesiones de mediación familiar en centros lícitados, en estas evaluaciones se mide la atención de los administrativos, la calidad y competencias de los mediadores y las infraestructuras de los centros. Según el informe “Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Sistema Nacional de Mediación Familiar” Acnexo (Minju.2023).

En cuanto a la calidad de los servicios de mediación familiar hay autores que la cuestionan planteando algunas interrogantes, como: ¿qué mecanismos pueden utilizarse para mejorar la calidad del servicio prestado por el mediador?, ¿cómo se establecen los estándares de calidad?(González y Cuevas,2020).

Respecto al estado del arte en materia de supervisión de la calidad de los servicios de mediación familiar, se ha dado cuenta de que en Iberoamérica se conocen pocas experiencias en profundidad sobre la materia, especialmente que cuenten con sistemas estandarizados de evaluación de la calidad aplicados a nivel nacional.(González et al, 2018).

En países como Argentina, la regulación normativa alude a competencias que deben presentar los mediadores, tales como tener una escucha activa, contar con capacitación específica, entrenamiento en problemáticas familiares, tener habilidades de comunicación, ser neutral, imparcial, ser creativo y mantener una actitud ética y confidencial. (García y Aguilera, 2009). Ahora bien, además, la regulación normativa alude a competencias tales como saber escuchar, tener una capacitación específica y entrenamiento en el tratamiento interdisciplinario de una problemática familiar, entre otras (García y Aguilera, 2009).

Por otra parte, en Guatemala existe una investigación que versa sobre la observación de casos de mediación y aplicación de una guía de observación que da cuenta de la calidad de procesos de mediación en 14 casos observados, durante un lapso de 20 días aproximadamente, la cual arroja como resultado un parcial cumplimiento de las funciones mediadoras, recomendando la incorporación de sistemas de monitoreo y evaluación efectivos y permanentes (Fernández y Cols, 2013).

En España se realizan procesos de supervisión que contemplan trabajo clínico y análisis de casos, en materia de mediación comunitaria más que en el área familiar. También en diversas comunidades autónomas de este país, tales como Cataluña, Valencia y Galicia, entre otras, se ha regulado la mediación por recomendación del Consejo de Europa a partir del 16 de septiembre de 1986, como vía alternativa para prevenir y reducir la excesiva carga de los tribunales de justicia, y no como una mejor manera de abordar un conflicto de familia, lo que nos hace plantearnos la relevancia que se le da a la calidad en dichos procesos. (González, 2018).

En Chile existían desde el año 2004 dudas acerca de la calidad de los servicios de mediación familiar que ofrecía el Estado a través de los mediadores licitados. Tema que era especialmente relevante debido a que los ciudadanos que debían resolver un conflicto en las más usuales materias de derecho de familia debían recurrir a los servicios de mediación antes de intentar una acción judicial, lo que convertía este mecanismo en un eslabón importante de la solución jurídica que propone el derecho, cuyo acuerdo debía ser aprobado por el poder judicial, quien estaba a cargo también de su cumplimiento, con los que se comprometía la calidad de los servicios de los poderes ejecutivo y judicial del país. (González y Cuevas 2020).

Es así como, para garantizar la 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 Justicia y Derechos Humanos, conforme lo establecido en la Ley n.º 19.968 de 2004.

En este sentido, desde el año 2006 y hasta la fecha, en Chile ha venido operando un sistema de licitaciones destinadas a la contratación de los servicios de mediadores familiares que garanticen la adecuada cobertura de estos servicios a nivel nacional, los cuales otorgan servicios al 87% de la población en esta materia. (González, 2018).

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 para evaluar y perfeccionar los servicios de mediación, con miras a alcanzar estándares adecuados de calidad.

Según González, (2020) podemos afirmar que, el concepto de calidad ha evolucionado, ya no solo se relaciona con aumentar la productividad o mejorar el servicio al cliente; sino que se trata de buscar los máximos estándares deseables; es una filosofía; un estilo de vida; una cultura, donde lo principal es el servicio completo” (Díaz, 2016,128). Con un denominador común, que es construir y alcanzar estándares de excelencia.

Se podrá replicar que la mediación como vía de resolución de conflictos se caracteriza por ser más expedita y desformalizada que el juicio, pero en una sesión es imposible que se plasmen los principios ideológicos de esta disciplina: igualdad, voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad, interés superior del niño y opinión de terceros (Baruch Bush, R. y Folger, J., 2006, 46 -50). Los que requieren una secuencia o serie de actos que se despliegan en el tiempo en sesiones continuas, que procura generar una nueva pauta de interacción comunicacional entre las partes y un clima de confianza, lo que da estabilidad al acuerdo.

Dado que para evaluar la calidad de la mediación existen criterios cualitativos, como, el grado de participación de los usuarios, su percepción sobre el acceso a la justicia a partir de la experiencia y la perdurabilidad del acuerdo. En otro ámbito de la calidad, algunos indicadores que usa el MINJU para evaluar los centros licitados son: 1º el ingreso al menos del 90% de las causas derivadas a más tardar el día siguiente hábil

desde la comunicación al SIMEF y que se acompañen los documentos de respaldo de al menos el 75% de las causas. Lo que es importante para llevar un control de las causas mediadas y datos estadísticos fidedignos. El 2° indicador es que los mediadores licitados obtengan un promedio de calificación en conocimientos específicos igual o superior a 5,5 y el 3° indicador, es que el promedio de calificación del centro licitado en la encuesta de satisfacción de usuarios y/o instituciones relacionadas al proceso, sea igual o superior a 5,5. También las bases administrativas y técnicas de la Resolución N° 189 de 2011, acentuaba exigencias de formación, experiencia y disponibilidad horaria del mediador, lo que no siempre permite lograr la calidad de la mediación (Palavecino, A. 2011, 135).

Por otra parte, en cuanto al control de los mediadores, el artículo 113 de la ley 19.968, prevé la aplicación de sanciones a éstos por incumplimiento de sus obligaciones, que van desde amonestaciones, suspensiones hasta la cancelación de la inscripción, mediante procedimiento seguido ante la Corte de Apelaciones. También el Colegio de Mediadores de Chile A.G. Se constituyó el año 2002 como una asociación de profesionales destinada al desarrollo, difusión, perfeccionamiento, protección y control de la actividad. (González, 2020).

