



COMO CITAR ESTE ARTÍCULO:

González-Ramírez, I. X. y Vargas-Ugalde, J. C. (2025). Influencia de la evaluación en la calidad y de las variables institucionales en la mediación familiar pública en Chile. *Jurídicas*, 22(1), 43-62. <https://doi.org/10.17151/jurid.2025.22.1.3>

Recibido el 9 de abril de 2024
Aprobado el 21 de octubre de 2024

Influencia de la evaluación en la calidad y de las variables institucionales en la mediación familiar pública en Chile

ISABEL XIMENA GONZÁLEZ-RAMÍREZ*
JOHANNA CARLA VARGAS-UGALDE**

RESUMEN

El artículo abordó el sistema de evaluación de la mediación familiar licitada en Chile y cómo las políticas públicas y las variables institucionales influyen en la calidad del servicio, para lo cual se realizó un estudio cualitativo, documental y sustentado en datos emanados de dos informes técnicos oficiales alusivos al proceso de supervisión de la calidad de la misma y que se relacionan con la evaluación sistemática y estandarizada realizada desde el aparato estatal denominada ECAME. Los resultados dieron cuenta de los nudos críticos concernientes a la formación y destrezas de los mediadores, pero también emergió como hallazgo la necesidad de mejorar y actualizar la metodología de evaluación. Por lo anterior, se concluyó que es fundamental incluir en la formación y evaluación de los mediadores elementos asociados al trabajo con las emociones y el dominio de las políticas públicas asociadas a género e interculturalidad. De igual

forma, quedó en evidencia que urge contar con un sistema de seguimiento de acuerdos y el desarrollo de un plan nacional de formación de mediadores extensible a otras áreas de trabajo.

PALABRAS CLAVE: calidad, evaluación, mediación familiar, política pública, variables institucionales.

* Doctora en Derecho, Universidad Central de Chile, Santiago de Chile. E-mail: igonzalezr@ucentral.cl.
Google Scholar. ORCID: 0000-0001-6845-8198

** Doctora en Educación, Universidad Central de Chile, Santiago de Chile. E-mail: johannavargasug@gmail.com
Google Scholar. ORCID: 0000-0002-3260-1148



Influence of quality assessment and institutional variables on public family mediation in Chile

ABSTRACT

The article addressed the family mediation evaluation system bid in Chile and how public policies and institutional variables influence the quality, for which a qualitative, documentary and sustained study was carried out on data from the technical reports. officials alluding to the process of supervision of quality and that relate to the systematic and standardized evaluation carried out by the state apparatus called ECAME. The results provided an account of critical problems concerning the training and skills of the mediators, but also emerged as a result the need to improve and update the evaluation methodology. From the above, it was concluded that it is essential to include in the training and evaluation of mediators elements associated with the work with emotions and the domain of public policies associated with gender and interculturality. Likewise, it is evident that there is an urgent need to have an agreement monitoring system and the development of a national plan for the training of mediators that can be extended to other work areas.

KEYWORDS: evaluation, family mediation, institutional variables, public policy, quality.

Introducción

Los servicios mediación en materia de familia en Chile (SMF), desde el año 2004, son prestados prioritariamente por el Estado a través de centros licitados, es decir, estos se entregan a la ciudadanía, mediante entidades privadas supervisadas por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Chile (MINJ y DD. HH.).

La calidad de este servicio ha avanzado progresivamente en la última década, gracias a la aplicación de una evaluación sistemática y estandarizada de la calidad de los mediadores que colaboran en centros licitados (González Ramírez y Cuevas Campos, 2020), lo cual permitió mejorar el acceso a la justicia y la resolución de manera más eficiente e integral de los conflictos jurídicos en materia de familia (Brandoni, 2011), según lo reconocen los estudios de percepción de sus usuarios (González Ramírez y Cuevas Campos, 2020). Sin embargo, este estudio profundiza en las debilidades de la calidad de la mediación y cómo esto se manifiesta en las evaluaciones sistemáticas respecto a la calidad de estos profesionales.

Como referentes teóricos, el texto aborda el constructo calidad de la mediación, para luego examinar las debilidades del sistema de mediación familiar licitado en Chile. Por lo mismo, siguiendo a Merlo Vega (2022), la calidad se entiende a partir de lo que se espera, por parte de los usuarios, de un servicio. Es decir, desde la percepción de quienes son los beneficiarios directos de un proceso que, en el caso de la mediación licitada, es ofertado de manera gratuita por el Estado a los usuarios que no pueden optar a la mediación familiar privada. Dicho de otra forma, aun cuando existen diversos modos de entender la calidad de un proceso, lo cierto es que la satisfacción de los usuarios, indistintamente de si la mediación termina o no en la forma de un acuerdo, pareciera ser el elemento fundamental, tanto desde una perspectiva teórica y también práctica (González Ramírez, 2018; González Ramírez y Cuevas Campos, 2020).

En 2020, la ejecución de la evaluación de la calidad de la mediación (ECAME), se adaptó a la realidad sanitaria impuesta por el COVID-19, lo que implicó modificar su modalidad presencial y pasar a la videoconferencia remota o mediación *online* (Valdebenito Larenas y Cuevas Campos, 2022), la cual se asocia a parámetros internacionales (Bujosa, 2017) y que fue ingresada como proyecto de ley en Chile, la cual se publicó en diciembre de 2021.

Calidad y mediación

Etimológicamente el constructo calidad es de procedencia latina y alude a clase o tipo, la que se ha manifestado en diferentes civilizaciones, como en la antigua Grecia, donde le denominaban *arete*, entendida como excelencia, también en el siglo XII y XIII se usaba en las grandes ciudades por los gremios de artesanos, que exigían requisitos para los materiales y procesos para la elaboración de productos (Suárez Barraza, 2007).

Para Lechuga Cardozo *et al.* (2017) la calidad es una de las características clave de los productos y servicios, la cual se mide nacional e internacionalmente a través de las empresas certificadoras de calidad, las que surgen por la necesidad de homogeneizar la medición de la calidad de productos y servicios.

Diversos investigadores evaluaron el significado de la calidad en el servicio desde la percepción de los consumidores (Lehtinen, 1982) y del cliente, atribuyendo la excelencia a un conjunto de servicios (Díaz, 2016). De este modo surgen dos tipos de calidad: la mecanicista, que implica un aspecto objetivo de una cosa o evento; y la humanista, asociada a la reacción subjetiva de las personas hacia los objetos.

