

“PERCEPCIÓN DE USUARIOS Y TRABAJADORES SOBRE LA REFORMA DE FAMILIA”.

Tribunales de Familia de las comunas Pudahuel y Colina.-

Alumnos: Álvaro González Manque

Javier Jorquera García

Profesor Guía: Rodrigo Ahumada Cabello

TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL
TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE ASISTENTE SOCIAL

Santiago, Chile

2009

ÍNDICE

• Introducción	6
Planteamiento del Problema.....	11
Preguntas de Investigación.....	14
Objetivos de la Investigación.....	14
Hipótesis.....	16
Estrategia Metodológica.....	17
• Primera Parte Marco Teórico	25
Capítulo I Satisfacción de usuarios y calidad del servicio.....	27
1. Satisfacción de los usuarios como valoración de un servicio.....	27
2. Calidad como factor de la satisfacción de los usuarios.....	30
3. Calidad y su definición.....	31
4. Concepto de calidad del servicio	33
5. Modelo conceptual de calidad del servicio de Parasuraman, Zeithami y Berry	34
6. La dimensionalidad de la calidad del servicio.....	35
7. La medición de la calidad del servicio.....	36
8. Clasificación de los indicadores de calidad.....	37
9. Una síntesis de la calidad de usuarios.....	37
Capítulo II Percepción, representaciones sociales y motivación.....	40
1. La percepción.....	41
2. Percepción y su proceso de selección.....	46
3. Percepción y su proceso de organización.....	47
4. Percepción y su proceso de interpretación.....	48

5. Componentes de la percepción.....	49
6. Definición y diferencias entre sensación y percepción.....	50
7. Percepción social.....	51
8. El modelo sociocultural y representaciones sociales.....	54
9. La motivación como precursora del comportamiento.....	59
10. Teorías de las necesidades como fuente de la motivación para las acciones de los sujetos.....	60
Capítulo III Familia.....	64
1. Conceptos de Familia.....	64
2. Diagnóstico de las familias latinoamericanas	66
3. Causas que tratan los Tribunales de Familia.....	74
3.1 Violencia intrafamiliar.....	74
3.2 Divorcio.....	81
3.3 Alimentos.....	82
• Segunda Parte Marco Referencial.....	90
Capítulo IV Tribunales de Familia.....	91
1. Reformas al Estado chileno en el proceso de modernización.....	91
1.1 Modernización del Estado.....	91
1.2 Variables a tratar de la modernización del Estado.....	92
1.3 Modernización en las últimas décadas.....	92
1.4 La agenda de modernización del Estado.....	95
2. Contexto para la creación de los Tribunales de Familia.....	96
3. Los Tribunales de Familia.....	101
3.1 Competencia de los Tribunales de Familia.....	102
3.2 El procedimiento ante los Tribunales de Familia.....	112
3.3 Vías alternativas de solución de conflictos	115

- **Tercera Parte Análisis de los datos**

Capítulo V Percepción de usuarios sobre la Reforma de Familia..... 125

1. Tribunal de Familia al que asiste.....	125
2. Motivo de asistencia.....	126
3. Calidad en la que asiste	128
4. Atención.....	130
5. Satisfacción.....	132
6. Opinión.....	135
7. Expectativas.....	140
8. Recomendaciones de los usuarios.....	142

Capítulo VI Percepción de Trabajadores sobre la Reforma de Familia... 147

1. Proceso de implementación de la Reforma.....	147
1.1 Proceso de capacitación.....	148
1.2 Recursos utilizados.....	156
2. Percepción trabajadores.....	161
2.1 Opinión.....	161
2.2 Actitud.....	167
2.3 Nivel de satisfacción.....	170

- **Conclusiones**..... 175

- **Hallazgos de la Investigación**..... 191

- **Aportes para el Trabajo Social**..... 196

- **Bibliografía**..... 200
- **Anexos** 208

Introducción

La creación de los nuevos Tribunales de Familia se inserta dentro de un contexto mayor de modernización de las instituciones de justicia de nuestro país. Así, a partir del año 2000 comenzó a funcionar gradualmente en el país la nueva justicia penal (Reforma Procesal Penal). El año 2005 fue aprobado en el Congreso el proyecto de ley que creaba el nuevo proceso oral para los tribunales laborales y la nueva justicia para infractores juveniles, además de estar en discusión el diseño para un nuevo proceso civil, la reforma a la justicia militar y de escucharse voces incipientes sobre la reforma a la justicia comunal. En el caso de las reformas en materia de Familia, éste proceso de modernización concreta un largo trabajo de adecuación de la legislación substantiva -por ejemplo a través de las nuevas Ley de Matrimonio Civil, Filiación y Violencia Intrafamiliar- que ha tenido como supuesto un eficiente funcionamiento del sistema de justicia familiar.

Es así que en octubre del año 2005, aparecen en Chile los Tribunales de Familia, (ley Nº 19.968). sistema que reemplazaba a una antigua judicatura familiar lenta y oscura. Este nuevo sistema prometía agilidad y transparencia en la resolución de los casos y problemas que presentaban las personas, sin embargo, luego de cumplirse casi cuatro años de su implementación, se han suscitado una serie de falencias, algunas similares a las del sistema anterior y otras que sitúan en tela de juicio la idoneidad de este nuevo sistema. Todos querían probar su accesibilidad democrática, su eficaz resolución y disfrutar, en especial, de la celeridad con que se les prometía se iban a solucionar sus conflictos familiares, cuya tramitación estaría ahora concentrada en una sola instancia: los Tribunales de Familia, encargados de ver todo cuanto incumbiera a la esfera familiar, desde la tramitación de pensiones alimenticias y régimen de visitas o tuición, que antes correspondían a los Tribunales de Menores, a divorcios, medidas de protección contra la violencia intrafamiliar y para menores vulnerados en sus derechos, y filiación entre otras, antiguamente bajo jurisdicción de los Tribunales Civiles.

Fueron muchos los que esperaron la luz verde para acercarse a probar los prodigios del nuevo sistema jurídico, cuya gestación tardó casi una década. Pero nada más inaugurado, no tardó en asomar un conflicto de fondo, ni las previsiones de dotación, ni los procedimientos, ni la capacitación, entre otros, estaban a la altura de las expectativas. Una avalancha de causas, que superó varias veces lo presupuestado por los estudios previos, puso rápidamente en jaque al sistema, a sólo cuatro meses de su lanzamiento, desde ese momento jueces y funcionarios, alertaron que el sistema no estaba funcionando y la judicatura era incapaz de cumplir con los mandatos establecidos por la propia ley.

Mirando hoy desde la trastienda, no hay que escarbar demasiado para advertir la magnitud del problema. Ventanillas de atención al público plagadas de improvisados letreros que intentan informar de antemano a los concurrentes sobre trámites que allí "NO" corresponde hacer, sobre lo que "NO" pueden solucionar, sobre lo que "SI" deben hacer. Expedientes judiciales extraviados en algún lugar de un moderno sistema informático, que aún los funcionarios no logran dominar, pues el sistema descansa en una tecnología que los funcionarios desconocían y que solo fue entregado pocos días antes de que el sistema comenzara a funcionar.

Funcionarios que en la antigua justicia trabajaban estrictas ocho horas y estaban libres a las cinco de la tarde, hoy trabajan hasta 12 horas diarias para sacar adelante los casos más urgentes. Abogados desesperados, que se pasean de escritorio a escritorio de los funcionarios, a veces incluso junto a sus clientes, intentando que alguien les de razón sobre el estado de los casos que llevan y que pocos saben exactamente dónde están. Notificaciones que jamás llegaron a su destino por incapacidad física de los funcionarios para hacerlas llegar y, por lo tanto, audiencias que no se pueden realizar por ausencia de los demandados. Personas angustiadas y desconcertadas porque en el corto plazo no verán solución al conflicto que las aflige, pues la sobrecargada agenda de los Tribunales

impide dar la celeridad que la ley manda, estableciendo plazos máximos de espera de 30 días.

Tomando como base, lo anteriormente dicho, es que no podemos esperar más que, Jueces y funcionarios agobiados, estresados y hasta enfermos por la sobredemanda, lo que para colmo, provoca que algunos Tribunales estén notoriamente subdotados de personal por el aumento de licencias médicas de sus equipos. Capítulo aparte es el desgaste que sufren los jueces, a través de la norma de inmediatez, que los obliga a estar presentes en la totalidad del proceso, sin poder delegar funciones que antes confiaban a los actuarios, comprometiéndose a veces en la contención emocional de las personas con altos costos personales.

¿Cómo se llegó a esta situación? Opiniones hay muchas. Una de las tesis plantea que esta ley entró en funciones de un día para otro, apurada por la necesidad de echar a andar a sus anchas la nueva Ley de Matrimonio Civil, que requería de la Ley de Tribunales de Familia para ser aplicada en su integridad. Partió sin el rodaje que hizo la Reforma Procesal Penal, que se fue probando en forma escalonada, hasta ser implementada completamente en todo el país, lo que facilitó en ese caso la instalación de un cambio cultural profundo, en el que jueces, técnicos y funcionarios se fueron capacitando, conociendo y probando progresivamente el sistema. La ausencia de esta experiencia previa en lo familiar, en tanto, ha generado que no haya procedimientos claros ni comunes y existan múltiples problemas de gestión.

Por otro lado tenemos a los usuarios del sistema quienes esperaban con mucha impaciencia un nuevo sistema judicial que lograra solventar todas las desventajas que poseían los anteriores sistemas, mayor rapidez, una real transparencia y resultados justos, a cambio han obtenido hasta el momento que:

- Las personas que atienden en la ventanilla del Tribunal son generalmente estudiantes en práctica o personas con pocas competencias para asesorar referente a temas de familia. Esta situación complica mucho la calidad del servicio.
- Los jueces, mayoritariamente provenientes del sistema antiguo son distantes, y administran las audiencias con un estilo que para muchos puede ser considerado como autoritario, situación que hace entender que no han cambiado su mentalidad a la nueva forma de hacer justicia de Familia.
- Permanentemente largas filas y esperas de horas para la atención. Acceso distante, difícil y burocrático. Soluciones a largo plazo o muchas veces inexistentes de sus problemáticas familiares. Existen procedimientos restrictivos para presentar demandas, límites de hora, días, etc.
- Las audiencias tienen tiempos de respuesta hasta de ocho meses, no hay soluciones a corto plazo que son tan necesarias para la problemática familiar.

La presente investigación consta de varias etapas. En un comienzo se definirá la problemática a abarcar, con sus respectivas preguntas de investigación, objetivos, hipótesis y estrategia metodológica que nos permitirán dirigir el estudio de la forma más óptima posible, para acercarnos a lo que deseamos saber.

A continuación de esto se presenta un marco teórico que nos permitirá complementar la información sobre las temáticas tratadas en la investigación, como lo son la satisfacción, la percepción, y la familia. Este será apoyado por un marco referencial que nos mostrará una contextualización sobre la modernización del Estado chileno, y su influencia en las reformas judiciales,

para cerrar esta etapa del presente estudio con una descripción de los Tribunales de Familia, desde su contexto de creación, hasta el procedimiento de estos.

Luego de esto, la investigación continúa con el análisis de los datos, que consta de dos etapas; análisis cuantitativo, y análisis cualitativo, donde se estudiarán minuciosamente la información entregada tanto por los usuarios como por los trabajadores de los Tribunales de Familia respectivamente. Se cierra la investigación con conclusiones, hallazgos de la investigación, y los aportes para el Trabajo Social.

Cabe destacar que se ha elegido este tema de investigación, por considerarlo determinante, sobre todo, al ser una Reforma de justicia que apunta a la Familia, que es la base de la sociedad, no debemos olvidar que la Justicia de Familia estaba regida bajo un formato anticuado que poco y nada tiene que ver con el contexto actual de problemáticas judiciales que afecta a la sociedad.

Según información obtenida de forma directa desde ambos Tribunales de Familia (Pudahuel y Colina), las causas de violencia intrafamiliar, (muchas veces con femicidio como consecuencia), el divorcio, y el derecho de alimentos, son las que presentan un mayor número de demandas, y se necesita una justicia que esté a la altura de esta situación. Lamentablemente, la relación teoría-práctica no ha sido la idónea, pues, como es sabido, al momento de ejecutar esta Reforma de Familia, no estaban dadas las condiciones, para que esta se desarrollase con normalidad, por otra parte, se ha tenido que generar cambios sobre la marcha, para así obtener mejores y mayores dividendos de esta nueva implementación por parte del Estado, lo que sin duda ha logrado descongestionar el sistema haciendo algo más eficiente y expedito tanto a usuarios como a trabajadores del Tribunal.

1.- Planteamiento del Problema

Podemos decir que se nos presentan dos problemas a investigar. El primero que tiene relación con el personal que lleva a cabo el trabajo en los Tribunales de Familia, es decir, funcionarios, consejeros, jueces, etc., y cual es la percepción que estos poseen de este nuevo sistema judicial. Y el segundo que dice relación con las personas o usuarios de este sistema y como estos evaluarían el desempeño del personal a cargo de los nuevos Tribunales de Familia, para de esta forma, en el futuro cercano poder desarrollar las mejoras necesarias para que tanto trabajadores como usuarios vean esta Reforma como un buen sistema, y no solo se trate de un simple plan de mejoras al antiguo sistema.

La política de justicia del actual Gobierno ha trabajado el desafío estratégico de hacer frente a las deficiencias de nuestro sistema de administración de justicia, para favorecer el respeto por el individuo y sus derechos, y la seguridad de las personas. Para cumplir con tan loables objetivos, y tras casi 7 años de discusión en el parlamento, el 30 de agosto del año 2004, fue publicada en el diario oficial, la ley N° 19968, (www.leychile.cl), que crea los Tribunales de Familia. La implementación de estos nuevos Tribunales se enmarca en un progreso global sistemático de modernización de la administración de justicia que ya comprende la implementación de la Reforma Procesal Penal, la nueva política penitenciaria, el fomento al uso de sistemas alternativos para la resolución de conflictos, el mejoramiento de los programas para el acceso a la justicia, que tienden a aumentar la información disponible y a prestar asistencia letrada a sectores marginado de la protección jurisdiccional, y ahora la Reforma a la Justicia Familiar y de Infancia. (Baeza y Pérez, 2005).

El colapso del antiguo sistema (Juzgados de Menores), la burocracia, el desconocimiento (usuarios) de la forma de operar de esta Justicia, originados por ser estrictamente escrito y secreto, y sin duda la idea de mejorar los estándares de

justicia en Chile, “llevaron en el año 1997 a través de un mensaje del poder Ejecutivo, la tramitación legislativa en la cámara de Diputados, de los Nuevos Juzgados de Familia”. (www.ministeriodejusticia.cl).

El cambio se materializó e implementó a partir del 01 de Octubre del año 2005 con los nuevos Tribunales de Familia, Reforma, con la idea central de que las causas sean vistas por un solo Tribunal y no en múltiples, a ello sumamos que los procedimientos son públicos y orales, sin intermediarios entre el Juez y las partes, aplicando entonces un sistema más rápido y eficiente, buscando acuerdos pacíficos entre las partes (Mediación), entre otros aspectos destacados dentro sus aspiraciones como política pública.

...”podemos afirmar que el Gobierno y el Poder Judicial han cumplido con el compromiso de entregar a todos los chilenos y chilenas una nueva manera de solucionar efectivamente los conflictos de familia”.-

(Bates, 2005:s/p)

Con estas palabras el ex Ministro de Justicia dio inicio en el país a la Reforma de los Tribunales de Familia, que como ya se comentó, impulsó cambios estructurales a la forma de generar justicia en los asuntos de Familia.

Ahora bien, después de cuatro años, y con varias modificaciones a su cuerpo legal inicial (Ley 19.968; op.cit), no se han apreciado cambios claros y concretos en la forma de hacer justicia, ya que se visualizan falencias propias del sistema antiguo, contrarios a los enunciados de la Reforma.

Esto se debe a la rápida puesta en marcha de la Reforma, sin estar preparados aún para su implementación; falta de personal y preparación de estos, poca claridad en los procedimientos, largas horas de esperas, extensos horarios de trabajo de los funcionarios etc.

Otro antecedente llamativo, fue que esta Reforma no consideró uno de los principios fundamentales de la ejecución de la bien evaluada Reforma Procesal Penal y que es el principio de gradualidad, instancia que ayudó a evaluar y modificar constantemente las falencias y errores que se detectaban en su aplicación, situación que hubiese ayudado a mejorar el sistema Familiar desde sus etapas iniciales.

Nuestro problema de investigación se centra en los Nuevos Juzgados de Familias y su desarrollo a la fecha, para así conocer a través de la percepción (opinión, actitud y nivel de satisfacción), tanto de los trabajadores de los Tribunales de Familia, ya sean funcionarios, consejeros, jueces, administrativos, etc., así como de los diversos usuarios, su forma de operar y resultados a la fecha. Además, esta investigación no sólo tiene como fin, el recolectar la percepción de los trabajadores de un determinado Tribunal de Familia y de los usuarios de éste, también, hacer una comparación con otro Tribunal de Familia de un sector diferente, de esta forma, determinar si tanto los usuarios como los trabajadores de estos generalizan en sus opiniones o si se producen diferencias en la mayor cantidad de aspectos posibles, y de esta forma obtener hallazgos que nos permitan plantear algunas soluciones que vayan en beneficio de los Tribunales consultados.

Es así que nuestro estudio se focalizará en los Tribunales de Familia de Pudahuel que concentra a las comunas del sector Poniente de Santiago, como son Cerro Navia, Lo Prado, Quinta Normal y Pudahuel, y el Tribunal de Familia de Colina que corresponde al sector Norte, y que concentra las comunas de la Provincia de Chacabuco.

2.- Preguntas de Investigación.

- 1.- ¿Cómo fue el proceso de implementación de la Reforma Judicial a los nuevos Tribunales de Familia de las comunas de Pudahuel y Colina?
- 2.- ¿Cuál es la percepción de los usuarios de los Tribunales de Familia de las comunas de Pudahuel y Colina respecto de la implementación de la Reforma?
- 3.- ¿Cuál es la percepción de los trabajadores de los Tribunales de Familia de las comunas de Pudahuel y Colina respecto de la implementación de la Reforma?

3.- Objetivos de Investigación

3.1- Objetivo General N° 1

- 1 .- Describir el proceso de implementación de la Reforma a los Tribunales de Familia de las comunas de Pudahuel y Colina.

3.1.1- Objetivos Específicos:

- 1.1 Identificar los procesos de capacitación que recibieron los trabajadores de los Tribunales de Familia de las comunas de Pudahuel y Colina frente a la implementación de la nueva reforma de justicia de Familia.
- 1.2 Identificar los recursos humanos, materiales y técnicos utilizados para la implementación de la Reforma a los Tribunales de Familia.

3.2- Objetivo General N° 2

2.- Describir la percepción que los usuarios y trabajadores de los Tribunales de Familia de las comunas de Pudahuel y Colina, poseen respecto de la implementación de la reforma de Justicia de Familia.

3.2.1- Objetivos Específicos:

2.1- Identificar la opinión de los usuarios y trabajadores de los Tribunales de Familia de las comunas de Pudahuel y Colina respecto de la implementación de la Reforma de justicia de Familia.

2.2- Describir la actitud de los usuarios y trabajadores de los Tribunales de Familia de las comunas de Pudahuel y Colina frente a la implementación de la Reforma de los Tribunales de Familia.

2.3- Definir el nivel de satisfacción los usuarios y trabajadores de los Tribunales de Familia de las comunas de Pudahuel y Colina a partir de los cambios generados por la Reforma de los Tribunales de Familia.

4.- Hipótesis

Hipótesis N° 1

Los trabajadores de los Tribunales de Familia, poseen una opinión positiva sobre la Reforma a los Tribunales de Familia, a diferencia de los usuarios, quienes no ven cambios importantes, puesto que los tiempos de espera, recursos de los tribunales, y trato del personal son prácticamente los mismos que en su etapa anterior.

Hipótesis N° 2

Los trabajadores de los Tribunales de Familia de Pudahuel y Colina, presentan un nivel de satisfacción positivo, distinto al de sus usuarios, que es negativo, respecto de la implementación y funcionamiento de la Reforma.

Hipótesis N° 3

Los trabajadores de los Tribunales de Familia de Pudahuel Y Colina contaron con una adecuada capacitación sobre la nueva Justicia de Familia y disponen de los recursos suficientes para desempeñar de manera eficiente su labor, lo que permite un mejor producto para entregar a los usuarios.

5.- Estrategia Metodológica

5.1- Tipo de estudio

Los métodos utilizados en la obtención, tratamiento y análisis de los datos, dependen del sistema compuesto por el problema, objetivos e hipótesis planteados en este estudio. En este caso, el tipo de investigación será de nivel exploratorio-descriptivo y comparativo. Destacamos su doble carácter: cuantitativo y cualitativo.

- Exploratorio:

El estudio es de carácter exploratorio, puesto que no se utiliza ningún modelo anterior como base para la investigación. “estos estudios se efectúan normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o que no se ha abordado antes” (Hernández, Fernández, y Baptista; 2003: 115). El valor que presentan estos estudios radica en que “sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos” (Ibid; 115). Como se explicita en el planteamiento del problema, los nuevos Tribunales de Familia están en un proceso constante de readecuación y su aparición es relativamente nueva, por lo tanto no se han hecho evaluaciones o suficientes estudios respecto a la conformidad de sus usuarios o de los funcionarios que allí trabajan.

- Descriptivo:

Este estudio es además descriptivo, ya que estos: “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Danhke, 1989. 117). En el caso de este trabajo, lo que se busca mediante esta investigación es, en un primer momento, detallar el proceso de implementación de

los nuevos Tribunales de Familia en las comunas ya mencionadas, y posteriormente describir como perciben su funcionamiento, tanto usuarios como los propios funcionarios de estos.

Según (Hernández, et al; op.cit.) los estudios descriptivos, pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, y además, ayudan a comprobar las hipótesis de una investigación, lo que en este caso nos permitirá recolectar datos que muestran y/o describen una situación o hecho de un grupo etario establecido, dentro de un contexto determinado.

“El propósito de las investigaciones exploratorias descriptivas, es extraer una estructura del material de fuente, que en el mejor caso se puede formar en un modelo general que gobierna todas las observaciones y que no se sabe con anterioridad.” (Pentti Routio, 2007:2).

- Comparativo:

Finalmente el estudio también tiene un carácter comparativo, ya que nos permite “identificar elementos comunes y disímiles” (Real Academia de la Lengua Española, 2006:374), entre dos contextos territoriales geográficamente establecidos con características propias, “Figura que consiste en comparar expresamente una cosa con otra, para dar idea viva y eficaz de ambas” (Ibíd.), en este caso entre dos Tribunales de la región metropolitana, como son los correspondientes a las comunas de Pudahuel y Colina.

El método comparativo significa que estudiamos experiencias que pertenecen al mismo grupo etario, pero que difieren en algunos aspectos, tales como: territorio, situación socioeconómica, nivel educacional, entre otras y que en el caso de esta investigación, puede reflejar similitudes o diferencias en el nivel de satisfacción. “Estas diferencias llegan a ser el foco de la examinación. La meta es descubrir por

qué los casos son diferentes o iguales: para revelar la estructura subyacente general que permite y genera tal variación”. (Pentti Routio, op.cit:1).

Comparación es uno de los métodos que se ocupan para explicar o utilizar conocimiento implícito o actitudes tácitas. En donde se demuestra en paralelo dos objetos levemente diferentes. (Ibid)

5.2 Enfoque del estudio

Las preguntas de investigación que dieron origen a este estudio implicaron objetivos que requieren la utilización de un modelo mixto, es decir, cualitativo-cuantitativo. Este modelo representa la integración o combinación entre ambos enfoques.

Optar por esta estrategia nos permitió encontrar una respuesta más adecuada a nuestras preguntas de investigación, ya que las debilidades de un enfoque constituyen las fortalezas del otro.

Según (Hernández et al; op.cit)., el enfoque cualitativo, se basa en un esquema inductivo, expansivo y por lo común, no busca generar preguntas de investigación de antemano, ni probar hipótesis preconcebidas, sino que estas surgen durante el desarrollo del estudio. La información recopilada no tiene una medición numérica, ya que se utilizan descripciones y observaciones, ni tampoco tiene como finalidad generalizar los resultados de su investigación; no lleva a cabo análisis estadístico, y su método de análisis es interpretativo, contextual y etnográfico.

El propósito de una investigación cualitativa consiste en capturar experiencias en el lenguaje de los propios individuos y “reconstruir” la realidad. (Ibid).

Considerando las definiciones antes mencionadas y el propósito de una investigación cualitativa, este estudio consideró pertinente que el primer objetivo general fuera tratado desde este enfoque. En donde, este propósito se logra

mediante la captura, desde el lenguaje de los funcionarios de los Tribunales, mediante la información que da cuenta, del cómo se realizó el proceso de implementación de los nuevos Tribunales de Familia en cada uno de los sectores en estudio.

Con esto se reafirma que el carácter cualitativo proporciona los elementos necesarios para obtener esta información. No obstante aquello, existen elementos de extracción, tratamiento y análisis que son requeridos por la investigación, pero que no se encuentran contenidos dentro del enfoque. Estos elementos se encuentran en el enfoque cuantitativo de investigación, los cuales se fundamentan en un esquema deductivo y lógico, en la formulación de preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas, utiliza la medición estandarizada, numérica y el análisis estadístico, con lo cual generaliza los resultados de sus estudios mediante muestras representativas. (Ibid). Además, utiliza el método hipotético – deductivo, el que a partir de teorías elaboradas deriva en hipótesis, las que se someten a pruebas de acuerdo a diseños de investigación apropiados, arrojando como resultado la corroboración o refutación de las mismas. (Ibid).

Según los conceptos mencionados, el enfoque cuantitativo se adapta al presente estudio, ya que permite construir una estructura lógica dentro de la cual están contenidas las preguntas de investigación y las hipótesis que guiaran el desarrollo del estudio, y recoger información objetiva desde los usuarios de los Tribunales, es decir, datos susceptibles de medir y analizar estadísticamente. Con todo lo anterior, conseguimos la generalización de los resultados, por tanto, la muestra utilizada tiene la representatividad de la población estudiada a través de la medición numérica. Dado lo anterior, es que se ha incluido este enfoque en el estudio y con mayor precisión en el tratamiento del segundo objetivo general.

- De la temporalidad del estudio: Este diseño de investigación es de tipo transeccional, ya que, “se realizan observaciones en un momento único en el tiempo”. (ibid: 270), que se localiza o sitúa entre Diciembre 2008 y Junio 2009.

5.3- Unidades de análisis

Funcionarios de los Tribunales: sin distinción de edad, de sexo femenino o masculino, y que hayan estado desde los inicios del proceso de implementación de la Reforma de Familia

Usuarios: entre 18 y 65 años de edad, de ambos sexos, residentes en las comunas de Pudahuel y/o Colina. Sin importar el caso por el cual asisten a dichos tribunales.

5.4- Definición del universo

El primer universo para esta investigación está compuesto por 61 funcionarios de los nuevos Tribunales de Familia, 40 pertenecientes al Tribunal de Familia de la comuna de Pudahuel y 21 en el Tribunal de la comuna de Colina, que están a cargo de llevar el trabajo de dichas instituciones en distintas áreas.

El segundo universo para esta investigación está compuesto por todos los usuarios de los nuevos Tribunales de Familia de las comunas de Pudahuel y Colina, en un momento determinado. El promedio para ambas comunas es de:

- a) 3.294 usuarios del sistema para la comuna de Pudahuel.
- b) 1.200 usuarios del sistema para la comuna de Colina.

El tamaño del universo se obtuvo del promedio del registro de casos que se atienden mensualmente en cada uno de estos tribunales durante los últimos 6 meses del año 2008, (periodo junio-diciembre).

5.5- Tipo de muestreo

La estrategia estadística utilizada corresponde a un muestreo probabilístico por racimos, puesto que nuestras unidades de análisis poseen la misma probabilidad de ser elegidas y además se encuentran encapsuladas en determinados lugares físicos. (Sampieri: 2003, 312). Es decir, los usuarios o funcionarios a quienes se les realizará la investigación se encuentran en los Tribunales.

- Muestra:

La primera muestra está compuesta por los funcionarios de los distintos Tribunales de Familia a investigar.

El número corresponde a: 12 funcionarios, 8 del tribunal de Pudahuel, y 4 del Tribunal de Colina, que cumplan con las características antes mencionadas.

La muestra de usuarios esta compuesta por:

- a) 128 usuarios de los Tribunales de Familia de la Comuna de Pudahuel.
- b) 47 usuarios de los Tribunales de Familia de la Comuna de Colina.

Para la obtención de la muestra se utilizó el programa estadístico – computacional Stats, donde se ingresaron las siguientes variables:

- Universo: 4. 494 usuarios
- El porcentaje estimado de la muestra: 50%
- Error máximo aceptable: 6%
- Nivel de confianza: 94%
- Tamaño de la muestra: 175 usuarios.

Los sujetos serán elegidos al azar, entre todos aquellos que tengan más de 18 años domiciliados en las comunas de Pudahuel, Cerro Navia, Lo Prado, Quinta Normal, y Colina.

5.6- Técnicas de recolección de datos

-Entrevista semi estructurada

El propósito de estas entrevistas será visualizar a través de los funcionarios de los Tribunales, cómo fue el proceso de implementación de los nuevos Tribunales de Familia, además de obtener su percepción respecto a como se esta llevando a cabo actualmente este proceso.

Para aplicar esta técnica de recolección de datos, se elaborará una pauta de preguntas basadas en las dimensiones del primer objetivo general del estudio, las cuales son: procesos de capacitación de los trabajadores y recursos utilizados para la implementación de la Reforma.

Como se explicita anteriormente, esta entrevista será aplicada a 8 funcionarios del Tribunal de Familia de Pudahuel, y a 4 funcionarios del Tribunal de Familia de Colina dependiendo además de la disponibilidad de tiempo de cada uno de estos.

- Encuesta

La encuesta, es una herramienta para recolectar información mediante la elaboración de un cuestionario, el cual “consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (ibid:391); que en este caso, utilizaremos para obtener información respecto de la percepción de los usuarios de los nuevos Tribunales de Familia, y cuyas preguntas estarán basadas en las dimensiones del segundo objetivo general, las cuales son la opinión que poseen respecto a estos nuevos Tribunales de Familia, la actitud hacia los mismos y el nivel de Satisfacción

que poseen luego de haberlos utilizado. Dicho instrumento será utilizado con respuestas pre – concebidas del método de “Escalamiento tipo Likert”, el cual consiste en “un conjunto de ítems presentado en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los sujetos”. Ésta se construye “generando un elevado número de afirmaciones que califiquen al objeto de actitud y se administran a un grupo piloto, para obtener las puntuaciones del grupo en cada afirmación (Ibid).

El instrumento se aplicará a un total de 175 usuarios del nuevo sistema de Tribunales en las comunas en estudio. En el Tribunal de Pudahuel, el cual abarca las comunas de Pudahuel, Quinta Normal, Lo Prado y Cerro Navia, se encuestará a un total de 128 sujetos, en cambio en el Tribunal de la Comuna de Colina, que abarca las comunas de Lampa, Til – Til, y Colina se encuestara a un total de 47 personas.

5.7 Técnicas de análisis de los datos.

El proceso de análisis de los datos cualitativos, obtenidos mediante las entrevistas realizadas a los Funcionarios, se realizará a través del siguiente esquema de orden lógico:

1. Transcripción de la totalidad de los datos, obtenidos en las entrevistas, ya que de esta forma evitamos la pérdida de información valiosa.
2. Revisión del material existente, y clasificación de éste por ejes de interés.
3. Codificación y agrupación de los datos según categorías, temas y posibles vinculaciones entre si.
4. Interpretación de los datos.
5. Análisis de datos: mediante el análisis de contenido en la tabla de variables, el cual estudia sistemáticamente, tanto el discurso escrito y hablado como una forma del uso de la lengua, como evento de comunicación y como

interacción, en sus contextos cognitivos, sociales, políticos, históricos y culturales.

El proceso de análisis de datos cuantitativos, obtenidos mediante la encuesta realizada a los usuarios, se realizará utilizando como soporte principal la Estadística, que es definida como: “una serie de procedimientos para clasificar, calcular, analizar y resumir información numérica que se obtiene de manera sistemática” (ibid: 608). Se debe señalar que se utilizará principalmente la estadística descriptiva para analizar cada variable, describiendo los datos, valores y las puntuaciones para cada una de éstos. Para éste análisis se utilizó el siguiente esquema de orden lógico:

1. Tabulación, codificación de datos obtenidos. Agrupación de los datos según categorías, temas y posibles vinculaciones entre si.
2. Construcción tablas de distribución de frecuencias y gráficos, que permite representar de mejor manera los resultados y generalizar las respuestas.
3. Interpretación de los datos a través de una distribución de frecuencias, el cual corresponde a: “un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías” (ibid: 496). Para objeto del análisis e interpretación de datos en éste estudio, utilizamos las frecuencias relativas, que corresponden a los porcentajes de casos en cada categoría.
4. Análisis de datos; integrando teorías, estadísticas nacionales y datos recopilados.

6- Variables del Estudio:

- Proceso de implementación de la Reforma Judicial
- Percepción de los usuarios y trabajadores de los Tribunales de Familia

PRIMERA PARTE
MARCO TEORICO

Capítulo I

Satisfacción de usuarios y calidad del servicio

En todo, negocio, servicio o cualquier ámbito que se ofrezca algo a una determinada clientela, va a ser fundamental como estos evalúan la calidad del producto entregado, es decir si estos quedan satisfechos o al contrario consideran que este deja mucho que desear, esto sirve para detectar las falencias y mejorarlas en el corto plazo para ofrecer un servicio de mejor calidad, en el caso de los tribunales de familia, sirve para evaluar los tiempos de atención, de entrega de sentencias, el tipo de atención, etc.

A continuación se entrega una detallada descripción del concepto de satisfacción

1. Satisfacción de usuarios como valoración de un servicio.

La temática tratada en este capítulo, ha implicado rescatar desde las teorías de marketing, utilizadas especialmente en el ámbito de las empresas privadas, la aplicación que se realiza del concepto de satisfacción, que tiene como objeto hacer más eficiente un servicio dirigido hacia los consumidores. En otras palabras, la satisfacción es considerada como una variable que necesariamente debe estar presente, dentro de las estrategias que se elaboran para mantener y aumentar el consumo. (Caminal; 2001; 16:276).

Por otra parte, también se han encontrado dentro de la bibliografía revisada, algunas investigaciones desarrolladas en espacios laborales, que señalan la satisfacción como uno de los componentes que estarían a la base del comportamiento de los empleados. Se indica con lo anterior, que los ámbitos laborales son más eficientes y eficaces, cuando los trabajadores manifiestan satisfacción con la labor que realizan, entendiendo que esa labor esta

acompañada de una remuneración, de las relaciones humanas que se construyen en torno a ésta, entre otros. (www.scielo.cl).