Existen en Chile importantes estudios anuales sobre la percepción de los usuarios de la calidad de la mediación familiar licitada los que se han realizado a través de acnexo, (dic 2023), entregando como resultados una disminución en satisfacción de usuarios según lo siguiente:

“La satisfacción inicial presenta un 59,2% de usuarios satisfechos y un 23,7% de usuarios insatisfechos, alcanzando, para la satisfacción inicial, un 35,5% de ISN (índice de satisfacción neta), disminuyendo respecto a la medición anterior bajando cerca de 20 puntos porcentuales. La satisfacción final, por su parte, presenta un nivel de satisfacción de 67,8% y uno de insatisfacción de 18,6%, por lo que el índice de satisfacción neta observado en 2023 corresponde a un 49,2%, disminuyendo respecto de lo levantado el año anterior donde dicho indicador corresponde a 63,8%.”

Es así como podemos observar que en materias de mediación familiar licitada en Chile se han elaborado diversos mecanismos para mejorar la calidad y hacer seguimiento a las competencias de los mediadores durante la última década, sin embargo esto no

necesariamente se condice con la opinión y satisfacción de los usuarios, dado que, sin perjuicio de que en un inicio los estudios que recogían la opinión de los usuarios sobre los servicios de mediación lícitada en familia arrojaban muy buenos resultados esto no siempre se han mantenido en el tiempo según la opinión de esta autora.

1.- La calidad de los centros de mediación familiar lícitados analizados desde la percepción de los usuarios.

Según González y Cuevas (2020), la calidad de este servicio ha avanzado progresivamente en la última década, lo que se ha logrado a través de la aplicación de una nueva metodología de evaluación de la calidad, incorporada de forma sistemática y uniforme en todo el país. Esta Metodología ha contribuido a mejorar el acceso a la justicia en Chile, debido a que mediante la aplicación de un sistema colaborativo validado como es la mediación familiar, se resuelven de manera más eficiente e integral los conflictos jurídicos en materia de familia (Brandoni, F., 2011), según lo reconocen los estudios de percepción de sus usuarios (Capsis).

Según González (2020), la calidad del proceso de mediación puede ser evaluado desde la percepción que tienen las partes del proceso durante la prestación del servicio, también la calidad como resultado, como aquella que es juzgada por el consumidor después de la prestación del servicio, siendo su control difícil de determinar con parámetros cuantitativos y estadísticos (Lehtinen, U. Y Lehtinen, J.R., 1982), (González, I y Cuevas B. 2020) por lo que el enfoque que usamos en este estudio evalúa las competencias y destrezas del mediador en el proceso, lo que permite obtener resultados que dan satisfacción a los usuarios y operadores, interpretando la calidad técnica del mediador, a la que contribuye su formación, acreditación profesional y funcional, respetando a las normas del proceso y a los códigos deontológicos y éticos (Aguilar M. 1994).

Sin embargo hoy, existen en Chile importantes estudios anuales sobre la percepción de los usuarios de la calidad de la mediación familiar lícitada, los que se han realizado a través de acnexo, (dic 2023), entregando como resultados una disminución en satisfacción de usuarios según lo siguiente:

La presente investigación utilizó como metodología una estrategia mixta de enfoque cualitativo y cuantitativo que buscó hechos y datos numéricos para cuantificar la satisfacción e insatisfacción de los usuarios en los centros de mediación licitados, utilizando diseño exploratorio con fuentes secundarias principalmente referidos a encuestas realizadas en el 2016 al 2023 por el Ministerio de Justicia y DDHH a los usuarios de manera aleatoria.

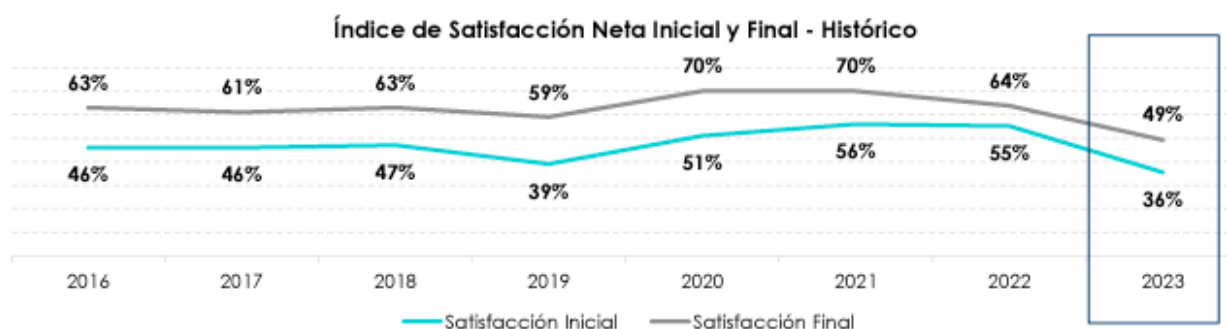
El estudio fue realizado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Acnexo(2023) implementó como técnicas de recolección de información de encuestas telefónicas a usuarios/as del Sistema de Mediación Familiar. La cobertura del estudio fue a nivel nacional, estando representadas 16 regiones del país, tanto para la medición del Sistema Nacional de Mediación Familiar de manera presencial como atenciones remotas mediante videoconferencia. La muestra está constituida por un total de 8.678 casos, 5.626 para usuarios/as con mediación presencial y 3.052 para usuarios/as con mediación remota.