De igual forma, existe literatura científica que relaciona la calidad percibida con los estados psicológicos asociados a la emoción, expectativas y sentimientos previos del cliente (Oliver, 1980). Así, la comparación entre las expectativas respecto de lo que el servicio debe ofrecer, con las percepciones acerca del servicio resulta ser un elemento fundamental de la calidad, por lo cual puede ser entendida como todas las características de un producto, servicio o proceso relacionados con su capacidad de satisfacer necesidades explícitas o implícitas (Giandoménico, 2010).

Concretamente, la calidad se vincula también con el mejoramiento continuo y que involucra a directivos y trabajadores por igual en una filosofía de gestión, la cual se erige sobre principios tales como: plan de implantación, seguimiento y recolección de datos; mantenimiento y mejora de los estándares; indicadores de procesos de trabajo; procesos de organización: diagrama de sistemas, flujos, indicadores de medición y sus mecanismos; mejora en las personas, equipos y capacitación y; la mejora continua del trabajo (Suárez Barraza, 2007).

Modelos de evaluación de la calidad

Para medir la calidad se han usado diversos modelos de gestión, muchos de ellos ligados a la normalización y estandarización de procesos. De acuerdo con Merlo Vega (2022), la normalización se define como la guía que permite describir cómo debe ser un producto o servicio, de manera que todas las organizaciones que lo desarrollen sigan un mismo modelo, con criterios mínimos para evaluarlos y compararlos. Por otra parte, la estandarización implica definir criterios concretos y específicos para evaluar los servicios establecidos por las organizaciones profesionales u estatales, con un mínimo ideal, un procedimiento modélico, una medida cuantitativa o evaluación cualitativa.

En materia evaluativa de la calidad, las Naciones Unidas fue pionera, creando en 1947 la Organización Internacional de Normalización (ISO), que promovió normas y regulaciones internacionales para la fabricación de los productos que garanticen su calidad y seguridad. De este modo, ISO creó normas para productos, servicios y procesos.

Existe una variedad de normas ISO, como la ISO 9000, 9001, EFQM y el PNC, orientadas a la estandarización de los sistemas de calidad en los procesos, los productos, servicios, métodos, técnicas, procedimientos y metas destinados a satisfacer las necesidades de los consumidores o usuarios (Delgado, 2011). Sin embargo, estos no han sido implementados para evaluar la calidad del SM a diferencia de SERVQUAL en México.

Los procesos de MFL pueden ser evaluados desde la percepción que tienen las partes del proceso durante la prestación del servicio, es decir, como un juicio de valor emitido por el consumidor después de la prestación del servicio, siendo su control difícil de determinar con parámetros cuantitativos y estadísticos (Lehtinen, 1982). Considerando esta apreciación, la satisfacción de usuarios y operadores jurídicos respecto de la calidad técnica del mediador, también se relacionó con el respeto de las normas del proceso y los códigos deontológicos y éticos del ejercicio práctico (Aguilar, 1994).

Política pública y mediación familiar en Chile

En materia de mediación familiar, los logros en calidad se obtuvieron tras un largo proceso de ensayo-error, iniciado en 2004 con la Ley N° 19.968 que creó los Tribunales de Familia y que incorporó la MF como un mecanismo válido de resolución de controversias (Salazar Pérez, 2016).

La mencionada normativa fue modificada con la entrada en vigencia de la Ley N° 20.286 de 2008, que introdujo mejoras orgánicas y procedimentales a la ley, dado que los primeros contratos celebrados en el año 2006 para la prestación del SFML no tuvieron suficiente repercusión por el desconocimiento de la ciudadanía.

Entre los principales cambios introducidos en 2008 se destaca la incorporación de la mediación familiar previa y obligatoria, por lo que las partes antes de interponer una acción judicial en Tribunales de Familia deben concurrir a mediación, pudiendo aceptar o rechazar un posible acuerdo. En este último caso, la decisión queda en manos del tribunal. Por el contrario, en caso de llegar a un acuerdo, las partes quedan exentas de concurrir a la sede judicial.

El cambio provocado por esta ley significó un hito en el sistema, con un aumento de 1,25 % de causas entre 2009 (mediación voluntaria) y 2010 (mediación previa), lo cual requirió asegurar su cobertura en todo el país (Salazar Pérez, 2016).

Para la administración del Sistema Nacional de Mediación (SNM), el Ministerio de Justicia, encargó este cometido a la Unidad de Mediación, entidad que generó el Registro de Mediadores Familiares de acuerdo con el artículo 112 de la Ley N° 19.968, cuya administración corresponde a cada Secretaría Regional del MINJU y

DD. HH. Cabe precisar que el instrumento que mide la calidad de la mediación, ECAME, ha mostrado que la mayor o menor calidad del mediador no influye en que el proceso de mediación termine o no con acuerdo (González Ramírez, 2018; González Ramírez y Cuevas Campos, 2020).

Desde el año 2006 se opera con un sistema de licitaciones destinadas a la contratación de centros privados para prestar el servicio, lo que garantiza la cobertura de estos a nivel nacional del 87 % de la población (Ministerio de Justicia [MINJU], 2017). Este proceso de licitación pública se ha realizado cada cuatro años y se suscribieron, aproximadamente, 155 contratos de prestación de servicios, con 198 oficinas de mediación, en donde han cumplido funciones 380 mediadores, que atendieron al 60,85 % de requirentes con ingresos espontáneos, revisando casos que implicaron materias de alimentos (56,82 %); de relación directa y regular (30,58 %); y de cuidado personal (12,39 %) (MINJU, 2021).

El SNM estableció un conjunto de acciones técnicas destinadas a la supervisión de la calidad del servicio (Correa, 2014). Estos servicios han sido sometidos constantemente a evaluaciones, tales como pruebas de conocimiento a los mediadores, exámenes psico-laborales, supervisión de la calidad de los procesos de mediación (ECAME) y a la encuesta de satisfacción de usuarios, en la que el servicio ha obtenido excelentes evaluaciones. Así, la realizada por Cadem S.A. en 2018, arrojó que el 63 % de los encuestados califica con nota 6 y 7 (en escala de 1 o muy malo a 7 o excelente) el servicio de mediación. Además, el 85 % de los encuestados dice que volvería a mediación o la recomendaría.

