

Resumen Ejecutivo

“Auditoría “Diseño, Aplicación y Análisis de Encuesta Telefónica de Satisfacción de Usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar”

16 de Noviembre 2017

Resumen Ejecutivo

En esta versión de la Auditoría de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as del Sistema de Mediación Familiar se volvió a utilizar, por segundo año consecutivo, la metodología de levantamiento de datos a través de una encuesta telefónica. En 2016 por primera se utiliza este método de levantamiento, en contraste con el año 2015 donde el levantamiento fue de manera presencial.

En contraste con la auditoría en el año 2016, la información de los contactos entregada para realizar el marco muestral tuvo una mejor calidad, aspecto que destacamos ya que la limpieza de los números para llegar a la base definitiva fue más expedita y por ende la conformación del marco muestral fue de mejor calidad. De todas maneras, cabe señalar que la cantidad de contactos recibidos en la base distaba de los números manejados inicialmente en la propuesta técnica, razón por la cual se debió implementar un ajuste a la vista de los errores muestrales comprometidos, asunto que fue consensuado en conjunto con la contraparte técnica.

Cadem aplicó nuevamente el cuestionario utilizado el año anterior con la excepción de dos preguntas nuevas que hacían mención al uso de la plataforma online para el ingreso de causas. En el levantamiento de la información se cumplieron los tiempos que se habían presentado en principio por Gantt, finalizando el trabajo de campo durante el mes de septiembre 2017 y entregando los indicadores solicitados por la contraparte técnica en las fechas correspondientes. Adicionalmente, destacamos que Cadem mantuvo dentro de su staff de encuestadores y coordinadores de campo a personas que ya habían tenido experiencia con esta encuesta el año anterior y que por tanto contaban con la experiencia anterior considerando que para este estudio se cuenta con perfiles y segmentos complejos.

Sobre los resultados del estudio destacamos de manera resumida lo siguiente:

1. Encuesta Satisfacción

El promedio del nivel de satisfacción de los usuarios/as del sistema de mediación familiar es un **5,6**, mostrando diferencias significativas por género y tipo de acuerdo. En relación a esto último, los usuarios que lograron un acuerdo total evalúan de mejor manera el sistema con una nota general de 5,9. Por otra parte, quienes llegaron a un acuerdo parcial presentan un 5,8, mientras que quienes obtuvieron una mediación frustrada que reportan una nota general de 5,1. Por lo tanto, se mantiene la correlación de años anteriores, donde se identificaba una mejor satisfacción entre aquellos con un acuerdo total de la mediación, mientras que quienes evalúan peor son quienes han tenido principalmente una mediación frustrada.

En cuanto a la evaluación de la infraestructura del centro de mediación, el atributo mejor evaluado en esta dimensión es la accesibilidad al centro (cercano a locomoción colectiva,

lugar céntrico, etc.), que obtiene nota promedio 6,2. Por otro lado, el atributo peor evaluado es “las condiciones general de salas del centro, como salas de espera, baños, en cuanto a espacio, comodidad, equipamiento, limpieza” que obtiene un promedio de 5,8, siendo aún más bajo entre quienes obtuvieron una mediación frustrada (5,6). En relación a la adecuación en la infraestructura del centro para personas con discapacidad, un 60% declara que la infraestructura no es adecuada para este tipo de personas. En términos específicos por segmento, se identifica que los hombres evalúan mejor esta dimensión (36%) que las mujeres (32%).

En relación al ingreso al proceso de mediación, la mayoría de los usuarios (61%) declara haber tenido conocimientos previos del proceso de mediación familiar. Al evaluar a la secretaria/recepcionista, todos los atributos obtienen una nota superior a 6,0 sin presentar mayores diferencias por segmento.