Según lo indicado, se visualiza que la satisfacción es una variable, un indicador, una medida, que permite establecer el grado de eficiencia de un servicio, un producto, o todo aquello que implique generar acciones dirigidas a producir algo. Constituyéndose así no sólo en un componente interno de la organización, que daría cuenta del sentir del trabajador, lo que se traduce en un rendimiento más o menos productivo, por tanto, el servicio o producto sería de más alta o más baja calidad. Sino que también en un componente externo a la organización, que daría cuenta de cómo recibe el consumidor o público objetivo ese servicio o producto.

A partir de lo planteado, la satisfacción sería el juicio realizado por un sujeto en relación a un producto que adquiere o un servicio que utiliza. Pero se debe atender que ese juicio surge a partir de la vinculación del sujeto con el producto o servicio, por tanto, la cadena de acciones desplegadas por las empresas para la elaboración de ese producto o la puesta en marcha de un servicio, no es relevante para el consumidor, dado que no es algo tangible para él. Sólo podría afectar al consumidor si en el proceso alguno de sus componentes imprimiera un efecto diferente, o más bien, desmejorado del resultado final que éstos esperan.

Por lo tanto, en el ámbito de las empresas el factor externo es de suma relevancia, situando en un segundo plano el factor interno, que si bien, puede causar consecuencias, rápidamente es solucionado por la vía de la inestabilidad laboral, en razón a esto, los trabajadores deben, independientemente de las condiciones laborales ser eficientes, por lo que el producto termina presentándose como lo esperado.

Hasta acá la satisfacción se ha planteado en términos de un juicio esgrimido por un consumidor que decide adquirir o no un producto, o bien utilizar o no un

servicio. Tenemos entonces, un consumidor, un producto o servicio y un juicio en relación a éstos que determinará una acción, no obstante, todos estos elementos son insuficientes para comprender qué es en definitiva la satisfacción, es por esto que a continuación se presentará una definición que ha sido elaborada a partir de diversos estudios realizados, no con el propósito de generar un concepto universal de satisfacción, sino que aparece como una de las dimensiones de las variables estudiadas.

Se plantea entonces, que la satisfacción es un estado subjetivo de bienestar que el sujeto desea alcanzar y en razón de esto, dirigirá sus acciones hacia aquello que retribuya satisfacción. Se desagrega que ese estado de bienestar, surge a partir de un proceso en el que convergen modelos socio-culturales de dicho estado y los hechos objetivos que se relacionan con necesidades, aunque éstas también pueden ser intangibles, y por supuesto, las percepciones e interpretaciones que los individuos tienen en relación a ello.

Este proceso da como resultante, que el sujeto genere la expectativa de situarse en una esfera ideal, en otros términos, a partir de su interpretación de la realidad, realiza acciones para suplir sus necesidades de diversa índole, por la satisfacción que le producirá minimizarlas o desaparecerlas.

Si consideramos esta primera definición de satisfacción y lo vinculamos con los anteriores elementos provenientes desde las estrategias de marketing, se podría estimar que los individuos en el momento de adquirir un producto, pretenden superar una cierta necesidad, o al menos tienen la expectativa que de así será.

A continuación, se desagregarán las diversas dimensiones que componen el concepto de satisfacción y que contribuyen, primeramente, a situar su comprensión desde el establecimiento sociocultural de un estado de bienestar universal, sólo por su categoría de sujeto, más allá, de las particularidades de

cada individuo. Y luego se desagregarán aquellos elementos que inciden en ese estado universal establecido y lo acercan a las particularidades de las personas.

2. Calidad como factor de la satisfacción de los usuarios

Se ha dicho que la satisfacción es un estado que alcanza un sujeto, como resultado de una serie de procesos interrelacionados y provenientes de diversas esferas, entre las que se encuentran, los referentes socioculturales, las necesidades, expectativas y el comportamiento o las acciones que los sujetos desarrollan para conseguir ese estado de bienestar, que es la satisfacción. Se ha enunciado también, que ésta se logra apreciar, a través del juicio emitido por los sujetos, en relación a una situación determinada.

En el caso de la investigación, esa asociación entre el sujeto y la situación que éste evaluará como satisfactoria o no, se ha establecido, en razón de los productos o servicios proporcionados por los nuevos Tribunales de Familia..

Siendo así, la calidad de los productos o servicios entregados por las nuevas políticas de Justicia es un factor más, que debe estar presente en el concepto de satisfacción, en tanto, es susceptible de una evaluación de los sujetos que reciben esos productos o servicios, y pueden así emitir un juicio acerca de éstos.

En otras palabras, la calidad de lo ofrecido genera una cierta expectativa versus lo recibido, ya que las personas esperan que un determinado producto o servicio cuente con unas determinadas características, y un nivel de calidad, apropiadas a sus necesidades, por lo que el cumplimiento de éstas se transforma en un factor que variará la evaluación y el juicio que los sujetos emitan referente a la satisfacción, que les produce dichos productos o servicios.

Tenemos entonces, las razones por las que se determinó, que es de índole de esta investigación clarificar si los sujetos están satisfechos con la calidad de lo proporcionado por esta política. Ante esto, se transforma en una tarea ineludible proseguir este marco teórico con el concepto de calidad.

3. Calidad y su definición.

La calidad es un concepto, que debido a los elementos que lo determinan, resulta difícil de definir y de medir. Generalmente, éste se asocia con condiciones objetivas de un producto o servicio, éstas son entre otras, las condiciones en que éstos son recepcionados, las condiciones de las relaciones sociales que se generan en los espacios en que son recibidos. Todas estas condiciones, antes de su ocurrencia, han generado expectativas en los sujetos, respecto de lo que esperan recibir por cada una de ellas. Por lo que, son todos elementos inherentes a una acepción de calidad, que tiene como objeto medir y evaluar el bienestar, satisfacción o felicidad de la gente.

Si se acepta que la calidad de un servicio, en este caso los entregados por la política nacional, que apunta a mejorar la calidad de vida de sus usuarios, puede proporcionar en los sujetos bienestar, felicidad o satisfacción, se debe reconocer que, necesariamente, la calidad también tiene un elemento subjetivo (Milbrath, 1978).

Lo anterior se explica, por la diversidad de factores que pueden afectar la percepción de la calidad, en ese sentido se dirá, que el contexto, el género, la edad, la cultura, las necesidades, la diversidad de los roles que socialmente desempeñan los sujetos, los estilos de vida, entre otros, conducen a percepciones e imágenes muy diferentes para las distintas personas. Estas relaciones hacen que los individuos perciban y se desempeñen de formas diversas, por lo que, la calidad de un mismo objeto físico; un producto o bien un servicio determinado,

lógicamente, puede ser percibida de distinta forma por los diferentes usuarios, (Annas, 1996).

Se desagrega de lo anteriormente señalado, que entender el concepto de calidad implica dimensionarlo de manera objetiva y subjetiva, considerando en ello, los elementos que imprimen la explicación de cada una de estas esferas. A partir de esta comprensión base del concepto, se puede indicar, que calidad es aquella en que el producto o servicio adquirido o utilizado, satisface nuestras expectativas sobradamente, es decir, que aquel servicio o producto funcione tal y como nosotros queramos y para realizar aquella tarea o servicio que debe realizar.

En este sentido, el término calidad, siempre será entendido de diferente manera por cada persona, para algunos, la calidad residirá en un producto entregado y para otros en el servicio después de entregado el producto.

También se entiende como “hacer las cosas bien; ofrecer al cliente lo que se le ha prometido; identificar, aceptar, satisfacer y superar continuamente, las expectativas y necesidades de las personas relacionadas con la organización; la facultad de un conjunto de características inherentes a un producto, sistema o proceso, para cumplir los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas; o como sinónimo de buena gestión de la organización” (www.solucionesong.org).

A partir de lo dicho con anterioridad, se puede decir que, si bien, la calidad es un término difícil de definir, por lo mismo, consideramos que para medirla se debe incluir las dimensiones que utiliza el usuario para definirla; la operacionalización que se ha hecho de este concepto conlleva las dimensiones de eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, continuidad, comodidad y oportunidad. Es por ello que calidad, no sólo hace referencia al producto final, sino a la calidad de todas y cada una de las partes, elementos, actividades y procesos que la constituyen.

Tenemos entonces, que calidad representa una forma de hacer las cosas, en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar constantemente los procesos y resultados. Este concepto ha ido evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que tiene como objeto optimizar continuamente las organizaciones y todos los niveles de la misma, todas las personas y todos los procesos. (Universidad Miguel Hernández, 1998).

En la actualidad, dada la importancia que ha adquirido la competencia en la sociedad de mercado, los productos y servicios no sólo tienen que ser aptos para el uso que se les ha asignado, sino que además, tienen que igualar e incluso superar las expectativas que los clientes han depositado en ellos. El objetivo consiste en que la calidad debe satisfacer a los clientes desde el principio hasta el fin, o sea, desde su concepción hasta su fabricación y posterior uso por parte de los sujetos. Esta nueva concepción de la calidad es la que se conoce como "Calidad del Servicio".

4. Concepto de Calidad del Servicio

El servicio es un término capaz de acoger significados muy diversos. En el caso que nos ocupa, hay que entender el servicio como

“el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal, que estaría dada por el objetivo último de la política” (Lozano, Fuentes, 2007: 4)

Ahora bien, este concepto supone la existencia de una calidad técnica y una calidad funcional. La primera de éstas, tiene relación con que, el cliente valora en la transacción el resultado técnico del proceso, es decir, qué es lo que recibe. Y la calidad funcional, es el juicio del consumidor sobre la superioridad o excelencia general del producto o servicio. En la calidad del servicio toma especial relevancia el cómo se desarrolla y cómo se recibe el proceso productivo y no tan sólo el qué

se recibe. En otras palabras, convergen las esferas objetivas y subjetivas de la calidad.

Por la calidad técnica, se obtiene un producto o servicio final enriquecido cuantitativamente; con la calidad funcional se produce una superioridad en la forma de entregar la prestación principal, ya que el cliente o sujeto no quiere solamente una solución a la medida, desea además información, asesoramiento, apoyo e involucramiento por parte del proveedor. (Ruiz – Olalla, 2001).

A las personas les resulta más difícil valorar la calidad relacionada con el servicio, debido a la intangibilidad del mismo. Por eso, la evaluación debe resultar de la comparación de las expectativas con el desempeño del servicio recibido, fijándose para ello, tanto en el resultado del proceso como en la forma en la que se desarrolla el mismo. (Ibid)

Hasta acá se ha definido el término de calidad y se han explicitado las razones de su incorporación como una más de las dimensiones de la satisfacción. A continuación se presentará un modelo de calidad del servicio, por su condición de referente esquemático que permite clarificar, aún más, este término.

5. Modelo conceptual de calidad del servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)

Un modelo de calidad del servicio es una representación simplificada de la realidad, que toma en consideración aquellos elementos básicos capaces por sí solos de explicar el nivel de calidad, alcanzado por una organización desde el punto de vista de sus clientes.

Dentro de este modelo se distinguen dos partes claramente diferenciadas pero relacionadas entre sí, la primera hace referencia a la manera en que los clientes se forman una opinión sobre la calidad de los servicios recibidos y la segunda

refleja las deficiencias que pueden producirse dentro de las organizaciones, lo que provoca una falta de calidad en el suministro a los clientes.

Factores que influyen en el servicio esperado.

- Comunicación boca a boca: la opinión que se forma el potencial cliente depende de lo que oye decir sobre él a otros consumidores.
- Necesidades personales: las características y circunstancias personales de cada cliente modifican las expectativas que se puede llegar a crear.
- Experiencias anteriores: las expectativas que tienen los clientes que no han utilizado nunca el servicio no suelen ser las mismas que las de aquellos que ya han experimentado con el uso de ese servicio o con otro de características similares.
- Comunicación externa: se refiere a los mensajes directos e indirectos que lanzan las empresas a sus clientes, de los cuales merece la pena destacar el precio.

6. La dimensionalidad de la calidad del servicio.

Una organización que pretenda alcanzar altos niveles en la calidad del servicio que suministra, debe prestar una especial atención a los atributos en los que se fijan los clientes para juzgarla. La literatura se refiere a estos atributos con el término de dimensiones.

Los investigadores que proponen este modelo, han encontrado que en la mayoría de los servicios los consumidores utilizan factores similares para evaluar la calidad de los mismos:

- La accesibilidad: el servicio es fácil de obtener, en lugares accesibles, sin retardo en colas y en horas convenientes.

- La comunicación: el servicio es descrito de manera precisa y en términos fáciles de comprender por el consumidor.
- La capacidad del personal: el personal posee las habilidades y conocimientos necesarios.
- La cortesía y la amabilidad: el personal es cortés, amable, respetuoso y atento.
- La credibilidad: la empresa y sus empleados son confiables y quieren realmente ayudar a los clientes.
- El respeto de normas y plazos: la prestación del servicio se hace de manera uniforme y precisa.
- La capacidad de reacción: el personal reacciona rápidamente y con imaginación a los pedidos de los clientes.
- La seguridad: el servicio es efectuado sin peligro, sin riesgo ni duda y respetando la confidencialidad.
- La tangibilidad: los aspectos materiales del servicio tienen un grado adecuado de calidad.
- La comprensión del cliente: el personal se esfuerza en comprender a los clientes y los trata de manera muy personal.

7. La medición de la calidad del servicio

La medición de la calidad posibilita cuantificar sistemáticamente la calidad global de una empresa u organismo en un momento dado, su evolución en el tiempo y la contribución de cada una de las unidades que la componen. Por otra parte, esa medición debe estar incorporada dentro de la gestión de calidad, “que es una estrategia organizativa y un método de gestión que hace participar a todos los empleados y pretende mejorar continuamente la eficacia de una organización en satisfacer el cliente” (Vargas, 1998: 8).

Otro punto estratégico que debe estar presente en la medición de la calidad, es la contabilidad de gestión, que se define como un instrumento que entrega

información, respecto de la coherencia entre los objetivos de la empresa u organismo y la ejecución de las tareas operativas realizadas por los miembros de éstas. Siendo así, es un instrumento que orienta la direccionalidad del comportamiento de los miembros de la organización. (Amat; 2007).

8. Clasificación de los Indicadores de Calidad.

Optimizar la calidad requiere, según lo planteado por Ruiz- Olalla (op.cit.), de una identificación e implementación de un sistema de indicadores eficientes y prioritarios, que proporcione una clasificación derivada de la comparación entre las expectativas relacionadas con lo que el sujeto quiere y la percepción relacionada con el objeto o servicio recibido. Esta clasificación es la siguiente:

- Que las expectativas sean mayores que las percepciones: entonces se alcanzan niveles bajos de calidad.
- Que las expectativas sean menores que las percepciones: los clientes alcanzan niveles de calidad altos.
- Que las expectativas igualen a las percepciones: entonces los niveles de calidad son modestos.

En síntesis, la calidad es parte de una política interna de una organización, que compromete a toda la institución gubernamental (en este caso) con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y de mejorar continuamente el servicio y los productos que se entrega. Esto convierte la calidad en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable para el servicio proporcionado y paralelamente, para la institución.

9. Una síntesis de la calidad de usuarios

La satisfacción surge a través de un proceso subjetivo, en el que intervienen los marcos referenciales, donde el conocimiento, la experiencia, la emocionalidad y

los afectos, permiten visualizar la realidad y desde estos conforman las representaciones sociales, que son las que en definitiva permiten interpretar dicha realidad. Es decir, desde la conformación social y cultural de los marcos referenciales, que dotan de significado todas las vividas por el ser humano, se genera la base para que cada individuo interprete desde su particularidad, la realidad.

Dicho lo anterior, se logra visualizar que la satisfacción, se conforma socialmente y es interpretada individualmente, o sea, hay una significación subjetiva de un modelo de satisfacción que ha construido socialmente.

Partiendo de esta base, no aparece como extraño, que a este concepto se incorporaran dimensiones como las expectativas que se conforman a partir de algo que el sujeto visualiza y quiere y desea alcanzar o superar, razón por la cual se relacionara con ello que eventualmente puede apoyar esa superación, que en este caso estaría dado por los productos o servicios emanados desde la Reforma de Familia. En tanto, existe un sujeto con expectativas y dentro de sus estrategias y acciones que desarrolla para superarlas, visualiza que aquello otorgado desde el poder judicial, puede convertirse en un considerable aporte para su objetivo.

Siendo así, integrar calidad tampoco surge como una dimensión al margen de este concepto, al contrario, esta muy ligada a las expectativas de los sujetos y proporciona además, una forma de evaluación, en tanto, hay un proceso de comparación entre aquello que reciben los individuos, y aquello que quieren o esperan recibir, según sus propias particularidades.

Por lo tanto, la calidad también responde a un proceso subjetivo, pero que surge desde los hechos objetivos de la realidad, en tanto, cada sujeto valoriza un producto o servicio determinado, claro está, desde sus propias concepciones.

Por ultimo mencionaremos que el proceso perceptual, que se incorpora por su relevancia al momento de conocer, experimentar, interpretar y dar significado desde la realidad, a las distintas situaciones que se vivencian, es lógicamente, un aporte a la evaluación que los sujetos realizan de los servicios de la Reforma de Familia, a partir de la calidad de los mismos, en tanto, interpela a los sujetos para que estos incorporen y ajusten, dentro de sus categorías mentales, aquello que reciben, pudiendo así emitir un juicio al respecto.

Por otra parte, en dichas categorías mentales, podría no encontrarse una adecuada para este nuevo estímulo, por lo que necesariamente se debe construir otra categoría desde la que se pueda dar un significado, y tomar así una posición y emitir un juicio o una opinión.

Ahora bien, la satisfacción también representa una categoría mental, que lógicamente se compone de una serie de elementos, que interrelacionados dan como resultante, mas, o bien, menos satisfacción. Este nivel mas alto o mas bajo, que aquí comienza a aparecer, tiene relación con lo que cada sujeto percibe de cada uno de los elementos que se han mencionado, componen la satisfacción.

Por lo tanto, tenemos que las dimensiones que han sido incorporadas en este concepto de satisfacción, entregan los elementos necesarios para comprender su conformación, así como también, que su significado varía de un sujeto a otro. Por lo que, esta investigación, cuenta con una batería importante de conocimiento para conseguir su objetivo, que es medir la satisfacción de los usuarios en relación a la nueva Justicia de Familia.

Capítulo II.

Percepción, representaciones sociales, y motivación.

En más de alguna parte de esta investigación se ha mencionado el término percepción, y esto no ha ocurrido por una casualidad, por el contrario, ha sucedido porque las percepciones de los sujetos, inciden en su interpretación de la realidad, por tanto, influyen también, en los modelos de comportamiento bajo los cuales los individuos se desenvuelvan y tienen su accionar.

1. La Percepción

La percepción es un proceso mediante el cual los individuos otorgan significado al entorno, a través de una organización e interpretación de diversos estímulos dentro de una experiencia psicológica. Tenemos así, que la percepción es el primer proceso cognoscitivo, a través del cual los sujetos captan información, por medio de los sistemas sensoriales y permiten que éste forme una representación de la realidad.

Este proceso cognoscitivo permite a los individuos seleccionar, organizar, almacenar e interpretar los estímulos dentro de una interpretación coherente del mundo. Dado que cada persona da a los estímulos un significado propio, los diferentes individuos "ven" una misma cosa de distinta forma.

El mapa cognoscitivo de los individuos no es una representación del mundo físico, sino una construcción personal y parcial en la que determinados objetos, seleccionados por éste, de acuerdo con la importancia de su rol, se perciben de una manera individual.

Dado que la percepción supone la adquisición de conocimientos específicos sobre los objetos o los hechos de cada momento, ésta se da cuando los estímulos activan los sentidos. Por lo que, la percepción, además de suponer la cognición, incluye la interpretación de los objetos, de los símbolos y de los demás individuos. Considerando todo lo anterior, es imprescindible abordar este concepto, por su importancia en la aprehensión, conocimiento y comprensión que los sujetos tienen del mundo exterior, y que conducirán, tanto, a la manera en que éstos se relacionan entre sí, como también, en las distintas situaciones que se le presenten a lo largo de su vida (Pérez, 2001).

Se deduce así, que la forma en que comprendemos e interpretamos los hechos y el mundo es un factor presente en todos los actos del ser humano y que posiblemente sea uno de los primeros elementos que debe ser analizado en relación a las acciones de los sujetos. En la lógica, en que son los estímulos externos los recibidos a través de los sentidos y que mediante los procesos necesarios para que se consideren como percibidos, tales como, la selección, la organización e interpretación, los sujetos nos interrelacionamos con todo aquello fuera del propio ser.

Rock (1985), plantea que una vez que llegan las sensaciones, la percepción se realiza en dos etapas, primero se efectúa una extracción de la forma que es analizada por el sujeto, en elementos y globalmente e intenta clasificar esos elementos, así como el objeto en completo. Una vez clasificado, lo compara con patrones que hay en la memoria, cuando concuerda ese objeto con lo que hay en nuestra memoria acaba la percepción del objeto. Y una segunda etapa, es la interpretación o reconstrucción consciente del objeto, que se da cuando en la anterior etapa, no se ha podido clasificar el objeto, por su ambigüedad y entonces se utiliza la comparación con un contexto.

Por su parte Neisser (1999), señala que la percepción es un proceso activo-constructivo en el que el perceptor, antes de procesar la nueva información, construye un esquema informativo anticipatorio, con los datos archivados en su conciencia que le permite contrastar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo según se adecue o no a lo propuesto por el esquema.

Para la psicología moderna, la interacción con el entorno no sería posible en ausencia del flujo informativo constante, que es en definitiva la percepción, que definida es “el conjunto de procesos y actividades relacionados con la estimulación que alcanza a los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto de nuestro hábitat, las acciones que efectuamos en él y nuestros propios estados internos” (Universidad Carlos III, 2007: 37).

Esta definición presenta dos partes bien diferenciadas referidas respectivamente al tipo de información obtenida y la forma en que ésta se consigue. Por otra parte, se refiere a estados internos, que son las imágenes mentales que se forman con ayuda de la experiencia y necesidades que cada sujeto presenta.

Siguiendo con lo planteado en la definición, se incorpora que el proceso perceptual consta de las siguientes tres fases, selección, organización e interpretación. Las que serán explicadas a continuación.

Según Merleau-Ponty, (1945) la percepción es el primer proceso cognoscitivo, a través del cual los sujetos captan información del entorno, la razón de ésta información es que usa la que está implícita en las energías que llegan a los sistemas sensoriales y que permiten al individuo animal (incluyendo al hombre) formar una representación de la realidad de su entorno. La luz por ejemplo codifica la información sobre la distribución de la materia-energía en el espacio-tiempo, permitiendo una representación de los objetos en el espacio, su movimiento y la emisión de energía luminosa.

A su vez, el sonido codifica la actividad mecánica en el entorno a través de las vibraciones de las moléculas de aire que transmiten las que acontecen en las superficies de los objetos al moverse, chocar, rozar, quebrarse, etc. En este caso son muy útiles las vibraciones generadas en los sistemas de vocalización de los organismos, que transmiten señales de un organismo a otro de la misma especie, útiles para la supervivencia y la actividad colectiva de las especies sociales. El caso extremo es el lenguaje en el hombre.

El olfato y el gusto informan de la naturaleza química de los objetos, pudiendo estos ser otras plantas y animales de interés como potenciales presas (alimento), depredadores o parejas. El olfato capta las partículas que se desprenden y disuelven en el aire, captando información a distancia, mientras que el gusto requiere que las sustancias entren a la boca, se disuelvan en la saliva y entren en contacto con la lengua. Sin embargo, ambos trabajan en sincronía. La percepción del sabor de los alimentos tiene más de olfativo que gustativo. (ibid)

El llamado sentido del tacto es un sistema complejo de captación de información del contacto con los objetos por parte de la piel, pero es más intrincado de lo que se suponía, por lo que Gibson propuso denominarle sistema háptico, ya que involucra las tradicionales sensaciones táctiles de presión, temperatura y dolor, todo esto mediante diversos corpúsculos receptores insertos en la piel, pero además las sensaciones de las articulaciones de los huesos, los tendones y los músculos, que proporcionan información acerca de la naturaleza mecánica, ubicación y forma de los objetos con los que se entra en contacto. El sistema Háptico trabaja en estrecha coordinación con la quinestesia que permite captar el movimiento de la cabeza en el espacio (rotaciones y desplazamientos) y combinando con la propiocepción, que son las sensaciones antes mencionadas, relacionadas con los músculos, los tendones y las articulaciones, permite captar el movimiento del resto del cuerpo, con lo que se tiene una percepción global del movimiento corporal y su relación con el contacto con los objetos. (ibid)

El proceso de la percepción, tal como propuso Hermann von Helmholtz (1863), es de carácter inferencial y constructivo, generando una representación interna de lo que sucede en el exterior al modo de hipótesis. Para ello se usa la información que llega a los receptores y se va analizando paulatinamente, así como información que viene de la memoria tanto empírica como genética y que ayuda a la interpretación y a la formación de la representación.

Este es un modelo virtual de la realidad que utiliza la información almacenada en las energías, procedimientos internos para decodificarlas e información procedente de la memoria que ayuda a terminar y completar la decodificación e interpreta el significado de lo recuperado, dándole significado, sentido y valor. Esto permite la generación del modelo.

Mediante la percepción, la información recopilada por todos los sentidos se procesa, y se forma la idea de un sólo objeto. Es posible sentir distintas cualidades de un mismo objeto, y mediante la percepción, unirlos, determinar de qué objeto provienen, y determinar a su vez que este es un único objeto. Por ejemplo podemos ver una cacerola en la estufa. Percibimos el objeto, su ubicación y su relación con otros objetos. La reconocemos como lo que es y evaluamos su utilidad, su belleza y su grado de seguridad. Podemos oír el tintineo de la tapa al ser levantada de forma rítmica por el vapor que se forma al entrar en ebullición el contenido. Olemos el guiso que se está cocinando y lo reconocemos. Si la tocamos con la mano percibimos el dolor de la quemadura (cosa que genera un reflejo que nos hace retirar la mano), pero también el calor y la dureza del cacharro. Sabemos donde estamos respecto al objeto y la relación que guarda cada parte de él respecto a ella. En pocas palabras, estamos concientes de la situación.

Entonces, como se indicó antes, la percepción recupera los objetos, situaciones y procesos a partir de la información aportada por las energías (estímulos) que inciden sobre los sentidos.

Para hacer más claro esto veamos el caso de la visión. Este sistema responde a la luz, la reflejada por la superficie de los objetos. Las lentes del ojo hacen que, de cada punto de las superficies visibles, esta se vuelva a concentrar en un punto de la retina. De esta forma cada receptor visual recibe información de cada punto de la superficie de los objetos. Esto forma una imagen, lo cual implica que este proceso está organizado espacialmente, pues la imagen es una proyección bidimensional del mundo tridimensional. Sin embargo, cada receptor está respondiendo individualmente, sin relación con los demás. Esa relación se va a recuperar más adelante, determinando los contornos y las superficies en su configuración tridimensional, se asignarán colores y textura y percibiremos contornos no visibles. se estructurarán objetos y estos serán organizados en relación unos con otros. Los objetos serán reconocidos e identificados.

Este proceso se dará con la constante interacción entre lo que entra de los receptores, las reglas innatas en el sistema nervioso para interpretarlo y los contenidos en la memoria que permiten relacionar, reconocer, hacer sentido y generar una cognición del objeto y sus circunstancias. Es decir se genera el modelo más probable, con todas sus implicaciones para el perceptor.

La percepción está en la base de la adaptación animal, que es heterótrofa. Para poder comer las plantas u otros animales de los que se nutren, los animales requieren de información del entorno que guíen las contracciones musculares que generen la conducta, que les permite acercarse y devorar a su presa (planta o animal). (Merleau-Ponty; op.cit).

De este modo, la simple respuesta a las sensaciones, es decir al efecto directo de los estímulos, no fue suficiente; la evolución desarrolló paulatinamente formas de recuperar la implicación que tenían los estímulos en relación a los objetos o procesos de los que provenían; formándose así los procesos perceptuales. Al contar con un sistema nervioso eficiente, este se empieza a usar para otras

funciones, como el sexo, la sociabilidad, etc. Por ello, la percepción es un proceso adaptativo y base de la cognición y la conducta.

Maturana (1999) plantea que no tenemos la capacidad de distinguir entre lo que es Percepción y lo que es Ilusión. En la experiencia no podemos distinguir entre ilusión y percepción. Solo podemos distinguir entre la percepción (captación de aquello que estaría allí con independencia de uno) e ilusión (estar viviendo algo que, con otro criterio, no es) solo después de haber vivido la experiencia, no durante.

O sea, el resultado esperado o inesperado, es lo que determina si mis creencias estaban basadas en Ilusiones o percepciones. Es la explicación de la experiencia lo que transforma mis expectativas en verdaderas o falsas, aunque la explicación no sea constitutiva de la experiencia, al darse, modifica nuestra interpretación de la experiencia.

2. Percepción y su proceso de selección.

El individuo percibe parte de los estímulos que recibe de acuerdo con sus características personales, es decir, que interviene, aunque sea de forma inconsciente seleccionando los mensajes que le llegan. Generalmente los individuos perciben de forma distorsionada los mensajes, captando sólo los aspectos agradables o los que responden a sus necesidades e intereses.

Por lo tanto, los individuos perciben sólo una pequeña porción de los estímulos a los cuales están expuestos. Cuando la percepción se recibe de acuerdo con nuestros intereses, se denomina percepción selectiva y ésta se refiere al hecho que el sujeto percibe aquellos mensajes a que está expuesto según sus actitudes, intereses, escala de valores y necesidades. Es decir, opera un procesamiento de la información por parte del sujeto, mediante el cual el mensaje despierta en el

individuo toda una serie de juicios de valor que se traducen en reacciones de muy distinto signo.

Por esta razón, se puede decir que el individuo participa directamente en lo que experimenta. Esta intervención no se limita a una simple adaptación, sino que se acompaña de una selección efectuada entre los estímulos propuestos.

El proceso de selección de los estímulos puede estar influido por dos tipos de fenómenos, los cuales se presentan de acuerdo con:

1. La naturaleza del estímulo: Entre las influencias que recibe el individuo basadas en la naturaleza del estímulo, se incluyen aquellos aspectos sensoriales que hacen que un elemento se sienta de manera más intensa que otros.
2. Los aspectos internos del individuo: Existen aspectos internos del individuo que afectan la selección de los estímulos, éstos son: las expectativas y los motivos que éstos tienen en ese momento (necesidades, deseos, intereses, etc.).

3. Percepción y su proceso de organización.

Una vez que las personas han seleccionado y recogido una cantidad de estímulos de forma conjunta que, en esencia, son sólo una colección de elementos sin sentido, prosigue la clasificación y organización de éstos, asignándoles un significado que varía según cómo éstos han sido clasificados, obteniéndose así, distintos resultados. En otras palabras, los estímulos seleccionados se organizan y clasifican en la mente del individuo configurando un mensaje.

Tajfel (1959;302), define la percepción como “el conjunto de procesos psicológicos que tienden a ordenar el entorno en términos de categorías, es decir, de conjuntos

de objetos, personas, acontecimientos o bien algunos de sus atributos, en tanto son semejantes o equivalentes entre sí respecto a la actuación, las intenciones o las actitudes del individuo.”

El proceso de categorización implica un doble aspecto inductivo y deductivo. Inductivo cuando a partir de ciertas características de un objeto se le asigna una determinada categoría de objetos. Deductivo cuando en base a esta asignación se atribuyen al objeto las características y propiedades de su clase de asignación. Dentro de este proceso la categorización puede tener efectos sociales, en la medida en que ocurran disfunción ambientales, en estas fases.

Puede ocurrir que en la fase inductiva, se atribuya erróneamente un objeto a una cierta categoría, esto producirá resistencia en la redefinición del objeto y a la reestructuración perceptiva del mismo. En cuanto a la fase deductiva, operan los estereotipos, que tienen como consecuencia la asignación de características a un objeto antes de un proceso de conocimiento del mismo.

4. Percepción y su proceso de interpretación.

La interpretación es la última fase del proceso perceptual, que trata de dar contenido a los estímulos previamente seleccionados y organizados. En esta fase se proporciona significación a los estímulos, lo cual dependerá de los factores internos de la persona, su motivación, su experiencia e interacción con el entorno. Por ello, la forma de interpretar los estímulos puede variar, a medida que se enriquece la experiencia del individuo o varían sus intereses.

Según lo anterior, se destaca que la percepción es subjetiva, ya que las reacciones a un mismo estímulo varían de un individuo a otro, dependiendo de sus necesidades en ese momento o de sus experiencias. Por otra parte, como ya se ha mencionado, la percepción tiene una condición selectiva que es consecuencia de la naturaleza subjetiva de la persona que no puede percibir todo al mismo

tiempo y selecciona su campo perceptual en función de lo que desea percibir. Y además es temporal, ya que es un fenómeno a corto plazo.

5. Componentes de la percepción.

Aunque los estímulos sensoriales pueden ser los mismos, para todas las personas, cada una de ellas percibirá cosas distintas. Este fenómeno lleva a concebir la percepción como resultado de dos tipos de inputs (entrada de información):

Los inputs internos: no todos los factores de influencia en la percepción proceden del mundo exterior en el que se desenvuelve el individuo. Junto a éstos, existen otros de origen interno, que caracterizan a cada persona y otorgan distinto significado a los estímulos, algunos de ellos son:

- Necesidad: Es el reconocimiento de la carencia de algo.
- Motivación: Está muy vinculada a las necesidades, sin embargo, no actúan siempre conjuntamente, pues una misma motivación puede satisfacer a diversas necesidades. Es la búsqueda de la satisfacción de la necesidad.
- Experiencia: El individuo aprende de las experiencias, y esto afecta al comportamiento. El efecto acumulativo de las experiencias cambia las formas de percepción y respuesta.

Las sensaciones o el estímulo físico que proviene del medio externo, en forma de imágenes, sonidos, aromas, etc. Éstas son la respuesta de los órganos sensoriales a los estímulos y la sensibilidad de cada individuo a los estímulos, depende de su capacidad receptiva y de la naturaleza del estímulo.

Conviene aclarar que la percepción y la sensación son conceptos distintos, cuyas principales diferencias se recogen a continuación:

- Una sensación no implica necesariamente que la persona se de cuenta del origen de lo que lo estimula sensorialmente.
- Una sensación se transforma en percepción cuando tiene algún significado para el individuo. Por eso es importante analizar cuál es la experiencia de las personas con esas sensaciones, ya que la percepción aumenta o se fortalece conforme se enriquece la experiencia y la cultura del sujeto. (Universidad Carlos III, op.cit)

6. Definición y diferencias entre sensación y percepción

Sensación

La sensación se refiere a “experiencias inmediatas básicas, generadas por estímulos aislados simples “(Matlin y Foley 1996:123). La sensación también se define en términos de la respuesta de los órganos de los sentidos frente a un estímulo (Feldman, 1999).