Una iniciativa innovadora fue ECAME, impulsado desde el MINJU en el año 2011, que ha entregado un modelo compuesto de un instrumento estandarizado para medir la actividad mediadora. En 2013 la aplicación nacional del instrumento la ejecutó la Universidad Central de Chile (UCEN) y fueron evaluados casos simulados y otros videograbados.

Tras dos ejecuciones de ECAME, la UCEN realizó un nuevo estudio que evaluó la metodología y generó un nuevo instrumento ECAME 2.0, al que se incorporaron aspectos de política pública, aplicando dicho instrumento en los años 2015, 2016, 2017, 2018 y 2020 a todos los MFL del país, junto a la realización de 22 talleres regionales cada año (González Ramírez y Cuevas Campos, 2020).

En 2014, además de incorporar mejoras en los criterios de evaluación técnica de los mediadores, se agregó un segundo hito, relacionado con la contratación y pago de los SMF, transitando de un enfoque por número de causa, con énfasis en el resultado, a un sistema de contratación por jornada de mediador, con un monto máximo de pago mensual por servicio (Salazar Pérez, 2016).

Adicionalmente, la Unidad de Mediación del MINJU realizó auditorías mensuales para revisar la efectividad de las normas de administración de causas en el sistema

informático de ingreso de causas de mediación —SIMEF—, auditándose 10.756 causas a nivel nacional a través de muestras aleatorias y una revisión mensual del universo total de mediaciones para verificar los plazos de tramitación y el agendamiento (Salazar Pérez, 2016), constatándose un descenso del 49,71 % en los reclamos presentados por la ciudadanía entre 2015 y 2016.

En 2016 se establecieron tres ejes de mejora en la ejecución de la política pública de MFL, denominados: (i) Acceso y comunicación con los usuarios del servicio, diseñándose un sitio web, con un promedio de 1.600 visitas diarias y se implementó un nuevo medio de comunicación con el usuario, que masificó la comunicación; (ii) para mejorar la relación con la comunidad, se organizaron múltiples seminarios; y (iii) se creó una plataforma informática de soporte, que permite un seguimiento de las mediaciones y plazos asignados a los requerimientos de los usuarios, mejorando la tramitación de los procesos de mediación.

Asimismo, en el marco de la ley de tramitación electrónica del 2016, se coordinó con la Corporación Administrativa del Poder Judicial, una interconexión que permitiera automatizar la remisión de las actas de acuerdo de mediación a los tribunales de familia o de letras, operando el SIMEF, tanto para el sistema licitado, como para el privado, otorgando la posibilidad del agendamiento de mediación vía web, lo que permite reducir los tiempos de espera y elimina costos de traslado para los usuarios (Salazar Pérez, 2016).

La mejora de la metodología ECAME inició en el 2012. La UCEN se centró en seleccionar aquellos casos que incluyeran criterios similares de dificultad y diversidad temática, lo cual pesquisó 20 casos reales, que serían representados por duplas de actores profesionales (González Ramírez y Cuevas Campos, 2020).

Tras la incorporación de los 20 casos reales representados, en 2013 se realizó la evaluación en todo el territorio nacional a 279 mediadores, que correspondieron al 90,58 %, del total de mediadores licitados del país. Así, la resolución del caso representado fue observada por un equipo interdisciplinario de mediadores expertos del sector privado y público (González Ramírez, 2018; Valdebenito Larenas, 2017).

La aplicación de ECAME ha estado centrado en tres etapas: (i) la supervisión propiamente tal del proceso de mediación, que dura una hora; (ii) la autoevaluación, que es un documento con enfoque teórico denominado “supervisión entre pares”, destinado a la autorreflexión del proceso de mediación y aprendizaje significativo; y (iii) la retroalimentación del supervisor, mediante el uso de tres instrumentos.

Efectuada la supervisión, los resultados obtenidos fueron ordenados en informes evaluativos por cada zona, los que fueron analizados estadísticamente y valorados cualitativamente mediante una metodología de carácter mixta, que interpretó los resultados de la supervisión, seleccionándolos por género, mediador, centro de

mediación, zona de licitación y por región. También se incluyó un cruce de variables y un Índice de Gestión de la Calidad de la Mediación total y por componente, compuestos por ítems que describieron las competencias que se esperaban de los mediadores (González Ramírez y Cuevas Campos, 2020). Luego, se traspasó la información a los mediadores, mediante informes individuales con grabaciones, estableciendo criterios de calidad (González Ramírez, 2018) y mostrando las debilidades y fortalezas observadas en cada región en talleres regionales, con metodología de aprendizaje entre pares y con cápsulas audiovisuales que transmitieron buenas prácticas (Muñoz León, 2014).

Para la validez en la construcción del ECAME, se realizó un procedimiento de análisis estadístico inferencial para cada ítem, con la finalidad de observar el comportamiento del mediador en cuanto a la capacidad de discriminación de la conducta observada y las desviaciones (Castejón, 1997).

De este modo, 18 de los ítems que no correlacionaron estadísticamente entre sí, por no presentar relación con los contenidos evaluados, se incorporaron como ACPP, valorando su puntaje en forma separada a los otros ítems, dado su importancia, con temas legales, enfoque de género y aspectos de interculturalidad, que pueden variar de acuerdo con el territorio (González Ramírez y Cuevas Campos, 2020).

Este instrumento utilizó recursos metodológicos cuantitativos alusivos a observación registrada mediante ítems de respuesta dicotómica, con una pauta de evaluación numérica de 1.0 a 7.0 (Hernández-Sampieri, 2003) y con elementos cualitativos, de observación incidental.

Críticas a los servicios de mediación familiar en Chile

Tras la instauración de la MFL se constató que el modelo propendía a una atención *express* de dudosa calidad y que no lograba plasmar los principios que rigen esta disciplina, privilegiándose los acuerdos sin importar cómo y en cuanto tiempo se arribara a estos. Así, en contadas ocasiones las partes fueron citadas a una segunda sesión (González Ramírez, 2018; González Ramírez y Cuevas Campos, 2020; Salazar Pérez, 2016).

Lo anterior estaba propiciado por las bases de licitación elaboradas por el MINJU, las que señalaban que se remuneraba solamente las causas terminadas con acuerdo aprobado judicialmente y causas frustradas con asistencia de ambas partes, sin importar el número de sesiones, como una obligación de resultado del mediador (Moffit, 2011). Sin embargo, la mediación es una obligación de medio, no un fin de resultado (Barcia, 2010). Y, como se pagaban sumas exiguas, la sustentabilidad económica de los centros exigía a los mediadores terminar rápidamente un alto volumen de causas (Palavecino Cáceres, 2011).