Resultados Cuantitativos Satisfacción de Usuarios

2.²



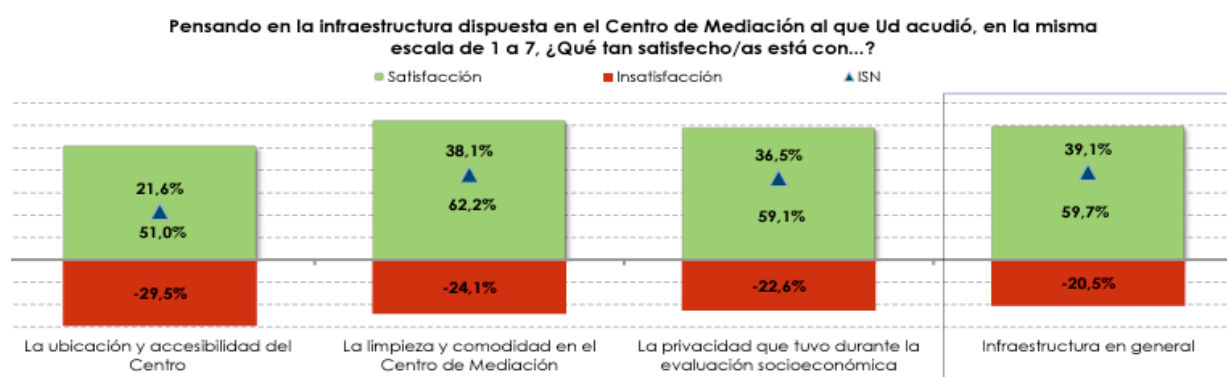
² Cuadro de propiedad del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2023



La satisfacción inicial presenta un 59,2% de satisfechos y un 23,7% de insatisfechos, alcanzando, para la satisfacción inicial, un 35,5% de ISN, disminuyendo respecto a la medición anterior bajando cerca de 20 puntos porcentuales. La satisfacción final, por su parte, presenta un nivel de satisfacción de 67,8% y uno de insatisfacción de 18,6%, por lo que el índice de satisfacción neta observado en 2023 corresponde a un 49,2%, disminuyendo respecto de lo levantado el año anterior donde dicho indicador corresponde a 63,8%. (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos 2023)

Infraestructura Del Centro de Mediación Visitado Satisfacción de Usuarios

3.³



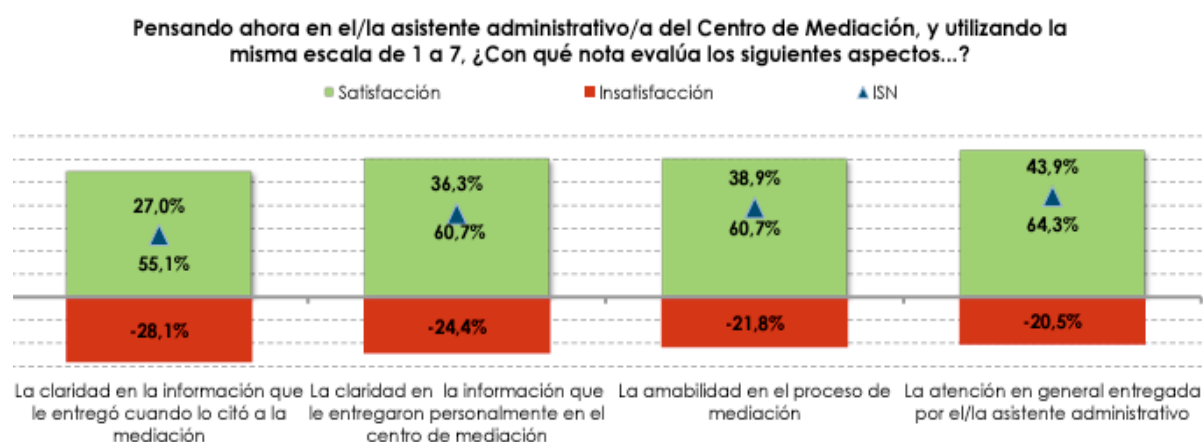
A nivel general, se observa un porcentaje de satisfacción de 59,7% frente a un 20,5%

³ Cuadro de propiedad del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2023

de insatisfechos, registrando un ISN de 39,1%. En cuanto a los distintos aspectos evaluados, se observa que la comodidad y limpieza, junto a la privacidad que tuvieron las y los usuarios durante la evaluación socioeconómica, fueron los mejor evaluados, con indicadores netos de 38,1% y 36,5%, respectivamente. A nivel histórico, la ubicación y accesibilidad del Centro es el aspecto más castigado por las y los usuarios, este año el indicador neto alcanzó un 21,6%, disminuyendo respecto al 2022 (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2023).