Percepción

La percepción incluye la interpretación de esas sensaciones, dándoles significado y organización (Matlin y Foley, op.cit:126). “La organización, interpretación, análisis e integración de los estímulos, implica la actividad no sólo de nuestros órganos sensoriales, sino también de nuestro cerebro” (Feldman, op.cit).

Diferencias Entre Los Conceptos

Cuando un músico ejecuta una nota en el piano, sus características de volumen y tono son sensaciones. Si se escuchan las primeras cuatro notas y se reconoce que forman parte de una tonada en particular, se ha experimentado un proceso perceptivo. Las diferencias entre las categorías de sensación y percepción, no parecen muy claras, máxime si se considera que en ciertos casos un hecho ocurre a la par de otro. Se acepta generalmente que la sensación precede a la percepción y que esta es una diferencia funcional sencilla; en el proceso sensible

se percibe un estímulo, como puede ser la alarma de una puerta, luego se analiza y compara –percepción la información suministrada por ese estímulo y se resuelve si es necesario asumir una actitud alerta frente algún peligro o si simplemente es cuestión de apagar el dispositivo que accidentalmente accionó la alarma. Todo esto, aunque en esencia parece trivial, constituye el resultado de la acumulación de grandes volúmenes de información que se interrelaciona para llegar a una conclusión.

Percepción y cognición. Este ejemplo nos remite a considerar el otro límite aún más impreciso que existe entre la percepción y la cognición. Ésta última involucra la adquisición, el almacenamiento, la recuperación y el uso del conocimiento.

7. Percepción social

A lo largo de toda nuestra vida, somos víctimas de diferentes tipos de estímulos, los que, a través de nuestros sentidos sensoriales llegan a nosotros y son procesados e integrados mediante diversos procesos, con el fin de elaborar un todo que sea poseedor de un sentido y significado mucho mayor que el de sus partes solas.

Podemos referirnos tanto a estímulos simples, como objetos, como a unos más complejos como un individuo o un grupo de personas, lo que, a su vez, requiere de un proceso de percepción mucho más elaborado.

A continuación se explicara el concepto de percepción social, a qué se refiere, sus componentes y los procesos que deben ser llevados a cabo para realizar de mejor manera nuestra relación con las demás personas, pudiendo así interpretar las acciones de los demás y tener expectativas de las que realizarán a futuro.

Aspectos diferenciales

Vargas (2007) Lo define como un proceso activo en el que se organiza información sobre las personas recibida a través de los sentidos, y se le atribuyen propiedades a las mismas.

- El estímulo corresponde a una persona o un grupo de sujetos.
- El sujeto percibido es a su vez, capaz de percibir, por lo que reacciona según su propia percepción de su interlocutor.
- Predominio de los juicios evaluativos y las inferencias respecto del estado y las intenciones del sujeto estímulo, en cuya formulación influyen mecanismos emocionales, cognitivos, entre otros.
- Elaboramos expectativas respecto de los otros a partir de sus conductas manifiestas y suponemos la existencia de ciertos rasgos, pudiendo de esta manera predecir futuras conductas, lo que nos permite relacionarnos y reaccionar de mejor forma al interactuar con individuos.

Elementos constituyentes de todo proceso de percepción social

- Perceptor
- Sujeto estímulo
- Contexto en que ocurre la relación. En función de este varía la interpretación de las acciones de los otros.

Estos tres elementos interactúan entre sí, constituyéndose de esta manera un sistema en el proceso de percepción social.

Desarrollo del proceso de percepción social

Podemos observar tres aspectos.

Formación de impresiones

- Impresión: organización cognitiva con contenidos específicos estructurados de modo coherente con carga afectiva.
- Al enfrentarse por primera vez a una persona, nos formamos una impresión, lo que implica un proceso inferencial.

Según la información previa, lo percibido y el contexto, se deducen distintos rasgos básicos en el sujeto estímulo, formándose así una impresión.
-La primera impresión tiene una tendencia a mantenerse, pero va cambiando al recibir nueva información acerca del individuo.(ibid)

Proceso de atribución

Deducción o inferencia de propósitos y rasgos que proporcionan información acerca de las disposiciones del individuo y las causas de su conducta.

-Esto permite predecir una respuesta a futuro.

-Tipos de atribuciones: Atribución Reactiva (respuesta relativamente involuntaria ante estímulo externo) y Atribución Intencional (el actuar tiene un propósito intencional. (ibid)

Estereotipos

- Definición: Forma particular de percepción social que se basa en una imagen mental muy simplificada y con pocos detalles acerca de un grupo de personas que comparte ciertas cualidades y habilidades.

- Pueden considerarse negativos en el sentido de que se basan en sobre-generalizaciones y suelen no coincidir con la realidad del individuo.
- Se refieren tanto a rasgos físicos, los que coinciden más con la realidad, como a aspectos conductuales o psicológicos, en los que suelen tornarse erróneos.(ibid)

8. El modelo sociocultural y representaciones sociales

Este modelo se puede definir como: “un marco de referencia en que convergen un conjunto de valores, creencias y normas de conductas, que condicionan la actuación y el modo de pensar de todos los individuos y bajo el cual los sujetos se socializan” (Diccionario Enciclopédico, 1995: 1078)

Según Vigostky (1925), este modelo sociocultural es aquel que permite a través del aprendizaje de los sujetos, internalizar la cultura, mediante la transformación de los estímulos informativos que se reciben del contexto, a través de lo que el autor designa, como: “herramientas” (herramientas técnicas) y “símbolos” (herramientas psicológicas).

Se entenderá por “herramientas” las expectativas y conocimientos previos del sujeto, transmitidos desde el contexto social; y por “símbolos” el conjunto de signos que utiliza el mismo sujeto para hacer propios dichos estímulos.

Las “herramientas” están externamente orientadas y su función es guiar la actividad del sujeto hacia los objeto del contexto; los “símbolos” están internamente orientados y son un medio de la actividad interna que apunta al dominio de uno mismo.

Ambos dominios, exterior e interior, están estrechamente unidos y se influyen mutuamente. Ambas construcciones son, además, artificiales, por lo que su naturaleza es social, de modo que el dominio progresivo en la autorregulación

de la actividad humana, reside en la incorporación de la cultura, en el sentido del aprendizaje, de uso de los dispositivos materiales e inmateriales construidos socioculturalmente, especialmente el lenguaje, que según el autor “surge en un principio, como un medio de comunicación entre el niño y las personas de su entorno. Sólo más tarde, al convertirse en lenguaje interno, contribuye a organizar el pensamiento de todo sujeto. Es decir, se convierte en una función mental interna” (ibid: 34).

Por lo tanto, este modelo sociocultural influye en la creación de estados ideales, así como también en los sujetos, generando en ellos un comportamiento que permita acceder a ese estado. En el caso particular de la satisfacción, su construcción es similar, lo externo es una condicionante primordial para generar una imagen interna, es decir, hay una extrapolación desde la construcción social de los dispositivos materiales e inmateriales hacia la subjetividad. Por lo que la satisfacción es, primeramente, una construcción compartida entre el sujeto y su contexto, y luego interpretada e internalizada por el mismo.

Se desagrega de esa construcción compartida, que para que esta sea internalizada debe mediar la interpretación que el sujeto realice de la misma, por lo que necesariamente se debe revisar la forma en que ocurre esa interpretación. Es por esto, que la noción de representación social, surge como un elemento clave que proporciona mayor comprensión del concepto abordado.

Según Jodelet (1986), las representaciones sociales son imágenes que condensan un conjunto de significados y de sistemas de referencia que nos permiten interpretar lo que nos sucede, e incluso, dar un sentido a lo inesperado, categorías que sirven para clasificar las circunstancias, los fenómenos y a los individuos con quienes tenemos algo que ver, teorías que permiten establecer hechos sobre ellos. Y a menudo, cuando se les comprende dentro de la realidad concreta de nuestra vida social, las representaciones sociales son todo ello junto, es decir, una manera de cómo interpretar y pensar nuestra realidad cotidiana, una

forma de conocimiento social.

Lo social interviene ahí de varias maneras: a través del contexto concreto en que se sitúan los individuos, a través de la comunicación que se establece entre ellos, a través de los marcos de aprehensión que proporciona su bagaje cultural, a través de los códigos, valores e ideologías relacionados con las posiciones y pertenencias sociales específicas.

Este autor propone cinco maneras para formular la construcción psicológica y social de una representación social. (ibid)

- La primera se refiere a la actividad puramente cognitiva, con una dimensión de contexto y una de pertenencia.
- La segunda pone énfasis en los aspectos significantes de la actividad representativa, o sea, la representación es considerada la expresión de una sociedad determinada.
- Un tercer elemento trata la representación como una forma de discurso y desprende sus características de las acciones de los sujetos.
- El cuarto elemento hace referencia al rol que desempeña cada sujeto en la sociedad.
- El quinto elemento plantea las relaciones intergrupales, las cuales determinan la dinámica de las representaciones.

Otro autor que ha desarrollado este tema es Moscovici (1984), quien sitúa las representaciones como el punto donde se intersectan lo psicológico y lo social. Para él concierne a la manera del cómo los sujetos sociales, aprenden los acontecimientos de la vida diaria, las características de nuestro medio ambiente, las informaciones que en él circulan e identificamos a las personas de nuestro entorno próximo o lejano.

Este conocimiento se constituye a partir de nuestras experiencias, pero también de las informaciones, conocimientos, modelos, estereotipos de pensamiento que recibimos y transmitimos a través de la tradición, la educación y la comunicación social.

En la concepción de Moscovici, se plantean cuatro elementos constitutivos de la representación social: La información, que se relaciona con lo que “yo sé”; la imagen que se relaciona con lo que “veo”; las opiniones, con lo que “creo”; y las actitudes, con lo que “siento”. Por lo que la representación que es una acción psicológica, posee una función simbólica, ya que implícitamente contiene un significado y éste tiene que ver directamente con la situación del sujeto frente al mundo en que vive y con el que se relaciona. (ibid)

Por otra parte, considera que la relación entre el sujeto y el objeto no se reduce a una relación lineal entre un estímulo y una respuesta, representarse algo, es darse conjunta e indiferenciadamente el estímulo y la respuesta. Por lo tanto, la representación tiene un carácter dinámico, que también se visualiza, en la construcción permanentemente de nuevos códigos y marcos interpretativos. Este proceso de construcción y cambio implica, lógicamente un cambio en cada uno de los elementos que constituye las representaciones sociales.

Según los antecedentes entregados, tenemos que el aspecto subjetivo de la satisfacción, se vincula con las representaciones sociales con las que cada sujeto interpreta su realidad, sin embargo, la satisfacción es una construcción social.

Por otra parte, se agrega que la evaluación que los sujetos realizan, particularmente de los productos de la política, que como se ha mencionado es lo más próximo que tienen para vincularse con la política nacional, también es una construcción compartida, en tanto, culturalmente estimamos si algo es positivo o negativo. Así mismo, ocurre este proceso evaluativo, bajo un marco referencial y

uno individual, en donde se cruzan los diferentes componentes de cada uno de ellos, dando como resultado una interpretación particular, y aún más específicamente con la temática tratada en esta investigación, la satisfacción que tienen o no los adultos mayores.

Se han establecido los procesos que se interrelacionan para dar como resultante la satisfacción, pero es necesario incorporar que las personas requieren generar acciones para conseguirla. Retomaremos la teoría de Vigotsky (op.cit), en la que señala que existen herramientas y símbolos que incitan a los sujetos hacia las actividades internas y externas, es decir, genera un comportamiento con el propósito de conseguir, en este caso, la satisfacción.

En razón a lo anterior, es pertinente abordar el comportamiento como otra dimensión inherente al tema tratado. Es así que Etzioni (1990), lo define como dependiente de una estructura social y ambiental en la cual se inscriben los preceptos valóricos y los factores económicos. El comportamiento tanto individual como colectivo, depende o puede depender de la diferente dosificación de las esferas que influyen en éste, es así que el comportamiento está determinado por la estructura social, mediante los patrones culturales y, a la vez, el comportamiento individual determina la estructura social; la permeabilidad de ambas esferas es absoluta.

Por lo tanto, el comportamiento referido a las acciones de los sujetos, se generan, a partir del proceso dinámico entre los estímulos provenientes del entorno y de la interpretación que de éstos efectúen los individuos. Proceso que por cierto, está impregnado de las motivaciones de los sujetos, las cuales se constituyen como las precursoras de las acciones de éstos, teniendo en cuenta, que dichas acciones, según nuestro tema de interés irán siempre en dirección de alcanzar la satisfacción. Siendo así, se revisará el concepto de motivación por su influencia en las acciones de los individuos.

9. La motivación como precursora del comportamiento.

Toda actividad humana obedece a determinados motivos, que pueden ser conscientes e inconscientes y que son los que dirigen la conducta de cada una de las personas. Esos motivos, se constituyen en el factor motivacional, que tiene la capacidad de empujar a los sujetos hacia el futuro, aunque la meta esté lejana y no se vea, o se haya perdido la perspectiva y el camino por donde encontrarla.

La motivación puede ser intrínseca, o sea, que viene de adentro y las actividades que los individuos hacen son motivadas porque realmente les gusta lo que realizan, por lo que la misma actividad les reporta su recompensa. En otras palabras, se puede decir que este tipo de motivación estimula un estado interno del sujeto que dirige y sostiene su comportamiento.

Otro tipo de motivación es la llamada extrínseca, en ésta son los factores externos al individuo los que generan un comportamiento, o sea, sus recompensas son determinadas por factores externos. Aquí las personas realizan sus acciones para ganar una recompensa o evitar un castigo.

Por su parte Solanas (1993), indica que la motivación es lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía.

La motivación entendida así, implica que la interrelación de factores provenientes desde las diversas áreas que conforman al ser humano, fisiológico, psicológica y social, ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular.

Por lo tanto, la motivación es un proceso o una combinación de procesos que influyen en la conducta de las personas, que engloba una serie de conceptos, tales como, los impulsos conscientes e inconscientes, los deseos, anhelos, necesidades y expectativas.

Ante esta diversidad de conceptos, que intervienen, o bien, son causantes de la motivación, Barberá y Molero (1996) la definen como un proceso multideterminado. Siendo así, debemos agregar, que la motivación también está planteada desde diversas perspectivas o teorías, desde las cuales se entiende la procedencia de ésta. Por tanto, conviene revisar algunas de estas perspectivas o teorías, en tanto, sean atingentes al tema tratado.

10. Teorías de las necesidades como fuente de la motivación para las acciones de los sujetos.

Maslow (1954), Este autor elabora una teoría psicológica sobre la motivación de los sujetos, identificando las necesidades como el factor motivacional, que impulsa a las personas a determinadas acciones o comportamientos.

Esta teoría indica, que las necesidades no son un evento aislado que pueda producir una respuesta perfectamente distinguible, sino más bien, son una serie de factores jerarquizados que actúan sobre el ser total. Es así que este autor, crea una pirámide de Jerarquías de necesidades, que se suele graficar con una pirámide de cinco niveles, donde los cuatro niveles inferiores agrupan las necesidades del déficit, y en el nivel superior las necesidades del ser.

La diferencia entre estos dos grupos de necesidades, es que las de “déficit” pueden ser satisfechas, mientras que las necesidades del “ser” son una fuerza que impulsa de forma constante al sujeto. Se debe agregar, que los sujetos en la medida en que satisfacen las necesidades básicas, pueden ir desarrollando necesidades y deseos más altos.

A continuación se presentará la pirámide que establece una tipología de las necesidades.

Grafico Nº 1
Pirámide de Maslow



Fuente: Wikipedia (2007)

- Necesidades fisiológicas Básicas: estas necesidades constituyen la primera prioridad del individuo y se encuentran relacionadas con su supervivencia. Dentro de éstas encontramos, entre otras, la alimentación, el saciar la sed, el mantenimiento de una temperatura corporal adecuada, también se encuentran necesidades de otro tipo como el sexo y la maternidad.
- Necesidad de seguridad: con su satisfacción se busca la creación y mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de estas encontramos la necesidad de estabilidad, la de tener orden y la de tener protección, entre otras. Estas necesidades se relacionan con el temor de

los individuos a perder el control de su vida y están íntimamente ligadas al miedo, miedo a lo desconocido. Por lo tanto, se trata que las personas encuentren aquellos satisfactores, que le permiten saber que no está corriendo riesgos innecesarios que pongan en peligro su vida o integridad física, o bien factores que permitan asegurar que se puede vivir en un mundo estable y previsible, entre ellas podemos incluir la seguridad en la permanencia en el trabajo, la seguridad de ingresos, de la tenencia de un hogar, una familia.

- Necesidades sociales: una vez satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, la motivación se da por las necesidades sociales. Estas tienen relación, con la necesidad de compañía del ser humano, con su aspecto afectivo y su participación social. Dentro de estas necesidades están, la de comunicarse con otras personas, establecer amistad con ellas, manifestar y recibir afecto, vivir en comunidad, pertenecer a un grupo y sentirse aceptado dentro de él.
- Necesidades de reconocimiento: también conocidas como las necesidades del ego o de la autoestima. Este grupo radica en la necesidad de toda persona de sentirse apreciado, tener prestigio y destacar dentro de su grupo social, de igual manera se incluyen la autovaloración y el respeto a sí mismo.
- Necesidades de auto superación: también conocidas como de autorrealización o auto actualización, que se convierten en el ideal para cada individuo. En este nivel el ser humano requiere trascender, dejar huella, realizar su propia obra, desarrollar su talento al máximo, tienen la inquietud constante de alcanzar cada vez metas más altas.

Según lo planteado por Maslow (ibid), las necesidades son jerarquizadas, por lo que, avanzar de un nivel a otro implicaría satisfacer las ubicadas en los pisos

anteriores, sin embargo, se debe puntualizar que para seguir este modelo, tendríamos que olvidar el dinamismo de la realidad y con ello las distintas situaciones a las que se ven enfrentadas los sujetos. Ante esto, nos parece adecuado flexibilizar el modelo, por las razones señaladas y que tiene relación con que las necesidades se interrelacionan, interactúan y además porque éstas se pueden satisfacer en un momento determinado, pudiendo aparecer nuevamente, según las circunstancias de cada persona, como una necesidad que requiere otra vez satisfacción, más allá, que se haya avanzado de un piso a otro en la pirámide planteada por este autor. Es decir, hay una variación notable de un sujeto a otro, y en una misma persona, a través del tiempo.

Finalmente, se dirá que la satisfacción implica integrar una serie de elementos, que tienen que ver con factores de las personas, así como también del entorno. Por lo que el grado de satisfacción está determinado por los individuos, comparando de manera conciente sus necesidades y circunstancias.

Capítulo III

Familia

Todos nosotros nacimos de alguna forma dentro de una estructura social, grande o pequeña, De acuerdo a la definición de familia, decimos que es este el grupo que nos cría, es considerada como la primera escuela de los seres humanos nos forma como personas estableciendo nuestros valores morales y el que nos orientará a lo largo de nuestro desarrollo como seres humanos, en especial durante los primeros pasos preparándonos para este gran camino llamado vida. Existe una definición de familia un poco más técnica; se entiende por ella como un grupo social básico creado por vínculos de parentesco o matrimonio, el mismo se hace presente en absolutamente todas las sociedades. La familia debe, moralmente, proporcionar a sus miembros aspectos como seguridad, protección, socialización y compañía.

1. Conceptos de Familia

Según expone Levi-Strauss, "la familia encuentra su origen en el matrimonio, consta de esposo, esposa e hijos nacidos de su unión y sus miembros se mantienen unidos por lazos legales, económicos y religiosos. Además, establece una red de prohibiciones y privilegios sexuales y a una cantidad variable y diversificada de sentimientos psicológicos como amor, afecto, respeto, temor, etc". (1988 : 363).

En oposición a este enfoque, Coomaraswamy (s/d) defiende que "no se debería definir la familia mediante una construcción formalista, nuclear, la de marido, mujer e hijos. La familia es el lugar donde las personas aprenden a cuidar y a ser cuidadas, a confiar y a que se confíe en ellas, a nutrir a otras personas y a nutrirse de ellas". (www.mightyforos.com/)

Para la sociología, una familia es un conjunto de personas unidas por lazos de parentesco. Los lazos principales son de dos tipos: vínculos de afinidad derivados del establecimiento de un vínculo reconocido socialmente, como el matrimonio que, en algunas sociedades, sólo permite la unión entre dos personas mientras que en otras es posible la poligamia, y vínculos de consanguinidad, como la filiación entre padres e hijos o los lazos que se establecen entre los hermanos que descienden de un mismo padre. También puede diferenciarse la familia según el grado de parentesco entre sus miembros:

- Familia nuclear, padres e hijos (si los hay); también se conoce como (círculo familiar)
- Familia extensa, además de la familia nuclear, incluye a los abuelos, tíos, primos y otros parientes, sean consanguíneos o afines;
- Familia compuesta, es sólo padre o madre y los hijos, principalmente si son adoptados o si tienen un vínculo consanguíneo con alguno de los dos padres;
- Familia monoparental, en la que el hijo o hijos vive(n) sólo con uno de los padres;
- otros tipos de familias: aquellas conformadas únicamente por hermanos, por amigos (donde el sentido de la palabra "familia" no tiene que ver con un parentesco de consanguinidad, sino sobre todo con sentimientos como la convivencia, la solidaridad y otros), etcétera, quienes viven juntos en el mismo espacio por un tiempo considerable.

2. Diagnóstico de las Familias Latinoamericanas.

Evolución de las diversas estructuras familiares

Durante la década de 1990, América Latina se incorporó a la economía global. Sin embargo, en el plano interno, debió enfrentar un panorama social y económico complejo, que se tradujo en un crecimiento reducido y en un aumento de la población en situación de pobreza, a la vez que se mantuvo la desigualdad de los ingresos. Más aún, se incrementaron la heterogeneidad y la vulnerabilidad externa de las economías de los países de la región, al crecer también la desigualdad en el acceso a los mercados globales, lo que a la postre dificultó su capacidad para generar un crecimiento estable y sostenido, crear empleos productivos y de calidad, y mejorar la equidad entre su población.

A continuación se presentan las tendencias generales para los países de América Latina en relación con las estructuras familiares por tipo y etapa del ciclo de vida familiar. Sin embargo, cabe tener precaución, puesto que existe una gran diversidad de situaciones demográficas, económicas y de bienestar en la región de las que no se puede dar cuenta dado que se está trabajando con promedios regionales.

a) Evolución de las familias según tipos de hogares

La región latinoamericana presenta una diversidad de situaciones respecto del tipo de hogares y familias existentes, que se ha acentuado entre 1990 y 2005. En ese período, las principales transformaciones fueron las siguientes:

- **Reducción de las familias nucleares:**

Estas familias—constituidas por uno o ambos padres con o sin hijos— continúan predominando, pero su porcentaje se redujo de 63,1% a 61,4%, debido al incremento de los hogares no familiares.

- Disminución de las familias nucleares biparentales con hijos: de 46,3% a 41,1%, que se explica en parte por su transformación en familias monoparentales con hijos, de jefatura femenina.
- Aumento de los hogares monoparentales con jefas: constituye un fenómeno ampliamente analizado en la región latinoamericana, especialmente en Centroamérica (CEPAL, 2004).

Desde una perspectiva demográfica, se relaciona con el incremento de la soltería, de las separaciones y divorcios, de las migraciones y de la esperanza de vida. Desde un enfoque socioeconómico y cultural, obedece a la creciente participación económica de las mujeres, que les permite la independencia económica y la autonomía social para constituir o continuar en hogares sin parejas.

- En el período, se reduce levemente de 23% a 21,7% la proporción de familias extendidas que constituyen algo más de uno de cada cinco hogares latinoamericanos. Las familias compuestas solo alcanzan al 2% de los hogares. (ibid)
- Aumento de los hogares no familiares: de 11,5% a 14,8%. A su vez, entre ellos, los hogares unipersonales crecieron de 6,7% a 9,7%. (ibid)

Los procesos de “individualización”, propios de la modernidad, se reflejan en el incremento de los hogares unipersonales, es decir, de las personas que por opción ya no viven en familia —más habitual entre la población joven, que posterga la decisión de unirse, o entre la adulta mayor, con suficientes recursos económicos.

b) La diversidad de las familias nucleares en América Latina

La familia nuclear encierra una gran diversidad de situaciones. Hacia 2005, un 13,1% son familias monoparentales, de las que el 86,8% tienen jefatura femenina y un 13,2% jefatura masculina. Un 13,1% de familias nucleares están constituidas por parejas sin hijos, y en un 5,5% de ellas ambos miembros de la pareja trabajan

Entre los cambios más notorios del período 1990-2005, se observa: la disminución del modelo tradicional patriarcal (*male breadwinner*) y el aumento de las familias biparentales con hijos, donde ambos padres desarrollan actividades remuneradas (de 27% a 33%). Asimismo, crecen la proporción de familias nucleares monoparentales y las familias nucleares con jefas que trabajan.

Por largo tiempo, la familia nuclear con presencia de un padre proveedor, una madre ama de casa e hijos, fue considerada —y aún lo es— el paradigma de familia ideal y el modelo familiar sobre el que se planifican las políticas públicas. Hacia 2005, se observa que ese modelo de familia nuclear tradicional no era el mayoritario en la región latinoamericana. Solo el 34% de las familias nucleares, un 24,6% del total de las familias y un 20,9% del total de hogares se ajustan a ese modelo tradicional; por ejemplo, en Uruguay solo corresponden al 15% de los hogares (CEPAL; 2004 b).

Con respecto al modelo tradicional de familia, Jelin (2004) sostiene que entre los hogares con mujeres cónyuges de 20 a 60 años en el área metropolitana de Buenos Aires, el modelo de proveedor masculino bajó del 74,5% al 54,7% entre 1980 y 2000, mientras el modelo de hogar con dos proveedores aumentó del 25,5% al 45,3%. Este cambio ocurrió en todos los estadios de la vida familiar, con o sin niños pequeños, aunque es más común en hogares con un solo hijo residente que entre otros hogares con más niños y, como podría esperarse, más frecuente entre mujeres con niveles altos de educación. Además, ocurre más a menudo en los estratos socioeconómicos más altos y más bajos que en las capas medias (Wainerman, 2003).

En síntesis, en la región latinoamericana, una de cada cinco familias corresponde al modelo de familia nuclear tradicional, dado que una proporción importante de ellas son monoparentales, sin hijos o con doble ingreso —donde ambos padres trabajan remuneradamente. Los principales cambios en el período 1990-2005 ocurren respecto del trabajo femenino, ya que una creciente proporción de mujeres se han incorporado al trabajo remunerado. En América Latina, entre 1990 y 2005, la tasa de participación laboral femenina en las zonas urbanas de 18 países subió de 45,9% a 58,1% (CEPAL, op.cit.c).

En términos generales, visto el aumento de las familias monoparentales, se puede inferir que si bien la carga total del trabajo de socialización disminuyó al reducirse el número de niños por hogar, también descendió el número de adultos que tenían a su cargo esa socialización, lo que es especialmente notorio en el caso de los hogares y familias con jefas, donde las mujeres tienen la exclusiva responsabilidad de las tareas productivas y reproductivas. Esto se suma a una creciente complejidad de las tareas de socialización en sociedades cada vez más riesgosas, contradictorias y heterogéneas.

c) Evolución de las familias según etapas del ciclo de vida

El tránsito de las familias a lo largo del tiempo ha originado el concepto de etapas del ciclo de vida familiar, vale decir, las diversas fases por las que pueden transitar los hogares de tipo familiar. Al respecto, se distinguen la etapa de inicio de las familias, cuando empiezan a nacer los hijos; la de expansión, al aumentar el número de hijos; de consolidación, cuando dejan de nacer los hijos; y de salida de los hijos, cuando estos pasan a constituir hogares distintos (Arriagada, 2001).

En América Latina ha habido cambios importantes en la magnitud del grupo de familias que se ubican en cada etapa del ciclo de vida familiar. Este fenómeno es atribuible a cambios demográficos significativos, en especial el descenso de las tasas de natalidad y el incremento en la esperanza de vida.

En la distribución de las familias resalta que la mayoría de las familias latinoamericanas se encuentran en la etapa del ciclo de vida familiar de expansión y consolidación, es decir, cuando se deja de tener más hijos. Corresponde a la etapa que presiona fuertemente sobre los recursos familiares, ya que crece el tamaño de la familia y la edad de los hijos los hace económicamente dependientes (menores de 18 años). El aumento de la proporción de familias se produce en las etapas de salida, es decir, cuando los hijos ya tienen más de 18 años, cuando las parejas son mayores y no tienen hijos o los hijos constituyeron nuevas familias (ibid).

Este incremento de las familias en etapas del ciclo de vida más tardío se explica porque son más los países que se encuentran en las etapas de transición demográfica avanzada, con el consiguiente envejecimiento de la población. En la región latinoamericana, la mayor proporción de estos hogares se encuentran en Uruguay y Argentina, los dos países de transición demográfica más avanzada de la región.

d) Estructura familiar y bienestar

La vinculación de la familia con los procesos de desigualdad social es de larga data. Se estima que la reproducción de las desigualdades sociales se genera por dos vías principales. La primera se relaciona con el sistema de parentesco y las condiciones de origen de las familias, que les proporcionan a las personas el acceso a los activos sociales, económicos y simbólicos; la segunda se refiere al acceso y la jerarquía de las ocupaciones.

Los tipos de familias a los que se pertenece condicionan las posibilidades de bienestar de las personas. En la distribución de los tipos de hogares según quintiles de ingreso se observa que determinados tipos de hogares tienden a concentrarse entre los más pobres o los más ricos.

En 2002, las personas con recursos, es decir, pertenecientes al 20% superior de ingresos, son las que podían constituir hogares unipersonales; el 41,6% de estos hogares se ubican en el quintil 5 (ibid). De igual forma, los hogares nucleares sin hijos y los de jefatura masculina también mostraban condiciones económicas que los ubicaban en una mayor proporción en el quintil de familias con más recursos. A su vez, las familias nucleares monoparentales con jefas se concentraban en mayor proporción entre los hogares con ingresos más bajos. La mayor incidencia de la indigencia y la pobreza en hogares de jefatura femenina se explica tanto por el menor número de aportantes económicos a la familia, como por los menores ingresos que en promedio reciben las mujeres que trabajan.

Políticas hacia las familias

Hace algún tiempo, señalamos que en América Latina las políticas dirigidas a las familias carecían de una definición específica, de un campo bien delimitado y de una legitimidad evidente. Su diseño enfrentaba diversas dificultades, sobre todo las tensiones entre intereses familiares y personales, así como el desafío de equilibrar la autonomía y la libertad individuales con las responsabilidades familiares (ibid).

La situación no parece haber cambiado sustancialmente, la diversidad de situaciones familiares en la región y las diferencias entre países dificultan el establecimiento de normas comunes en cuanto a políticas hacia las familias. Pese a ello, es necesario recalcar que el criterio básico para su diseño es contar con un adecuado diagnóstico en que se consideren la heterogeneidad de situaciones y los cambios recientes que han experimentado las familias latinoamericanas. Asimismo, dada la transversalidad de los temas que les atañen, los programas y las políticas deben coordinarse sectorialmente. La transición hacia nuevas formas de familia implica una redefinición fundamental de las relaciones de género en toda sociedad. Esas dimensiones —transversalidad y género— son centrales para el diseño de políticas y programas dirigidos a la democratización de las familias, a

fin de modificar el actual balance entre derechos y obligaciones de hombres y mujeres en el ámbito familiar.

Recientemente, se impulsa una visión democrática de la familia, con dos aspectos básicos en torno de los cuales gira la reflexión sobre la democracia familiar y cómo lograrla:

- La posibilidad de la existencia de relaciones libres e iguales dentro de la familia, de forma tal que se generen circunstancias en que las personas puedan desarrollar sus potencialidades y expresar sus diversas cualidades, respetando las habilidades de los demás.
- La protección respecto del uso arbitrario de la autoridad y del poder coercitivo. Un enfoque democrático de las familias requiere, por tanto, la consideración simultánea de dimensiones familiares, de género y de bienestar provisto por las instituciones públicas.

En América Latina, la institucionalidad social encargada de diseñar y ejecutar las políticas hacia las familias es sumamente variada: desde ministerios de la familia, pasando por secretarías, subsecretarías y consejos adscritos a diversas instancias, hasta la ausencia de una institución responsable. Además, existen desajustes en cuanto a la concepción de familia entre las entidades gubernamentales encargadas del tema y el resto de la institucionalidad estatal principalmente sectorial (ibid). A esto se suma la ausencia de consenso sobre enfoques de políticas dentro del aparato estatal y fuera de él, que ha limitado la aprobación de leyes, beneficios y servicios hacia las Familias.

De modo que en la mayoría de los países de la región, más que políticas explícitas hacia las familias, existen intervenciones dispersas y no coordinadas mediante programas y proyectos en materia de salud, educación, seguridad social, combate contra la pobreza y prevención y erradicación de la violencia, entre muchos otros

objetivos (ibid). En períodos recientes se ha prestado especial atención a las familias en el marco de los programas de transferencias condicionadas contra la extrema pobreza: Oportunidades en México; Beca Escuela en Brasil; Familias para la Inclusión Social en Argentina; FOSIS-Programa Puente en Chile, y otros (Arriagada y Mathivet, 2007). Más aún, el problema principal es la ausencia de diagnósticos y propuestas de políticas adecuadas a las nuevas realidades que viven las familias en sociedades en transición y en continuo cambio.

Sin embargo, es preciso destacar que en la década de 1990 se asistió a una gran innovación, cual fue la puesta en debate público de un tema ignorado: la violencia doméstica e intrafamiliar y la dictación de medidas de políticas para enfrentarla. No obstante, otros temas centrales para la familia no han merecido la misma atención, como es el caso de la doble jornada de la mujer que trabaja, la situación de las familias migrantes y desplazadas, la paternidad responsable y el cuidado de niños, adultos mayores y discapacitados, entre muchos otros problemas que enfrentan las familias latinoamericanas en la actualidad.

Entre la gran variedad de políticas y programas nuevos y tradicionales hacia las familias, en la próxima sección se discuten las políticas de conciliación entre trabajo y familia, teniendo presente el aumento de la participación de las mujeres en el ámbito laboral, así como el número creciente de hogares de jefatura femenina que plantean importantes demandas sociales para el cuidado de los hijos, ancianos y otros dependientes. Esta selección no implica desconocer que, en muchos casos, las mujeres desean ingresar al mercado laboral y no pueden hacerlo, porque son jefas con hijos pequeños, no tienen la capacitación necesaria, o se encuentran empleadas principalmente en el sector informal, donde no existe contraparte con quien realizar la conciliación. Sin embargo, se han diseñado políticas dirigidas a las jefas de hogar, al sector informal, en tanto un área menos tratada se refiere a las políticas de conciliación.