Acerca del proceso de mediación, frente a la posibilidad de acceder y contar con asesoría legal durante el proceso, a un 72% le hubiese gustado tenerlo, donde se destaca que las mujeres (74%) y quienes obtuvieron una mediación frustrada (86%) son quienes principalmente les hubiera gustado. Al consultar sobre la claridad y tipo de información entregada por el/la mediador/a, el atributo mejor evaluado se refiere a “Que en caso de llegar a un acuerdo, éste tenía el mismo efecto que una sentencia judicial, una vez aprobado por el juez”, con nota promedio de 6,2. El resto de los atributos alcanzan notas 6,0. Entre los atributos medidos, se puede identificar que quienes obtuvieron una mediación frustrada, evalúan peor que quienes obtuvieron una mediación con acuerdo total o parcial. Esto se identifica de manera más evidente en la evaluación general y sobre qué consistía el proceso, donde se evidencian diferencias de hasta 13 puntos entre quienes obtuvieron una mediación frustrada y una mediación con acuerdo total.

Por otro lado, sólo un 20% de los encuestados indica haberse sentido discriminado en el proceso. Los segmentos que destacan de forma negativa por esta sensación de discriminación, son hombres (25%), solicitados (23%) y quienes obtuvieron una mediación frustrada (26%). Las principales razones por haberse sentido discriminado son: por ser hombre (39% y altamente correlacionado según el género del entrevistado), falta de imparcialidad del mediador/a (17%) y por ser mujer (11% y altamente correlacionado según el género del entrevistado).

Por otra parte, el nivel de satisfacción con la duración del proceso promedia es de un 5,9. Sólo se presentan diferencias significativas por tipo de término, donde a medida que disminuye el grado de acuerdo, disminuye la nota de satisfacción con la duración del proceso. En las notas de satisfacción (6+7) quienes obtuvieron una mediación frustrada tienen una satisfacción con la duración de un 57%, 22 puntos porcentuales menos que entre quienes obtuvieron un acuerdo total.

Acerca de los principios de la mediación familiar, en primer lugar “la libertad percibida por los usuarios a participar, retirarse y tomar decisiones” obtiene una nota promedio 5,9,

evaluación que es más baja entre quienes obtuvieron una mediación frustrada (5,6) que quienes obtuvieron una mediación con acuerdo total (6,1). La evaluación con la satisfacción en el nivel de confidencialidad con que el mediador/a manejó información personal es de un 6,4, donde mujeres, solicitantes y quienes obtuvieron un tipo de acuerdo total evalúan mejor, con un 6,5, 6,4 y 6,5 respectivamente. Las principales razones para evaluar con notas insuficientes (1 a 5) son: el mediador/a no otorgó condiciones de privacidad (33%), el mediador le dijo algo confidencial (19%) y falta de parcialidad del mediador (7%).

Frente al hipotético escenario de encontrarse en una situación de violencia intrafamiliar, un 74% declara que el centro le daba confianza suficiente como para informar esta situación. Este indicador presenta un alza entre quienes obtuvieron un acuerdo total (77%), mientras que quienes obtienen un acuerdo parcial y frustrado presentan un 72% y 70% respectivamente.

En lo que refiere a las características del mediador, la mejor evaluación es “la claridad del/la mediador/a en su lenguaje” con nota 6,6 siendo la evaluación igual por género y tipo de parte. En el otro extremo, la nota más baja se presenta en “la empatía del/la mediador/a, o sea, que se puso en el lugar de ambas partes” con nota promedio 5,8, alcanzando sólo un 5,6 entre los usuarios/as que obtuvieron una “mediación frustrada”.

Al preguntar sobre la percepción del grado de influencia que tuvo el género del mediador en el proceso y resultado final, un 32% piensa que influyó, siendo este resultado más alto entre los hombres y quienes obtuvieron mediación frustrada, en ambos casos con un 37%. Entre quienes indican que si influyó, un 47% expresa que el mediador “se pone a favor de la mujer” siendo principalmente hombres y quienes frustraron la mediación quienes señalan esto, mientras que en segundo lugar un 16% indica que “el género del mediador/a contribuye el acuerdo” y un 12% define que “el mediador/a se pone a favor del hombre”.

Entre quienes obtuvieron un acuerdo total y parcial, un 94% indica que antes de firmar pudo leer el acuerdo y plantear dudas. Respecto a la conformidad con el resultado del proceso (solo responden quienes tuvieron acuerdo total y parcial) la nota promedio es de un 6,1, presentando diferencias por tipo de término donde quienes obtuvieron un acuerdo total (6,1) indican una mejor evaluación que quienes obtuvieron un acuerdo parcial (5,8)¹. Entre quienes mencionan notas entre 1 a 5, un 41% indica que el acuerdo no cumple con sus expectativas y un 14% que acuerdo no fue imparcial.