Asistentes Administrativos Satisfacción de Usuarios

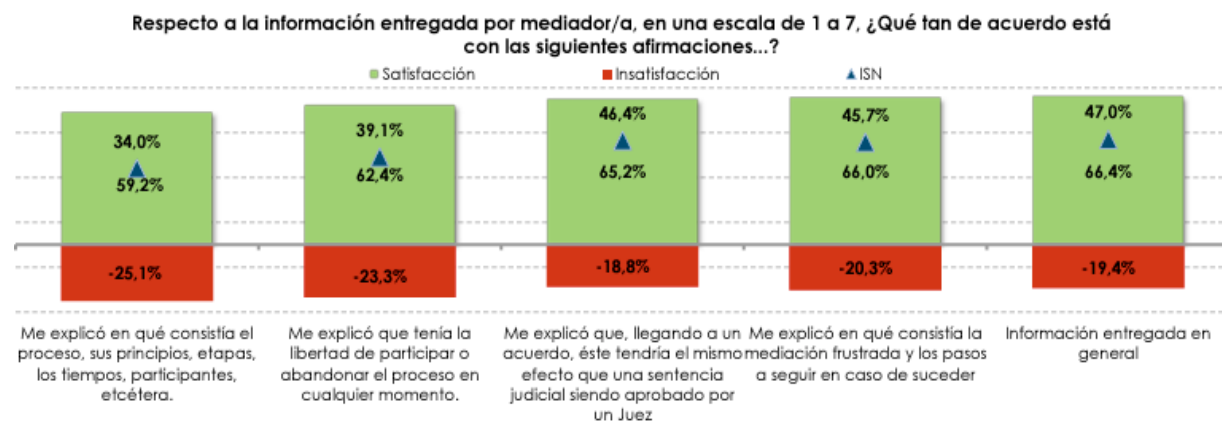
4.⁴



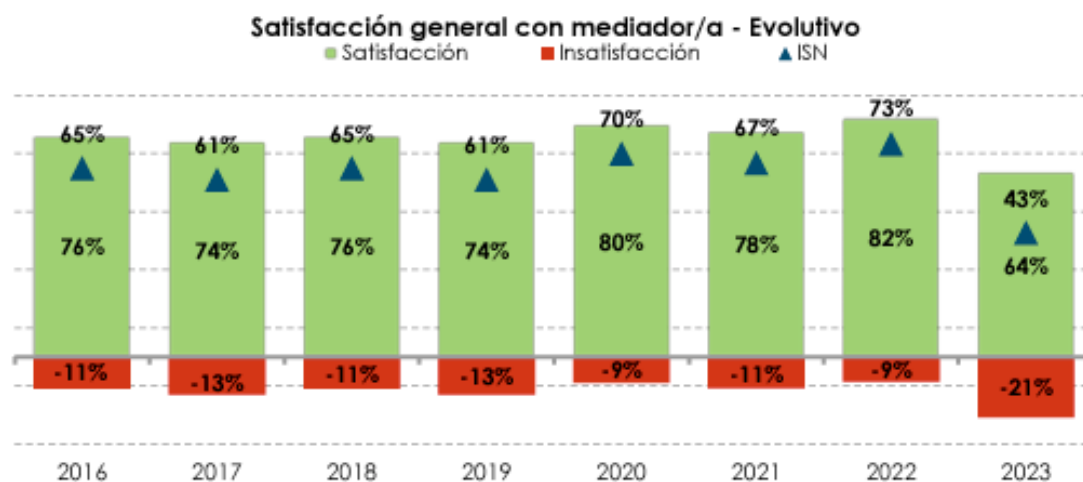
La satisfacción en general con el asistente administrativo del Centro de Mediación alcanza el 64,3% de usuarios satisfechos, frente a un 20,5% de usuarios insatisfechos, lo que entrega un ISN de 43,9%. El aspecto mejor evaluado es la amabilidad del asistente en el proceso de mediación, que da cuenta de un ISN de 38,9%, mientras que el aspecto que presenta un menor indicador en este caso es la claridad en la información que le entregó cuando lo citó a la mediación. (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2023).

Proceso de Mediación / Respecto a la Información Satisfacción de Usuarios

⁴ Cuadro de propiedad del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2023

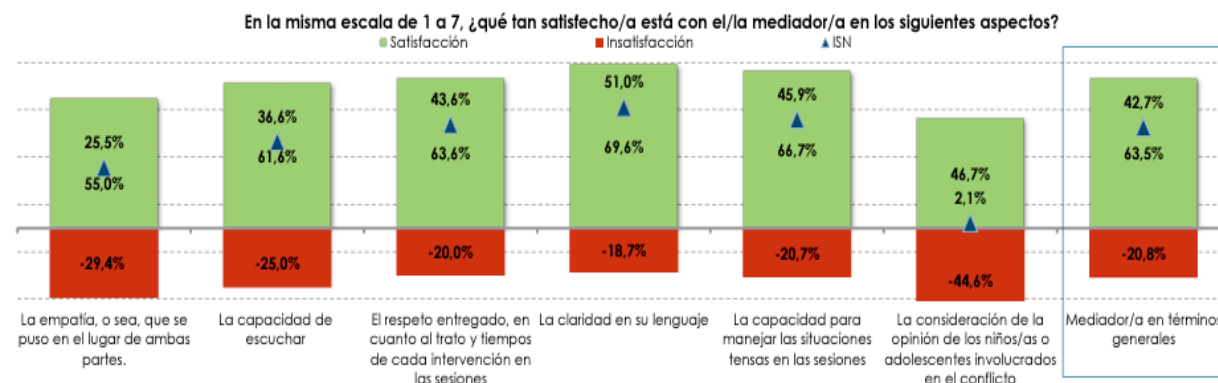
5.⁵

Evaluación del Mediador Satisfacción de Usuarios

6.⁶

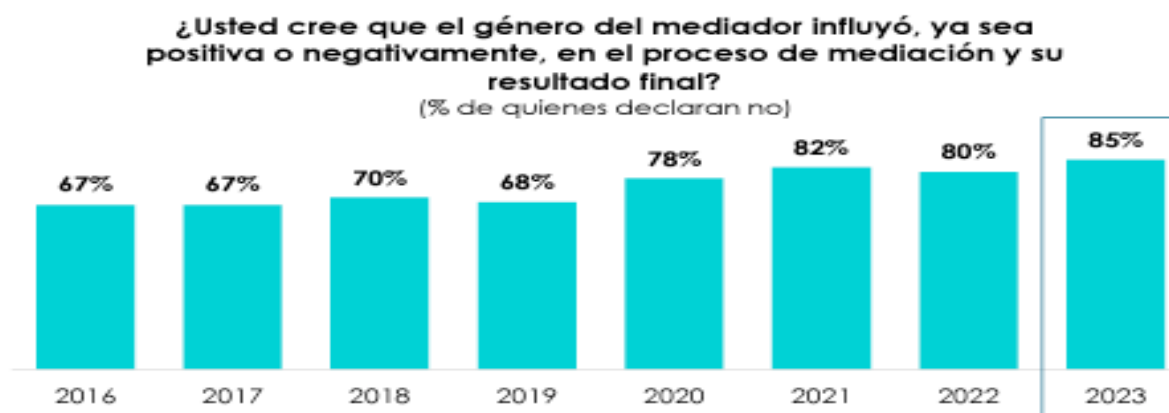
⁵ Cuadro de propiedad del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2023

⁶ Cuadro de propiedad del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2023