3. Causas que tratan los Tribunales de Familia.

Según información extraída de los Tribunales de Familia de las comunas de Pudahuel y Colina, las 3 principales causas por las que asisten los usuarios a demandar son Violencia Intrafamiliar, Divorcio y Alimentos, las cuales se definen a continuación.

3.1 Violencia intrafamiliar

Con el término “violencia doméstica”, puede hacerse referencia a todos los aspectos relacionados con la violencia familiar. El 95% de estos casos consisten en malos tratos del varón hacia la mujer. Aunque varios estudios han señalado una igualdad en el número de episodios violentos perpetrados por varones y por mujeres, el contexto, la intención y las consecuencias de estas agresiones tienen como resultado lesiones y miedo en la mujer. Existe poca información publicada sobre el 5% de los incidentes restantes, la mayoría de los cuales ocurren entre parejas homosexuales (masculinas o femeninas), además, quizás este tipo de malos tratos sea incluso más frecuente que lo observado en parejas heterosexuales, que las víctimas no los informen y que los médicos no los identifiquen. (www.medicinadefamiliares.cl)

El objetivo de los malos tratos es el poder y el control por parte de la persona que los inflige, se muestran en general 8 tácticas utilizadas por los agresores.

- Uso de la intimidación
- Uso de malos tratos emocionales.
- Uso del Aislamiento.
- Negación, minimización, culpabilización.
- Uso de los niños.
- Uso de privilegios masculinos.
- Uso de malos tratos económicos.
- Uso de la coacción y amenazas.

En última instancia la agresión constante al ego de la víctima erosiona su propia imagen y la mujer termina creyendo que es culpable de la violencia que padece y que es una persona inútil, sin esperanza e incapaz de sobrevivir sin su agresor.

En general, la violencia ha sido definida nominalmente como “un acto llevado a cabo con la intención de, o percibido como teniendo la intención de, dañar físicamente a otra persona”. Por su parte violencia conyugal es aquella que se establece en la relación íntima y estable entre un hombre y una mujer, estén o no legalmente casados, pudiéndose manifestar de manera física, psicológica y/o sexual a través de un variado tipo de manifestaciones con distinto grado de frecuencia y severidad. (www.blogger.com)

- Ciclo de la Violencia.

Walker (1979) propuso la teoría del ciclo de violencia conyugal. Tras un episodio violento sobreviene la llamada fase de luna de miel. El agresor se disculpa, corteja a menudo a la víctima con regalos, prestándole gran atención y prometiéndole que nunca volverá a agredirla. Esta fase evoluciona invariablemente a la fase de escalada de tensión, en la que la mujer vive una atmósfera de tensión extrema y miedo, a menudo que su pareja la amenaza y aísla. Se ve despojada sistemáticamente de todos los recursos que le permitirían abandonarlo: el respeto de sí misma, el orgullo, la carrera, el dinero, sus amigos y la familia. Esta fase culmina finalmente en la fase violenta de agresión y malos tratos. Con cada repetición del ciclo, las consecuencias son cada vez mas violentas y graves.

Las parejas que se estructuran según un modo violento tienen un modelo relacional específico, con una pauta repetitiva que abarca a ambos miembros, que son transmitidas por generaciones y avaladas por el entorno. Quien ejerce la violencia la considera una respuesta adecuada a una situación originada exteriormente y quien la recibe la percibe como una acción injusta, inesperada y proveniente de las circunstancias del agresor.

- Niveles y modelos de análisis:

- a) Nivel de análisis intraindividual:
- b) Nivel de análisis psicosocial.
- c) Nivel de análisis sociológico o sociocultural
- d) El principal factor aplicativo de este fenómeno, sería la estructura social patriarcal autoritaria

La combinación de la desigualdad estructural dentro de la familia y de comunidad, y la aceptación general de la violencia como un método de resolución de conflicto dentro de la familia y de la comunidad, constituirían las causas fundamentales de la violencia doméstica. (www.medicinadefamiliares.cl;op.cit)

- Violencia conyugal desde una perspectiva sistémica.

- a) Teoría general de sistemas:
 - La compatibilidad entre el acto de violencia y las metas del actor y del sistema.
 - La autoconcepción del actor como persona violenta.
 - Las expectativas del rol de la víctima.
 - La alta tolerancia o la violencia por parte de la comunidad. (ibid)

b) Teoría de las relaciones:

Este modelo, considera la violencia, no sólo un problema de la pareja sino que de toda la familiar. Se distinguen dos tipos de relaciones, en las que se dan distintas formas de violencia. Se describe la relación simétrica, que se manifiesta como golpes y agresiones recíprocas. La otra se denomina relación complementaria, en lo que se produce violencia "castigo". Las secuencias de interacción violenta suelen ser repetitivas, casi estereotipadas, por lo que se propone una especie de contrato implícito entre los participantes (consenso implícito rígido). (ibid)

El acto de violencia puede interpretarse, "como un mensaje analógico de normalización del otro o como una acción encaminada a la normalización de la otra realidad". (ibid)

c) Teoría de la relación simetría-complementariedad. Este modelo propone que en la base de la violencia esta el proceso de establecer reglas y la distribución del poder.

Este modelo presenta dos premisas que explicarían la violencia. La primera se refiere al aprendizaje y refuerzo temprano de la conducta violenta. La segunda al establecimiento de reglas rígidas en el sistema marital. Las posibilidades de la pareja de mantenerse en una estructura complementaria rígida son escasas. Por lo tanto, es altamente probable que desacuerdos menores lleven a acciones violentas. (ibid)

- Modelos feministas de la violencia conyugal.

La teoría del ciclo de violencia conyugal, de Walker. (ibid)

- Modelos transgeneracionales: Estos modelos consideran la experiencia temprana de violencia en el hogar como un factor fundamental o complementario, para explicar la génesis de este fenómeno

- El comienzo.

El primer episodio de violencia suele ocurrir durante el noviazgo, y generalmente pone fin a la relación, no obstante, la violencia puede producir una sensación de intimidad, seguridad o poder, y parecerle correcta a uno de los participantes o ambos.

Si no reaccionan con alarma frente a esta situación, tal vez quede establecida la pauta de violencia, muchos creen que el divorcio es más devastador, peligroso y vergonzoso que la violencia y procuran controlar a la violencia con técnicas tan ineficaces como la culpa, la sumisión o la reacción violenta.

La violencia repentina de un cónyuge, sea cual fuere, puede indicar que es psicótico o alcohólico. También puede ser un intento desesperado por atraer un poco la atención del compañero indiferente, valiéndose de una técnica que pareció eficaz en la familia de origen o en una relación previa.

- Alguien intenta provocar un cambio.

Una vez establecida la pauta de violencia, el matrimonio puede durar años o décadas y satisfacer aparentemente a ambos cónyuges, hasta que en algún momento uno de ellos desea un cambio.

- Otras personas involucradas.

La pauta puede cambiar cuando alguien más se ve involucrado: los hijos que observan y critican la conducta violenta, los parientes o vecinos con sus posibles reacciones adversas que avergonzarán a la pareja, un terapeuta que interrumpe la pauta o alguien que llama a la policía.

- Alguien intenta salir del matrimonio.

Si un cónyuge trata de terminar la pauta de violencia distanciando al otro, la violencia se intensificará y es posible que el cónyuge pacifista intente marcharse del hogar. La respuesta del compañero violento será temor quizá ante esta

pérdida de amor y lanzará la amenaza de suicidio u homicidio...o llegará a cometerlo.

- Presentación Clínica.

Mujeres Maltratadas.

Las mujeres divorciadas o separadas, jóvenes y de clase socioeconómica baja son las que presentan unas tasas mas elevadas de maltrato; sin embargo, la mujer maltratada no muestra ningún tipo característico de perfil de personalidad premórbida. El aislamiento, el desequilibrio de poder y las conductas alternantes de malos tratos y afabilidad de la pareja predisponen a que estas víctimas creen unos vínculos emocionales muy intensos con sus agresores, lo que explica porqué las mujeres maltratadas deben luchar para separarse emocionalmente de quien las agrede y por qué regresan tan a menudo con el agresor después de haberlo abandonado.

Se pueden observar frecuentemente conductas que se pueden desarrollar después de una situación de violencia como son:

- Incremento de los problemas de salud física y mental.
- El miedo.
- La minimización de la situación de abuso.
- Aislamiento.
- Indefensión aprendida.
- Internalización de la culpa.
- Ambivalencia.
- Baja autoestima.
- Esperanza.
- Aumento del consumo de drogas, alcohol y tranquilizantes.

- Varones que maltratan.

Los agresores no pierden el control, sino que se hacen con él. Las características más frecuentes de los agresores son la dependencia y los celos de su pareja, la creencia en los roles tradicionales de cada sexo, una necesidad extrema de control, hostilidad y dificultad para confiar en los demás, y el rechazo a aceptar la responsabilidad de sus conductas violentas. El 90% de los varones que maltratan no tienen antecedentes criminales.

- Niños.

Aunque los padres afirman con frecuencia que sus hijos no están al corriente de las disputas familiares, del 40% al 80% están presentes mientras ocurren y el resto las escucha desde otra habitación o es testigo de sus consecuencias. Los malos tratos conyugales son, por sí mismos, malos tratos infantiles. En el 45% al 60% de los malos tratos infantiles existen al mismo tiempo malos tratos conyugales.

Los síntomas que presente al niño que es testimonio de los malos tratos a su madre pueden ser de tres tipos: conductas de interiorización (tristeza, aislamiento, molestias somáticas, miedo, ansiedad), conductas de exteriorización (agresión, crueldad, con los animales, desafío de autoridad, destructividad) y trastornos de las relaciones sociales (fracaso escolar, mala relación con los compañeros, no participación en actividades deportivas o extraescolares). En el futuro estos niños muestran predisposición para maltratar o a convertirse en víctimas de los malos tratos de su pareja.

- Diagnóstico.

El paso más importante que los médicos pueden dar es ante la sospecha preguntar a las mujeres si sufren o han sufrido alguna vez malos tratos. Es crucial que el médico adopte una actitud relajada y acrítica. Las respuestas negativas sobre los niveles más bajos de malos tratos no descartan respuestas positivas sobre actos agresivos más graves.

Los malos tratos conyugales constituyen un problema social complejo que exige a los médicos traspasar los esquemas clásicos de atención del paciente para enfrentarse con sus propios sentimientos personales y actitudes sociales. En pacientes no seleccionados los médicos identifican sólo 1,5% al 8,5% de las víctimas. En un estudio realizado en un centro de medicina de familia sólo respondieron a la encuesta acerca de malos tratos 6 de 394 mujeres. (www.medicinadefamiliares.cl;op.cit)

3.2 Divorcio.

Desde que fue dictada la nueva ley de Matrimonio Civil en Chile (*Ley N° 19.947; op.cit*) la gran mayoría de personas que veía dificultada su convivencia matrimonial optó por esta alternativa, generando con ello una real opción para aquellas parejas que deseaban cambiar su estado civil y rehacer su vida. Junto con ello la ley, con el propósito de dar certeza jurídica a la comunidad, permitió la disolución del vínculo matrimonial y que trajo como consecuencia el término del matrimonio no afectando de manera alguna los derechos y obligaciones que emanaban de este vínculo y la filiación de los hijos, los cuales producto de esta opción no cambiaba su calidad de hijos.

En relación a esto la ley estableció tres tipos de divorcio a saber: Divorcio de Mutuo Acuerdo o bilateral; Divorcio Unilateral; y por último Divorcio por Sanción.

a) Divorcio por mutuo acuerdo: Sucede en aquellos casos en que para los cónyuges ha transcurrido a lo menos un año del cese de convivencia y ambos están de acuerdo en poner término a la vida en común resolviendo en razón de ello el régimen de visitas, alimentos y la compensación económica si es que procediere.

b) Divorcio Unilateral: Consiste en aquellos casos en que los cónyuges hayan cesado su vida en común con un plazo de a lo menos 3 años y supone que una de las partes no está de acuerdo en poner término a dicho matrimonio.

c) Divorcio por Sanción: Se efectúa en el caso de que uno de los cónyuges realiza un hecho que constituye una falta grave para el otro cónyuge (atentados contra la vida u otros hechos que causen una perturbación tanto física como psíquica al cónyuge o a uno de los hijos) y que constituya una violación grave de los deberes y obligaciones que les impone el matrimonio, o de los deberes y obligaciones para con los hijos, que torne intolerable la vida en común.

Estos procedimientos se efectúan en los Juzgado de Familia de la comuna que corresponda y en donde es el órgano competente para recibir todas las pruebas mediante las cuales se alegue la pretensión.

3.3 Alimentos.

- Transacción de Alimentos

La transacción “es una convención en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente, o precaven un litigio eventual”. (www.gyoabogados.cl) Se ha establecido que la transacción es un contrato por el cual las partes, dando, prometiendo o reteniendo cada una alguna cosa, evitan la provocación de un pleito o ponen término al que había comenzado. El derecho de alimentos es aquel que la ley otorga a una persona en cuya virtud está facultada para reclamar de otra con la cual, generalmente, le liga un vínculo de parentesco, los bienes necesarios para subsistir modestamente de un modo correspondiente a su posición social. Este derecho no sólo comprende los alimentos propiamente tales, sino también otras prestaciones como vestuario, habitación, salud. Sin embargo, la obligación de otorgar alimentos a los descendientes o hermanos sólo rige hasta que cumplan 21 años. Pero se extiende hasta los 28 años si están estudiando

alguna profesión u oficio. Además permanece vigente en caso que les afecte alguna incapacidad física o mental que les impida subsistir por sí mismos o que por otra razón el juez considere que los alimentos son indispensables para su subsistencia. Para que se declare el derecho a pedir alimentos no basta la relación de parentesco, sino que es necesario, además, que el peticionario acredite que:

Se encuentra en estado de necesidad: Esto significa que el solicitante deberá acreditar que carece de medios para subsistir modestamente de acuerdo a su posición social.

- Grado de parentesco a través del certificado de nacimiento.

En el caso de que las partes estén de acuerdo, pueden llegar a una transacción judicial de alimentos, que se materializa presentando por medio de un abogado, un acuerdo (documento escrito), en el cual las partes voluntariamente regulan el derecho que le asiste a los niños. Con ello y aprobada la transacción por el tribunal, este documento tiene merito de sentencia definitiva por cuanto ninguna de las partes podrá desconocer el acuerdo al que voluntariamente han llegado, todo ello sin perjuicio de los derechos que le asisten a cada una de las partes.

- Requisitos de la demanda

Se deben cumplir los siguientes requisitos:

Se deben acompañar a la demanda todos aquellos antecedentes que permitan demostrar el vínculo de parentesco entre la demandante y el demandado, ya sea a través de la libreta de matrimonio o certificados de nacimiento, en el caso de los hijos/as cuyos padres están casados y sólo con los certificados de nacimiento, en el caso de los hijos/as cuyos padres no están casados.

También se deben acompañar a la demanda todos aquellos antecedentes que permitan demostrar el estado de necesidad de los hijos/as y la falta de medios

para cubrir sus necesidades. Para esto es conveniente presentar una lista con todos los gastos que implican los hijos/as en alimentación, educación, recreación, vivienda, salud, vestuario, movilización, luz, agua, gas, teléfono, etc.

Es muy importante tener presente que, a partir de la nueva ley de pensión de alimentos N° 19.741 (www.ministeriodejusticia.cl), que entró en vigencia el 24 de julio del año 2001, al hacer la demanda, si no se conoce el domicilio del demandado (particular o del trabajo), se podrá omitir la indicación de éste e igualmente será admitida la demanda en el tribunal.

Además, en este caso o cuando el demandado no se encuentra en el domicilio señalado en la demanda, el Juez de Menores deberá adoptar todas las medidas necesarias para determinar en el más breve plazo, su domicilio actual.

Sin embargo, aunque no es un requisito para presentar la demanda, es recomendable adjuntar algún comprobante de los ingresos que recibe el demandado, como la colilla de sueldo, boletas de servicios, escrituras de propiedad de casas o terrenos, facturas de autos, etc., lo que facilitará la obtención de la pensión de alimentos.

Una vez notificada la demanda se citará a las partes (demandante y demandado) a un comparendo, en el que se intentará llegar a un acuerdo sobre el monto de la pensión de alimentos. Si se llega a un acuerdo (llamado Avenimiento), éste debe ser firmado por ambas partes en presencia del Juez, poniéndose así término al juicio.

En el caso que no se llegue a un acuerdo, se deben presentar todas las pruebas que permitan acreditar las necesidades de los hijos/as. También, es importante solicitar al Juez que envíe algunos oficios al empleador del demandado, al Servicio de Impuestos Internos o a la Superintendencia de Bancos, para así conocer sus ingresos.

Además, es importante solicitar al Juez que designe a una asistente social del tribunal, quien realizará el informe social respectivo.

- Beneficios.

A partir la nueva ley de pensión de alimentos N° 19.741 (ibid), que entró en vigencia el 24 de julio del año 2001, en los juicios que se solicite alimentos para los hijos menores del demandado, siempre que exista fundamento plausible del derecho que se reclama, el juez deberá decretar los alimentos provisorios que correspondan, una vez transcurridos 10 días desde la notificación de la demanda.

Se entenderá que existe fundamento plausible, cuando se hayan acreditado el parentesco entre el padre y los hijos (por certificado de nacimiento y/o matrimonio) y el padre no tenga una manifiesta incapacidad para dar los alimentos (por ejemplo esté postrado en cama o en estado de salud grave que le impida trabajar), lo que deberá acreditar dentro de los 10 días.

Es importante tener presente que si el hijo/a no ha sido reconocido por su padre, y se está intentando el reconocimiento en un juicio de reclamación de la paternidad, se puede solicitar alimentos provisorios para este hijo/a durante ese juicio.

- Pensión mínima.

Se presume que el demandado tiene ingresos, como para pagar a su hijo menor, el 40% de un ingreso mínimo, es decir, \$40.000 aproximadamente. Ahora bien, si el demandado tiene más de un hijo menor, lo que se presume es que tiene ingresos para pagar por cada uno, el 30% de un ingreso mínimo (\$30.000).

En la legislación antes vigente, al no existir ninguna presunción en contra del demandado, la demandante, que generalmente es la madre de estos hijos menores, era la que debía probar que el padre de sus hijos trabajaba y asimismo, cuánto ganaba.

- Alimentos provisorios.

El juez deberá decretar alimentos provisorios, desde el momento en que exista fundamento plausible del derecho a alimentos (antes el juez podía hacerlo, ahora, se le exige que lo haga). Tratándose de alimentos para hijos menores de edad, la ley no sólo obliga al juez a decretar alimentos provisorios, sino que le da un plazo muy corto para hacerlo: 10 días desde la notificación de la demanda. Si el demandado no puede darlos, deberá aportar las pruebas que demuestran que no puede hacerlo, en dicho plazo.

- Hasta hoy día, al no existir la obligación del juez de decretar los alimentos provisorios, si es que la mujer no los pedía, el juez no los decretaba.

Tratándose de alimentos para los hijos menores del demandado, existían casos en que solicitándolos la mujer, el juez no los daba y otros en que lo hacía en fechas posteriores al comparendo. Incluso a veces, los decretaba un poco antes de la dictación de la sentencia, momento en el cual, obviamente el asunto ya no tenía ningún sentido. Por eso es tan importante que ahora la nueva ley le dé un plazo para hacerlo cuando se trata de alimentos para hijos menores de edad.

- Se privilegia la retención del empleador, como forma de pago de la pensión.

Tratándose de trabajadores dependientes, el juez está obligado a decretar como forma de pago la retención del empleador. Esto significa que el empleador deberá descontar del sueldo del trabajador la pensión alimenticia y pagársela directamente a quién recibe los alimentos.

Si el trabajador teme que esta forma de pago perjudique su trabajo, el juez podrá eximirlo por una vez, pero si no cumple, el juez volverá a la regla general y ordenará que su empleador le descuente por planilla el monto de la pensión.

Antes de la modificación, el juez podía ordenar la retención, pero muchas veces los demandados le pedían que no lo hiciera para no perjudicar su trabajo. El juez accedía a su petición, y los demandados no cumplían con la forma de pago que el juez les ordenaba, debiendo la mujer solicitar órdenes de arresto, que muchas veces no solucionaban el problema porque no se ubicaba al demandado para arrestarlo o arrestándolo éste pasaba los 15 días preso sin pagar.

- Avenimientos ante las Corporaciones de Asistencia Jurídica.

Se les entrega a los encargados de las oficinas de asistencia gratuita, la facultad de autorizar los avenimientos que se celebren ante ellos. En todo caso, para que los jueces aprueben después estos avenimientos, las pensiones que se acuerden no pueden ser inferiores al mínimo del que se hablaba anteriormente.

Antes, quienes debían autorizar estos avenimientos eran los secretarios de los tribunales. Ocurría entonces que la demandante y el demandado, luego de celebrar el avenimiento, debían ponerse de acuerdo para ir al juzgado con el fin de que el secretario autorizara sus firmas, lo que retrasaba la validez de los mismos y a veces terminaba en viajes inútiles, con pérdida de tiempo y de plata, porque uno de los 2 no asistía al tribunal en la fecha acordada.

- Se suprime la obligación de señalar en la demanda, el domicilio del demandado.

Para tal efecto, se autoriza al tribunal para que adopte todas las medidas necesarias que permita la ubicación del demandado.

Muchas veces, las mujeres se veían imposibilitadas de demandar, al desconocer el domicilio del padre de sus hijos. De esta manera, la ley favorecía a ese padre precisamente por su nula preocupación en el su cuidado y crianza de los hijos, no se conocía siquiera su paradero.

- Se modifican las normas relativas a la prueba a objeto de que los jueces justifiquen debidamente sus sentencias.

Terminar con el sistema que autorizaba a los jueces para fallar en conciencia, a objeto de que se expliciten las consideraciones y fundamentos de las resoluciones judiciales en materia de alimentos.

Se modifica el actual sistema de apremios para el caso de incumplimiento en el pago de una pensión alimenticia, sustituyéndose el arresto por la reclusión nocturna.

Se pretende por la nueva ley no alterar la capacidad laboral del alimentante.

- Disposición en forma excepcional de bienes por mujer casada en sociedad conyugal.

También en caso de incumplimiento en el pago de la pensión alimenticia, se le da a la mujer casada en Sociedad Conyugal, la posibilidad de disponer de bienes sociales, en forma excepcional y con autorización judicial, para pagarse con ellos las pensiones adeudadas.

Necesidad de buscar alternativas efectivas, distintas a la privación de libertad, en el pago de las pensiones alimenticias.

- Forma de pago de la pensión.

Se obliga al juez a fijar la pensión en dinero, pero se lo autoriza para que si el demandado se lo solicita, impute al pago de la pensión alimenticia, prestaciones específicas y determinadas que efectúe el alimentante con ocasión de vivienda, salud, educación y otras.

En la antigua ley, el juez condenaba a veces al demandado a prestaciones específicas, sin señalar su valor, por lo que en caso de incumplimiento era muy

difícil liquidar la deuda. Ahora se lo obliga a hacerlo en dinero, sin perjuicio de poder imputarlo a prestaciones específicas, en el evento de que por ejemplo, el demandado tenga desconfianzas, acerca de la administración de los dineros entregados a la madre de sus hijos, por concepto de pago de la pensión.

- Edad límite de los hijos

Los hijos tienen derecho a recibir alimentos de su padre o madre hasta que cumplan 21 años. No obstante, también lo pueden hacer los hijos mayores de 21 años que estén en las siguientes condiciones:

- Si están estudiando una profesión u oficio. En ese caso tendrán derecho hasta los 28 años.
- Cuando están afectados por una incapacidad física o mental que les impide subsistir por sí mismos, sin límite de edad.

En caso que el padre no pague la pensión de alimentos o su monto sea insuficiente para solventar las necesidades del hijo, se podrá demandar a los abuelos del niño o niña, sin importar si sus padres están o no casados.

- La demanda.

Puede interponer la demanda la madre en representación de los hijos o la persona que los tenga bajo su cuidado, si estos son menores de edad, y los hijos por sí mismos cuando son mayores de 18 años.

El material antes descrito cumple un rol importante dentro de los conocimientos de nuestra profesión, ya que son materias que repercuten en el ámbito familiar, siendo este, nuestro primer nivel de intervención social. Ahora bien, estas definiciones y conceptos son sin duda influyentes en los plazos, desarrollo y sentencia de las causas tratadas en los Tribunales de Familia.

SEGUNDA PARTE
MARCO REFERENCIAL

Capítulo IV.

Tribunales de Familia.

El presente capítulo, hace mención al proceso de modernización del Estado chileno, que ha debido adaptarse a las nuevas necesidades que presenta la sociedad, en distintos ámbitos, destacando en este caso las de orden judicial, que han sido modificadas con el fin de responder a estas carencias, siendo la creación de los Tribunales de Familia, una de las principales innovaciones en esta materia. Es por esto, que a continuación se expone en detalle, la transformación que el Estado ha sufrido, y se realiza una descripción de los Tribunales de Familia, en lo que a su creación, competencia, y procedimiento se refiere.

1. Reformas al Estado chileno en el proceso de modernización.

La necesidad de una modernización del Estado chileno es permanentemente colocada en primer plano. Y más allá de que factores mediáticos generen notoriedad como; acusaciones de corrupción o ineficiencia, protestas de estudiantes, el gobierno de turno anunciando ajustes estructurales o de procedimientos, existe un consenso transversal respecto a que la influencia del Estado es un factor crítico en las metas que podamos alcanzar como país.

Una idea concensuada es que cualquier cambio importante debe ser con una visión de largo plazo, para ello es necesario conseguir los acuerdos con los representantes de las diferentes tendencias, más allá de la administración de un Presidente de la República, con el fin de alcanzar el éxito en esta tarea.

Es así que el Ministro del Interior Edmundo Pérez Yoma ha hecho una propuesta denominada “El Estado que Chile necesita”, junto a un llamado a los diferentes sectores para apoyarla.

1.1 Modernización del Estado.

El Estado tradicional necesita cambios para hacer frente a los nuevos desafíos, y en esto coinciden analistas y políticos de diferentes tendencias.

Algunos de los argumentos más relevantes

- El Estado ya no se concibe como productor exclusivo de una serie de bienes publico o semipúblicos , como cuando era el gran proveedor de la educación, o el encargado de financiar casi la totalidad de las obras publicas del país
- La aparición de una serie de variables transversales, competitividad, calidad de vida, protección social, planificación territorial o cuidado del medio ambiente. También exigen del estado nuevas competencias que permitan enfrentar estos desafíos de manera ágil y con una mirada global.
- Los ciudadanos tienen un aumento de sus expectativas y exigencias respecto al estado. quizás una postura de consumidores, diferente a la que generaría un estado benefactor.
- El estado ya no puede funcionar como un ente todopoderoso, en el modelamiento de la sociedad. Pero tampoco dejarlo todo al arbitrio del mercado. Más bien se lo percibe como articulador entre diferentes actores y para esto debe ser dotado de las correspondientes facultades y estructura.

1.2 Variables a tratar en la modernización del Estado.

Según el Banco Interamericano de Desarrollo (2008), el término modernización del Estado implica la reforma del mismo para la consolidación de la gobernabilidad democrática.

Así se ven implicados:

- Los procesos de selección, control y reemplazo de las autoridades

- Los principios y normas bajo los cuales interactúan Estado, sector privado y la sociedad civil en términos de competencias, responsabilidades y funciones.
- La capacidad de la autoridad para identificar necesidades, captar recursos, definir políticas y llevarlas a cabo.

1.3 Modernizaciones en las últimas décadas.

Si bien muchos proyectos de ley pueden considerarse dentro del concepto (concurso público para parientes de autoridades, probidad, aumento de responsabilidad para directores de empresas públicas, entre muchos otros), en la últimas décadas hay procesos que se pueden identificar como parte de un intento de transformar al Estado de manera más o menos global.

Durante el régimen militar los cambios básicamente apuntaron a regulaciones que permitieron una liberalización del funcionamiento del mercado, mientras la descentralización apuntó a una municipalización poco participativa y dependiente de un poder central fuerte.

Con la llegada de la democracia en 1990, el gobierno de Patricio Aylwin creó una serie de instituciones; Segpres, Senama, Conado, Fosis, Fonadis, AGCI y CONAMA. Sin embargo, la realidad demostró que la formulación de políticas públicas, la creación de organismos y asignación de recursos no eran garantía de una adecuada gestión ni implementación de los programas. Prueba de ello es que parte importante de los cambios que piden diferentes sectores tienen relación con la evaluación de impacto de aquellos.

Al mismo tiempo que se democratizaron los gobiernos municipales, se aumentaron los salarios del sector público y se formalizó existencia de

asociaciones de funcionarios. También fue importante la modernización de Servicio de Impuestos Internos, Fonasa, Tesorería General de la República y el Registro Civil, donde destaca la gestión de “intraemprendedores públicos”. Estos lideraron el proceso y asumieron riesgos en el camino, como fue el caso de Javier Etcheverry en el SII, quien implementó exitosamente el concepto de "e-government" en la repartición, y Álvaro Erazo, que guió los cambios en el Fondo Nacional de Salud.

Últimos 15 años.

Gobierno de Eduardo Frei Ruiz-Tagle: Por primera vez se trabajó en una agenda modernizadora transversal, que apuntaba a calidad de servicio, transparencia, probidad, gerencia pública y uso de tecnologías de la información. Así nació Chile Compra y el proyecto de gobierno electrónico.

Bajo su mandato se impulsó la Reforma Educacional, que ya había empezado bajo el gobierno de Patricio Aylwin como Programa de Mejoramiento de la Educación. Se aumentó la jornada escolar, elevando las remuneraciones de los profesores y aumentando las horas de escolaridad.

También se preocupó de mejorar la infraestructura del país, a través de un sistema de concesiones, abriendo al sector privado la posibilidad de construir puertos, carreteras, aeropuertos, etc.- Empezó la reforma al sistema judicial y fortaleció las atribuciones de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC.

Gobierno de Ricardo Lagos: Avanzó y finiquitó muchas obras empezadas por su antecesor, como la Reforma Procesal Penal. También creó una nueva Constitución, aunque haya voces que hablan de que solo es un saludable mejoramiento de la anterior. Ésta recoge muchos elementos de la de 1980, colocándola más a la par de sus símiles democráticas del mundo. Puso fin a la

existencia de senadores designados y vitalicios, terminó con la inamovilidad de los comandantes de las FFAA y definió al Ministerio Público como organismo autónomo.

El Fiscal Nacional, máxima autoridad del Ministerio Público, es elegido también por el primer mandatario de entre una quina propuesta por la Corte Suprema, y ratificado por al menos dos tercios de la cámara alta.

Una importante iniciativa fue la Agenda de Modernización del Estado, que fue apoyada tanto por los partidos oficialistas como por la oposición.

1.4 La Agenda de Modernización del Estado.

La crisis del caso MOP-Gate, durante el gobierno de Ricardo Lagos, generó el espacio para este acuerdo gobierno-oposición. Su principal logro fue la creación del Servicio de Alta Dirección Pública (SADP), organismo autónomo compuesto por cinco consejeros, que está encargado de seleccionar altos directivos del sector público de las empresas de administración civil del Estado. El SADP se rige por la Ley N° 19.882.

Agenda de probidad

En 2006 la Presidenta de la República Michelle Bachelet instaló la llamada “Agenda de probidad, transparencia y modernización”. En ella se amplió el alcance del número de empresas incluidas en el Servicio de Alta Dirección Pública y se adelantó la implementación completa del mismo para el 2007 (el plazo original era el 2010). A la fecha de esta nota son 101 las empresas que funcionan bajo el SDAP.

También se trabajó en la creación de un órgano autónomo que garantice el acceso a la información y el principio de “transparencia activa” de las instituciones del Estado, además de una serie de medidas que apoyen la transparencia en la gestión de recursos y la creación de una Agencia Nacional de Políticas Públicas, que evaluará el impacto de las mismas y su eficiencia.

Avances en el SDAP, cambios en la Contraloría (pasando de un control formal y previo a uno más profundo, aleatorio y posterior), dotar al Estado de la capacidad de ofrecer remuneraciones competitivas para atraer a los mejores profesionales, orientar los estímulos a los resultados, y la posibilidad de flexibilizar la gestión de los organismos estatales están entre las medidas propuestas.

Claramente el anuncio fue bien recibido por todos los sectores, aunque la oposición reclamó que habría que avanzar aún más en el sentido propuesto por el ministro.

Entre las iniciativas más inmediatas está la creación de una gerencia de subvenciones en el Ministerio de Educación, la modernización de los gobiernos corporativos de las empresas públicas -proyecto que ya fue enviado al Parlamento- y la ampliación de los trámites que se puedan hacer por internet.

Para una segunda etapa, el jefe de gabinete anunció la creación de la Agencia de Calidad de Políticas Públicas.

2. Contexto para la creación de los Tribunales de Familia.

El primero de octubre del año 2005, se da inicio a lo largo de todo el país y de manera simultánea, a una nueva forma de hacer justicia en lo que a materias de familia se refiere, con la ley 19.968 se da pie al desarrollo de los Tribunales de Familia, que venían a remplazar un sistema judicial, lento, anticuado, y totalmente

desactualizado sobre las problemáticas que predominan en nuestra sociedad.
(www.scielo.cl;op.cit)

Esta Reforma de Familia, marcaría una revolución social y judicial, ya que en el papel sería, mucho más rápida, moderna y efectiva que su antecesora, fue tan grande el discurso exitista que se tenía, que se decidió aplicarla de golpe, al contrario de la Reforma Procesal Penal, (que fue en forma gradual) lo cual trajo como consecuencias la saturación de esta ley al poco tiempo de ser ejecutada.

En este capítulo veremos en un comienzo el contexto bajo el cual se creó esta ley, a continuación de esto se describirá la competencia que tienen estos Tribunales de Familia, para cerrar con una descripción del procedimiento que aplican estos Tribunales a las problemáticas que se les presentan.

Juzgados en materia penal

Consecuente con el proceso de modernización del Sistema Judicial Chileno y adecuación a la legislación internacional relativa a los derechos humanos, incorporada en nuestro ordenamiento jurídico a través del artículo 5º de la Constitución Política, el Estado chileno dio inicio en la última década, a la creación, diseño e implementación de una nueva justicia penal, que recogiera los principios de transparencia, publicidad, inmediación, oralidad, bilateralidad de la audiencia e imparcialidad.

Al respecto, cabe recordar que el antiguo sistema en vigor, databa de principios del siglo XX, y además de ser un sistema inquisitivo, en que investigador, acusador y juzgador eran una misma persona, se destacaba por la escrituración y secreto de la mayoría de las actuaciones judiciales, no contar con un sistema estructurado de protección a víctimas y testigos, además de proporcionarse en el hecho, una débil y limitada defensa a quién no tenía recursos para recurrir a un abogado particular.