Para los encuestados del segmento de mediación frustrada, 4 de cada 5 usuarios/as declara que en el centro de mediación les fue proporcionado el certificado de mediación frustrada, siendo esta declaración más alta entre mujeres (85%) y solicitantes (86%). El total de los

¹ Cabe señalar que entre quienes tuvieron acuerdo parcial el número de usuarios/as encuestados que responde esta pregunta corresponde a 235 casos muestrales mientras que quienes obtuvieron acuerdo total son 1.828, por ende la diferencia en el promedio por segmento y el total que se presenta se debe principalmente al tamaño de los grupos, pesando más quienes obtuvieron acuerdo total.

usuarios entrevistados en esta pregunta indica que no se les aplicó un cobro adicional por el documento en su centro de mediación familiar.

Sobre la consulta de si acudiría nuevamente a un centro de mediación para intentar resolver algún conflicto de familia, un 84% indica que acudiría nuevamente. Las principales razones para no acudir guardan relación con que no se llega a un acuerdo (23%), no es necesario (13%) y fue una mala experiencia (11%). Adicionalmente, después de pasar por el sistema de mediación, del total de los entrevistados, un 89% recomendaría el servicio. Específicamente, al evaluar el sistema de mediación familiar como instancia previa al juicio, la nota promedio es de un 6,4, donde quienes lograron acuerdo total evalúan en promedio con 6,5, quienes lograron un acuerdo parcial con 6,4 y quienes obtuvieron como resultado una mediación frustrada con 6,0. Es decir, independiente del tipo de acuerdo, existe una evaluación positiva sobre el proceso de mediación previo a un juicio, además que el servicio es altamente recomendado y que en general volverían a acudir para resolver algún conflicto familiar. Estos tres indicadores reflejan el aporte público que genera el servicio de mediación familiar.

Finalmente, el cuestionario considera una pregunta inicial de satisfacción general y una pregunta final de satisfacción general. Se aplica de este modo ya que en general si se evalúa la satisfacción general al final del cuestionario, la respuesta puede estar sesgada luego de aplicado todo el cuestionario, considerando todas las dimensiones y variables previamente consultadas. En cambio, si se realiza la pregunta al inicio del cuestionario, el/la usuario/a no ha evaluado previamente otros indicadores, por lo tanto no tendería a evaluar su satisfacción considerando sus respuestas previas. En línea con esto, la satisfacción usuaria final aumenta a un 6,0, evaluación mejor que la inicial (5,6). Al igual que en la satisfacción usuaria inicial, las principales diferencias en este indicador se evidencian en el género y el tipo de acuerdo alcanzado. Las mujeres evalúan con nota 6,0 y quienes lograron acuerdo total evalúan con nota promedio 6,2, mientras que aquellos que lograron un acuerdo parcial evalúan con nota 5,9 y quienes obtuvieron una mediación frustrada con un 5,5.

Modelo de Ecuación Estructural

Para modelar la satisfacción con el Sistema de Mediación Familiar se elaboró un análisis de Ecuaciones Estructurales, que combina el análisis factorial con regresiones lineales. La variable dependiente es la satisfacción general con el Sistema y las variables independientes (dimensiones) de estudio son:

- Infraestructura
- Características de secretaría/recepcionista
- Claridad y tipo de información
- Características del mediador/a
- Principios de libertad y confidencialidad
- Duración del proceso

De estas dimensiones las variables que explican en mayor medida la satisfacción con el servicio de mediación familiar son la infraestructura (31,6%), las características del mediador (24,5%), y la claridad y tipo de información (21,7%). Por lo tanto, estas dimensiones, al tener un nivel mayor de explicación sobre la satisfacción general, debieran ser focos de atención a tomar en cuenta por los centros de mediación familiar y de esta manera aumentar los niveles de satisfacción.