De esta forma, aunque la mediación se caracteriza por ser más expedita y poco formalizada en comparación al juicio, en una sesión es imposible que se plasmen los principios ideológicos de esta disciplina (Baruch y Folger, 2006).

La mediación se sustenta en principios que requieren de una secuencia de actos desplegados en sesiones continuas, las que posibilitan generar una nueva pauta de interacción comunicacional entre las partes y un clima de confianza, lo que da estabilidad al acuerdo. Además, para evaluar la calidad de la mediación, han existido criterios cualitativos, como el grado de participación de los usuarios, su percepción sobre el acceso a la justicia y la perdurabilidad del acuerdo (Baruch y Folger, 2006).

En otro ámbito de la calidad, algunos indicadores que usó el MINJU para evaluar los centros licitados fueron: (i) el ingreso al menos del 90 % de las causas derivadas a más tardar el día siguiente hábil desde la comunicación al SIMEF adjuntando 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. (ii) Los mediadores licitados deben obtener una calificación en conocimientos específicos igual o superior a 5,5 en la prueba de conocimientos. (iii) El promedio de calificación del centro licitado en la encuesta de satisfacción de usuarios y/o instituciones relacionadas debe ser igual o superior a 5,5.

En cuanto al control de los mediadores, el artículo 113 de la Ley N° 19.968, prevé la aplicación de sanciones a éstos por incumplimiento de sus obligaciones, las 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, desde el año 2002 controla la actividad mediadora. Es decir, han existido medios de control que permiten velar por el buen desempeño de dichos profesionales.

Sistema de supervisión para mejorar la calidad de los procesos de mediación en Chile

Debido al diagnóstico crítico que se realizó a la calidad de los SFML que ofrece el Estado, la autoridad implementó una política de incentivos para el mejoramiento de los SMF (Fuentealba Martínez *et al.*, 2018).

Desde el año 2011, en Chile, se han venido replicando buenas prácticas de supervisión entre pares, que pretendieron el aprendizaje-acción, para lo que se utilizó una investigación denominada: desarrollo experimental, que consiste en aprovechar los conocimientos obtenidos de la experiencia práctica para producir nuevos productos y poner en marcha sistemas para la mejora sustancial de los servicios de calidad, mediante un proceso de mejoramiento continuo (Carvajal, 2013).

Las supervisiones periódicas de la calidad del SFML rescataron criterios de supervisión clínica, que tuvo por objeto observar y evaluar la práctica de la mediación con base en una metodología que permitió proponer mejoras en sus procesos (González Ramírez y Cuevas Campos, 2020).

La segunda versión de ECAME incluyó una pauta para ser aplicada en cualquier tipo o número de sesiones de mediación, independiente de su estado de avance. En otras palabras, el ECAME 2.0 consistió en instrumento estandarizado elaborado para evaluar el proceso de manera integrada y no fragmentada, e incorporó ítems complementarios de evaluación, considerando aspectos relacionales, técnicas de mediación, aspectos emocionales, resolución del conflicto y 18 OCPP, que varían en el tiempo, sin focalizarse en modelos específicos de mediación (Fuentealba Martínez *et al.*, 2018).

ECAME y la inteligencia emocional de los mediadores

Las cualidades personales, sociales y emocionales del mediador parecen facilitar la posibilidad de cambiar las dinámicas del conflicto (Barreiro & Treglown, 2020). Al no abordarse las emociones durante el proceso de gestión del conflicto en la mediación, no se podrá avanzar a las etapas de verbalización y lograr una resignificación de este (Munduate, 2022). Esto requiere que el mediador brinde escucha activa e implemente técnicas que generen habilidades de comunicación y recursos de afrontamiento del usuario ante el conflicto, para lo que es necesario que el mediador cuente con una perspectiva integradora y multidisciplinaria (Pursun & Efiliti, 2019).

El éxito de una mediación se relaciona con ciertas competencias específicas de la inteligencia emocional. Concretamente, el cuestionario Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24), de Fernández-Berrocal *et al.* (2004), que es la versión adaptada al español del Trait Meta-Mood Scale (TMMS-48) de Salovey *et al.* (1995), ha sido considerado para aquello, pero reduciendo sus ítems de 48 a 24 afirmaciones (Díaz Ortiz y Chávarry Ysla, 2022).

Los indicadores dentro del marco de la inteligencia emocional del mediador que deberían dar cuenta de herramienta necesarias para evaluar variables de atención y reparación emocional, usa una jerarquía de cuatro habilidades emocionales: 1) el reconocimiento e identificación de las emociones; 2) el uso de las emociones para facilitar el pensamiento; 3) Atención: claridad la comprensión de la naturaleza de las emociones; y 4) el manejo apropiado de las emociones, para la reparación emocional (Caruso y Salovey, 2019).

Loria (2018), afirma que las emociones desempeñan un papel muy importante dentro del proceso cognitivo de la toma de decisiones, puesto que actúan como una brújula que dirige al decisor hacia el camino correcto.

Por ende, el manejo de las mismas es una competencia inherente al trabajo de un mediador, en especial en casos que implican avanzar para el cambio actitudinal y la reflexión respecto a nuevos y mejores escenarios (Moore, 2014).

Experiencia comparada

En Iberoamérica, se conocen pocas experiencias en profundidad sobre materia de mejoramiento continuo y supervisión de la calidad de la mediación y que cuenten con sistemas estandarizados de evaluación de la calidad aplicados a nivel nacional en forma permanente.

En Argentina existe una regulación normativa que alude a competencias que deben presentar los MF, tales como el saber escuchar, tener una capacitación específica y entrenamiento en el tratamiento interdisciplinario de una problemática familiar (García y Aguilera, 2011).

En Guatemala existen algunas investigaciones que versan sobre el análisis de casos de mediación y aplicación de una guía de observación que da cuenta de la calidad de procesos de mediación en casos (Fernández y Cols, 2013).

En el Estado de Nuevo León, México, el nivel de calidad en el servicio de los centros de mediación públicos y privados tienen gran diferencia. Para Díaz (2016) la calidad, según estudio de la Universidad de Murcia, es una actitud, no equivalente a la satisfacción, es una comparación de expectativas contra perspectivas del desempeño de la calidad, faltando procedimientos adecuados para medirla. Donde no se han aplicado los principales modelos de calidad (Guerrero, 2020).