Se consideró oportuno, que el nuevo sistema fuese implementado gradualmente, no sólo en su vigencia territorial, sino que además en cuanto a la legislación necesaria para que funcionara a cabalidad, concepto que en la práctica demostró ser exitoso, ya que ha permitido ir corrigiendo las fallas y problemas de diseño de todo proyecto de la magnitud del que nos ocupa.

Nuestro Poder Judicial ha cumplido un rol esencial, no solo en el diseño y estudio de la reforma procesal penal, sino que, especialmente, en la implementación de la misma, a través de innumerables autos acordados e instrucciones, dictados por la Corte Suprema de Justicia, con el fin de regular situaciones concretas no contempladas en la ley, sin olvidar además, el apoyo que los miembros del máximo tribunal de la República han dado a la citada reforma. En su implementación, y desde una perspectiva más técnica, debe destacarse también la labor desarrollada por la Corporación Administrativa del Poder Judicial, en todo nuestro territorio, poniendo a disposición para tal efecto, todos los recursos materiales y técnicos que posee.

Objetivos de la reforma procesal penal.

Con la instauración y entrada en vigencia del nuevo Código Procesal Penal, la nueva forma de administrar justicia se realiza desde la separación de las funciones de investigar y juzgar.

La reforma procesal penal tiene por objeto la adecuación del sistema judicial a los principios de un Estado de Derecho, estableciendo procedimientos eficientes, imparciales, transparentes y accesibles, donde exista un pleno respeto a los derechos fundamentales de los individuos frente al poder punitivo del Estado.

Investigación a cargo del Ministerio Público. (www.ministeriodejusticia.cl;op.cit)

La función de investigar, corresponde de manera exclusiva, a un órgano técnico especializado llamado Ministerio Público, el que está conformado por el Fiscal Nacional, Fiscales Regionales y Fiscales Adjuntos.

Dentro de las funciones que competen al Ministerio Público se encuentran las siguientes:

1. Investigación de los delitos y persecución penal en representación de la comunidad;
2. Dirección de la actuación de la policía durante la fase de investigación;
3. Presentar la acusación y sostener la acción penal, y
4. Adoptar las medidas de protección a víctimas y testigos.

Jueces dedicados exclusivamente a juzgar:

Abandonando el antiguo sistema inquisitivo, donde las funciones de investigar, acusar y juzgar se encontraban radicadas en una misma persona, el Juez del Crimen, el nuevo sistema procesal penal entrega a los Tribunales Orales en lo Penal la función de juzgar, cambiando su estructura orgánica por tribunales colegiados compuestos por tres jueces profesionales, que oyen los antecedentes que expone el Fiscal y la defensa del imputado, para luego resolver y determinar la culpabilidad o inocencia del o los acusados, lo que asegura la completa imparcialidad del juez frente a los hechos que llegan a su conocimiento.

Durante la etapa de investigación interviene un nuevo actor llamado Juez de Garantía, quien tiene encomendado la protección de los derechos de los intervinientes en el proceso, especialmente las garantías del imputado, así como resolver los conflictos suscitados entre las partes durante esta fase del proceso.

Principales características y ventajas de la nueva justicia de Familia:

- Profesionalización de los Juzgados de Familia con el objeto de abordar los conflictos de manera integral e interdisciplinaria, contando para ello con la asesoría permanente de psicólogos y asistentes sociales especializados en temas de familia.
- Procedimientos orales y transparentes, gobernados por el principio de inmediación, en la medida que el juez debe estar presente en las audiencias y diligencias sin intermediarios.
- Búsqueda de acuerdos pacíficos entre las partes por la vía de los denominados acuerdos cooperativos, a través de la conciliación y el avenimiento, en especial a través de la mediación, para lo cual se estableció un sistema nacional de mediación. El objetivo de este instituto es aminorar los costos emocionales del conflicto y comprometer personal y voluntariamente a las partes en su solución, para así establecer una relación pacífica en el futuro.
- Los jueces decidirán en un solo proceso sobre los diversos asuntos que se le presenten. La sentencia que emitan será igualmente sobre todas las materias debatidas en el proceso.
- Primacía del principio del interés superior del niño, niña y adolescente y su derecho a ser oído.
- Existencia de dos audiencias orales, realizadas con la presencia del juez y las partes. Una primera, llamada Preparatoria, en la cual se ratifica la demanda y se procede a su contestación o ratificación en que caso que haya sido presentada previamente por escrito. En esta oportunidad el juez podrá resolver sobre las medidas cautelares y, si es factible, le ofrece a las partes la posibilidad de ir a mediación o de conciliar. Asimismo, el juez determinará el objeto del juicio, los hechos que serán objeto de prueba, los medios para acreditarlos y, finalmente, fijará la fecha de audiencia de juicio. En la **audiencia de juicio** las partes presentarán sus pruebas ante el juez (testigos, documentos, informes periciales, declaración de las partes y otros medios de prueba no regulados). Al final de la audiencia el juez dictará

sentencia en forma oral tomando en cuenta todo lo que presencié durante las audiencias, pudiendo redactarla de inmediato o en un plazo de 5 días.

Competencia

1. Cuidado personal de los hijos (Tuición)
2. Derecho y deber de mantener una relación directa y regular con los hijos (Derecho de Visitas)
3. Alimentos
4. Patria potestad
5. Autorización de salida de los niños y niñas del país
6. Disensos para contraer matrimonio
7. Guardas
8. Adopción
9. Medidas de protección de niños, niñas y adolescentes
10. Infracciones penales cometidas por niños, niñas y adolescentes que están exentos de responsabilidad penal, debiendo tomar medidas y acciones para intentar su rehabilitación y reinserción social
11. Filiación
12. Separación judicial
13. Divorcio
14. Nulidad de matrimonio
15. Violencia Intrafamiliar
16. Autorizaciones judiciales a propósito de la sociedad conyugal
17. Separación de bienes
18. Declaración de Bien familiar
19. Declaraciones de interdicción
20. Toda otra cuestión personal derivada

3. Los Tribunales de Familia.

El proyecto de ley que crea los Tribunales de Familia, responde a imperativos provenientes tanto del derecho nacional como del derecho internacional. En efecto, en la formulación de un nuevo Derecho de Familia resulta indispensable adecuar los órganos jurisdiccionales llamados a conocer de los conflictos que se suscitan en el ámbito familiar y dotarlos de una competencia amplia para conocer de todos los asuntos que tengan repercusiones sobre la familia.

En nuestro país, el anhelo de contar con tribunales especiales dedicados a conocer integralmente de los asuntos relativos a la familia se ha visto enfrentado, en su concreción normativa, a una larga y, a veces, contradictoria tramitación parlamentaria. En efecto, desde 1993, año en que la Comisión Nacional de la Familia abogaba por la creación de Tribunales de Familia, debieron pasar cinco años para que el 11 de noviembre de 1997 fuera presentado por el Ejecutivo el proyecto de ley que los creaba¹. Dicho Proyecto fue informado por la Comisión de Familia de la Cámara de Diputados y la Corte Suprema hizo presente sus observaciones. Con fecha 30 de mayo del 2001, el Presidente de la República presentó una indicación sustitutiva al proyecto de ley que crea los Tribunales de Familia que, recogiendo los lineamientos fundamentales del Proyecto y diversas observaciones formuladas por la Comisión de Familia mencionada, introduce, sin embargo, importantes modificaciones en materia de competencia de los Tribunales de Familia y de resolución alternativa de conflictos que se ventilen ante ellos.

Los siguientes ítems se dividen en dos partes: el primero, dedicado a describir el contexto en el cual surge la idea de crear Tribunales de Familia en Chile y los objetivos perseguidos por los proyectos respectivos y el segundo, abocado al análisis particular de algunos aspectos de la Indicación, a saber, estructura y composición del Tribunal, competencia, procedimientos aplicables y vías de solución alternativa de conflictos. Se recurrirá al análisis comparativo entre

Indicación y Proyecto cada vez que ello resulte ilustrativo para alguno de los aspectos mencionados.

3.1. Competencia de los Tribunales de Familia.

El análisis comparativo del artículo 6 de la Indicación en relación con el actual art. 26 LM, que fijan las materias de competencia de los Tribunales de Familia y del Juez de Menores, respectivamente, indica que pueden distinguirse cuatro grupos de asuntos:

- Aquellos que siendo actualmente de competencia de los Juzgados de Menores, lo son también de los Tribunales de Familia.
- Aquellos que actualmente son de competencia de los Juzgados de Menores en forma parcial y que se incorporan a la competencia de los Tribunales de Familia íntegramente.
- Aquellos que siendo actualmente de competencia de los Juzgados de Menores, son excluidos de la competencia de los Tribunales de Familia.
- Aquellos que no siendo actualmente de competencia de los Juzgados de Menores lo son, sin embargo, de los Tribunales de Familia.

- Materias que siendo actualmente de competencia de los Juzgados de Menores, lo son también de los Tribunales de Familia.

- Los asuntos relativos al cuidado personal de los menores (art. 6 n° 1 en relación con art. 26 n° 1LM).
- En lo relativo al derecho y deber de los padres que viven separados de sus hijos de mantener una relación directa y personal con estos últimos (art. 227 CC), concepto que de acuerdo con la nueva ley de filiación reemplazó al denominado "derecho de visitas" (art. 6 n° 2 en relación con el art. 26 n° 1LM). Si bien esta no era una materia enumerada separadamente en la LM, se desprendía del numeral 1 referido a la tuición. En efecto, y de acuerdo con el

art. 48 LM, cada vez que se someta a la decisión del Juez la determinación de la persona a quien corresponderá ejercer el cuidado personal del menor, y no se debatiere la forma en la que éste se relacionará con el padre o madre que quede privado de su cuidado personal, el Juez de oficio deberá pronunciarse sobre el punto.

- En todo lo que diga relación con el ejercicio, suspensión o pérdida de la patria potestad y la emancipación (art. 6 N° 4 en relación con el art. 26 N° 1LM).
- En materia de adopción (art. 6 N° 5 en relación con art. 26 N° 5LM). En este caso, la intervención del Tribunal debe adecuarse a las normas de la nueva ley de adopción.
- En materia de salida de menores al extranjero (art. 6 N° 6), situación que si bien no está enumerada en el art. 26, contempla la intervención del juez en el art. 49 de la misma LM.
- En los disensos para el matrimonio (art. 6 n°7 en relación con el art. 26 n°4 LM).
- En las causas sobre maltrato de menores y de parientes incapaces. La referencia a estos últimos fue agregada por la Comisión al Proyecto y recogida por la Indicación. (art. 6 N° 15 en relación con el art. 26 N° 12 LM).
- Sobre adopción de medidas de protección de los derechos de los menores de edad y de los derechos eventuales del que está por nacer. La referencia a estos últimos fue agregada por la Comisión y recogida por la Indicación (art. 6 N° 16 en relación con el art. 26 n° 9 LM).

- Materias que actualmente son de competencia de los Juzgados de Menores en forma parcial y que se incorporan a la competencia de los Tribunales de Familia íntegramente.

Respondiendo al objetivo específico en orden a que la jurisdicción especializada constituida por los Tribunales de Familia deba conocer de todas las materias que puedan afectar a las familias, de manera que aquellas que se encuentran en conflicto no deban iniciar varios procedimientos distintos y ante Tribunales

diferentes para resolver los asuntos que los involucran y que tienen, en definitiva, un mismo origen, la Indicación entrega a los Tribunales de Familia el conocimiento íntegro de las siguientes materias:

- Las causas de alimentos (art. 6 N° 3 en relación con el art. 26 N° 2 LM). Desaparece, por consiguiente, la distinción entre alimentos que deben demandarse ante el Tribunal de Mayor Cuantía y aquellos que se solicitan ante el Juzgado de Menores.
- Los procedimientos sobre guardas (art. 6 N° 9 en relación con art. 26 N° 6 LM).

Por consiguiente, todos los procedimientos contemplados en los artículos 838 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, deberían tramitarse ante los Tribunales de Familia.

- Materias que siendo actualmente de competencia de los Juzgados de Menores, son excluidos de la competencia de los Tribunales de Familia.

Señalé, a propósito de los objetivos generales perseguidos por la Indicación, que ésta había recogido tres de los cuatro objetivos planteados por el Proyecto. El objetivo desechado fue el de Instaurar un órgano jurisdiccional con competencia para conocer de las infracciones juveniles a la ley penal, con un procedimiento que cumpla con las garantías del debido proceso.

En pos de ese objetivo, el art. 17 N° 17 del Proyecto, coincidentemente con lo previsto en el art. 26 N° 8 LM, entregaba al conocimiento de los Tribunales de Familia los asuntos relativos a faltas, crímenes y simples delitos en que hubieren menores sin discernimiento inculcados y en la expedición de la declaración previa sobre si el mayor de 16 y menor de 18 años hubiere obrado o no con discernimiento.

En la discusión que se generó dentro la Comisión de Familia en torno a la determinación del tribunal competente para las infracciones juveniles a la ley penal quedó de manifiesto que existen distintas posiciones al respecto, a saber:

- Los Tribunales de Familia no deben tener el conocimiento de las infracciones juveniles a la ley penal pues, por disposición expresa del Art. 40 N° 3 de la CIDN, nuestro país está obligado a tener leyes, procedimientos, autoridades e instituciones "específicos" para los niños inculcados de infracciones a leyes penales. En consecuencia, no pueden los tribunales de competencia general, conocer de estas materias, que de intervenir mayores, calificaríamos de penales.
- Para la otra posición, desde un punto de vista doctrinario, no se estaría vulnerando la CIDN al quedar entregada esta materia infraccional a los Tribunales de Familia. Ello atendido a que, a diferencia de lo que ocurre en nuestra actual legislación de menores, en el proyecto están claramente diferenciadas la vía de competencia proteccional, referida a los derechos amenazados o vulnerados de los niños, y la vía infraccional, destinada a determinar la responsabilidad y atribución de consecuencias por infracciones de la ley penal cometidas por niños. Y esta diferenciación se produce por la consagración de la prohibición que un mismo juez conozca "de los asuntos de protección de menores y de los asuntos relativos a crímenes y simples delitos en que aparezcan menores inculcados", según el artículo 4 del Proyecto.

En lo que sí hubo consenso, fue en la necesidad de adecuar el procedimiento al que están sometidos los menores infractores. Existiendo la clara distinción y separación entre la situación de estos menores y la de los niños en situación de abandono, riesgo o simple mala conducta, debe propenderse a la consagración de un debido proceso para los primeros. Como ya se anticipó, en la actual LM no se distingue entre infractores y no infractores, porque si bien se reconoce la diferencia objetiva entre la participación de un niño en hechos delictivos y no

delictivos, al momento de establecer las consecuencias jurídicas de estos hechos, la ley no distingue y el art. 30 de la misma ley, autoriza que en ambos casos se les apliquen las medidas del art. 29.

Por otra parte, la ausencia de una división clara entre lo proteccional y lo infraccional de nuestra actual normativa, queda de manifiesto en el hecho que ambas materias, están sujetas al mismo procedimiento. En efecto, no existiendo contienda, de acuerdo con el art. 34 LM, el procedimiento será verbal y sin forma de juicio, dictando el Juez sus resoluciones con conocimiento de causa. Es el Juez por lo tanto, quien ordena el procedimiento. La falta de un verdadero "juicio" engarza perfectamente dentro de la lógica del sistema tutelar chileno, porque si el Juez está llamado a proteger los derechos de los niños, es imposible que sus intereses y los del menor sean contrapuestos y consecuentemente, este menor no es parte del proceso, carece del derecho a la defensa jurídica y no dispone de recursos en contra de las resoluciones del Juez. Pensemos sólo en la envergadura de la medida de internación que puede aplicar el Juez de Menores y que constituye una restricción de la libertad personal del niño. Mirado desde su punto de vista, como sujeto de derechos, ni la propia Constitución al consagrar la garantía de la libertad personal contempla una excepción como esta, inspirada en la "protección" de un menor.

Por lo tanto, la aspiración en este punto consistía en que los Tribunales de Familia pudiesen tomar sobre sí el conocimiento de las infracciones juveniles a la ley penal en el marco de un procedimiento que satisfaga plenamente las garantías del debido proceso.

La Indicación, sin embargo, abandona la tesis anterior y sigue la tendencia contraria a la del Proyecto, excepcionando del conocimiento de las infracciones juveniles a la ley penal a los Tribunales de Familia, para preservar la naturaleza civil de los mismos y regularla en forma distinta, adecuando la legislación nacional a la CIDN.

Concordantemente con la línea seguida por la Indicación y en el marco de la reforma procesal penal, el anteproyecto de ley sobre Responsabilidad de los Adolescentes por Infracciones a la Ley Penal señala que existirá un sistema de justicia especializado para la persecución, defensa, conocimiento, juzgamiento y ejecución de las infracciones cometidas por adolescentes a la ley penal (art. 17).

No queda claro el fundamento de este cambio de perspectiva del Ejecutivo, sobre todo, considerando que la reforma procesal penal ya estaba en marcha al momento de presentarse el Proyecto y que incluso el Mensaje del mismo hace referencia expresa a ella:

- Materias que no siendo actualmente de competencia de los Juzgados de Menores lo son, sin embargo, de los Tribunales de Familia.

En este grupo de asuntos quedan comprendidos:

- Las acciones de estado civil de las personas (art. 6 N° 8). Emanando el estado civil de las relaciones de familia de los individuos, era evidente que el conocimiento de las acciones que lo protegen debía entregarse a los Tribunales de Familia. La nueva ley de filiación no especificó el Tribunal competente para conocer de las acciones de filiación y por consiguiente, se ha entendido que ellas siguen dentro de la competencia de los Tribunales Ordinarios de Mayor Cuantía.
- Los procedimientos de interdicción (art. 6 N° 10). Esta es una materia ligada a los procedimientos sobre guardas que como ya se dijo, quedan entregados en su integridad a los Tribunales de Familia. En efecto, en el caso de disipadores, de dementes y de sordomudos que no pueden darse a entender por escrito, el trámite previo a la designación del curador es la declaración de interdicción. Estos juicios no tienen un procedimiento especial asignado y por consiguiente,

se tramitan de acuerdo al juicio ordinario. Sea que intervengan o no menores, serán de competencia de los Tribunales de Familia.

- Los asuntos que se susciten entre cónyuges (precisión esta última que había introducido la Comisión al Proyecto), relativos al régimen patrimonial del matrimonio y los bienes familiares (art. 6 N° 11). La Indicación desglosa estas materias en las siguientes: separación judicial de bienes (si bien el Proyecto no se refería expresamente a ella, se entendía implícita en su art. 17 NY), autorizaciones judiciales en materia de matrimonio, bienes familiares, administración de la sociedad conyugal, en las causas sobre declaración y desafectación de bienes familiares y autorizaciones judiciales de actuaciones de la mujer casada en sociedad conyugal, cuando no tiene la administración de la misma.

El Proyecto exceptuaba las materias derivadas de la sucesión por causa de muerte y la liquidación de la sociedad conyugal y la Comisión había agregado a dicha excepción, los asuntos derivados de las donaciones entre vivos, que siguen las reglas de la sucesión por causa de muerte. Estas excepciones fueron eliminadas por la Indicación y por consiguiente, quedarían también incorporadas a la competencia de los Tribunales de Familia.

En relación con los bienes familiares, es conocida la amplia crítica que generó la forma de constitución ideada por la ley 19.335 de los bienes familiares. Al requerir declaración judicial en un procedimiento contencioso, aun cuando los cónyuges estén actuando de mutuo acuerdo, se desnaturalizó la institución. Al menos, radicando la competencia para su declaración en los Tribunales de Familia, se contextualiza en algo este procedimiento judicial.

- Las materias sobre divorcio (art. 6 N° 12). Actualmente, la acción de divorcio, sea perpetuo o temporal, se deduce ante el Tribunal de Mayor Cuantía que corresponda, con la diferencia que el juicio de divorcio perpetuo se somete a

las reglas del procedimiento ordinario, mientras el de divorcio temporal, a las del procedimiento sumario (arts. 753 y 754 Código Procedimiento Civil). Si bien el divorcio no afecta el vínculo matrimonial, es evidente su repercusión dentro del ámbito familiar. Desde ya, la separación de cuerpos entre los cónyuges o la separación de bienes que genera específicamente el divorcio perpetuo, afectarán sustancialmente las relaciones personales y patrimoniales del sistema marital tanto como del parental.

Junto a las materias relativas al divorcio, el Proyecto entregaba competencia a los Tribunales de Familia para conocer de los procedimientos sobre nulidad de matrimonio, con excepción de aquellos que se funden en las causales señaladas en el art. 31 de la Ley de Matrimonio Civil (art. 17 N° 13). Por lo tanto, quedaban exceptuados los juicios de nulidad basados en el incumplimiento de las solemnidades del matrimonio, es decir, en la incompetencia del Oficial del Registro Civil o en la inhabilidad o falta del número de testigos exigidos por la ley. De acuerdo con lo expresado por los representantes del Ejecutivo ante la Comisión de Familia de la Cámara, la razón de fondo que llevó a establecer esta excepción a la competencia de los Tribunales de Familia, fue que dichos tribunales no tuvieran participación en los juicios fraudulentos de nulidad de matrimonio en que se invoca la inobservancia de las solemnidades del matrimonio, especialmente, la de la incompetencia del Oficial. Por esta vía, se quiso "velar por la honestidad y credibilidad de estos nuevos órganos". *A contrario sensu*, estos representantes sostenían, entonces, que los Juzgados de Letras de Mayor Cuantía que actualmente conocen de estos procesos son deshonestos y carentes de credibilidad, arrastrando en esta misma calificación a las Cortes de Apelaciones que conocen de las sentencias de nulidad de matrimonio vía trámite de consulta.

Resalta la falta de rigurosidad jurídica aplicada en la materia. En efecto, de las normas sobre nulidad de matrimonio contenidas en la Ley de Matrimonio Civil, ninguna permite concluir que la causal de inobservancia de las solemnidades esté sujeta a normas distintas a las que rigen las demás causales taxativas de nulidad

y por consiguiente, no existen argumentos de fondo que justificaren la excepción planteada por el Ejecutivo. En definitiva, pareciera que atacando los efectos y no la causa de un problema y haciendo una distinción sin ninguna base jurídica, se pretendía salvar el "honor" de una nueva institución.

La Comisión de Familia estimó improcedente la excepción planteada por el Ejecutivo y decidió eliminarla argumentando que "el Parlamento no tiene por qué presumir que los Tribunales de Familia vayan a prestarse para seguir otorgando facilidades para que se continúe utilizando un procedimiento de nulidad matrimonial viciado como el que hoy existe". Es decir, aparentemente la opción seguida consistía en trasladar la responsabilidad de regularizar la situación actual de las nulidades de matrimonio desde el ámbito legislativo a la esfera judicial.

La Indicación excluye de la competencia de los Tribunales de Familia todas las causas sobre nulidades de matrimonio, argumentando que en esos casos se requiere de un pronunciamiento judicial recaído en aspectos técnico-jurídicos más propios de la justicia civil que de la de familia. Efectivamente, en las causas sobre nulidad, el Juez analiza la concurrencia de los requisitos de validez del contrato de matrimonio y en ese sentido existe el tal pronunciamiento "técnico-jurídico". Sin embargo, esta fundamentación pareciera ceder, en mi concepto, ante uno de los principios inspiradores de la idea de una judicatura especializada en asuntos de familia: que un solo órgano reúna la competencia integral para conocer de los conflictos que reconocen su origen en las relaciones familiares. Porque, de seguirse la propuesta de la Indicación, la demanda de nulidad de matrimonio se presentaría ante el Juez de Letras de Mayor Cuantía y la de sus asuntos conexos, alimentos, tuición, visitas, régimen patrimonial, etc., ante el Tribunal de Familia.

- En directa relación con el divorcio y con la nulidad de matrimonio, la Indicación entrega a estos tribunales el conocimiento de las cuestiones previas a la declaración de divorcio y de nulidad de matrimonio establecidas en artículo 140, es decir, los asuntos relativos a la tuición y visitas de los hijos comunes, al

régimen patrimonial del matrimonio, a los bienes familiares y a la situación alimentaria de los miembros de la familia que tuvieren derecho a alimentos, estableciéndose la forma de llegar a dicha solución (nuevos arts. 26 bis y 35 bis). Esta reforma pretende lograr que la situación de los hijos esté completamente resuelta una vez decretado el divorcio o la nulidad del matrimonio de sus padres.

El actual art. 755 del Código de Procedimiento Civil contempla la posibilidad de que se determine a quién corresponderá la tuición de los hijos y su régimen de visitas, en la nomenclatura antigua, durante el juicio de divorcio o nulidad, como incidente separado del asunto principal. Sin embargo, esta norma tiene escasa aplicación práctica por la dualidad de tribunales competentes.

- Los asuntos a que dé lugar la aplicación de la ley N° 19.325 que establece normas sobre procedimiento y sanciones relativos a los actos de violencia intrafamiliar (art. 6 N° 14). Recordemos que con esta ley, se dio un gran paso adelante, al sacar de la esfera privada la violencia, física o psicológica, dentro de la familia y trasladarla al plano de la tutela jurídica. En su exposición ante la Comisión de Familia, la entonces ministra de Justicia, Soledad Alvear, recordó que uno de los puntos más conflictivos en la tramitación de la ley de violencia intrafamiliar, fue justamente la determinación del Tribunal competente para conocer de esta materia. Entregando este conocimiento a los Tribunales de Familia, se retoma la idea original de que éste estuviera radicado en los Juzgados de Menores, únicos especializados en controversias de familia.
- Por último, se hace explícito, que los Tribunales de Familia tendrán competencia en todos los demás asuntos que leyes generales o especiales les encarguen (art. 6 N° 17).

Como conclusión es posible afirmar que la competencia que tendrán los Tribunales de Familia es mucho más amplia que la que actualmente tienen los Juzgados de Menores, excluidas las infracciones juveniles a la ley penal, pues a la

gama de materias que estos conocen, se agregan otras entregadas actualmente a los Juzgados de Letras de Mayor Cuantía. Desde el punto de vista de las materias entregadas a su conocimiento, se logra entonces, el objetivo de reunir ante un solo órgano jurisdiccional todas las materias familiares o que tengan repercusión en la familia.

3.2. El procedimiento ante los Tribunales de Familia.

Los problemas que se identificaban en el Proyecto relacionados con el procedimiento actual eran su extrema escrituración, la alta mediación entre el Juez y las personas que concurren ante él, lo que se traduce en una importante actuación de los funcionarios no letrados del Tribunal y la alta discrecionalidad del procedimiento. El remedio que se pretende aplicar con el fin de que los Tribunales de Familia estén en condiciones de dar una respuesta adecuada al contencioso familiar, es muy similar a la fórmula utilizada por la reforma procesal penal. En efecto, se trata de consagrar procedimientos que favorezcan la inmediación entre los justiciables y los jueces, instituyendo, en consonancia con el derecho comparado, un procedimiento que enfatice la oralidad por sobre la escrituración. El diseño corresponde a un procedimiento oral, concentrado y desformalizado, en el que primarán los principios de la inmediación, de la oficialidad y la búsqueda de soluciones colaborativas entre las partes (art. 7).

Recordemos que según el art. 34 LM, el procedimiento ante los Juzgados de Menores dependerá de la naturaleza del asunto de que se trate: si es no contencioso, será verbal y sin forma de juicio, y el Juez dictará sus resoluciones con conocimiento de causa. Si, en cambio, existe contienda entre las partes o la resolución del Juez es objeto de oposición, entonces resulta aplicable el procedimiento sumario establecido por el Código de Procedimiento Civil, con las modificaciones puntuales que señala la disposición citada.

En la Iniciativa y bajo el epígrafe "De los principios del procedimiento" que da inicio al Título III "Del procedimiento", se consagran algunas normas que, vistas en la perspectiva de los objetivos perseguidos con el procedimiento, marcan definitiva y perentoriamente el actuar del Juez. Especial mención merecen, a mi parecer, los siguientes principios:

- Tanto en la sustanciación del procedimiento como en la interpretación de las normas, el Tribunal debe tener a la vista que su objeto es el adecuado resguardo de los derechos reconocidos por la ley y la más pronta y justa decisión de la controversia (art. 10).
- La figura del Juez es netamente activa. Ejerce sus potestades de oficio, especialmente en dos sentidos: por una parte, para adoptar en cualquier estado del proceso, todas las medidas necesarias para llevarlo a término con la mayor celeridad (art. 12); y por otro, para buscar vías de solución que signifiquen mitigar la confrontación entre las partes, privilegiando las soluciones colaborativas acordadas por ellas (art. 13).
- La inmediatez se asegura consagrando la nulidad insanable de la delegación de funciones por parte del Juez (art. 11).

El proyecto contemplaba una expresa remisión al Derecho Internacional de los Derechos Humanos, en cuanto al amplio y profundo avance en garantías tanto sustanciales como procesales para afrontar la problemática de la familia y de los menores. Se consagra en el artículo 24 que al procedimiento de familia le serían directamente aplicables las normas contenidas en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y vigentes en concordancia con el art. 5 de nuestra Constitución. La indicación no contempla una norma similar.

En el marco de los principios del procedimiento, la Indicación regula 4 procedimientos:

- Procedimiento ordinario (arts. 25 y sig.)

- Procedimientos especiales
- Relativo a la aplicación de medidas de protección de los derechos de los menores de edad (arts. 35 y sig.)
- De violencia intrafamiliar (arts. 50 y sig.)
- De los actos judiciales no contenciosos (arts. 67 y sig.).

El procedimiento ordinario se aplicará a todos los asuntos contenciosos cuyo conocimiento corresponda a los Tribunales de Familia y que no tengan un procedimiento especial contemplado (art. 25). En este procedimiento ordinario, la demanda podrá ser verbal, caso en el cual habrá que protocolizarla, o escrita (art. 26). Presentada que sea, el Juez cita a las partes para dentro de los 15 días siguientes a la última notificación, a la denominada "audiencia principal" (art. 27). A ella deberán asistir personalmente, sin perjuicio de la presencia de sus representantes y deberán concurrir con los antecedentes probatorios que avalen su pretensión (art. 28). En esta audiencia se desarrollará todo lo que actualmente son las distintas etapas del juicio: se contestará la demanda; se fijarán las materias controvertidas que se someten a la decisión judicial y se determinarán las pruebas a rendir, citando a los testigos, ordenando informes, designando a los peritos, etc.; se resolverá todos los incidentes; se propondrá a las partes que se sometan a la mediación en aquellas materias en que es voluntario hacerlo; se hará el llamado a conciliación; y; finalmente, una vez concluida la audiencia principal, el Juez dictará la sentencia, explicitando verbalmente sus fundamentos, pero con la obligación de entregar copia escrita a las partes dentro de los cinco días siguientes (art. 32).

Sólo si la prueba rendida no fuere suficiente para resolver, el Juez puede decretar, fundadamente, una nueva audiencia de carácter complementario, que se desarrollará dentro de los 30 días siguientes y en un solo acto (art. 29 n°6 y 31).

En cuanto a la prueba y a la forma de apreciarla, al Juez se le entrega un alto grado de discrecionalidad desde dos perspectivas:

- Por una parte, y abandonando el sistema de la prueba legal o tasada, se faculta al Juez para apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, es decir, de aquellas en que el tribunal debe expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas, técnicas o de experiencia en cuya virtud le asigne valor o desestime la prueba (art. 21). El Juez de Menores, bajo la actual ley, aprecia la prueba en conciencia (art. 36 LM).
- Además, el artículo 20 señala como medios de prueba aceptados todos aquellos que obtenidos lícitamente, sirvan para formar la convicción del Juez. Es decir, también se le da un grado de libertad importante al tribunal en cuanto a los medios de prueba en que funde su decisión.

3.3. Vías alternativas de solución de conflictos.

La consagración de vías alternativas para la resolución del conflicto constituye el sello distintivo de los nuevos Tribunales de Familia. Tal como se señalara anteriormente, una de las orientaciones para el Juez de Familia tanto en su proceder como en la resolución misma de los conflictos, consiste en buscar alternativas tendientes a mitigar la confrontación entre las partes, porque la especial naturaleza del conflicto familiar y sus repercusiones en cada uno de los miembros de la familia, como en su conjunto, aconsejan atacar los problemas en su fase más temprana, de tal modo de minimizar sus consecuencias.

En este sentido, la Indicación regula el sistema nacional de mediación anexo a los Tribunales de Familia tanto en aspectos sustanciales, como son los principios que la rigen, como en los formales, referidos a procedimientos ante los mediadores. La innovación respecto del Proyecto se presenta en cuanto a que se abordan además, los aspectos orgánicos del sistema de mediación (párrafos tercero a octavo del título V), los cuales debían ser abordados por una ley especial, según lo señalaba el mensaje del Proyecto.

El Proyecto contempla el llamado a conciliación que el Juez podía y debía realizar en el desarrollo del procedimiento ordinario. Sin embargo, la conciliación no se concibió como la vía principal de terminación cooperativa del conflicto, puesto que ella supone la existencia de un conflicto que ya puso en marcha el aparato jurisdiccional, cuando lo que se busca justamente es dejar la vía judicial reservada sólo para aquellos conflictos donde no existe solución conciliatoria alguna. Con ese objeto se consagra la instancia de la mediación, entendida como aquel sistema de resolución de conflictos no adversarial, en el que un tercero neutral, sin poder coercitivo, ayuda a las partes a buscar, por sí mismas, una solución a su conflicto (art. 71).

Se calcula que más del 80% de las causas de que conocen los Juzgados de Menores corresponden a materias de tuición, alimentos y al derecho de los padres e hijos que viven separados a mantener una relación directa y personal. Pues bien, es justamente en esas tres materias en donde el proyecto establece la instancia previa de mediación con el carácter de obligatoria (art. 74).

Por lo tanto, se puede concluir que la idea de fondo del procedimiento ante los Tribunales de Familia es que éste sea la última medida posible, una vez que ha quedado descartada la vía no adversarial representada por la mediación.

Mirado desde ese punto de vista, el sistema se presenta mucho más realista porque, considerando el abultado contenido de la audiencia preliminar, y el número de causas que actualmente conoce un Juzgado de Menores, necesariamente se concluye, con un pesimismo justificado, que el modelo es inviable. Por el contrario, incorporando al esquema la instancia de la mediación, el juicio pasa a ser residual.

La mediación presenta muchas ventajas por sobre el procedimiento judicial, fundamentalmente en materias de familia. Desde ya, es un procedimiento que fortalece la autoestima y la validación social de los participantes, lo que resulta especialmente importante en los sectores de escasos recursos que presentan un

bajísimo nivel de acceso a la justicia. Además, tiene un importante componente preventivo de situaciones de riesgo social al preocuparse del grupo familiar en su totalidad. Por otra parte, es una vía relativamente barata y probadamente eficiente. La mayoría de los mediadores declaran tasas de éxito del 80 al 90%.