7.7

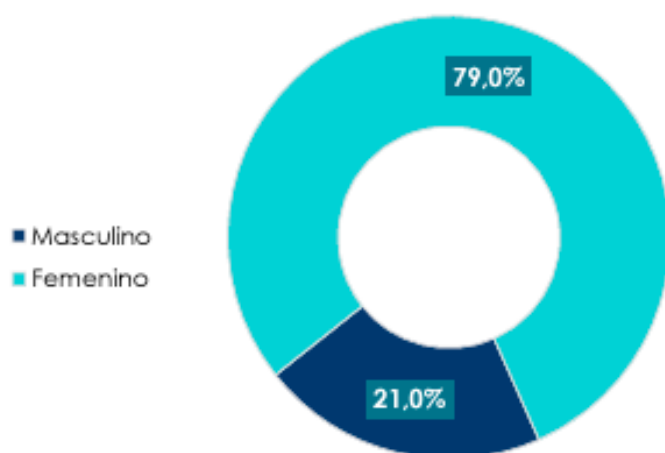
Evaluación del Mediador / Género Satisfacción del Usuario



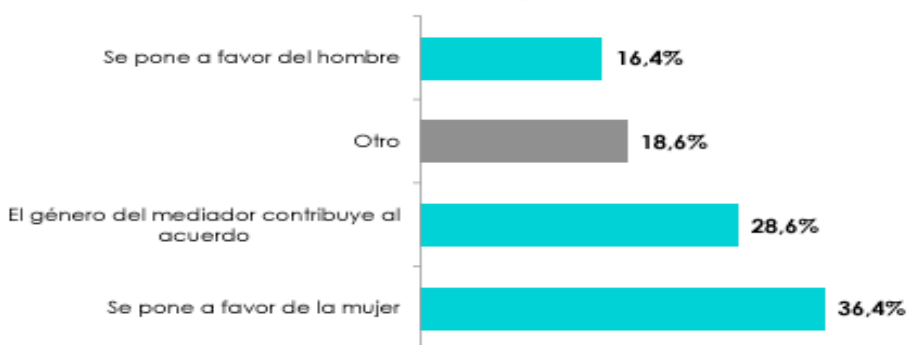
⁷ Cuadro de propiedad del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2023

8.⁸

¿El o la mediadora a cargo de su proceso de mediación, era de género?



¿Por qué influye el género del mediador/a?
(Sólo quienes declaran sí influye el género del mediador)



El personal mediador es principalmente mujer, con un 79%. El principal motivo es que se pone a favor de la mujer, con un 36,4% de usuarios/as que declararon que efectivamente influyó el género del mediador. El segundo principal es que el género del mediador presentó el porcentaje de influencia de un 28,6% mayor que el 32,1% de la medición 2022.

2.- La perspectiva de profesionales y administrativos de los centros de Mediación Licitados sobre la satisfacción o insatisfacción de los usuarios de los servicios en Chile

Varios investigadores, han examinado el significado de la calidad en el servicio

⁸ Cuadro de propiedad del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2023

(Lehtinen y Lehtinen, 1982) que define sus dimensiones desde la perspectiva de los consumidores, que la perciben y evalúan. Así nos referirnos a la calidad percibida, como el criterio del cliente acerca de la excelencia o superioridad de una entidad en su conjunto (Zeithaml 1987)

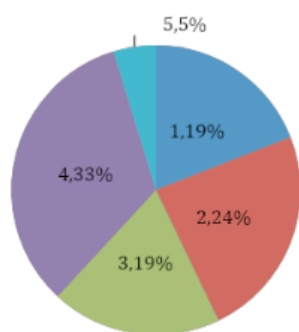
De esta manera, la elaboración y prueba del instrumento denominado ECAME ("Evaluación de la calidad del proceso de mediación familiar") puede considerarse una innovadora iniciativa del Ministerio de Justicia, que constituye un importante avance en un proceso iniciado hace ya unos años, en pos del mejoramiento de la calidad de este servicio, que se suma a otros procesos, tales como: el registro de mediadores, que posee exigencias de formación teórica y práctica; las pruebas de conocimientos aplicadas a estos mediadores a nivel nacional; el examen psicolaboral para su selección; las capacitaciones a los mediadores contratados por el Estado, y las supervisiones periódicas de la calidad del servicio que prestan, usadas para contribuir a la mejora continua de la calidad de la mediación familiar lícitada. (González y Cuevas, 2020).

Según Palavecino A., (2011, 142), al inicio de la instalación del modelo de mediación familiar lícitada, se constataba que existía un modelo express de dudosa calidad, que no lograba plasmar los principios que rigen esta disciplina, privilegiando los acuerdos sin importar cómo y en cuanto tiempo se haya arribado a estos. Así, en contadas ocasiones las partes fueron citadas a una segunda sesión, agotándose todas las etapas del proceso en una sola reunión, cuya duración fluctúa entre 45 a 90 minutos. Lo que es incentivado por las bases iniciales de licitación, remunerando solo las causas terminadas con acuerdo total, aprobado judicialmente y causas frustradas con asistencia de ambas partes, sin importar el número de sesiones, como si se tratara de una obligación de resultado del mediador (Moffit, M. 2018, 196), siendo la mediación una obligación de medio, que según Barcia R. (2010, 19) es: "aquella en que el deudor pone a disposición del acreedor sus conocimientos en determinada ciencia o arte, sin obligarse a un resultado concreto". Y además como lo que se pagaba eran sumas exiguas, la sustentabilidad económica de los centros exigía a los mediadores terminar rápidamente un alto volumen de causas (Palavecino A., 2011, 142).

En este apartado daremos a conocer algunos resultados de encuestas efectuadas a los profesionales y administrativos de los centros de mediación licitados sobre la satisfacción e insatisfacción propia que sienten en los centros de mediación licitados para los que prestan servicio. Para lo se expondrá una sistematización de las respuestas dadas por los profesionales y administrativos de los centros de mediación licitados sobre la satisfacción e insatisfacción de los usuarios sobre los servicios en Chile, lo que se realizó mediante una acotada cantidad de entrevistas (21) semiestructuradas. Las que consultaban su percepción sobre la calidad de los servicios de mediación en materia de familia que prestan a los usuarios y cual es su sentir al respecto.