La investigación exploratoria de Parasuraman *et al.* (1985) en México, relevó que el criterio utilizado por los clientes en la evaluación de la calidad en un servicio se ajusta a diez dimensiones relativas a la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la comunicación, la credibilidad, la seguridad, la cortesía, la empatía y la accesibilidad. De estas dimensiones se derivan los caracteres de la escala SERVQUAL, instrumento de 97 caracteres, sometido a dos etapas de recolección de datos y refinamiento.

SERVQUAL fue sometida a una rotación para permitir las correlaciones entre dimensiones y facilitar a la interpretación con una matriz, apareciendo varios caracteres en más de un factor, los que, al ser removidos de la matriz, se convirtieron en no significativos porque no tenían correlación con los caracteres restantes, lo cual también sucedió con ECAME (González Ramírez y Cuevas Campos, 2020). Por lo mismo, ambos instrumentos redujeron la dimensión de la calidad, lo que requirió reexaminar la estructura de los factores de la agrupación. Así, los valores y las cargas en los factores de SERVQUAL se redujeron a 34 caracteres, que son resumidos en 5 de las 10 dimensiones (Díaz, 2016).

En España, se han realizado procesos de supervisión que contemplan trabajo clínico y análisis de casos, en materia de mediación comunitaria más que en el área familiar (Migrainfo, 2008), ocupando la mediación como vía para reducir la carga de los tribunales, lo que da cuenta de la relevancia que se le otorga a la calidad del proceso (López Solé, 2014).

Metodología

Esta investigación abordó el problema alusivo a la calidad de la mediación familiar en los centros licitados tras la implementación del sistema de evaluación de la misma. Por lo mismo, el estudio se orientó a responder cómo ha influido en la calidad de los SMFL en Chile, el sistema de evaluación usado, las políticas públicas aplicadas y las variables institucionales que actualmente existen en el país.

La premisa planteada propone que Chile cuenta con una metodología validada de supervisión de la calidad del SMFL, sustentada en un proceso de evaluación de competencias entre pares, desarrollado periódicamente y cuyos procesos e instrumentos están en permanente actualización, lo que ha mejorado los estándares de calidad de los mediadores familiares licitados en Chile (González Ramírez y Cuevas Campos, 2020). Sin embargo, todavía quedan desafíos pendientes para optimizar la calidad de la mediación y que permitan revisar el contenido y estructura del instrumento de evaluación de la calidad de la mediación familiar (ECAME).

La investigación se sustentó en el análisis documental, para lo cual se han analizado datos reportados en pesquisas anteriores que consideran las variables y dimensiones relacionadas a la problemática y finaliza cuando se obtiene una idea clara sobre el tema y suficiente información (Abreu, 2012). Dicho de otra forma, el corpus analítico estuvo constituido por estudios que reportan datos estadísticos y cualitativos sobre los resultados de la evaluación de la calidad de la MFL en Chile.

Concretamente, los documentos analizados fueron el Informe Final de Clínicas de Casos de Mediación 2018 Sistema Nacional de Mediación Familiar (MINJU y DD. HH., 2018); y el Informe final auditoría de calidad de los servicios de mediación familiar licitada. periodo 2014-2015 (MINJU, 2015).

Resultados

Tras el análisis documental del informe ECAME (MINJU, 2015) se evidenció que el componente más descendido es el N° 3, correspondiente al resolutivo o búsqueda de posibles acuerdos, seguido por el componente N° 2 alusivo a la contención de emociones. Concretamente, los datos (MINJU y DD. HH., 2018) reportan que el componente N°3 obtiene un 67,2 % de cumplimiento y el N° 2 el 87,1 %. Sin embargo, al desagregar los datos se evidenció que la subdimensión participación

presenta el valor más bajo, alcanzado solamente el 60,6 %. Es decir, solo un poco más de la mitad de los mediadores evaluados realiza la acción de buscar la participación activa de las partes implicadas en el proceso.

Por otra parte, los datos cualitativos recopilados en los informes analizados (MINJU, 2015; MINJU y DD. HH., 2018) mostraron que existe debilidad respecto a la aplicación de los preceptos y/o mandatos de la política pública respecto al abordaje de temas de género, diversidad social, cultural y sexual. Específicamente, los datos reportan que las conductas de los mediadores en la práctica no se ajustan al discurso oficial. De igual forma, los mediadores develan la necesidad de contar con acciones específicas de autocuidado (MINJU, 2015).

Otro punto relevante alude a la ruralidad y aislamiento de ciertas comunidades. Es decir, los datos reportan que los comportamientos machistas de ciertas comunidades impiden cumplir con los objetivos de la mediación familiar, declarando los mediadores que no cuentan con las herramientas para manejar este tipo de casos (MINJU y DD. HH., 2018). En otras palabras, se dificulta el cumplimiento de lo mandatado por el Estado debido a las debilidades que presentan los profesionales encargados de llevar los procesos de mediación bajo estas circunstancias.

ECAME 2.0 implementó una práctica sistémica orientada al mejoramiento continuo en el desempeño de los MFL. Así, a través de la evaluación cuantitativa y cualitativa de pares mediante la aplicación de una pauta, el instrumento permite observar conductas y competencias definidas a priori, que deben ser realizadas por el mediador en el proceso de MFL, considerando la observación participante del proceso (MINJU, 2015). En definitiva, dicha supervisión fue aplicada de manera uniforme e igualitaria a todos los evaluados mediante el ECAME 2.0, considerando los componentes de proceso, en sus aspectos técnicos y éticos.

Tal como se detalla en los informes analizados, el instrumento ECAME 2.0 contiene 26 ítems distribuidos en 3 componentes con distintos tamaños y pesos relativos en la medición, todos correlacionados con valores de alta consistencia entre sí y que corresponden a aspectos propios de la mediación. Ello se complementó con las ACP, que corresponden a aquellas conductas requeridas por las políticas públicas actuales del proceso de mediación, las que han sido validadas por jueces/zas expertos/as, incluidas dentro de la pauta y valoradas dentro del puntaje total y de cada mediador/a. Estos componentes son:

- *Nº 1, Proceso de Mediación:* Concentra 18 ítems, que se agrupan en función de conductas y habilidades que despliega el/la mediador/a, en torno a 4 subcomponentes, Legitimidad, Comunicación, Participación y Gestión del Conflicto.