El proyecto define lo que debemos entender por mediación. Es decir, estamos frente a un procedimiento regido por técnicas especiales y en el cual un tercero calificado y neutral, sin indicarle a las partes la solución del conflicto, actúa estimulando y facilitando la resolución del mismo.

En términos muy simples, el mediador y las partes, identifican primeramente los puntos de acuerdo y de desacuerdo, luego intercambian información objetiva relevante para el conflicto y por último, intentan desarrollar soluciones mutuamente aceptadas. De este procedimiento, y confrontándolo al procedimiento jurisdiccional, cabe destacar lo siguiente:

- Que las partes se encuentran en un plano de igualdad entre ellas y también respecto del mediador. Es decir, este último no puede imponer soluciones a las partes. De esta manera se logra que, a diferencia del proceso judicial, las soluciones provengan de las partes mismas y no del tercero, lo cual aumenta significativamente los índices de cumplimiento voluntario de los acuerdos y el grado de satisfacción de las partes por los mismos. Por ejemplo, en Canadá se estableció que un 47% de los casos de tuición resueltos a través de la mediación terminaron en tuición compartida mientras que de los resueltos en el sistema jurisdiccional sólo el 5% llegaron a esta solución. La legitimidad de la mediación proviene justamente del hecho que el nuevo equilibrio entre las partes provino de ellas mismas. En la solución final, su rol fue netamente activo. Siendo ellas responsables de resolver la disputa, pueden controlar mejor el resultado, adoptándolo para acrecentar al máximo sus intereses. Por lo anterior, el mediador está obligado a procurar una situación de igualdad de

condiciones entre las partes y si no la logra conseguir, debe finalizar la mediación (art. 78).

- Que las partes son "dueñas" de la mediación, en el sentido que de ellas solamente dependerá el destino de la misma. Basta que cualquiera de ellas manifieste su intención de no seguir adelante con la mediación para que ésta se dé por terminada (art. 79). Por consiguiente, aun en las materias de mediación obligatoria, las partes son libres para abandonar esta instancia. Iría contra la naturaleza de la mediación que el juez o el mediador pudiese obligar a los intervinientes a seguir en el proceso no adversarial.

La instancia de mediación está concebida en el proyecto en tres niveles:

- En las causas relativas a alimentos, tuición y visitas, la mediación es anterior al procedimiento judicial y en carácter de obligatoria (art. 74). La secuencia que describe la ley, es la siguiente: presentada la demanda recaída en cualquiera de estas materias de mediación obligatoria, ella le será asignada a uno de los Jueces y se mantendrá en suspenso mientras se lleva a efecto la derivación al mediador. Si después de dos citaciones a la mediación, alguna de las partes no concurre, se la tiene por frustrada (art. 89). Si la mediación no llegare a buen término, ya sea por retiro de una de las partes o vencimiento del plazo de 60 días sin un acuerdo entre ellas, el demandante queda habilitado para iniciar la vía judicial (art. 92). Por el contrario si se lograre el acuerdo total o parcial de los asuntos controvertidos, el mediador enviará el acta respectiva de avenimiento al Tribunal para su aprobación. Con ella, el acta tiene mérito de sentencia ejecutoriada para todos los efectos legales (art. 93).

Un punto no regulado es el concerniente a las consecuencias de la no comparecencia de ambas partes en una materia de mediación obligatoria. El Proyecto tampoco preveía la situación y surgían dos interpretaciones posibles, contradictorias entre sí: entender que el demandante quedaba privado de la posibilidad de seguir adelante con su demanda (sanción específica para el demandante que no comparecía a la mediación del art. 70 inc. 2) o por el

contrario, suponer que recién en ese momento quedaba habilitado para hacerlo (consecuencia de la frustración de la mediación por inasistencia del demandado, falta de acuerdo o por retiro de las partes art. 70 inc. 2 y 75 inc. 2).

La sanción impuesta para la inasistencia del demandante a la mediación obligatoria consistente en no poder seguir adelante con su demanda, planteaba la interrogante de si ella contravenía la garantía constitucional de la igual protección de la ley en el ejercicio de los derechos (art. 19 n°3), al privarle de la posibilidad de recurrir a los Tribunales respecto de dichas materias. A mi juicio, esta contravención existía y por lo tanto, es acertado que la Indicación haya eliminado la disposición.

- En un segundo nivel se encuentran aquellos asuntos que no pueden someterse a mediación y que son los relativos al estado civil o interdicción de las personas, maltrato de menores e incapaces, adopción, nulidad de matrimonio y divorcio (art. 76).
- Por último, todas las demás materias de competencia de los Tribunales de Familia son de mediación facultativa, es decir, podrán ser derivadas a mediación en cualquier estado de la causa, hasta antes de la audiencia complementaria, mediante resolución del juez y con acuerdo de las partes (art. 75). Justamente una de las diligencias previstas en la audiencia preliminar es la promoción por parte del Tribunal de sujetar el conflicto al proceso de mediación (art. 29 n° 3).

En una categoría intermedia a la de mediación facultativa, obligatoria y prohibida, quedan situados los asuntos referidos a violencia intrafamiliar pues no siendo obligatorio para el Juez someterlos a mediación, podrá hacerlo bajo ciertos requisitos (arts. 57 y 58). La indicación faculta expresamente a la víctima de la violencia intrafamiliar para negarse a la mediación o conciliación. En el proyecto, los asuntos sobre violencia intrafamiliar eran de mediación facultativa. La Comisión modificó este criterio y adoptó una posición intermedia autorizando la procedencia de la mediación, pero sólo bajo ciertos requisitos, que pretendían

insertarla como instancia excepcional en los asuntos de violencia doméstica. Este mismo criterio siguió la Indicación, consagrando que la mediación, al igual que la conciliación, procederá luego que el Juez, asesorado por el Consejo Técnico, se asegure que las partes están dispuestas a participar en un proceso de esta naturaleza y de que existe algún grado de reconocimiento de la situación por parte del ofensor. Deberá tener en cuenta la capacidad de las partes en conflicto para negociar libremente y en un plano de igualdad, como asimismo, el peligro potencial de violencia futura (art. 56 inc. 2). Deberá existir a lo menos una audiencia privada con cada una de las partes al inicio de la mediación con el objeto de que ellas puedan expresarse libremente (art. 56 inc. 4) y la víctima de la violencia deberá contar siempre con asesoramiento letrado (art. 58). Tanto la vía de la conciliación como la de la mediación quedan absolutamente descartadas cuando el demandado o denunciado ha cometido antes actos de violencia intrafamiliar o cuando el denunciante o demandante se opone a ellas (art. 57).

En mi opinión, a través de estos criterios normativos para la procedencia de la mediación, y de la conciliación en su caso, en asuntos de violencia intrafamiliar, se pretendió dominar los aspectos propios de este tipo de conflictos, entregando al Juez una misión imposible, consistente en solucionar el conflicto aplicando herramientas equivocadas. La mediación, aun con los resguardos legales adoptados, se desnaturaliza al ser aplicada a este tipo de conflictos, porque en estas materias queda de manifiesto, quizá mejor que en cualquiera de las enumeradas por la Indicación como no aptas para someterse a mediación, que no se pueden cumplir los presupuestos básicos de esta vía alternativa de resolución de conflictos.

Desde ya, no existirá la participación voluntaria y en un plano de igualdad de las partes. La indefensión psicológica, la dependencia emocional y normalmente económica de la víctima con respecto al agresor, hacen ilusorio cualquier intento del mediador por lograr la paridad entre los participantes de la "cultura del maltrato", concepto que clarifica que el fenómeno de la violencia doméstica tiene

numerosos componentes relacionados y con una dinámica propia. ¿Resulta posible exigir del mediador la imparcialidad frente a las partes que esta técnica demanda? Si por las razones antes expuestas el mediador, necesariamente, tiene que compensar las posiciones de las partes para lograr algún grado de paridad, será imposible que no favorezca a la víctima por sobre el agresor. Por otro lado, y bajo el imperativo de la imparcialidad, no podrá reprocharle su conducta al agresor contribuyendo a la convicción de éste sobre la licitud de su violencia. Si conoce de maltratos graves, constitutivos de delitos, no podría hacer la denuncia respectiva, a menos que las víctimas sean menores o incapaces, por cuanto la reserva del procedimiento se lo impediría (art. 80).

En definitiva, pareciera que la mediación en estos casos dejaría en una situación aún más peligrosa a la víctima, normalmente la mujer, ya que el procedimiento al que se encontraría sometida no contempla los resguardos a sus garantías de seguridad, de igualdad ante la ley, de un recurso efectivo ante los Tribunales competentes, etc. Y ello no porque el procedimiento de mediación sea en sí deficitario en estos aspectos, sino porque no está pensado para asuntos de las características de la violencia intrafamiliar.

Un punto no abordado por la indicación es el de la relación existente entre la mediación y la conciliación. Al respecto, el Proyecto contemplaba inicialmente que la segunda tendría un campo de aplicación más amplio que la primera. En efecto, se disponía que el llamado a conciliación por parte del Juez era procedente también en aquellas materias en que estuviera prohibida la mediación (art. 23). Además, la conciliación se concibió como supletoria de la mediación. Es decir, procedería facultativamente cada vez que la mediación hubiese fracasado por cualquier causa o en forma obligatoria, cuando la cuestión no hubiese sido sometida a mediación (art. 46 n°6). Por lo tanto, la conciliación era la última posibilidad de terminar con el conflicto en forma voluntaria y cooperativa en todos los asuntos de competencia de los Tribunales de Familia. Sin embargo, en esta materia la Comisión de Familia introdujo una modificación importante: eliminó la

posibilidad de conciliar posiciones en aquellas materias en que estuviere prohibida la mediación por tratarse de asuntos de estricto orden público que debían ser resueltos privativamente por los Tribunales.

La Indicación no recogió, como en otras materias analizadas, las modificaciones introducidas por la Comisión de Familia al Proyecto y simplemente, eludió referirse expresamente a la procedencia de la conciliación en relación con la mediación, lo que lleva a la conclusión que la primera se regirá supletoriamente por las normas del Código de Procedimiento Civil (artículos 262 y siguientes), en la medida que se trate de materias susceptibles de transacción, y que procederá independientemente del tipo de mediación obligatoria, facultativa o prohibida, a que estuviera sometido el asunto.

Considero que la mediación es un importante desafío para todos los involucrados en el sistema jurisdiccional. Representa un salto desde la lógica de juzgar a la de interceder, desde aplicar la ley a considerar primordialmente los intereses en juego, desde evaluar a facilitar, desde ordenar a acomodar y desde decidir a conciliar. Para los jueces particularmente, plantea el desafío de no ver en ella una amenaza a su autoridad de dictar fallos y de hacer declaraciones normativas públicas. Para los abogados, el de no considerarla un peligro a su medio de trabajo que se traducirá en una baja en la demanda de sus servicios. Para los mediadores, el de responder a las expectativas de eficiencia, cualitativa y cuantitativa, en la solución de las controversias. Para los ciudadanos en general, el de no sentir afectados su dignidad y honor al tener que reconocer sus errores o hacer alguna concesión.

TERCERA PARTE
ANÁLISIS DE LOS DATOS

Capítulo V

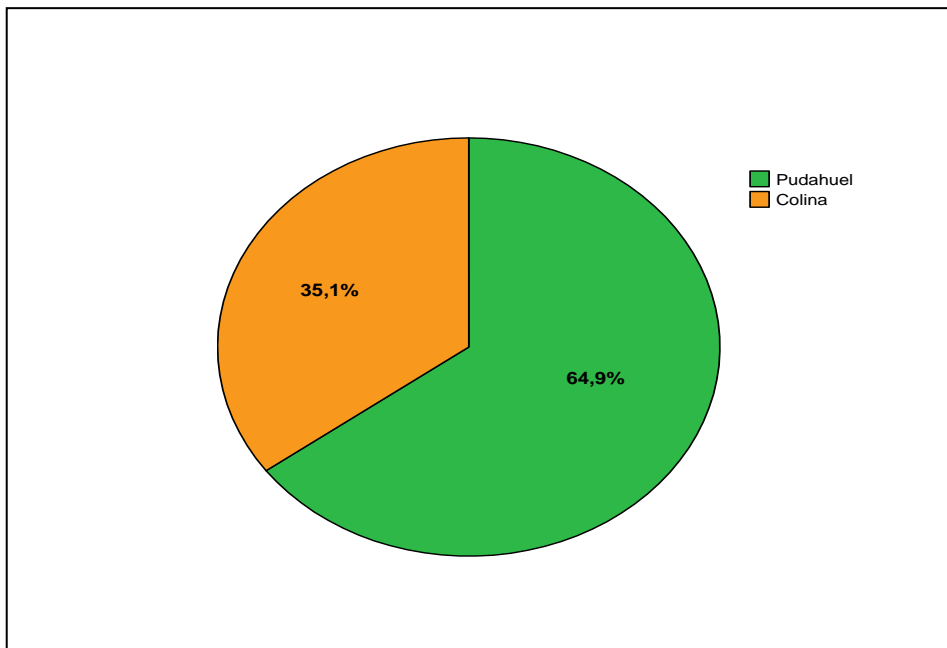
Percepción de usuarios sobre la Reforma de Familia.

El presente capítulo nos muestra los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de los Tribunales de Familia, desglosadas en una muestra de 128 encuestados para Pudahuel y 47 para el Tribunal correspondiente a la comuna de Colina. En base a esto se ha recopilado información de vital importancia para nuestra investigación, como son las variables de satisfacción, opinión, que nos permite obtener una idea general de la percepción de los usuarios frente al desarrollo de esta Reforma de Familia.

1.- Tribunal de Familia al que Asiste

El siguiente gráfico refleja una mirada general sobre la totalidad de la población encuestada en su categoría de usuarios tanto del Tribunal de Familia de Pudahuel, como del Tribunal de Familia de Colina.

Gráfico Nº 2
Tribunales en estudio



Fuente: Investigación Directa.

Del total del universo de los Tribunales de Familia de las comunas de Pudahuel y Colina es decir 4494 usuarios, se desglosa una muestra dividida en un 64,9 % es decir 128 usuarios corresponden al Tribunal de Familia de Pudahuel, y un 35,1% es decir 47 usuarios corresponden al Tribunal de Familia de Colina. Cada Tribunal de Familia abarca no solo las comunas que llevan como nombre sino que su jurisdicción llega a varias comunas más. En el caso del Tribunal de Pudahuel, este cubre a las personas que habitan en las comunas de Quinta Normal, Cerro Navia, Lo Prado y Pudahuel. El Tribunal de Familia de Colina por su parte atiende a las personas habitantes en las comunas de Lampa, Til-Til y Colina.

2. Motivo de asistencia.

En las siguientes tablas se muestran las principales causas por las cuales asisten los usuarios encuestados a los Tribunales de Familia en investigación, independiente de la calidad en la que asisten al Tribunal correspondiente.

Cuadro N° 1

Motivo por el cuál asiste al Tribunal de Familia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cuidado Personal	12	13,8	13,8	13,8
	Divorcio	16	18,4	18,4	32,2
	Derecho de Alimento	36	41,4	41,4	73,6
	VIF	10	11,5	11,5	85,1
	Relación Directa y Regular	6	6,9	6,9	92,0
	Testigo	7	8,0	8,0	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Fuente: investigación directa (Pudahuel)

Cuadro N°2

Motivo por el cuál asiste al Tribunal de Familia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Cuidado Personal	2	4,3	4,3	4,3
Divorcio	13	27,7	27,7	31,9
Derecho de Alimento	18	38,3	38,3	70,2
VIF	13	27,7	27,7	97,9
Testigo	1	2,1	2,1	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente investigación directa (Colina)

Estas tablas nos muestran importantes diferencias y similitudes en las causas por las cuales los usuarios asisten a los Juzgados de Familia de Pudahuel y Colina respectivamente.

En ambos Tribunales de Familia, por ejemplo, el mayor número de causas es “derecho de alimento” con una frecuencia de 36 en Pudahuel y una frecuencia de 18 en Colina.

El hecho que en el Tribunal de Colina el número de frecuencia sea la mitad que en Pudahuel se debe principalmente a la cantidad de usuarios que recibe cada Tribunal, donde como hemos señalado anteriormente el Tribunal de Familia de Pudahuel triplica a su par de Colina en dicho aspecto.

En segundo lugar tenemos la causal “divorcio” con una frecuencia de 16 en el Tribunal de Familia de Pudahuel y 13 en el Tribunal de Colina, es decir hay una similitud en porcentaje de asistencia en ambos Tribunales bajo esta materia.

Las principales diferencias se dan en las causas de cuidado personal, 12 de frecuencia para Pudahuel y sólo 2 para el Tribunal de Colina, lo mismo ocurre en la causa de violencia intrafamiliar, donde el Tribunal de Familia de Pudahuel, presenta una frecuencia de 10 y el Tribunal de Colina una frecuencia de 13.

3. Calidad del encuestado.

Es importante para nuestra investigación saber bajo que rol asisten los usuarios encuestados a los respectivos Tribunales de Familia, saber si participan del proceso en calidad de denunciante o denunciado (demandante o demandado) nos permitirá comprender de mejor forma su opinión y percepción sobre el funcionamiento de esta Reforma de Familia.

Cuadro N° 3

En que calidad ha asistido al Tribunal de Familia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Denunciante	55	63,2	63,2	63,2
Denunciado	25	28,7	28,7	92,0
Testigo	7	8,0	8,0	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Fuente: investigación directa (Pudahuel)

Cuadro N° 4

En que calidad ha asistido al Tribunal de Familia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Denunciante	29	61,7	61,7	61,7
Denunciado	18	38,3	38,3	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: investigación directa (Colina)

La Tabla nos muestra que en ambos Tribunales, los encuestados son mayoritariamente personas que asisten en calidad de denunciantes, con un 63,2% en el Tribunal de Pudahuel y un 61,7 % en el Tribunal de Colina.

Esto se debe a que la afluencia de personas que asisten al Tribunal de Familia en esta calidad (denunciantes) es mayor a la de denunciados, los cuales muchas

veces no asisten a las citaciones que el Tribunal correspondiente les realiza. Y que justamente son los denunciados los que muestran un mayor interés en la rápida resolución de sus demandas.

Los denunciados alcanzan porcentajes cercanos en ambos Tribunales con un 28,7% en el Tribunal de Familia de Pudahuel y un 38,3 en el Tribunal de Familia de Colina.

Estas personas alcanzaron notoriedad en nuestro estudio tal como se explica más adelante, ya que dada su condición muestran casi en su totalidad una percepción negativa de ambos Tribunales de Familia, en todo lo que a su implementación y ejecución y aplicación se refiere.

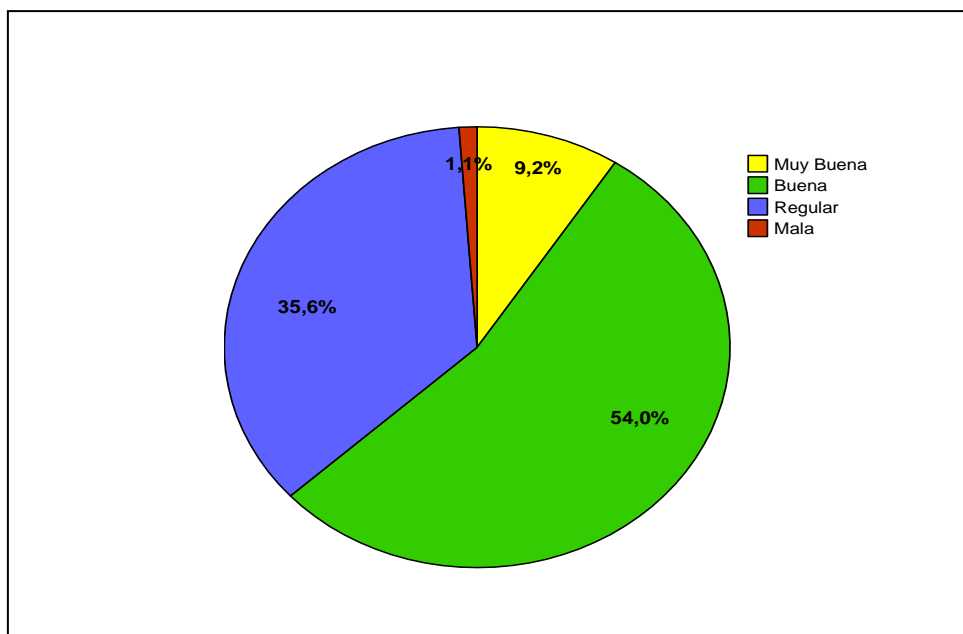
Lo anterior se interpreta de la siguiente forma: una persona que asiste en calidad de denunciada a los Tribunales de Familia, llega a las audiencias con una mala disposición y una negatividad que afecta directamente su objetividad llevándolo a solo encontrar aspectos negativos en la mayoría de los aspectos correspondientes o atinentes al Tribunal.

Además se pudo constatar al momento de realizar las encuestas que los demandados casi en su totalidad no asumían su culpabilidad y responsabilidad en la demanda declarándose inocentes en todo momento, ya que a su juicio la parte demandante había “exagerado las cosas”. Esta respuesta se expresó con mayor frecuencia en las personas que acudían al Tribunal de Familia demandados por Violencia Intrafamiliar.

4. Atención

Un aspecto importante, e influyente en la percepción de los usuarios de los Tribunales de Familia, sobre el funcionamiento de estos y la aplicación de la Reforma de Familia, es la calidad de la atención que reciben al momento de asistir a los Tribunales ya sea a realizar una denuncia, a responder por una demanda, asistir a las audiencias, obtener información general, etc. La evaluación que hacen los usuarios de ambos Tribunales de Familia en estudio sobre la atención que reciben por parte de estos es la siguiente:

Gráfico N° 3
Calificación de atención en el Tribunal
(Pudahuel)

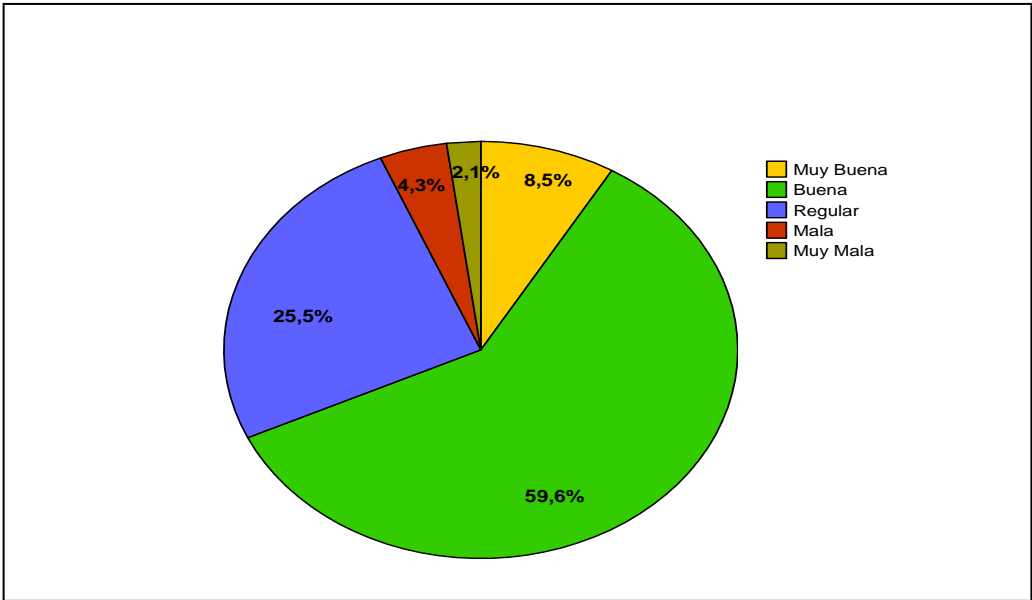


Fuente: Investigación Directa.

En este gráfico se puede apreciar como la aprobación sobre el nivel de atención, el cual supera más de la mitad del total de la población encuestada, un 54 % , dato no menor, pues demuestra cómo, poco a poco los Tribunales han ido mejorando aquellas falencias que tuvieron desde el momento de su creación. Esto se ratifica

al revisar las otras alternativas de respuesta, ya que el 9,2% considera que la atención es muy buena, el 35,6 % regular, mientras que un 1,1% de los encuestados la encuentra mala. No se consideró la opción muy mala, ya que ninguno de los encuestados se manifestó de acuerdo con dicha alternativa.

Gráfico N° 4
Calificación de atención en el Tribunal
(Colina)



Fuente: Investigación Directa

Al comparar éste gráfico con el Tribunal de Pudahuel podemos apreciar una mayor aprobación por parte de la población encuestada en cuanto a la calificación relativa a la atención con un 59,6%, en el Juzgado de Colina con un 54%, es algo a considerar. Como también es importante destacar el alza en las cifras de desaprobación en la atención de este Tribunal ya que el porcentaje total en las opciones “mala” y “muy mala” suma un total de 6,4% duplicando la cifra obtenida en el Tribunal de Pudahuel. Siendo las principales quejas por parte de los usuarios, con respecto a la atención, las de falta de información, distancia de los funcionarios, largos tiempos de espera entre otras. Esta situación se pudo apreciar

en terreno al momento de aplicar las encuestas, ya que muchas personas permanecieron hasta más de 5 horas en el Tribunal esperando por atención, siendo que tenían citación a primera hora, muchos lograban ser atendidos pasadas las una de la tarde. Esta situación podría ser distinta como se ha demostrado en el Tribunal de Pudahuel, si se contara con un mayor número de funcionarios (recurso humano), que permitan una rápida ejecución de audiencias y entrega de información, donde los tiempos de espera son más cercanos a los que señala la ley.

5. Satisfacción

En todo nuevo proceso que busque beneficiar a las personas, sobre todo en lo que a Justicia de Familia se refiere, será fundamental para su evaluación, la opinión que los usuarios manifiesten, sobre todo en lo relativo a nivel de satisfacción.

Si la mayoría de los usuarios señala estar insatisfecho con las nuevas formas de aplicar justicia a nivel familiar, será una señal de alerta para los encargados de dirigir, aplicar y sobre todo evaluar esta renovación judicial (Reforma de Familia), para así generar cambios oportunos que lleven a un funcionamiento óptimo de la Reforma y el trabajo de sus Tribunales.

Debido a esto es que se considera a la variable satisfacción como fundamental para comprender la percepción que tienen los usuarios de los Tribunales de Familia de Pudahuel y Colina sobre el funcionamiento de la nueva Justicia de Familia. A continuación se desglosa el resultado de la encuesta.

Cuadro N° 5

Tabla de contingencia Tribunal de Familia al que asiste * ¿Ha quedado satisfecho con el proceso de su demanda?

			¿Ha quedado satisfecho con el proceso de su demanda?		Total
			Sí	No	
Tribunal de Familia al que asiste	Pudahuel	Recuento	61	26	87
		% del total	45,5%	19,4%	64,9%
	Colina	Recuento	35	12	47
		% del total	26,1%	9,0%	35,1%
Total		Recuento	96	38	134
		% del total	71,6%	28,4%	100,0%

Cuadro N° 6

Por qué no ha quedado satisfecho con el proceso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Lentitud en el proceso	9	10,3	10,3	10,3
	Incumplimiento de las partes	3	3,4	3,4	13,8
	Demasiados trámites	3	3,4	3,4	17,2
	Medidas Arbitrarias	5	5,7	5,7	23,0
	Faltas del Tribunal	3	3,4	3,4	26,4
	No se garantiza presencia del denunciado	2	2,3	2,3	28,7
	Falta de información	1	1,1	1,1	29,9
	Satisfecho con el proceso	61	70,1	70,1	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa (Pudahuel)

Cuadro Nº 7

Por qué no ha quedado satisfecho con el proceso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Lentitud en el proceso	10	21,3	21,3	21,3
Falta de información	2	4,3	4,3	25,5
Satisfecho con el proceso	35	74,5	74,5	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa (Pudahuel)

Los datos correspondientes al Tribunal de Familia de Pudahuel nos muestran primero que el porcentaje de satisfacción en lo que al proceso de demanda se refiere es bastante alto, lo cual ratifica que existen medidas que han permitido disminuir el colapso y saturación de este nuevo sistema de justicia.

La segunda tabla nos muestra las causas por las cuales los usuarios de los Tribunales de Familia, no están satisfechos con el proceso de su demanda.

En primer lugar se señala a la lentitud en el proceso como la principal causa de insatisfacción por parte de los usuarios, esto según señalan se debe a suspensión de audiencias, atraso de una de las partes de la demanda, carencia de personal, etc.

Por lo que se pudo apreciar en este proceso de encuestamiento a los usuarios del Tribunal de Familia de Pudahuel, hay una marcada diferencia con la satisfacción del proceso de demandas, dependiendo de la situación en la que acude, es decir las personas que van en calidad de demandante presentan una visión positiva del proceso, y los que van en calidad de demandados son las que muestran un mayor nivel de insatisfacción al momento de referirse al proceso de demanda, lo cual se ve graficado en el 3, 7 % que muestra el grafico, teniendo como respuesta que se han tomado "medidas arbitrarias" que los han perjudicado de manera injusta, y que la situación presentada por el demandante no se acerca en nada a la realidad.

Por su parte los datos correspondientes al Tribunal de Familia de Colina nos muestran un alto nivel de satisfacción que muestran los usuarios del tribunal de familia con un 74,5 %, contra un 25,5 % de desaprobación al proceso de demanda.

Al contrario de lo ocurrido en el Tribunal de Familia de Pudahuel, las respuestas de los usuarios que no están satisfechos con el proceso de demanda, adjudican dicha situación a solo dos causas, como son la lentitud en el proceso con un 21,3 %, que vuelve a ser la mayor causal señalada por los usuarios.

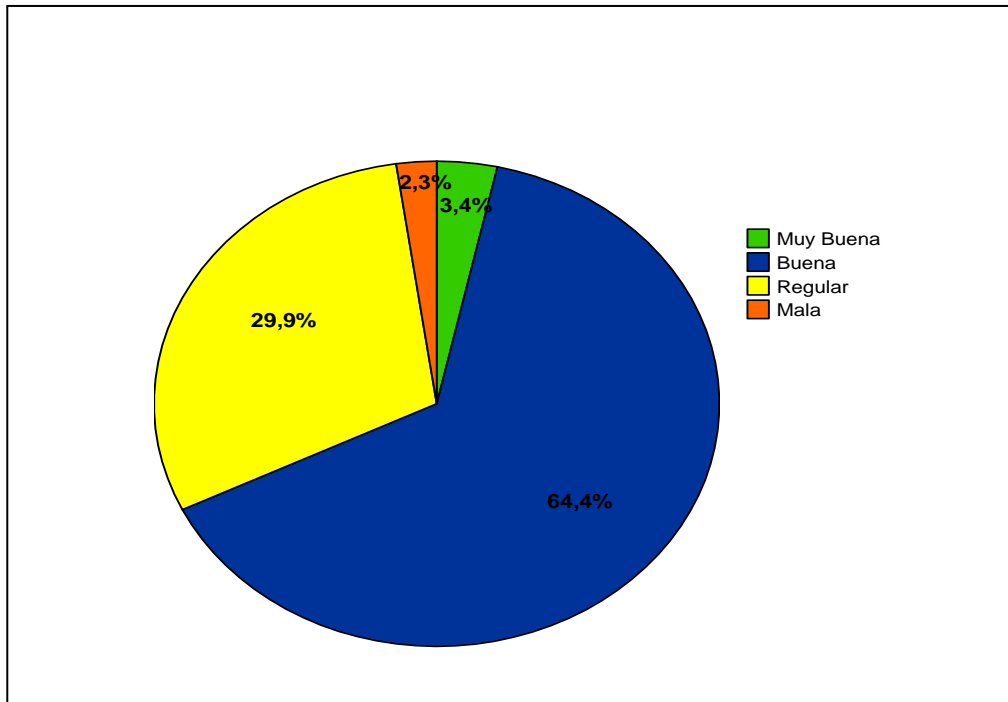
La segunda causal indicada es la falta de información en el proceso de demanda, muchos usuarios señalan desconocer el por que han sido citados, ni cuales son los pasos que deben seguir en este proceso.

Al igual que lo que sucede en Pudahuel son los usuarios que asisten en calidad de demandados los que presentan mayor cantidad de insatisfacción al respecto.

6. Opinión

En el siguiente análisis queda detallado el resultado de una de las preguntas más importante realizadas a los usuarios de los Tribunales de Familia de Pudahuel y Colina, ya que abarca la opinión que estos tienen a nivel general sobre ambos Tribunales, lo cual permite saber de manera directa e inmediata cual es la percepción que se tiene sobre el funcionamiento de la Reforma de Familia.

Gráfico N° 5
Opinión general sobre Tribunal de Familia
(Pudahuel)



Fuente: Investigación Directa

Este gráfico nos muestra que la opinión que tienen los usuarios del Tribunal de Familia de Pudahuel, es mayoritariamente buena con un 64,4 %, siendo los principales argumentos la rapidez de las sentencias, buena infraestructura, el respeto y entrega de información oportuna por parte de los funcionarios, entre otras.

Pese al alto porcentaje de respuestas que señalan tener una opinión “buena” por parte de los usuarios sobre el Tribunal de Familia de Pudahuel, llama la atención que la opción “muy buena” presente un bajo nivel de porcentaje, tan solo un 3,4% de los encuestados señalo esta respuesta como la mas fiel representante de su percepción a nivel general sobre este Tribunal.