Los resultados de estas entrevistas dan a conocer la insatisfacción de los mediadores y administrativos de los centros las que podemos sintetizar en las siguientes afirmaciones:

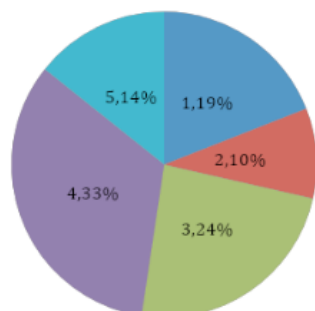
Preg. 1 Considera usted que la jefatura planifica y pone en práctica iniciativas tendientes al desarrollo personal de los trabajadores?



Valores	Afirmaciones	Nº Aciertos
1	Muy de Acuerdo	4
2	De Acuerdo	5
3	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	4
4	En Desacuerdo	7
5	Muy en desacuerdo	1
		21

Como podemos observar, la gran mayoría de los entrevistados no se siente satisfecho con el apoyo recibido por su empleador, esto se relaciona directamente con la falta de recursos financieros entregados por el Estado, para que los centros de mediación licitados pueda destinar parte de eso recursos a implementar actividades extracurriculares como jornadas de esparcimiento, jornadas de autocuidado y talleres de perfeccionamiento para la mejora continua de sus trabajadores.

Preg. 2 Respecto al tiempo destinado a cada sesión, lo considera usted tiempo suficiente para realizar una mediación de principio a fin?



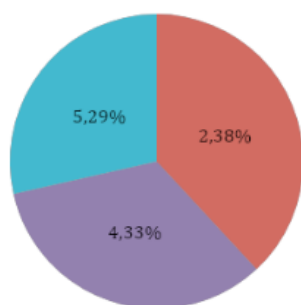
Valores	Afirmaciones	Nº Aciertos
1	Muy de Acuerdo	4
2	De Acuerdo	2
3	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	5
4	En Desacuerdo	7
5	Muy en desacuerdo	3

En este escenario, se puede observar mayoritariamente una insatisfacción de parte de los mediadores encuestados, en cuanto al tiempo que se puede dedicar en cada sesión, mediante entrevista los mismos dijeron que al tener agendas programadas cada una hora, el tiempo es insuficiente debido a que los primeros 15 o 20 minutos se destinan a realizar el discurso inicial y responder las preguntas que tienen los usuarios referente a los procesos, luego una vez terminada esta primera parte se comienza con la lectura y firma de consentimiento informado y es recién en ese momento que el mediador da lugar para que una de las partes pueda dar inicio contando el motivo de su solicitud a mediación, transcurriendo así aproximadamente 10 o 15 minutos más, luego se le da la palabra a la otra parte quien plantea su punto de vista haciendo uso de otros 10 o 15 minutos, en el mejor de los escenarios ya se usaron 45 minutos de la sesión lo que deja un tiempo muy acotado al mediador siempre y cuando ninguna de las partes haya interrumpido el discurso del otro, por lo tanto queda un tiempo muy acotado para que el mediador pueda indagar, reconocer y encontrar la mejor manera de utilizar técnicas de mediación para hacerse de la confianza de las partes y más aún lograr que estos lleguen a un punto medio desde el cual trabajar y así conseguir un acuerdo, lo que lleva a que las partes deban ser citadas a una segunda sesión, lo que muchas veces provoca molestia en los usuarios porque gran parte de ellos llegan con la voluntad y esperanza de salir con un cierre a su problema, pero se encuentran con que deben volver, aquí nace otro gran problema, es que el tiempo para la segunda sesión no puede exceder el tiempo límite y tampoco debe entorpecer la agenda que ya se

encuentra completa a lo menos en las 3 semanas siguientes, por lo que muchas veces hay que reagendar sobre horas colapsando así el centro y la sala de espera.

Con lo antes dicho, nace otro punto importante mencionado por los mediadores y asistentes, es que al haber sobreagendamientos, los mediadores y asistentes no tienen ni un minuto de tranquilidad para descansar o tomarse 5 minutos de relajo entre una sesión y otra.

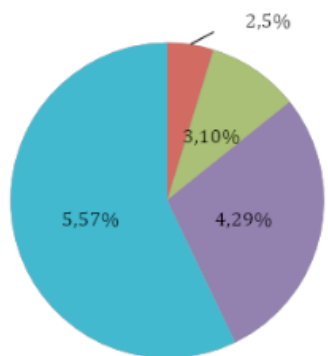
Preg. 3 La empresa se preocupa por entregar periódicamente incentivos económicos a sus trabajadores?



Valores	Afirmaciones	Nº Aciertos
1	Muy de Acuerdo	0
2	De Acuerdo	8
3	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0
4	En Desacuerdo	7
5	Muy en desacuerdo	6
		21

Ante la pregunta de incentivos percibidos, los mediadores y administrativos muestran una clara insatisfacción y esto se debe una vez más a que los centros de mediación actúa con pocos recursos, gran parte de los recursos que entrega el Estado son destinados en mantener la infraestructura y mantención del lugar para lograr buena iluminación, acogedores espacios y al pago de remuneraciones y obligaciones laborales de los mismos trabajadores.

Preg. 4 Cree usted que los usuarios obtienen resultados acorde a sus expectativas en una sesión?



Valores	Afirmaciones	Nº Aciertos
1	Muy de Acuerdo	0
2	De Acuerdo	1
3	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	2
4	En Desacuerdo	6
5	Muy en desacuerdo	12
		21

Se les consultó a los mediadores y asistentes si creían que los usuarios en una sesión cumplían las expectativas con las que llegaban, estos mismos respondieron casi el 100% estar en desacuerdo con la afirmación, debido a que los usuarios al ser informados de una segunda sesión todos mostraban disconformidad con tener que detener la sesión y tener que volver otro día, aunque la mayoría vuelve a la segunda sesión se pierde tiempo en hacer un resumen de lo antes conversado y todos dan claras señales de haber querido cerrar el tema en esa primera oportunidad.

3.- Las posibilidades y obstáculos para mejorar la gestión de la calidad de los centros de mediación familiar licitados en Chile.

Para mejorar la calidad de la mediación familiar licitada en Chile existen criterios cualitativos, como, el grado de participación de los usuarios y su percepción sobre el acceso a la justicia a partir de su experiencia y la perdurabilidad del acuerdo.