- *Nº 2, Contención de Emociones en los Mediados:* Conductas y/o Habilidades que despliega el/la mediador/a, referidas a la acogida y contención de las emociones, especialmente agresiones de corte psicológico y la habilidad emocional, consideradas en 4 ítems.
- *Nº3, Búsqueda de Posibles Acuerdos:* Se refiere a cómo el/la mediador/a va fortaleciendo la reflexión entre las partes para la posible toma de decisiones o acuerdos, para lo que dispone de 4 ítems, centrados en la gestión de esta tarea.
- *ACPP,* agrupa 18 ítems o fraseos que constituyen un colectivo de conductas que corresponden a aspectos propios de la normativa legal vigente y técnicas de la mediación (MINJU, 2015; MINJU y DD. HH., 2018).

Al analizar los informes, se observó que la pauta ECAME 2.0 estuvo compuesta por 44 ítems agrupados en tres componentes y las ACPP, lo cual se aplicó en dos modalidades de evaluación que son: la pauta de ítems correlacionados y la lista de cotejo de conductas.

Para evaluar cada uno de los 44 ítems señalados, el evaluador tuvo que asignar una calificación cualitativa, la cual posteriormente fue asimilada a una nota según la escala de Likert de 1 a 5. Una vez asignados los puntajes a cada uno de los componentes e ítems, se efectuó el cálculo de puntaje por cada componente, sumando el total de puntos obtenidos en cada ítem y dividiéndolos por la cantidad total de ítems de cada componente.

El puntaje del índice ECAME se distribuyó en cinco categorías, las cuales dan cuenta de la calidad del proceso de mediación evaluados, en las siguientes categorías: Calidad muy baja (entre 0 y 20 %); calidad baja (entre 21 % y 50 %); calidad media (entre 51 % y 70 %); calidad alta (entre 71 % y 90 %); calidad muy alta (entre 91 y 100 %).

Análisis de los resultados de los procesos de mediación según los informes oficiales

- Duración de los procesos de mediación:*** en la mayoría de las sesiones se concentró dentro del rango de los 61 a 90 minutos, un 45,50 %, el mayor porcentaje 50,4% se ubicó en calidad alta. Las sesiones que no duran más de 30 minutos se evaluaron mayoritariamente en calidad media, 71,4 %. Es así como, el estándar de calidad baja tiende a descender a medida que aumenta la duración de las sesiones, desapareciendo sobre 90 minutos.
- El Índice de calidad ECAME:*** es independiente de la forma al modo de término del proceso supervisado. Concretamente, este no tiene relación el hecho de llegar o no a acuerdo o frustrarse el proceso de mediación.

- c. **Profesión de los mediadores:** todas están en un grado de 'calidad alta' (de 71 a 90 puntos) y siendo los psicólogos quienes obtienen el promedio más alto con 83 puntos de 100, luego están los asistentes sociales con 81 puntos, a continuación, están otras profesiones.
- d. **Modelo declarado:** la mayoría de los mediadores (60 %), declararon usar modelos mixtos, que en un 52 %, eran coherentes con su práctica y tenían mejor evaluación, el 3 % afirmaron no adherir a ningún modelo y un 17 % aseveran usar el modelo Circular Narrativo, un 11% el modelo Transformativo, y 9,1 % el modelo de Harvard.

Discusión

ECAME se ha usado para medir la calidad del proceso de mediación, considerando: la satisfacción al cliente, la generación de confianza de los usuarios en las instituciones y la entrega de un servicio más eficaz. Es decir, y de manera similar al SEVQUAL en México (González Ramírez y Cuevas Campos, 2020), en América Latina solamente dos países han implementado modelos para evaluar la calidad de los servicios de mediación familiar.

Existe literatura científica que relaciona la calidad percibida con los estados psicológicos asociados a la emoción, expectativas y sentimientos previos del cliente (Oliver, 1980). Por lo mismo, en una situación de mediación familiar, que implica factores personales, sociales y legales, entre otros, las emociones juegan un rol fundamental, tanto para el usuario, como para el mediador. Según esto, los datos asociados a ECAME han mostrado consistentemente que, de acuerdo con el instrumento usado, la calidad no se asocia al resultado del logro de acuerdo. Sin embargo, ello estaría en un sentido contrario a la teoría asociada a los modelos de gestión de calidad.

De este modo, se evalúa la percepción de los usuarios sobre la mediación, que aunque no se logre un buen proceso, es posible obtener un aporte para las partes que mejora la calidad de su comunicación y relaciones futuras, ya que un proceso colaborativo bien llevado permite que las partes adquieran algunas herramientas que les permite comunicarse de forma más asertiva y separando a las personas del problema y esto mejora la relación de las partes y por lo tanto es un aporte para la convivencia de la familia.

Las expectativas en cuanto al servicio de mediación, de acuerdo con las percepciones acerca de este, son un elemento fundamental en la calidad, por lo cual debe satisfacer necesidades explícitas o implícitas (Giandoménico, 2010). De acuerdo con los resultados obtenidos, las necesidades emocionales son unas de las más relevantes y a la vez menos atendidas en el ejercicio de los mediadores.

Cabe recordar que los datos mostraron que los mediadores evaluados no realizaron la acción de buscar la participación activa de las partes implicadas en el proceso. Quizá, lo anterior tuvo relación con los temas abordados, pero también con la inteligencia emocional del mediador.

Específicamente, en ECAME 2.0 se puede observar la carencia de componentes que evalúen el manejo de los aspectos emocionales de los mediadores. Si bien es cierto que el componente aparece nominalmente, lo cierto es que poco se ha ahondado en ello. Sin embargo, no existe un referente que aluda a la inteligencia emocional del profesional y que permita evaluar la capacidad del individuo de ver las emociones como fuentes de información que ayudan a entender y navegar en el entorno familiar.

La literatura científica sugiere que el TMMS-24 puede ser usado para ello, el cual consiste en un auto informe de inteligencia emocional percibida, evaluando específicamente la inteligencia emocional interpersonal. Expresado de otro modo, puede ser reformulado para evaluar técnicas usadas por el mediador. De igual forma, ello está en línea con el componente uno de ECAME y que implica explorar el conflicto y legitimar a las partes, entre otros aspectos.

Por otra parte, respecto al uso de modelos específicos de mediación, la data investigativa no permite precisar que la existencia de ellos esté acorde a la política pública y lo referido al enfoque de género e interculturalidad o cómo ello afecta la calidad del proceso.