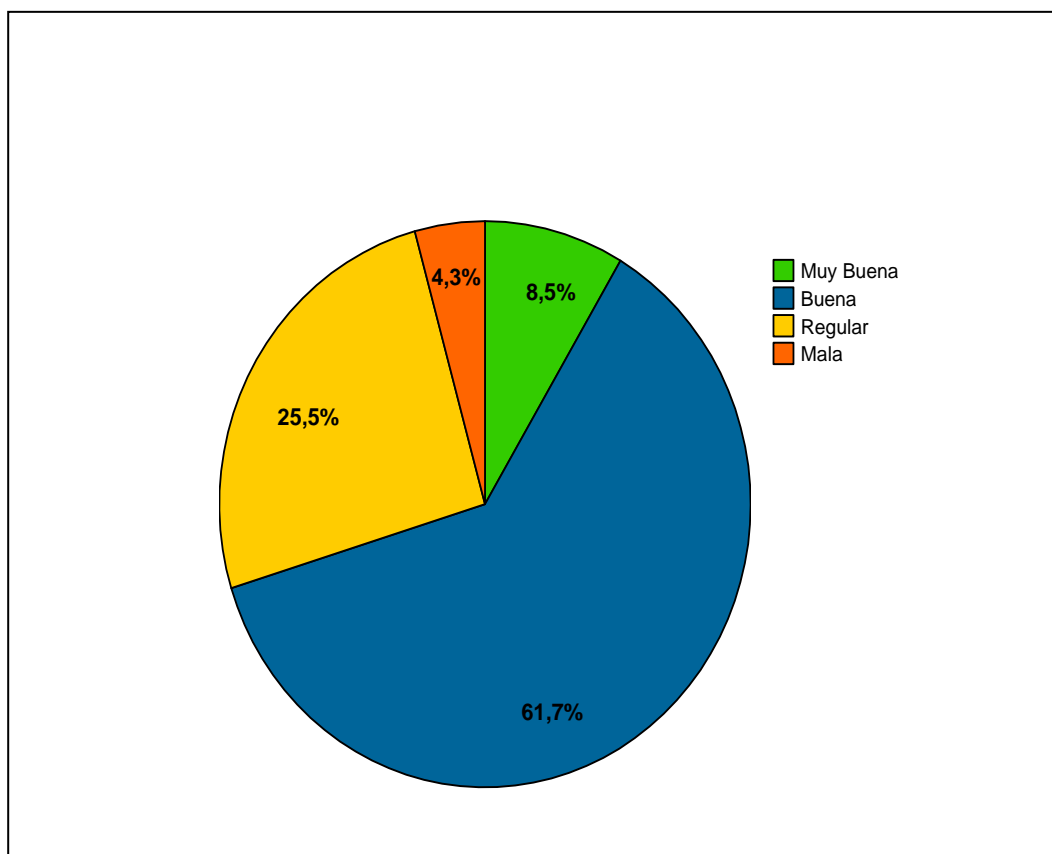
Lo anterior se puede explicar como una señal que dan los usuarios que aun hay varios aspectos que mejorar, y que permitirían un mejor desempeño en todo ámbito de este Tribunal

Luego con un 29,9% aparece la opción “regular” que representa un alto porcentaje encuentra cosas buenas y malas según los usuarios por igual al Tribunal de Familia de Pudahuel. Es una cifra bastante alta en un Tribunal de Familia que cuenta con mayores y mejores comodidades y recursos, si bien es difícil llegar al optimo de aprobación de los usuarios, consideramos que esta cifra debería ser mucho mas baja de lo que arrojó la encuesta, en una justicia de familia que fue creada para mejorar las falencias de su antecesor sistema judicial y que a 4 años de su instalación aun presenta serias falencias en su aplicación.

Como se puede apreciar el porcentaje de usuarios que tiene una opinión negativa sobre el tribunal es mínimo con solo un 2,3%, siendo nuevamente las personas que van en calidad de demandado las que presentan en su mayoría esta opinión sobre el Tribunal.

Gráfico N° 6

**Opinión general sobre este Tribunal de Familia
(Colina)**



Fuente: Investigación Directa.

Al hacer la sumatoria de porcentajes entre las opciones “buena” y “muy buena” tenemos un total del 70,2 % lo cual grafica una alta aprobación por parte de los usuarios hacia el Tribunal a nivel general superior incluso a la que presenta el Tribunal de Familia de Pudahuel que presenta un 68,6% al sumar las mismas opciones.

La opción “regular” presenta un porcentaje muy inferior (25,5%) al que se manifiesta en el Tribunal de Familia de Pudahuel (29,9%). Pero de todos modos es una cifra alta que señala que aun quedan muchas cosas que no se han

corregido pese a los 4 años que lleva siendo aplicada esta nueva Justicia de Familia

Donde se grafica una importante diferencia, sobre la opinión general que tienen los usuarios de ambos Tribunales, es en la respuesta que representa la opción “mala”.

El porcentaje de usuarios que manifiestan una mala opinión sobre el tribunal de Familia de Colina alcanza un 4,3 % de las preferencias en el Tribunal de Familia de Colina, siendo mayor que el 3% que presenta el Tribunal de Familia de Pudahuel sobre la misma materia. Si bien no es una diferencia exageradamente alta, si es importante y entendible dado lo que se pudo percibir en terreno al momento de aplicar las encuestas

El principal argumento para esta alza que manifiestan los encuestados son los largos tiempos de espera que deben soportar los usuarios del Tribunal de Familia de Colina, que en muchos casos triplican los tiempos observados en el Tribunal de Pudahuel.

A esto se la suma las incomodidades que hay a nivel de infraestructura, ya que cuenta con menos espacio y comodidades que su similar de Pudahuel, lo cual hace mas tensos e insoportables los largos tiempos de espera que deben enfrentar antes de cada audiencia

Se señala también como agravante de esta opinión negativa, la falta de voluntad por parte del personal para entregar información, acelerar las esperas, y solucionar problemas y dudas a nivel general que presentan los usuarios.

7. Expectativas

Las personas que asisten a los Tribunales de Familia ya sea de Pudahuel o Colina, independiente de si van en calidad de denunciantes o denunciados, asisten a un determinado Tribunal con un nivel de expectativas, acorde con su punto de vista sobre la situación, ya sea en cuanto a la rapidez del proceso de demanda, quedar absuelto si considera que la acusación en su contra es injusta, obtener un buen acuerdo en el Derecho de Alimentos de sus hijos, etc. A continuación se presentan tablas correspondientes a lo que manifestaron los usuarios de ambos tribunales sobre este punto.

Cuadro Nº 8

Se han cumplido sus expectativas con respecto a su demanda

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	60	69,0	69,0	69,0
No	27	31,0	31,0	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Fuente: investigación directa (Pudahuel)

Cuadro N ° 9

Por qué no se han cumplido sus expectativas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos El proceso ha sido lento	8	9,2	9,2	9,2
Errores del Tribunal	1	1,1	1,1	10,3
Incumplimiento de las partes	3	3,4	3,4	13,8
Demora para responder solicitudes	4	4,6	4,6	18,4
Desacuerdo con las Medidas	3	3,4	3,4	21,8
Falta de apoyo y/o asesoría	2	2,3	2,3	24,1
No hay acuerdo entre las partes	2	2,3	2,3	26,4
Aún no sabe si se cumplirán	4	4,6	4,6	31,0
Se han cumplido sus expectativas	60	69,0	69,0	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Fuente: investigación directa (Pudahuel)

Cuadro Nº 10

Se han cumplido sus expectativas con respecto a su demanda

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	35	74,5	74,5	74,5
No	12	25,5	25,5	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: investigación directa (Colina).

Cuadro Nº 11

Por qué no se han cumplido sus expectativas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Lentitud del proceso	4	8,5	8,5	8,5
Errores del Tribunal	1	2,1	2,1	10,6
Incumplimiento de las partes	1	2,1	2,1	12,8
Desacuerdo con las Medidas	2	4,3	4,3	17,0
No hay acuerdo entre las partes	1	2,1	2,1	19,1
Aún no sabe si se cumplirán	3	6,4	6,4	25,5
Se han cumplido sus expectativas	35	74,5	74,5	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa (Colina)

La pregunta que representa estas tablas se refiere a las expectativas de los usuarios sobre el proceso de demanda en el cual han estado insertos, básicamente apunta a lo que esperan en este proceso en cuanto a rapidez, desarrollo, forma y sentencias del mismo.

Como se puede apreciar la aprobación de los usuarios del Tribunal de Familia de Pudahuel al cumplimiento de sus expectativas es bastante alto duplicando al porcentaje de expectativas que no han sido cumplidas. Lo cual es otro indicador que puede ser interpretado que las modificaciones realizadas a los tribunales de familia han ido lentamente dando sus frutos, pero que aun queda mucho por hacer

sobre todo en el ítem de rapidez de sentencias que es el que presenta mayor porcentaje de desaprobación.

Los puntos que siguen al anterior en lo que a porcentaje se refiere son con un 4,6% “demoras para responder las solicitudes” y “aun no sabe si se cumplirán”, a continuación viene con un 3,4% la opción “desacuerdo con las medidas” que fue señalada mayoritariamente por usuarios del Tribunal de Familia de Pudahuel que acudieron en calidad de denunciados a dicho Tribunal.

Al igual que en el Tribunal de Familia de Pudahuel, los usuarios del Tribunal de familia de Colina manifiestan mayoritariamente que sus expectativas si han sido cumplidas en lo que al proceso de sus demandas se refiere. Pero a su vez dentro del 25,5% de usuarios que señala que no se han cumplido sus expectativas la causa que presenta mayor porcentaje es nuevamente la lentitud del proceso con un 8,5% de desaprobación.

En las alternativas siguientes nos encontramos por escala de porcentajes, la respuesta de “aun no sabe si se cumplirán” con un 6,4%, luego viene la opción “desacuerdo con las medidas” con un 4,3%,

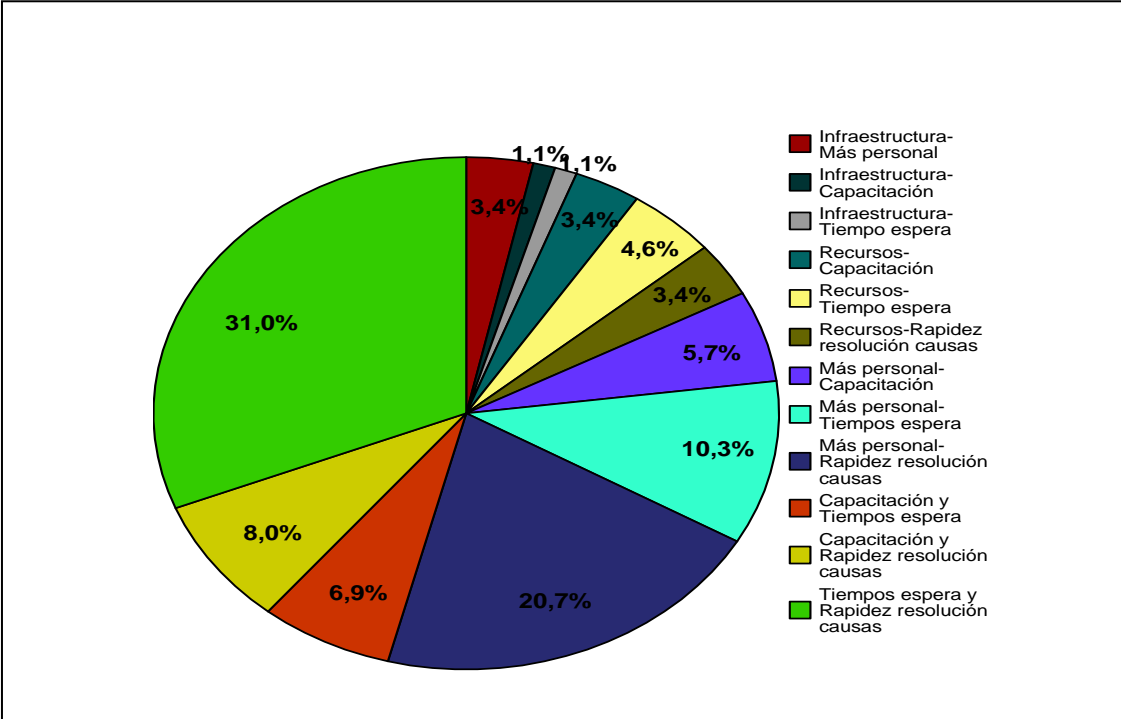
La alternativa que se refiere a “incumplimiento de las partes” aparece dentro de este ítem con un porcentaje del 2,1%, esto, según lo que señalan los encuestados, se explica por ausencia del denunciante o denunciado, según la ocasión lo amerite, inasistencia del juez a cargo de llevar la causa, suspensión de audiencias etc.

8. Recomendaciones de los usuarios.

En este punto se les da la oportunidad a los usuarios que manifiesten, según lo que han percibido durante su proceso de demanda en los Tribunales de Familia, sugerencias que permitan mejorar falencias que a su juicio presentan a nivel general cada uno de los Tribunales investigados.

Creemos que este ítem es de alta importancia, ya que es una síntesis de las principales deficiencias que presenta aun este nuevo sistema de Justicia de Familia.

Gráfico Nº 7
Recomendaciones de los usuarios
(Pudahuel)



Fuente: Investigación Directa.

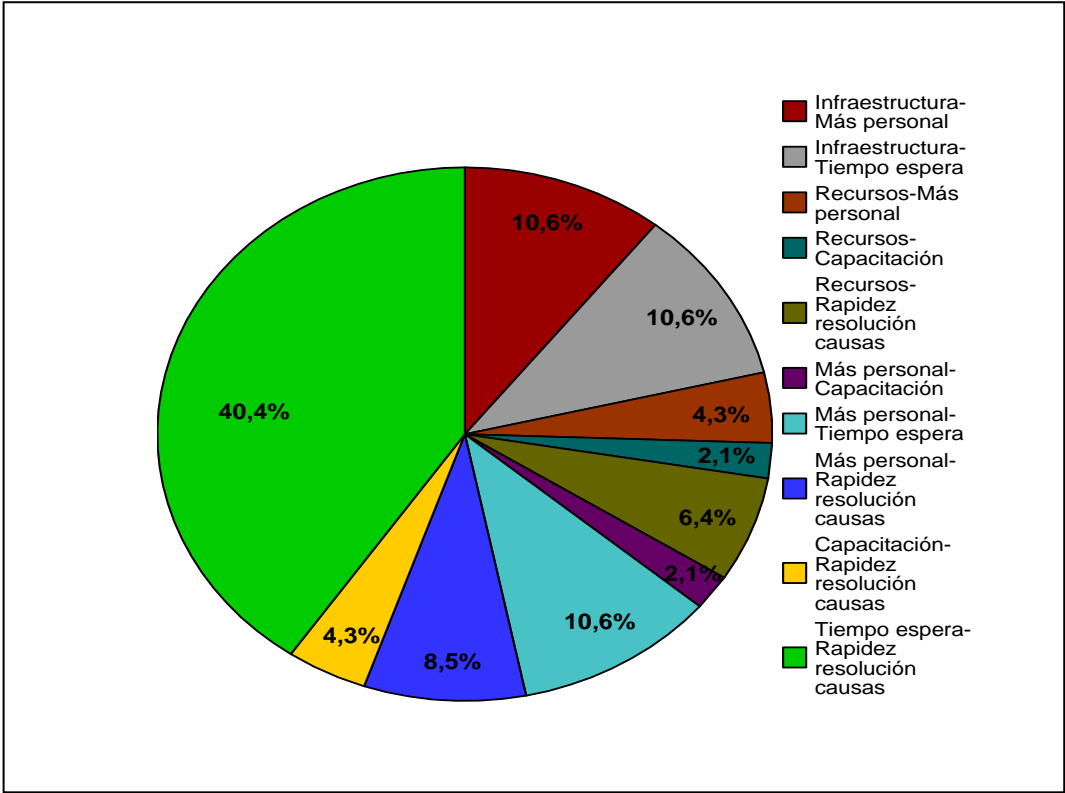
Esta pregunta dio la opción a los usuarios de ambos tribunales a plantear sugerencias para mejorar el funcionamiento de cada uno de los juzgados en estudio.

En el caso del Tribunal de Familia de Pudahuel las personas recomendaron mayoritariamente disminuir los tiempos de espera en la atención y una mayor rapidez en la resolución de las causas con un 31% del total de las sugerencias, seguido de cerca con un 20, 7% por una opción que esta en relación con la anterior como lo es aumentar el personal del tribunal, lo cual desde su perspectiva

permitiría una mayor rapidez en la resolución de causas. La tercera opción en orden de porcentaje es la que sugiere aumentar el personal para reducir las largas esperas que deben enfrentar en muchos casos, con un 10,3%.

Como se puede apreciar las respuestas en su mayoría apuntan a disminuir los tiempos de espera, y una mayor rapidez en la resolución de causas, que si bien son mucho menores que los que deben enfrentar los usuarios del Tribunal de Familia de Colina, no dejan de ser un punto importante para mejorar y brindar un servicio que sea de mayor calidad y deje conforme tanto a las personas que reciben atención por parte de cada uno de los Tribunales de Familia.

Gráfico N° 8
Recomendaciones de los usuarios
(Colina)



Fuente: Investigación Directa.

En este gráfico se repite la tendencia manifestada por los usuarios que apunta a disminuir tanto los tiempos de espera en la atención como en la resolución de causas.

Por lo que se pudo apreciar en terreno al momento de aplicar las encuestas, los tiempos de espera que deben afrontar los usuarios de el Tribunal de Familia de Colina son inmensamente mayores a los que deben someterse sus pares del Tribunal de Familia de Pudahuel, llegando en la mayoría de los casos a superar las 5 horas transcurridas en el tribunal desde que debía comenzar la audiencia hasta que finalmente son atendidos.

No debe llamar la atención entonces que la mayoría de los encuestados haya optado por esta opción con un 40,4% del total de las respuestas.

Es un contraste muy grande el que se da entre ambos Tribunales de Familia en estudio en lo que a tiempos de espera se refiere, las audiencias en el Tribunal de Pudahuel comienzan puntualmente a la hora fijada con un tiempo máximo de atraso de 5 minutos, y terminan en el plazo fijado por la ley, esto es una constante que se pudo apreciar durante el proceso de inserción y aplicación de encuestas en dicho Tribunal. El Tribunal de Familia de Colina por su parte en este sentido alcanza un nivel de caos, desorganización, y atrasos tanto en la entrega de información a los usuarios como en el inicio, duración y término de audiencias que afecta de manera directa y negativa a los usuarios, quienes ven con impotencia como esta situación se repite una y otra vez , y no se hace nada por mejorar el sistema judicial.

En segundo lugar aparecen empatadas dos opciones como lo son mejorar la infraestructura/mas personal, en cuanto a la infraestructura al compararla con la existente en el Tribunal de Familia de Pudahuel, deja mucho que desear, siendo mas reducida, e incomoda, ya que no es la necesaria para que las personas enfrenten los largos tiempos de espera , y mas personal que es numéricamente

inferior e insuficiente con respecto al mismo tribunal, con la opción “mas personal/disminuir tiempos de espera” con un 10, 6 % ambas opciones que ratifican que son los tiempos de resolución de causas y tiempos de espera las mayores falencias de este tribunal.

Como se puede apreciar la mayoría de los gráficos y tablas presentados en este capítulo, arrojan una percepción general positiva de los usuarios frente al desarrollo de los Tribunales de Familia, pero a su vez hay aspectos que aun presentan serias falencias, y hacen que aun exista una brecha entre la Ley de Familia en lo que a su teoría se refiere, y lo que es su practica o aplicación.

Será importante entonces conocer la mirada de las personas que llevan a cabo el desarrollo de esta, es decir, los trabajadores tanto del Tribunal de Familia de Pudahuel, como los del Tribunal de Familia de Colina, para ver si coinciden o no con la mirada de los usuarios, y en que aspectos estarían en acuerdo o desacuerdo.

CAPITULO VI

Percepción de Trabajadores sobre la Reforma de Familia.

Como hemos comentado el Estado constantemente genera políticas con la finalidad de generar el bien común en todos sus ciudadanos, siendo estas, propuestas constitucionales que son la base de todo el actuar gubernamental. Teniendo en cuenta esta máxima, el Estado chileno comenzó a reformular sus políticas en materia legislativa, ajustándose a los estándares internacionales de derechos humanos, entre otros. Reformulando la administración de justicia en el país, para así crear un sistema acorde a los nuevos tiempos más transparente, eficiente y eficaz.

1.- Proceso de implementación de la Reforma a los Tribunales de Familia de las comunas de Pudahuel y Colina.

A partir de octubre del año 2005 comenzó a funcionar la Reforma de Familia, siendo ésta la fecha de inicio en cuanto a su implementación, no obstante, existe un trabajo anterior de años, proponiendo, formulando, estudiando jurisprudencia en diversos países, con el propósito de adecuarla a la realidad chilena. Entonces, debemos entender que una política de esta magnitud debe tener un proceso de implementación importante en el que incluya proyectos regenerativos a nivel de recursos humanos, financieros, estructurales, etc. “El Estado invertirá más de 55 mil millones de pesos para implementar la nueva Justicia de Familia, entre otras, para nuevos jueces y funcionarios de los juzgados, capacitación, nueva y moderna infraestructura e informática, para que los chilenos y chilenas tengan acceso a una justicia especializada en materia de familia, más cercana, humana y eficiente ”. (Ministerio de Justicia; 2008; 4).

1.1- Procesos de capacitación.

Desde esta perspectiva, los procesos de capacitación con los cuales se orientó la implementación de la Reforma de los Tribunales de Familia juegan un rol importante, ya que es la etapa donde se fomenta y da a conocer a los trabajadores (también a la población en general) sus roles, funciones, estructuras, objetivos y nueva forma de operar en el sistema. Este periodo de inducción cobra un valor relevante no sólo por los recursos utilizados, también por la importancia que tiene en los trabajadores quienes deben ser capaces de interpretar, conocer, identificar aplicar e interiorizar una nueva estructura de justicia, ya que serán ellos los que llevarán a la práctica o más bien, serán la cara visible del proyecto de Ley. En definitiva, y en todo proceso de cambio se hace fundamental la capacitación, pues de esta forma se logrará conocer y apreciar la real dimensión de la modificación, lo que permitirá una correcta ejecución y aplicación de lo que se quiere transformar.

....“la verdad es que nosotros tuvimos en dos semanas un curso intensivo, que fue más que nada seguir repasando técnicas, cosas propias nuestras, pero respecto de cómo se iba a dar esta dinámica acá no. Ahora, no tuvimos la capacitación, ni tampoco fue lo que se esperaba, porque uno se ajusta a la Ley, o sea aquí como era una Reforma que había que implementar, se implementó con lo que había”... (Asistente Social, Consejo Técnico, Tribunal de Familia de Pudahuel).-

Los antecedentes entregados por la funcionaria revelan la precariedad del proceso de implementación en cuanto a la capacitación de los funcionarios, ya que se efectuó una capacitación en un corto periodo (dos semanas) y sin tener claridad respecto del funcionamiento de la Reforma de Familia, pues sólo se uso como referente a la Reforma Procesal Penal, por tanto, el periodo de instrucción se utilizó para un repaso general de la Ley, más que las nuevas prácticas en los

procedimientos. Se entiende entonces, que al momento de dar funcionamiento a esta Reforma de Familia no se tenía certeza de cómo actuar o como proceder en las diferentes causas o problemáticas. Diferencia importante con la Reforma Procesal Penal, ya que en ella se aplicó el principio de Gradualidad, el que consistía en aplicar la Reforma en forma paulatina con la intención de evaluar procedimientos, experiencias y jurisprudencia penal, para reformular y reestructurar la ley en la medida que se encontraran deficiencias como virtudes.

...“Yo creo que cuando partimos nadie sabía a lo que veníamos, si bien nos hicieron una preparación, nos hicieron una preparación teórica, pero nadie sabía materialmente a lo que veníamos, a qué nos íbamos a enfrentar. Primero, nos estuvieron preparando con un manual y posteriormente nos mandaron a cada uno de los funcionarios a un curso más o menos de una semana completa dedicada solamente a lo que era la preparación. Lo teórico estuvo bueno, faltó algo en lo práctico, porque faltaron muchas cosas del sistema, porque estamos hablando de un sistema virtual, estamos hablando de un sistema de computación”. (Técnico Jurídico, Administrativo Primero, Atención de Público, Tribunal de Familia de Colina)

Este funcionario nos comenta que efectivamente recibieron una capacitación, pese a ello, su base fue lo teórico, principalmente en conocimiento de las diferentes modificaciones a la Ley, no obstante, faltaron nociones de los procedimientos prácticos de la aplicación de esta Reforma. Agrega además, que faltó preparación en la utilización del sistema mismo, ya que este se modernizó, siendo una herramienta fundamental la computación, el cual no era conocido por todos los trabajadores, sobre todo los más antiguos a quienes dificultó esta nueva propuesta. En consecuencia, los funcionarios tuvieron una capacitación, pero esta, no incluyó una preparación al cambio de los propios funcionarios, generar una mentalidad y vivir el proceso, ya que en los aspectos formales, es decir, los

cambios de la ley, procedimientos, obligaciones, derechos, etc., si se preparó, pero no el conciente de los trabajadores. No debemos olvidar que la implementación de la Reforma se llevó a cabo en todo el país en la misma fecha, lo que tampoco permitió la retroalimentación entre funcionarios. En definitiva, se generó un temor, ya que se debía llevar a efecto una política de Estado, tomando nuevos procedimientos y con herramientas tecnológicas desconocidas y para muchos imposibles de dominar.

...“Capacitación en sí no tuvimos, creo que ni siquiera en materia procesal y de procedimiento, nosotros pasamos de menores teniendo máquinas de escribir “Olivetti” a un SISFA (Sistema Computacional de Familia), que no sabíamos ni siquiera lo que era SISFA, ni siquiera lo que era un computador. Generalmente, los funcionarios son mayores que yo, creo que también influye, ya que en ese tiempo, por ejemplo yo manejaba Internet, que tú dices ahora, es como súper básico, y ciber en ese tiempo no había masificadamente, no había, y mis compañeros nada; entonces el hecho de decirles que iba a ser digitalizado, yo vi una histeria colectiva, nadie sabía. Sobre el mismo tema, en ese tiempo el SISFA, aún no estaba terminado, todo siempre fue variando, supuestamente para mejorar al sistema, y eso provocó también que llegó el día de la apertura, y todos comentábamos con los compañeros que ya se habían ido, que era un caos, porque nadie sabía cómo funcionaba esto, y el Juez que hablaba en imperativo, las partes pidiendo algo, con un sistema que no estaba terminado, yo creo que no se cumplió con las expectativas que todos teníamos. (Psicólogo, Tribunal de Familia de Pudahuel).-

La versión entregada por este funcionario confirma el testimonio anterior en relación a la escasa capacitación en el proceso de implementación de la Reforma

de Familia, agregando que la capacitación en sí provocó una histeria colectiva entre los funcionarios, ya que había cierto temor al cambio y sobre todo a la utilización de tecnología, ya que la mayoría del personal que se estaba capacitando venía del sistema antiguo, es decir de los Juzgados de Menores, por tanto, se estaba acostumbrado por años a trabajar con otro formato el que incluía expedientes, grandes muebles con archivos y carpetas, el uso de máquinas de escribir, entre otras. A esto se agrega el hecho de no conocer los procedimientos ni los sistemas para poder desarrollar sus funciones, todo ello generó un descontento que entre los propios trabajadores, que incluso llevó a que muchos se retiraran. De lo expuesto podemos desprender que los cambios afectaron a los funcionarios pues les fue muy difícil adecuarse a una nueva estructura de trabajo el cual contenía una nueva forma de operar, procedimientos y tecnología distintos. Ahora bien, eran los mismos funcionarios que trabajaban en Menores pero con otra forma de operar, quienes si no lograban acoplarse a esta Reforma debían salir.

...“En lo personal no, no tuve ninguna capacitación especial para poder desempeñarme en los tribunales de familia, nada en lo absoluto”...(Administrador Público, Tribunal de Familia de Colina”...

El comentario de este trabajador indica que no tuvo capacitación alguna para desarrollar sus funciones al interior del Tribunal de Familia, lo que indica que solo una parte de la población de trabajadores de los Tribunales recibió perfeccionamiento, el resto de los funcionarios, en especial los que se iban adhiriendo, no tuvieron preparación, entonces, los mismos trabajadores los cuales tenían mas experiencia, experticia y conocimientos, tuvieron y tienen la misión de ayudar, explicar y perfeccionar a sus pares en materia propias del funcionamiento del Tribunal. Por tanto, las capacitaciones se realizaron con los funcionarios que se encontraban trabajando en los Juzgados de Menores, los que hicieron ingreso en forma posterior no han recibido capacitación formal, ya que esta se ha

efectuado por la voluntad de los compañeros de trabajo, quienes deben explicar la dinámica del Tribunal. Ahora bien, se entiende entonces que este proceso formativo entregado por el Poder Judicial, tuvo por finalidad dar a conocer las nuevas metodologías y herramientas olvidando la apertura de nuevas plazas de trabajo, con ello, a nuevos funcionarios integrados al sistema.

“...Adecuada, adecuada no, nosotros tuvimos una semana donde nos enseñaron el sistema, más bien dicho lo que son las fichas, pero fue una semana simplemente, no tuvimos una capacitación. Había funcionarios gente antigua que muchas veces no sabían ni prender un computador, porque antiguamente eran las máquinas, me entiende, entonces no hubo una capacitación suficiente, no, no hubo”....“El manual, claro, pero nosotros tuvimos que dar un examen, pero tuvimos que estudiarlo nosotros, y pasar el examen también, porque o si no entrábamos atrasados a los Tribunales de Familia. Pero una capacitación suficiente, no”. (Abogada, Administrativa 1º de Causas, Tribunal de Familia de Pudahuel)

La perspectiva de esta funcionaria no difiere de las demás, pues indica que tuvieron una escasa capacitación, confirmando que la utilización de nuevas tecnologías produjo inconvenientes a los funcionarios más antiguos, a quienes dificultó aprender el uso de computadores, artículo importante para la utilización de nuevas herramientas de trabajo. Esto refleja lo carente del proceso de capacitación vivido por los funcionarios del nuevo sistema de Familia, quienes identifican precariedad en la capacitación recibida, ya que, entre otros aspectos, no se realizó con el tiempo suficiente, lo cual no permitió una adecuada recepción e interiorización de los contenidos, a ello, debemos agregar la utilización de tecnologías, especialmente sistema computacional, el cual generó inconvenientes para quienes no tenían el hábito de uso.

...“yo soy un funcionario a servicio a contrata o interino, por lo tanto a nosotros no nos capacitaron, yo al llegar a Pudahuel los mismos funcionarios me fueron enseñando de apoco, no hubo una capacitación que la Corporación nos haya tomado y nos haya puesto a estudiar el sistema, porque la capacitación masiva fue a los funcionarios titulares, a ellos fue y a los que quedaron como titulares, los funcionarios propios de los tribunales por lo menos a mí me han enseñado”...(Estudiante de Derecho, Administrativo Tercero, Tribunal de Familia de Colina).-

Este trabajador confirma que sólo algunos funcionarios de los Tribunales de Familia recibieron capacitación, de esta forma, los propios funcionarios cobran valor al interior, ya que ellos cumplen un rol formador de sus pares. Por otra parte, agrega que los demás trabajadores recibieron una capacitación, siendo esta masiva a meses de dar inicio formalmente a la Reforma de Familia, situación que repercute en el temor existente en los funcionarios de los Tribunales de Familia, ya que no se sienten familiarizados con lo planteado por la nueva Reforma. El hecho de implementarla en todo el país tampoco permite realizar evaluaciones, correcciones y cambios para un mejor y mayor manejo.

“...No, nosotros no tuvimos ninguna capacitación, o sea tuvimos un curso un par de días que nos hicieron donde nos leyeron toda la ley, toda la Reforma, todo lo que modificaba la Ley, y nada más, no nos prepararon computacionalmente, nosotros veníamos de Tribunales de Menores, con máquinas de escribir de hace 100 años, entonces a nosotros de repente nos tiran a un sistema computacional, primero con computador y con sistema especial que era para la tramitación de los Tribunales de Familia, y ahí lo único que quedó fue aprender

por iniciativa de cada uno. (Profesora de Historia, Administrativa, Tribunal de Familia de Pudahuel).-

Este planteamiento señala que la capacitación se basó únicamente en el conocimiento de la ley, pese a ello, el tiempo dedicado a esta preparación no fue el suficiente para internalizar, asociar y discutir contenidos con la realidad de los Tribunales de Familia. La utilización de la tecnología fue otro de los factores que afectaron esta implementación pues no resultó fácil, sobre todo para quienes estaban acostumbrados al sistema antiguo, quienes no tuvieron una capacitación en la parte computacional, por tanto, tuvieron que desarrollar habilidades por su propia iniciativa. Ahora bien, lo expuesto por esta funcionaria reafirma lo señalado por sus compañeros, ello, relativo a la capacitación, que si bien existió, esta se realizó en pocos días y sin la antelación necesaria para asumir un desafío tan importante como una Reforma en materia de Familia. La modalidad empleada, no fue suficiente para incorporar los conocimientos necesarios para materializar este sistema, por consiguiente, los funcionarios de los Tribunales de Familia, tuvieron que conocer y aplicar estos nuevos matices en la marcha de la ya aplicada Reforma.

“...no, no la tuve nunca, no porque se supone que la junta nacional de menores, los Tribunales de Menores al ser traspasados a Familia, no entregó capacitación. Yo era externo a eso y trabajé en el Tribunal de Menores de Santiago y de ahí llegué acá, también conocido por algunos magistrados, pero más allá de capacitación no tuve, aprendí solo no más. Sin embargo, acá igual capacitan, la Academia Judicial te manda a hacer cursos de diferentes materias, pero personalmente yo no la tuve. (Rodrigo Erazo Real, Administrativo, Atención de Público, Tribunal de Familia Pudahuel).-

Según lo expuesto por los funcionarios la implementación de la Reforma de Familia, consistió en la reformulación de la ley, inyección de recursos para construcción de nuevos edificios (Juzgados), contar con personal especializado en el tratamiento de la diferentes materias, etc. Pese a lo anterior, la ejecución no se fue del todo satisfactorio en lo relativo a la preparación de los trabajadores para este nuevo desafío, se sabía de los nuevos cambios, pero la capacitación solo se llevó a cabo unos meses antes de su funcionamiento, con una duración aproximada de dos semanas, tiempo insuficiente, teniendo en cuenta la importancia de la función del personal que allí desempeñaría funciones. Ahora bien, se realizaron capacitaciones masivas, en las cuales se reunía a trabajadores de diversas regiones, hecho que llama la atención sabiendo de la diversidad de realidad existente en el país.

Sin duda, las diferentes modificaciones a esta Reforma de Familia, nos dan a entender que desde su implementación se han detectados inconvenientes no visualizados al momento de elaborar el proyecto, antecedente relevante si realizamos una comparación entre esta Reforma y la Reforma Procesal Penal, la cual implementó su accionar en forma gradual, considerando modificaciones y ajustes a la ley en la medida que se contaba con la experiencia de la realidad, contrario a los Juzgados de Familia, quienes iniciaron su funciones en todo el país a partir del 1 de octubre de 2005.

1.2.- Recursos utilizados.

Para la implementación de una Reforma de esta índole (Tribunales de Familia) es fundamental inyectar una cantidad significativa de recursos, por tanto, el Estado debe considerar una serie de ítems antes idear una política social. Para esta transformación de la Justicia de Familia, por ejemplo, se hizo fundamental la observación de los sistemas de justicia en otros países de la región, para conocer los funcionamientos, dinámicas y resultados. A partir de esta gestión diseñar, y acondicionar a la realidad del país. En la práctica entonces, los recursos utilizados van más allá de la implementación y de la propia difusión a la ciudadanía, cumplen una función determinante desde los inicios de todo programa, ello para estudiar la viabilidad, factibilidad y urgencia de la política que se quiere generar. Desde la mirada de la variable en estudio, es importante determinar como perciben los funcionarios de los Tribunales de Familia, los recursos utilizados por el Estado para la implementación de la Reforma de Familia en nuestro país.