Una de las posibilidades para mejorar la gestión de la calidad de los servicios de mediación, dicen relación con implementar adecuadamente un sistema de supervisión de la calidad como el Ecame que se usó del 2010 al 2020 pero aplicado con mayor rigurosidad, sistema que planteaba lo siguiente:

El ECAME, surge en Chile, debido al diagnóstico crítico que se realiza a la calidad de los servicios de mediación familiar que ofrecía el Estado. Tema que era relevante porque comprometía la calidad del servicio de los poderes del Estado Ejecutivo y Judicial. Frente a lo que la autoridad se vio en la necesidad de implementar una política de incentivos para el mejoramiento de los servicios licitados y sus mecanismos de control para superar el modelo vigente (González et al, 2018).

En este contexto, a partir del año 2011, en Chile se han venido replicando buenas prácticas de supervisión entre pares, que tiene como objetivo más que el control, un aprendizaje-acción (Acuña, M, 2011), para lo que se ha utilizado una modalidad de investigación que se mal denominó de desarrollo experimental (Carvajal, L., 2013), que consiste en aprovechar los conocimientos obtenidos de la experiencia práctica para producir nuevos productos y poner en marcha nuevos sistemas para la mejora sustancial de los servicios existentes, produciendo un avance en el proceso de mejoramiento continuo de la calidad de la mediación.

Las supervisiones periódicas de la calidad del servicio de mediación licitados, rescata criterios de supervisión clínica. La que tiene por objeto observar y evaluar la práctica de la mediación familiar licitada en base a una metodología que permite proponer mejoras en la práctica de los procesos de mediación (González I Y Cuevas B., 2020), los que según el estudio de la Universidad de Concepción (2006), garantiza que el Estado pueda ejercer control y dirigir modelos de desempeño útiles, para cumplir el mandato legal.

El año 2013, se elabora y prueba una nueva versión del instrumento de Evaluación de la Calidad, que es denominado ECAME 2.0, por la UCEN, que modifica el instrumento inicial para privilegiar la construcción de un enfoque de procesos en el diseño y ordenamiento de los ítems, determinando 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 públicas observadas que pueden ir variando en el tiempo, según el énfasis de las políticas públicas, sin focalizarse en modelos de mediación determinados.

La UCEN, realizó siete estudios, que contienen investigaciones aplicadas sobre el sistema de supervisión de la calidad en los procesos de mediación familiar, incluyendo talleres de capacitación de sus operadores, efectuados entre los años 2011 al 2021, siendo utilizado este proceso desde el 2018 en adelante también para la selección de los nuevos mediadores familiares licitados, que prestarán servicios en esta materia al

país por los próximos cuatro años. Estas investigaciones permitieron validar un sistema de supervisión de la calidad, mediante el monitoreo que realiza la Unidad de Mediación, creándose para estos efectos los instrumentos para medir y comparar los distintos componentes propios de la calidad en los procesos de MFL de cada mediador, centro y región, retroalimentando a sus actores (Preyer, G.,2016).

La metodología ECAME 2.0: ha implementado una práctica sistémica para lograr el mejoramiento continuo en las formas en que se desempeñan laboralmente los mediadores familiares, a través de una metodología de carácter cuantitativa y cualitativa, que consiste en la evaluación y medición, mediante la aplicación de una pauta, que permite valorar conductas y competencias definidas a priori, que deben ser realizadas en el proceso de mediación por los mediadores licitados, la que se logra a través de una observación participante (Serrano, G; et al, 2006, 79). Dicha supervisión, es aplicada de manera uniforme e igualitaria a todos los evaluados mediante el ECAME, que es una metodología compleja, que permite evaluar el proceso de mediación familiar considerando los componentes de proceso, en sus aspectos técnicos y éticos. La que usa un instrumento validado metodológicamente y por expertos, que es posible de aplicar en cualquier etapa del proceso de mediación e implementar en forma masiva a todos los mediadores en ejercicio (González I. et Concurso Fondecyt de Postdoctorado 2023).

La que fue aplicada el año 2018, a los mediadores que postularon y aprobaron la prueba de conocimiento y el examen psicolaboral, logrando un promedio de calidad de 74,29.

En cuanto a los resultados de las encuestas realizadas por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se puede dar cuenta de las siguientes mediciones:

9.⁹

Recomendación de Usuarios Satisfacción de Usuarios

⁹ Cuadro de propiedad del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2023



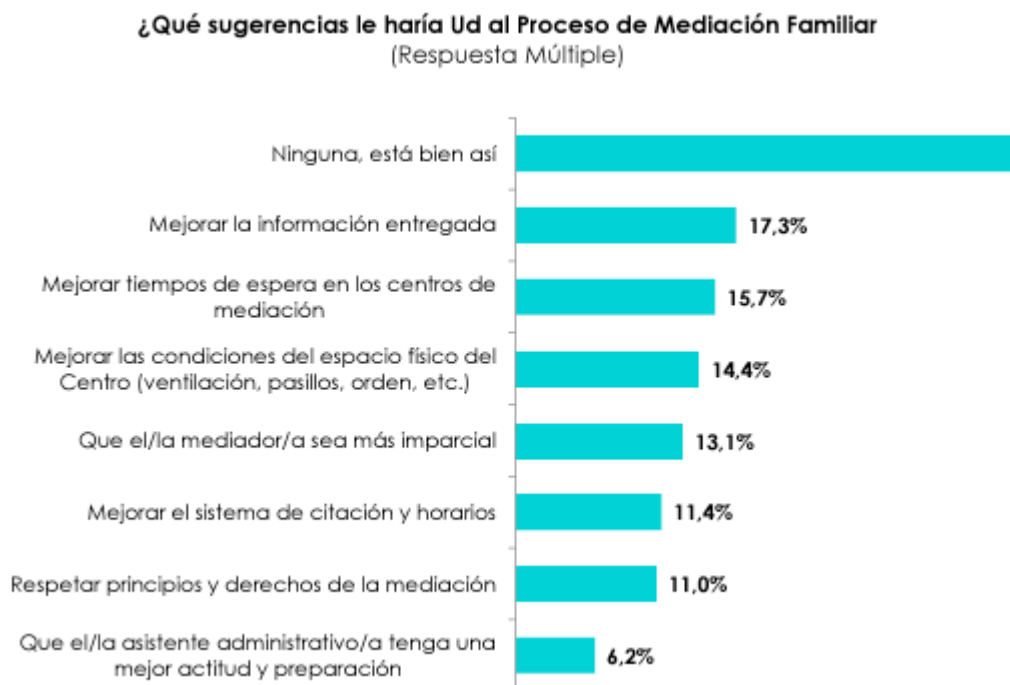
En la última encuesta realizada en el año 2023 el 89% de los usuarios encuestados declara que volvería a un centro de mediación, porcentaje muy similar a los primeros años pero bajando un 3% en relación respecto al periodo 2020 al 2022 que alcanzó entre un 90% y 92% (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos 2023)