2. Fase Cualitativa

Adicional a la etapa cuantitativa, se realizaron entrevistas en profundidad a usuarios que participaron de la auditoría en 2016. Realizadas y analizadas las entrevistas en profundidad, se puede señalar que la evaluación del sistema de Mediación Familiar por parte de los entrevistados y entrevistadas se diferencia a grandes rasgos en tres variables de alta incidencia; en la percepción general de los mismos, por una parte el género del usuario o usuaria, por otra la experiencia con el mediador o mediadora que se tuvo durante el proceso de mediación y finalmente el ajuste de los resultados del proceso versus las expectativas.

Al igual que lo observado en el año anterior, existe la percepción espontánea entre los usuarios que el proceso de mediación tiende a favorecer naturalmente a la mujer por sobre el hombre. Se observa que antes y durante la mediación sólo se relacionaron con mujeres en los distintos centros de mediación, tanto en la recepción como en la mediación como tal, por lo que al profundizar se señala como muy posible que exista un sesgo en la Mediación Familiar a raíz de esta situación, es decir: un ambiente donde solo trabajen mujeres crearía un clima tendiente a generar ventajas a favor de las mismas (Hija, Madre, etc.) en el proceso de mediación.

Así mismo, todos los entrevistados destacaron de manera importante el hecho que los sentimientos y emociones asociadas al proceso de Mediación Familiar se aprecian como una situación de estrés y poco grata, por lo cual la empatía y la amabilidad son fundamentales.

Evaluación Final y Recomendaciones fase cualitativa

Las principales recomendaciones de usuarias y usuarios entrevistados, especialmente de aquellos menos satisfechos con el servicio, se relaciona con implementar una estructura que garantice un trato equitativo para ambas partes involucradas en una mediación, poniendo especial énfasis en reducir las diferencias descritas por género a la hora del proceso. Emerge la sugerencia de que debiese haber parejas de mediadores, para equilibrar la presencia masculina como femenina.

Aparece también la importancia que se realicen seguimientos a los casos como una manera de tener registro de la continuidad y efecto de la mediación. Dado que la mediación con acuerdo establece una serie de compromisos que en ocasiones una de las partes no cumple, se señala que el servicio tenga alguna característica fiscalizadora de este tipo de situaciones.

Finalmente irrumpe el tema de la infraestructura en relación a la amplitud y comodidad de los espacios como un punto importante de mirar, para hacer de la experiencia del proceso una situación más confortable y llevadera.

3. Encuesta web

Adicional a la encuesta telefónica de satisfacción y la fase cualitativa, se aplicó, a modo de valor agregado, una encuesta web con enfoque de género a los colaboradores de los centros (Mediadores/as y Asistentes), emulando lo realizado en los años anteriores. Los resultados muestran que en general se percibe que se ha ido incorporando el enfoque de género en los Centros (81%), siendo ligeramente más optimistas los Asistentes (82%) que los/as Mediadores/as (80%). En el caso de los Asistentes, esta percepción disminuye 7 puntos porcentuales respecto de la medición en 2016. Por otra parte, se consulta sobre la incorporación del enfoque de género en la gestión de los centros, sobre lo cual en ambos segmentos esta percepción también cae en comparación al año pasado, de un 91% a un 85% en mediadores y de un 90% a un 84% en asistentes.

Sólo el 26% del total de los entrevistados declara que en su centro de Mediación se destinan o consideran recursos para el fortalecimiento del enfoque de género. De este 26%, un 30% corresponde a Mediadores/as y 22% a Asistentes. Existe además un alto desconocimiento sobre la destinación de recursos, ya que un 34% indica no saber.

En la gran mayoría de los entrevistados, se percibe que tanto hombres como mujeres participan de manera similar durante el proceso de mediación, lo que evidencia igualdad de oportunidades para acceder al servicio. De hecho, este indicador mejora respecto del año pasado de un 88% a un 92%.

La misma percepción se identifica sobre el acceso de hombres y mujeres al servicio de mediación, donde un 98% indica que es equitativa. De todos modos hay que considerar que sólo los mediadores responden sobre estos temas, ya que son ellos los que tienen acceso a las sesiones.