Por último, en alusión a la profesión de los mediadores y cuando todas están en la categoría de calidad alta, se observa que, los psicólogos están en el rango límite superior. Ante esto, es relevante consignar que ello es un hallazgo interesante, puesto que, el trabajo respecto a las emociones, y posiblemente la inteligencia emocional de ellos, al parecer, fue de mejor calidad en comparación a profesionales de otros campos.

Conclusiones

El instrumento ECAME evidencia que Chile cuenta con una metodología validada para supervisar la calidad de los SFML, sustentado en un modelo de aprendizaje entre pares, aplicado periódicamente a los mediadores y cuyos procesos y sistema de aplicación están en permanente actualización, lo cual permite mejorar los estándares de calidad de los MFL en Chile y la selección de estos profesionales que ejercen en centros licitados que atienden, preferentemente, a personas vulnerables. Sin embargo, existen desafíos pendientes para optimizar la calidad de los servicios de mediación, por lo que se requiere revisar el contenido y estructura del instrumento.

Concretamente, este estudio mostró los principales nudos críticos de ECAME y se constató que el modelo no incorporó el trabajo respecto a las emociones desde una perspectiva integradora, constatándose que el instrumento no incluye elementos asociados a, por ejemplo, la inteligencia emocional de los mediadores, que es un tema tratado en este artículo.

Los datos asociados a los distintos estudios respecto a ECAME evidenciaron un desbalance de componentes según número de ítems y contenido sustantivo de los mismos. Así, importantes ítems, como ACPP, quedan desagregados de los componentes a los que pertenecen, pero que, por las debilidades del instrumento no correlacionan (González Ramírez y Cuevas Campos, 2020).

Este texto evidenció la necesidad de redefinir los procesos de mediación familiar y sus procesos, puesto que, los cambios sociales que ha enfrentado el país, así como también la composición de las familias, ha variado. En este sentido, las materias de género e interculturalidad no han sido incorporadas en las mediciones, por lo cual resulta indispensable actualizar el instrumento ECAME.

Los datos reportaron que, uno de los aspectos que no fue considerado en el componente emociones es la inteligencia emocional del mediador. Así, en línea con Loria (2018) los elementos relativos a dicha inteligencia influyen en el resultado del proceso. Por lo mismo, debiese ser considerado dicho aspecto en la formación y evaluación de los mediadores. Más aún, se constató la carencia en ECAME de un referente que aluda a la inteligencia emocional del profesional y que permita evaluar la capacidad del individuo de ver las emociones como fuentes de información que ayudan a entender y navegar en el entorno familiar. Expreso de otro modo, los resultados mostraron la necesidad de incorporar dicho componente que permita conocer las competencias emocionales del mediador y su relación con la calidad de los acuerdos.

Si bien es cierto que ECAME 2.0 incluye el trabajo respecto a las emociones, esto no está alineado con las competencias del mediador respecto a la pesquisa de información relevante respecto a las posturas emocionales de las partes. Dicho de otra forma, no existe en el actual instrumento un modo que posibilite observar si el proceder del mediador se adecuó a cada grupo familiar específico.

Desde el año 2011 existe una supervisión entre pares del tipo aprendizaje-acción y que propendió al mejoramiento continuo (Carvajal, 2013), lo cierto es que queda en duda si efectivamente el Índice de calidad ECAME, no posee injerencia con la forma de término del proceso supervisado. Y, si bien es cierto que el llegar o no a acuerdo no es el fin de la mediación, lo cierto es que el actual instrumento no permitió obtener datos respecto a las materias tratadas y su relación con el trabajo respecto a las emociones que realizó el mediador.

También se constató que, aun cuando tras la aplicación de ECAME hubo talleres para los mediadores con resultados descendidos, se observó que no ha existido un plan permanente de capacitación a los mediadores, así como tampoco la existencia de regulaciones y vinculación a otras áreas de la mediación, lo cual pudiese mejorar el acceso a la justicia y calidad de la mediación, articulando un trabajo institucional y colaborativo entre las entidades que administran los sistemas de mediación.

Finalmente, ya transcurrida más de dos décadas de ECAME, se requiere la incorporación de los aspectos normativos, familiares, culturales y propios de los nuevos enfoques de la mediación y los cambios de la política pública, en especial referidas a género e interculturalidad. Así, los desafíos que planteó la pandemia y la lejanía de las partes obligaron a usar nuevos métodos de supervisión de la calidad de la mediación *online*. De igual forma, urge conocer las opiniones de los operadores jurídicos del MINJU y DD. HH. (abogados, jueces, etc.) encargados de las causas de familia, quienes en definitiva pueden ver optimizada o entrampada su labor por efectos del trabajo de los mediadores, por lo cual resulta relevante generar un proceso evaluativo integrado y dialógico.

Referencias bibliográficas

- Abreu, J. L. (2012). Hipótesis, Método y Diseño de Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(2), 187-197. <http://www.spentamexico.org/v7-n2/7%282%29187-197.pdf>
- Aguiar Idáñez, M. J. (2014)., *Introducción a la supervisión*. Lumen.
- Barcia Lehmann, R. (2010). *Lecciones de Derecho Civil Chileno. Tomo III. De la teoría de las obligaciones*. Jurídica de Chile.
- Baruch, R. A. y Folger, J. P. (2006) *La promesa de la mediación*. Granica.
- Barreiro, C. A., & Treglown, L. (2020). What makes an engaged employee? A facet-level approach to trait emotional intelligence as a predictor of employee engagement. *Personality and Individual Differences*, 159, 109892. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0191886920300817>
- Brandoni, F. (Comp.). (2011). *Hacia una mediación de calidad*. Paidós.
- Bujosa Vadell, L. y Palomo Vélez, D. (2017). Mediación electrónica: Perspectiva Europea, *Ius et Praxis*, 23(2), 51-78. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122017000200051>
- Carvajal Rodríguez, L. (2013). *Desarrollo experimental*. Editorial Poemía
- Caruso, D., & Salovey, P. (2019). The Emotionally Intelligent Manager: How to Develop and Use the Four Key Emotional Skills of Leadership [El directivo emocionalmente inteligente: Cómo desarrollar y utilizar las cuatro habilidades emocionales clave del liderazgo]. Jossey-Bass Wiley.
- Castejón Costa, J. L. (1997). *Introducción a los métodos y técnicas de investigación y obtención de datos en psicología*. Editorial Club Universitario.
- Correa Camus, P. (2014). La experiencia de la mediación familiar en Chile. Elementos para una política pública futura. *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, 5(2), 111-138. <https://derechoycienciapolitica.uct.cl/index.php/RDCP/article/view/303>
- Delgado, M. (2011). *Gestión de la calidad: Normas ISO y modelos de excelencia*. Editorial Trillas.