En el último periodo esta interrogante tuvo una baja considerable en relación a periodos anteriores que las lecturas indicaban positivamente entre 75% y 81% de usuarios

cómodos en la sesión, hoy el 63% de los encuestados dice no sentir la confianza para informar voluntariamente una situación de VIF.

10.¹⁰



Las sugerencias de los usuarios se refieren principalmente a mejorar la información, los tiempos de espera y la infraestructura de los centros de mediación.

Recomendación de Mediadores y Administrativos Satisfacción de Usuarios

Respecto de los resultados de las encuestas efectuadas a los mediadores y administrativos sobre las propuestas para mejorar la calidad de los servicios de mediación lícitada se planteó lo siguiente:

¹⁰ Cuadro de propiedad del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2023

- Que el sistema de agendamiento web otorgara a lo menos 15 minutos libres entre una sesión y otra, este periodo de 15 minutos servirá para dar un cierre a la sesión en curso y para que el mediador pueda descansar y desconectarse de la sesión recién terminada antes de iniciar una nueva.
- Que el servicio informático web permita a los nuevos usuarios a agendar hora para una primera sesión para cuando haya hora disponible aunque que este sea 30 días después, ya que, actualmente el sistema detecta la alta demanda y no permite que los usuarios efectúen agendamientos web. Simef lanza una ventana emergente al usuario, que dice que el centro tiene una alta demanda, por lo cual deben dirigirse al centro a pedir hora presencialmente, lo que no arregla nada, es más hace que el centro y la sala de espera estén siempre llenos y los usuarios se sientan insatisfechos con el servicio.

III. Conclusiones y hallazgos

Los índices de satisfacción en el proceso de Mediación Familiar mostraron un decremento este año, pasando de 35% inicial al 49% final. No obstante, se observa una tendencia positiva en la evaluación de la experiencia, ya que al analizar cada fase del proceso, los participantes manifiestan un aumento en su satisfacción.

La evaluación del proceso de Mediación Familiar, muestra una disminución en la satisfacción de los usuarios en todos los aspectos, en comparación con el año anterior.

Los aspectos críticos que requieren atención inmediata son:

- Duración del proceso (59%)
- Infraestructura del centro (60%)
- Calidad del Mediador (64%)
- Libertad en el proceso (64%)
- Servicio administrativo (64%)

La disminución en los indicadores de satisfacción puede ser atribuida a dos factores claves:

1. El impacto residual de la emergencia sanitaria (2020-2021), que inicialmente redujo la cantidad de casos, seguido de un repentino aumento en 2022-2023.

2. La incorporación del proceso de mediación como requisito para beneficios estatales, lo que generó una mayor demanda y tiempos de espera prolongados para agendar citas.

Como resultado, la calidad y eficiencia del servicio se han visto comprometidas, ya que los mediadores y administrativos enfrentan una sobrecarga de trabajo. Esto se refleja en los bajos índices de satisfacción, especialmente en:

- Duración de las sesiones (48%)
- Duración total del proceso (37%)

Estos resultados sugieren que es necesario abordar la capacidad y recursos del servicio para mejorar la experiencia del usuario.

IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=229557>

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=277775>

<https://www.mediacionchile.gob.cl/wp-content/uploads/2024/01/Presentacion-de-resultados-2023.pdf>

Aguilar Ibañez María José (1994), Evaluación de Servicios y Programas Sociales, Buenos Aires, Argentina

Aguirrezabal Grunstein Maite (2013), Mediación previa obligatoria y acceso a la justicia en proceso de familia. Revista Chilena de Derecho Privado

Baruch Bush Robert y Folger Joseph (2006), La Promesa de la Mediación: Cómo Afrontar El Conflicto Mediante La Revalorización y El Reconocimiento, Buenos Aires, Granica

Brandoni Florencia. (2011), Hacia una Mediación de Calidad. Buenos Aires

Carvajal Lizardo, (2013), Desarrollo Experimental <https://www.lizardo-carvajal.com/desarrollo-experimental/>

Díaz Hugo (2016), El Principal Problema está en la Calidad del Servicio

Fernández, C. y Cols A., (2013) "Calidad de la mediación. Teoría versus práctica", en Revista Momento, año 28, n.º 5

García Petit María Cecilia y Aguilera Lillo Gloria (2009), Tres Problemas Jurídicos Asociados al Control y Supervisión de los Mediadores Familiares, revista Crea, Universidad Católica de Temuco, Chile

González Ramírez Isabel y Cuevas Campos Bastián (2020), Una Política Pública para la Optimización de la Calidad de la Mediación Familiar en Latinoamérica, Boletín Mexicano de Derecho Comparado

González Ramírez Isabel (2018), La calidad de la Mediación Familiar en Chile, revista de Derecho Privado, externado, Bogotá

González Ramírez Isabel (2018), revista de Mediación Familiar Chilena

Lehtinen, U. Y Lehtinen Rodrigo Heng (1982) Calidad del Servicio, Un Estudio de las dimensiones de la Calidad, Helsinki

Palavecino Caceres Adriana, (2011), Calidad de La Mediación Familiar Licitada: Superando el Modelo Express, Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política

Zulay Pereira Pérez (2011), revista electrónica Educare, Universidad Nacional, Costa Rica

Informe del Ministerio de Justicia de Chile, 2013, (en línea 2013)