- Díaz Álvarez, R. (2016). *La calidad de la mediación en Nuevo León México* (Tesis de doctorado, Universidad de Murcia). <https://digitum.um.es/server/api/core/bitstreams/7b8ca215-c104-4401-b5b0-8e34e3d34cb9/content>
- Díaz Ortiz, E. M. y Chávarry Ysla, P. R. (2022). Inteligencia emocional como herramienta eficaz para la mejora del desempeño laboral en funcionarios públicos: Una revisión. *Apuntes Universitarios*, 12(2), 97-113. <https://doi.org/10.17162/au.v12i2.1035>
- Fernández, C. y Cols. A. (2013). Calidad de la mediación. Teoría versus práctica, *Revista Momento*.
- Fernández-Berocal, P. Extremera, N., & Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological reports*, 94(3), 751-755. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.2466/pr0.94.3.751-755>
- Fuentealba Martínez, M. S., González Ramírez, I. X. y Valdebenito Larenas, C. (2018). Un novedoso instrumento para evaluar la calidad de la mediación de conflictos jurídicos en Chile. *Jurídicas*, 15(1), 65-87. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7537619>
- García, M. y Aguilera, G. (2011). Tres problemas jurídicos asociados al control y supervisión de los mediadores familiares. *Revista CREA Universidad Católica de Temuco*, 101-115. <https://repositoriodigital.uct.cl/handle/10925/199>
- Giandoménico M. (2010). La Unión Europea y la crisis financiera global: ¿El fracaso de la gobernanza supranacional? *Foro Internacional*, 50(2), 446-474. <https://www.redalyc.org/pdf/599/59921039010.pdf>
- González Ramírez, I. X. (2018). La calidad de la mediación familiar en Chile. *Revista de Derecho Privado*, (35), 369-390. <https://doi.org/10.18601/01234366.n35.14>
- González Ramírez, I. X. y Cuevas Campos, B. (2020). Una política pública para la optimización de la calidad de la mediación familiar en Latinoamérica, *Boletín mexicano de derecho comparado*, 53(158), 651-684. <https://doi.org/10.22201/ijj.24484873e.2020.158.15632>
- Guerrero-Vega, R. N. (2020). Modelos de calidad aplicados al servicio de mediación en México. *Política, Globalidad y Ciudadanía*, 6(12), 149-149. <https://doi.org/10.29105/pgc6.12-8>
- Hernández-Sampieri, R. (2003) *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.
- Lechuga Cardozo, J. I., Cazallo Antúnez, A. M., Olivero Vega, E. y Estruen Lambraño, D. (2017). *Diagnóstico de las Pymes Colombianas de los sectores de manufactura y comercio*. Universidad de Simón Bolívar. <https://bonga.unisimon.edu.co/server/api/core/bitstreams/0c9a5b9a-e729-45f9-9956-46c532d6675b/content>
- Lehtinen, U. (1982). *Service quality: A study of quality dimensions*. Service Management Institute.
- Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C., & Palfai, T. P. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. <https://psycnet.apa.org/record/1995-98769-006?doi=1>
- Suárez Barraza, M. F. (2007). *El kaizen: La filosofía de mejora continua e innovación*. Panorama.
- López Solé, E. (2014). Mediación y calidad. *Luris: Actualidad y Práctica del Derecho*, (212), 15-18.
- Loria, A. (2018). *La toma de decisiones: El rol de las emociones*. Centro de Neurociencias sociales <https://bit.ly/3pdMHeP>
- Merlo Vega, J. A. (2022). *Innovación educativa en la enseñanza técnicas*. Universidad de Salamanca.
- Migrainfo 26, Diputación de Barcelona. (2008). *Balance del espacio de seguimiento y supervisión de la práctica profesional de mediadores y mediadoras comunitarios*. Tercer Trimestre. <http://www.diba.cat/butlletins/detallRevista.asp?id=6165>
- Moffit, M. (2011). Las cuatro formas de asegurar la calidad del mediador (y por qué ninguna funciona). En F. Brandoni (Ed.), *Hacia una mediación de calidad*. Paidós.
- Moore, C. W. (2014). *El proceso de mediación: estrategias prácticas para resolver conflictos*. Jossey-Bass. <https://doi.org/10.1558/mtp.33140>

- Munduate, L., Medina, F. J. y Euwema, M. C. (2022). Mediation: understanding a constructive conflict management tool in the workplace. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 38(3), 165-173. <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2022a20>
- Muñoz León, F. (2014). ¿Hacia la academización de las facultades de derecho en Chile?: Un análisis teórico y comparado del conflicto de las profesiones. *Revista de Derecho*, 27(1), 9-25. 10.4067/S0718-09502014000100001
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Palavecino Cáceres, A. (2011). Calidad de la mediación familiar licitada: superando el modelo express. *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, 2(2), 135-154. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4036397>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1985). Evaluación de la calidad. *Revista Brasileira de Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pursun, T., & Efilti, E. (2019). The analysing of the emotional intelligence scores of the special education teacher candidates for the predictor of multiple intelligences areas. *European Journal of Educational Research*, 8(2), 409-420. <https://dergipark.org.tr/en/pub/eujer/article/554198>
- Salazar Pérez, M. (2016). A 10 años del Sistema Mediación Familiar en Chile. *Revista Chilena de Mediación*, 8-19. <https://mediacionchile.com/wp-content/uploads/2017/02/Primera-revista-chilena-de-mediacion%20C3%83%20B3n.pdf>
- Valdebenito Larenas, C. (2017). Requerimientos de calidad en el ejercicio de la mediación familiar licitada en Chile. Reflexiones para su conceptualización. *Polis*, 16(48), 271-289. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682017000300271>
- Valdebenito Larenas, C. y Cuevas Campos, B. I. (2022). Evaluación de la calidad de la mediación familiar en Chile, una experiencia comparada en modalidad presencial y remota. *Revista Científica Desde el Sur*, 14(3). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10349474>