...“Bueno eso yo creo que no podría responderlo muy bien, pero si obviamente faltarían más funcionarios, porque igual la cantidad de gente va aumentado, cada vez la gente tiene más demanda y a medida que se van solucionando más casos, y se llega a un resultado positivo, se va corriendo la voz, van a demandar vienen a demandar, porque hay un sistema bueno, un sistema diferente, entonces se acerca mucho más gente, nosotros como funcionarios, sentimos que esto ha aumentado, cada vez aumenta más”..(Técnico Jurídico, Administrativo Primero, Tribunal de Familia de Colina).-

A partir de lo expuesto podemos desprender que la principal falencia a juicio del funcionario, en materia de recursos, se centra en la escasez de funcionarios, ya que existe una cantidad importante de demandas, por ello, una carga laboral

extenuante que hace necesaria la contratación de mayor personal. Según su propia reflexión, el aumento de demandas se debe a que se han tenido buenos resultados y eso es percibido por los usuarios, entonces cada vez más gente, que confiando en el sistema de Familia, quiere venir a plantear su inquietud y darle solución. A pesar de valorar este actuar y servicio que prestan, cree necesaria la implementación e inversión en recursos humanos para seguir ayudando a los usuarios y mejorando aún más la Reforma. Se debe hacer presente que los Tribunales de Familia efectivamente comenzaron su funcionamiento con déficit de funcionario, quienes se fueron adhiriendo en la medida que abrieron las plazas de trabajo, por ejemplo, la cantidad de Jueces, que luego de un tiempo se incorporaron a sus funciones completando de esta forma con los requerimientos estimados en el proyecto de ley.

...“Yo creo que en todo falta, es cierto que se produjeron recursos, si falta una silla, la silla llega, falta una sala, la corporación se demora, pero al final termina pagándola, antes se demoraban más, entonces también han nombrado más personal, pero no el que prometieron, paulatinamente vamos teniendo lo que necesitamos, pero nosotros necesitábamos más gente, porque a nosotros no nos pagan horas extras, absolutamente nada, si todo lo que uno hace, lo hace por conciencia, porque tú sabes que tienes que tener la pega al día. Entonces en ese sentido no hay incentivo hacia los funcionarios”..(Profesora de Historia, Administrativa, Tribunal de Familia de Pudahuel).-

Este relato confirma la inyección de recursos a los Tribunales de Familia a partir de la Reforma, en materiales, equipamiento, infraestructura, etc., pero quedan recursos aún no resueltos como el del personal, ya que debiera existir una mayor cantidad de funcionarios por Tribunal, tema aún no zanjado, ya que el recurso humano no concuerda con las metas o estipulaciones del proyecto, y así se aprecia en la práctica, con los tiempos de espera y la cantidad de demandas. En

consecuencia, los mismos trabajadores deben llevar a cabo sus labores, cumpliendo incluso, funciones a las cuales no habían sido asignados, situación que provoca no solo descontento y agotamiento, también un desgaste que puede repercutir en su desempeño y en el tratamiento con los usuarios, quienes logran percibir este desencanto al momento de interactuar con los trabajadores.

...“Tengo conocimiento, y me atrevo a decir, que ningún Tribunal de Familia de la República cuenta con los recursos necesarios de ningún tipo, es simple, es lo que demuestra la estadística. Me parece que si hay un aumento progresivo de la demanda, que aumente el personal, así de sencillo, fácil, así se enseña en ingeniería comercial `usted vende más, necesita más personas`, y nosotros aquí vendemos qué, en teoría, un servicio, prestamos un servicio. Y si tenemos más demanda, debemos cubrir esa demanda, es fácil eso, estamos pidiendo nada que sea de otro planeta, aplicamos teoría nada más”...(Administrador Público, Administrativo Tercero, Tribunal de Familia de Colina).

Los argumentos de este trabajador nos señalan que existen falencias en todo orden de cosas al interior de los Tribunales de Familia, manifestando la escasez de recursos en todos los aspectos, no obstante, se centra en la necesidad de reclutar más personas, más funcionarios, ya que se visualiza un crecimiento en las demandas que hace saturar al sistema. Por lo tanto, cree indispensable generar modificaciones en la medida que nos percatamos de las necesidades del sistema, ya que de esta forma se podrá mejorar el servicio entregado. Actualmente, las falencias se centran en la cantidad de funcionarios que deben cubrir las necesidades, tanto de los usuarios como las del propio Tribunal. Aplicar o inyectar recursos humanos en el sistema, ayudará a mejorar la percepción que tienen los usuarios como la de los trabajadores de los Tribunales de Familia, quienes podrán realizar trabajos en sus áreas específicas, sin tener que cubrir otras necesidades

del Tribunal, lo que finalmente redundará en un servicio más eficiente y eficaz para todos.

...“Sí, hay recursos, pero en cuanto a funcionarios no, hay muy pocos, lo que pasa es que aquí la gente, como te digo las demandas son masivas, porque antiguamente la gente no demandaba por divorcio, ahora llegan como pan caliente, llegan mucho en cantidad, y no hay recursos, porque ahora es demasiado y el personal es muy poco. La gente ahora loca con licencia médica, la sobrecarga es bastante”...(Abogada, Administrativo Primero, Tribunal de Familia de Pudahuel).-

Esta versión confirma la necesidad de contar con mayor personal para cumplir las diferentes funciones al interior de los Tribunales de Familia. Existen los recursos para desarrollar un buen trabajo, cómodas oficinas, inmobiliario, insumos, calefacción, aire acondicionado, etc., pero, actualmente las necesidades se extrapolan a la importancia de contar una mayor dotación de trabajadores. Sin duda esta necesidad debe tomarse en cuenta, ya que el desgaste que se produce en los trabajadores repercute en el plano emocional, personal, familiar y claramente en el laboral, lo que llevará a un aumento considerable de licencias médicas por cansancio, agotamiento y estrés laboral. Finalmente, esta funcionaria deja entrever que la población nacional tenía inconvenientes en el plano familiar, existía una necesidad, hoy, la Reforma de Familia a facilitado el acceso y oportunidad para estas problemáticas lleguen a buen término, no obstante, el tener una importante demanda significa el compromiso de más recursos, en este caso el recurso humano.

...“A ese tema no me quiero referir, porque es un tema de cuidado, tanto como las platas que fueron asignadas a cada Juzgado, lo único que te puedo decir, es que Familia necesita funcionarios, por lo que he visto yo, todos los Tribunales de

Familia necesitan recursos humanos y también recursos monetarios”...(Estudiante de Derecho, Administrativo Tercero, Tribunal de Familia de Colina).-

Esta expresión viene a corroborar la información expuesta con anterioridad con relación a la necesidad de contar con una mayor cantidad de personal en las diferentes funciones de los Tribunales de Familia, y no sólo en las dependencias a las cuales él pertenece, también hace hincapié que es una necesidad a nivel nacional. Los Tribunales de Familia no están dando abasto a la demanda de los usuarios, y una forma de corresponder a esta necesidad es implementar en mayores recursos humanos para facilitar tanto el trabajo de los funcionarios como los derechos de los ciudadanos. En consecuencia, el Estado de Chile ha inyectado una cantidad significativa de recursos para materializar la Reforma de Familia, modernos edificios, sistemas de seguridad, inmobiliario, artículos de oficina, entre otros. Pese a ello, el recurso humano ha sido escaso, por cuanto, los propios trabajadores evidencian una sobrecarga laboral debido a la alta demanda y la escasez de funcionarios para su correcta atención.

2.- Percepción de trabajadores.-

Como ya se planteó, el Gobierno ha utilizado una cantidad importante de recursos en el proyecto, ejecución e implementación de esta política de Familia, por tanto, la percepción de quienes son el recurso humano en dicho proyecto es primordial para diagnosticar y estudiar la eficiencia y eficacia de dichos recursos estatales, los cuales permitirán describir opiniones, actitudes y niveles de satisfacción frente a los cambios propuestos y finalmente realizar una evaluación general sobre su aplicación desde la perspectiva usuarios como de funcionarios de Tribunales. Para esta actuación es necesario recoger antecedentes de trabajadores que han experimentado ambos sistemas, Juzgados de Menores como los actuales Tribunales de Familia, quienes basados en su experiencia en ambos sistemas, nos entregaran su versión sobre la implementación de la nueva Reforma. Esta percepción, para efectos de nuestra investigación se encuentra dividida en opinión, actitud y niveles de satisfacción, para así profundizar en la información recopilada.

2.1.- Opinión

En este aspecto la opinión se considera como una creencia personal, un juicio o apreciación en relación con un asunto particular. Para nuestra investigación, sobre la Reforma a los Tribunales de Familia, nos atañe indagar sobre la versión que tienen los trabajadores de los Tribunales de Familia de las comunas de Pudahuel y Colina, relativa al funcionamiento, atribuciones, responsabilidades y sobre la reestructuración en sí de la nueva judicatura.

...“quedo con una sensación súper amarga, porque yo veo que la gente con toda la publicidad que se le dio, que esto iba a ser súper cercano, que tú ibas a ir a una Audiencia y te iban a solucionar el tema, y no es así, nunca se ha aplicado la Ley como corresponde, lo que si aquí se ha hecho es adecuar el

sistema, pero no para darle soluciones a la gente. Un día tú aquí llegas, y no sabes con qué te vas a encontrar, si tú ves de las falencias del sistema antiguo o de las virtudes, tú sabías cuál era tu trabajo, tú te programabas, hacías las visitas, citabas a tú gente, después la entrevistabas, hacías el informe, se dictaba la sentencia, hoy no”...(Asistente Social, Consejo Técnico, Tribunal de Familia de Pudahuel).-

La opinión de la funcionaria respecto del funcionamiento de la Reforma de Familia, no es favorable, ya que indica que no se han cumplido con los principios propuestos por la Ley, los que se concentran en el propio desconocimiento de los funcionarios en los diversos procedimientos, los que repercuten en los usuarios, quienes, según la entrevistada, no han encontrado la solución adecuada, como se plasmó en la Ley. A ello, se suma una sensación de amargura por lo que cree, la Reforma no ha sido de total ayuda a los usuarios quienes depositan la confianza en un sistema incompleto, el cual constantemente cambia y en el que los propios trabajadores desconocen, ya que se debe improvisar con la finalidad de cumplir con lo dispuesto por la Ley. En rigor, a partir de la implementación de la Reforma en el año 2005, se han realizado numerosas modificaciones con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el proyecto de Ley, además de los propios errores visualizados con el correr del tiempo que han llevado a generar constantes cambios para lograr satisfacer las necesidades de las Familias chilenas.

...“En consecuencia, yo creo que en el papel está espectacular, la teoría genial, ¡pero la práctica!, el problema es desarrollar esa teoría, implementarla, creo que evidentemente están planeando Administradores Públicos, están planeando Ingenieros Comerciales, creo que están planeando las personas que ven Derecho, creo que todos los profesionales que son los encargados de planificar este tipo de situación, de estudiar a la sociedad, de estudiar la economía, e implementar este tipo de

Reforma, ¡están mal! , ¡Ellos están mal, no nosotros!, si ellos son los encargados de darnos un camino”...(Administrador Público, Administrativo Tercero, Tribunal de Familia de Colina).-

Este funcionario opina que la Reforma es buena, que en el papel es espectacular, no obstante, su ejecución, en la práctica deja mucho que desear. De este mal funcionamiento culpa a los diferentes profesionales preocupados de la confección y elaboración de este proceso de Reforma de Familia, pues según lo manifestado, son ellos los encargados de guiar a través de la Ley, tanto a los Trabajadores de los Tribunales como a los usuarios. Recalca que esta función es la que ha desencadenado diversos problemas, el no saber que hacer, el no saber como actuar, la escasez de personal, la desinformación de los usuarios, etc., todo ello ha llevado a que tanto él como otros funcionarios y usuarios tengan una mala o regular opinión respecto del funcionamiento de los Tribunales de Familia, teniendo como problema base el proyecto mismo, las bases donde se formó esta nueva legislación. Por consecuencia, da a conocer que los errores de la Reforma, que se grafican en el descontento de los usuarios hacia los trabajadores de los Tribunales, son errados, ya que ellos responden a los diversos requerimientos a través de la instrucción y preparación del propio proyecto de Ley. En definitiva, en este cuerpo legal se encuentran los errores, ya que no se previó y visualizó los reales inconvenientes a los cuales estaría sujeta esta Ley.

...“Yo creo que falta mucho para que funcione, porque hay que verlo como institución, no solamente cómo este tribunal, como uno entre varios, si no que como un todo, tú escuchas como funciona Santiago, y te das cuenta, por los comentarios, por compañeros que uno tiene allá se da cuenta que no funciona, no es como aquí, no es una organización como esta, entonces yo creo que falta harto todavía. Falta que la gente entienda que el sistema cambió, sobre todo los funcionarios y que en el fondo no hay vuelta atrás, es como el Transantiago, o sea la cuestión

cambió y pase lo que pase, vuelta atrás no hay”...(Profesora de Historia, Administrativo Primero, Tribunal de Familia de Pudahuel).-

La opinión de esta funcionaria no difiere de los demás, pues cree que falta mucho para que los Tribunales de Familia tengan un buen funcionamiento. Ella, realiza un análisis general de la Reforma, indicando que como un todo falta mucho, a pesar que en el Tribunal de Pudahuel se están haciendo las cosas bien, cree que en términos generales falta un cambio de mentalidad tanto de los funcionarios como los usuarios, quienes deben concientizar que los cambios generados son con el propósito de buscar el bien común de todos los ciudadanos, por tanto, debe existir un cambio radical, y sumarse de una vez a estas modificaciones. De esta forma, también influye el trabajo y ordenamiento que realizan los propios Tribunales a través de sus Administradores y Jueces quienes entregan dinámicas y pautas de trabajo con el propósito de llevar a buen término su labor, el cual debe estar orientado a las características propias del sector y de sus usuarios.

...“esto ha sido lento. Familia, debe ser sino un pilar fundamental, una materia especializada en el campo del Derecho, ya no deben ser tomadas como los hermanos menores del Poder Judicial, ya debe ser tomada como algo especial, porque acá en la Constitución dice la base principal de la ley es la Familia, entonces aquí estamos mermando un poco eso. Aquí llegaron y tiraron no más, la Reforma, en todas las regiones, no hicieron una cosa de a poco, llegaron y la implementaron. Sabiendo que hay magistrados de amplia categoría y alto conocimiento en familia, les dijeron que aquí iba a quedar un colapso, y se vio al inicio de los Tribunales de Familia”...(Estudiante de Derecho, Administrativo Tercero, Tribunal de Familia de Colina).-

Los argumentos entregados por este funcionario, nos indican que su opinión es que el sistema de Familia o Reforma a los Tribunales de Familia ha sido lento, ya que han existido diversos problemas de los cuales algunos han quedado en el camino, pero que aun faltan cambios para tener una buena Reforma. Ahora bien, su opinión es que las falencias se centran en los propios legisladores, en los encargados de confeccionar esta Ley, ya que fueron ellos los que se empeñaron en dar inicio a la Reforma en todo el país sin considerar los posibles tropiezos. Luego, profundiza aun más sus argumentos, manifestando que las materias legislativas en torno a Familia no han sido abordadas con la profundidad o con el tino suficiente, cree que existe poco interés o falta de preocupación por un tema sumamente relevante, ejemplificado en la carta fundamental del Estado como la Constitución Política de la Republica, donde uno de los pilares fundamentales de su composición es la Familia, de allí entonces nace el interés de este funcionario en prestar mayor atención a las diversas políticas que genera el Gobierno, sobre todo si estas tienen o guardan relación con Familia.

...“Yo creo que ha resultado, tenemos menos ingresos que antes, me atrevería a decir que a nivel de Tribunales de Familia hay menos ingresos (demandas). Con una visión a mediano plazo, yo creo que esto va a ser incluso mejor, mi opinión es buena, yo creo que la gente se va satisfecha. El hecho de que nosotros tengamos una agenda más aliviada como funcionarios, implica que también la gente que viene, llega y se le atiende a la hora, eso me parece que en el Tribunal de Santiago no es así”...(Psicólogo, Administrativo de Actas, Tribunal de Familia de Pudahuel).-

Este funcionario tiene una buena opinión respecto de la Reforma de Familia, sabe que no tuvo un buen comienzo, ya que el sistema colapsó, pero entiende que esos errores ayudaron a realizar modificaciones y provocar una baja en la carga laboral a la cual estaban sometidos todos los trabajadores. A pesar de que esos cambios

no se han generalizado a los demás Tribunales del país, cree que se está bien encaminado beneficiando a los funcionarios como a los mismos usuarios del sistema de Familia, quienes deben estar menos tiempo en el Tribunal y se retiran con la satisfacción de que se les está ayudando. De esta situación también depende la organización de cada Tribunal, de la buena distribución de sus trabajadores, la forma de trabajo, el manejo del tiempo, de las causas, etc., todos estos factores llevarán a que cada uno de los intervinientes en un proceso judicial queden satisfechos con su participación y con la de su contrario.

...“Mira, si la Reforma es buena, pero qué pasa, es que los cambios siempre son buenos, pero aquí no supieron medir el parámetro de la cantidad de trabajo que iba ingresar, de demandas que iban a ingresar, con la cantidad de funcionarios, porque hay muchos jueces pero hay pocos funcionarios, pero somos nosotros los que tenemos que dirigir a los jueces, porque ellos no toman las demandas. Nosotros le dirigimos las demandas, les dirigimos todas las resoluciones, y ellos claro tienen que modificar, hacer los cambios, pero eso lo tiene que hacer el funcionario”..(Abogada, Administrativo Primero, Tribunal de Familia de Pudahuel).-

La opinión de esta funcionaria es que los cambios generados a través de la Reforma de Familia son buenos, pese a esto, no se logró visualizar la gran cantidad de demandas que se iban a generar, tampoco que la cantidad de funcionarios que existían en los Tribunales eran insuficientes para cubrir dicha demanda. Por tanto, a pesar que la Reforma en sí es buena, cree que las falencias estuvieron en la elaboración de la Ley y de lo que pasaría en la práctica. Pese a que existe una carga laboral importante en los trabajadores, hoy ha disminuido, ya que se entiende más el sistema, ayudado por las constantes modificaciones a su estructura. Entonces, con el correr del tiempo de debieran provocar nuevas modificaciones, las que finalmente llevarán a que este sistema

de Familia sea más armonioso, amigable y comprendido por todos actores involucrados.

2.2.- Actitud

En este punto se quiere identificar la actitud con la cual los funcionarios de los Tribunales de Familia enfrentan la Reforma, para ello se considera a la actitud como “una predisposición aprendida para responder consistentemente de una manera favorable o desfavorable ante un objeto de sus símbolos” (Fishbein y Ajzen, Oskamp 1975).

...“mira cuando se implementó el nuevo sistema yo igual estuve resistente al cambio, parece que eso es lógico de todas las personas, pero uno se va acostumbrando. Pero francamente ahora el sistema es bueno, aún se puede mejorar más, a diferencia de antes, cuando era más burocracia de la que hay hoy, por ejemplo, era más el tiempo de espera, ahora por lo menos hay baño público, antes no, hay personal de aseo, antes no, ahora hay empresas de aseo, la gente tiene baño público, afuera tiene un escaño donde se pueden sentar, sacan un número y no tienen que hacer fila, antes era todo fila, “tiene que sacar hora, o vuelva mañana”...(Psicólogo, Administrativo de Actas, Tribunal de Familia de Pudahuel).-

Esta versión nos da a conocer que en la mayoría de los funcionarios se generó una actitud resistente al cambio, existía temor a lo que venía, pero luego del cambio se percataron que el sistema de Familia posee cosas buenas, a pesar de que siempre se pueden realizar modificaciones para seguir mejorando, pero que en general eran buenas, los conceptos de rapidez, transparencia, oralidad, entre otras, permitieron generar una actitud positiva no sólo en los trabajadores, también en los usuarios, quienes percatándose de estas cualidades afrontaban sus causas con mayor tranquilidad. Finalmente, de una actitud pesimista se fue

cambiando a una positiva, todo en la medida que se iba implementando la Reforma y las propias modificaciones que ayudaron a hacerlo más ágil y amigable. Sin duda, se debe seguir trabajando en lograr un servicio óptimo y para ello las evaluaciones del sistema cumplirán un rol determinante, pues en estas instancias se ponderarán las actuaciones existentes y buscarán alternativas de mejoras.

...“los procedimientos son más rápidos, porque años atrás podían pasar 10 años, 5 años, para que se dictara sentencia, ahora nosotros estamos obligados, porque el sistema nos presiona, que las causas se tienen que concluir, que se tiene que actuar por oficio y que todo se tiene que mover, ¿te fijas?; y el usuario es súper importante, nosotros tenemos claro que esto va en beneficio del usuario, aunque de repente sea en perjuicio nuestro, como funcionarios, como personas, como papás como mamás, como esposa, porque nosotros trabajábamos hasta las 10 de la noche y veníamos de lunes a domingo. Entonces yo me comprometí mucho con esto, me comprometí mucho con este Tribunal, he dado hartito de mí y sigo dando, porque tengo formación en ese sentido, pero lo hemos pasado mal...(Profesora de Historia, Administrativa, Tribunal de Familia de Pudahuel).-

Lo expuesto por esta funcionaria nos da a entender que existe una buena actitud por parte de los trabajadores de los Tribunales de Familia frente a la Reforma, ya que existe una disposición a generar un cambio que era necesario y para ello se han comprometido, extendiendo sus horarios de trabajo para entender el sistema y descongestionarlo. El hecho de existir procedimientos más rápidos, claros y transparentes permitió mejorar un sistema de menores colapsado, en definitiva, el hecho generar o buscar cambios posibilita una actitud positiva pues se quiere mejorar o se busca realizar un mejoramiento en materias de Familia. Pese a ello, esta actitud depende de cada uno de los funcionarios, trabajadores de los

Tribunales de Familia, ya que en ellos encontramos gente muy comprometida y otros menos, pero en general, a pesar de todos los desencuentros, existe en el colectivo una buena actitud, que se exterioriza para con los usuarios, esto también depende de lo que ellos vislumbran del futuro de la Reforma y en este sentido existe una buena disposición.

...“Las virtudes por lo general van a estar siempre descritas en la ley, que permite que un Tribunal conozca de todos los problemas que tienen una Familia, que un Tribunal resuelva todos esos problemas en una audiencia, pero al mismo tiempo tiene falencias muy importantes al momento de su implementación, seamos honestos, se hizo una Reforma, y una Reforma significa una revolución de un sistema y por la historia aprendida las revoluciones no son de un día para otro, el hecho de haber terminado un sistema el día 30 de septiembre del año 2005 y haber comenzado un sistema un día primero de octubre de un 2005, implica un caos total, y cuando eso ocurre, es muy difícil que las cosas vuelvan a ser normales, como lo fueron en algún sentido en el sistema antiguo, que si bien tenía debilidades, pero también tenía sus virtudes”...(Administrador Público, Administrativo Tercero, Tribunal de Familia de Colina).-

Este fragmento exterioriza una actitud de cierta molestia, pues cree que la Reforma de Familia, a pesar de tener muchas virtudes, por lo menos así se evidencia en la ley, careció de una correcta previsión o proyección, ya que se realizó un cambio importante a todas las materias de Familia y siente que la forma no fue la correcta, pues se implementó a nivel nacional, sin realizar evaluaciones previas lo que generó un caos general. Diferente ha sido la ejecución de otras Reformas las cuales se han aplicado en forma paulatina, lo que ha permitido la posibilidad de realizar cambios y visualizar virtudes como debilidades, en el caso de los Tribunales de Familia no fue así, entonces los funcionarios manifiestan este

descontento, pues ellos son la cara visible de la Reforma, las quejas son hacia ellos, son quienes deben dar explicaciones y todo, según lo expresado, por haber puesto en marcha una nueva estructura de hacer justicia sin apreciar la realidad de los Juzgados, ya sea por la falta de personal al interior de los Tribunales o del propio entendimiento de lo que se quería aplicar.

2.3.- Nivel de Satisfacción.

Un antecedente relevante para medir el funcionamiento de un cambio, es el nivel de satisfacción que logra tanto en los usuarios como trabajadores del sistema. En lo puntual, esta variable será un indicador para determinar la satisfacción tanto en los usuarios de los Tribunales de Familia, como la satisfacción de quienes son los encargados de aplicar esta política de Estado.

...“tendría muchas ganas que desarrollaran y modificaran esto y que hicieran un sistema mixto, nunca es tarde para hacer reformas, nunca es tarde para poder dar un paso más, la sociedad lo ha demostrado, pero lo importante es que seamos capaces de buscar algo que sea realmente cómodo para el que está detrás del mesón, para el que trabaja dentro, y los usuarios, que se genere un respeto mutuo”...(Administrador Público, Administrativo Tercero, Tribunal de Familia de Colina).-

Para este trabajador, la Reforma de Familia a pesar de tener un buen diseño necesita algunas modificaciones para generar una real satisfacción en los usuarios como trabajadores, para ello, propone un sistema mixto, es decir, extraer algunas características del sistema antiguo y complementarlas con el nuevo, ello, para hacer un sistema más dinámico y satisfactorio en todo nivel. Estos antecedentes nos revelan que no existe una completa satisfacción con el sistema de Tribunales de Familia, ya que se estima la necesidad de nuevas modificaciones para lograr un correcto funcionamiento. Según lo expuesto por

este trabajador, estas transformaciones comprenderían la generación de un sistema que rescate las cualidades de la Reforma de Familia como las de los Juzgados de Menores.

...“Nuestro rol también era más protagónico, si nosotros estamos avocados más que nada a trabajo administrativo, entonces la visita domiciliaria tampoco existe, hay algunos jueces que están de acuerdo que se vuelva al antiguo sistema, porque en el fondo sabía lo que el Tribunal quería pedir, tú mandas un oficio, se demora mucho en volver la respuesta, entonces una medida de protección se podría hacer en un mes, nueve meses y esos son casos de riesgo, que hay que tratar en el minuto, no un año después. Y ahí tú ves, que lo que tú hacías, se traducía en una sentencia, no se ha valorado nuestro trabajo o se ha desperfilado, nada que ver con lo que hacíamos antes. (Asistente Social, Consejo Técnico, Tribunal de Familia de Pudahuel).-

Lo descrito por la funcionaria nos da a conocer un descontento general por el nuevo Sistema de Familia, ya que incluso sus funciones se han visto alteradas por tener que realizar labores de las cuales no estaba acostumbrada, agrega además, que no solo es su pensamiento, también el de otros funcionarios en los que se incluyen los Jueces, quienes descontentos con el nuevo sistema prefieren el antiguo. En particular, nos manifiesta que la labor del Trabajador (a) Social se ha hecho confusa, puesto que realiza trabajos netamente administrativos, sin tener la posibilidad de realizar visitas domiciliarias, actividad sumamente necesaria en la profesión, entre otras. Por tanto, existe un bajo o escaso nivel de satisfacción con la Reforma, pues cree ha ido en desmedro de los tiempos y de los propios profesionales, pues con el sistema antiguo sus informes tenían un valor preponderante al nivel de una sentencia, entonces cree que la Reforma de Familia ha generado lentitud y un cambio a la dinámica e importancia de su profesión.

...“creo que de ambos hay que rescatar, del antiguo sistema a los actuarios, quienes eran más cálidos, más familiar, si le podemos llamar así, donde había un funcionario una funcionaria, y la típica señora que viene directamente a hablar con el funcionario, existía algo más o menos directo, ella podía entender o el funcionario ya sabía como era la señora y sabía perfectamente cómo explicarle, como para que ella pudiera entender. Todas las personas que vienen acá saben perfectamente lo que uno le está hablando, entonces a diferencia de éste que es un poco más frío. Pero yo creo que ambos sistemas se les puede rescatar algo bueno, lo que si es rescatable la transparencia, el nuevo tiene una transparencia vuelvo a reiterar, para la gente y para el funcionario. (Técnico Jurídico, Administrativo Primero, Tribunal de Familia de Colina).-

Los argumentos de este funcionario también indican que para generar un mayor nivel de satisfacción tanto en usuarios como trabajadores, se hace necesario complementar ambos sistemas, rescatando las cosas buenas, para así generar un clima más amigable, más cordial, más cálido. Agrega además, que el nuevo sistema posee cosas positivas que generan satisfacción, como lo es la transparencia, que va en beneficio de todos los intervinientes en el sistema de Familia. En definitiva, para elevar el nivel satisfacción no solo de los trabajadores, también de los usuarios, se deben realizar mejoras en el sistema y para ello es bueno apoyarse de la historia, de las cosas ya probadas en el sistema anterior (Juzgados de Menores), rescatar lo positivo e implementarlo a las nuevas disposiciones y estándares de justicia actual, ya que a pesar de estar congestionado y saturado, no todo era malo, por tanto se debe aplicar lo positivo y complementarlo con el actual.

...“prefiero el nuevo, porque el sistema antiguo no daba abasto, creo yo, hay gente que dice que si le hubiera inyectado recursos al sistema hubiera funcionado mejor que éste, yo así y todo no lo

creo, porque yo recuerdo años atrás, como en el año 2000, hubo un atisbo de implementar un sistema computacional en línea, en los juzgados de menores, ese sistema no resultó, de echo el cuarto juzgado tenía un sistema computacional en red, pero funcionaba en el cuarto juzgado y ese sistema no iba a dar cabida para el Tribunal de Familia, creo que los cambios fueron positivos lo que ha generado una mayor satisfacción tanto en los usuarios como el propios trabajadores”...(Psicólogo, Administrador de Actas, Tribunal de Familia de Pudahuel).-

A juicio de este funcionario los actuales Tribunales de Familia han generado un aceptable nivel de satisfacción en los usuarios como en los trabajadores, quienes se han percatado de las cualidades de la Reforma, transparencia, rapidez, oralidad, etc., ello permitió cambiar un sistema que se encontraba colapsado en los cuales no se estaban cumpliendo los objetivos por su lentitud, por su burocracia, etc. A diferencia de eso, hoy se tiene un sistema mucho más dinámico, transparente, con tiempos que se respetan, tanto para las audiencias como para sus resoluciones, lo que lleva a pensar que estos cambios son realmente importantes para llevar con éxito las problemáticas de las familias chilenas.

En definitiva respecto del proceso de implementación de la Reforma de los Tribunales de Familia, los funcionarios carecieron de una apropiada capacitación respecto de la importante función y servicio que ellos cumplirían, pues solo se entregó una inducción de aproximadamente dos semanas, y a solo meses de dar por el iniciado el nuevo sistema.

En materia de recursos, es dable señalar que el Estado inyectó una cantidad significativa de dinero para ejecutar esta política, teniendo de esta forma, comodidades en cuanto a infraestructura, insumos y tecnología. Pese a esto, no se invirtió en el recurso humano, no solo en su capacitación, también en la cantidad de personas que serían parte de este cambio, situación que ha

complicado el buen desempeño tanto individual como colectivo de los Tribunales de Familia, ya que los trabajadores cumplen extensos horarios de trabajos, cumpliendo incluso funciones por las cuales no fueron contratados. Toda esta situación ha llevado al Poder Judicial a implementar cambios a la normativa original, ya que las primeras evaluaciones del funcionamiento del sistema de Familia, indicaban que este mantenía patrones del sistema antiguo en cuanto a los tiempos de espera, demora en la tramitación y resolución de las materias propias del Tribunal. Sin duda estas modificaciones han logrado una mejora sustancial al trabajo de Familia, pese a ello, resta trabajo para conformar un justicia sólida y eficiente y eficaz como se propuso en el proyecto de ley.

Lo anteriormente expuesto, repercute en que tanto trabajadores como usuarios de los Tribunales de Familia, tengan una opinión, actitud y nivel de satisfacción dispar frente al funcionamiento de esta Reforma. Por una parte los funcionarios señalan que la Reforma era necesaria, ya que sus principios (cuerpo legal) vienen a modificar un sistema saturado y complejo, pese a esto, la forma en la que se implementó no fue la adecuada, pues ha sido complejo su entendimiento y forma de operar a través de la nueva tecnología aplicada. En tanto, lo usuarios aprecian los cambios generados en materia de justicia de familia, pues sienten mayor agilidad y rapidez en la tramitación de sus demandas, no obstante, siguen los prolongados tiempos espera, demora en resolución de las causas, todo ello, motivado por la escasez de personal al interior de los Tribunales.

Conclusiones

Las conclusiones de la presente investigación vienen a responder las preguntas formuladas en la parte inicial del estudio siendo estas ¿Cómo fue el proceso de implementación de la Reforma Judicial a los nuevos Tribunales de Familia de las comunas de Pudahuel y Colina?, ¿Cuál es la percepción de los usuarios y trabajadores de los Tribunales de Familia de las comunas de Pudahuel y Colina respecto de la implementación de la Reforma?.

Para responder a estas interrogantes se formularon objetivos e instrumentos de investigación, siendo estos una encuesta aplicada a los usuarios de los Tribunales de Familia de las comunas de Pudahuel y Colina y una entrevista semiestructurada a los trabajadores de los mismos Tribunales. Estos instrumentos nos permitieron levantar información relativa a las percepciones que ellos tienen respecto de la implementación de la Reforma de Familia, y como fue el proceso de implementación, el cual se materializó en nuestro país a partir del 01 de Octubre de 2005.

Teniendo en cuenta que el concepto de percepción es amplio y puede llevar a confusión, se desglosó con la intención de hacerlo entendible y analizarlo desde diversos aspectos, tanto de lo que piensan los intervinientes (opinión), de lo que expresan o manifiestan (actitud) y que tan satisfactoria ha resultado su aplicación en el país (nivel de satisfacción).

A partir de lo antes expuesto, se realizaron análisis de información tanto cualitativos como cuantitativos para responder a nuestras preguntas de investigación lo que finalmente llevará a reafirmar o refutar nuestras hipótesis de investigación las que al comienzo del estudio entregaron una respuesta tentativa sobre la temática en exploración.

1. Proceso de implementación de la Reforma de Familia.

La Reforma de los Tribunales de Familia, es la consecuencia de las transformaciones que ha vivido nuestro país en materia de justicia, pues a ella se suman la Reforma Procesal Penal y la recién implementada Reforma en Justicia Laboral. Sin duda, estos cambios han sido una preocupación por parte del Estado, quien a través de sus Gobiernos han generado modificaciones a través de diversos proyectos de ley, con la finalidad de entregar certeza jurídica a los ciudadanos de nuestro país, ajustándose de esta forma, a las normativas internacionales a las cuales se encuentra adscrito y el desarrollo social, económico, político y cultural experimentado por la sociedad chilena en las últimas décadas.

Los cambios antes expuestos son parte de los ejes implementados por los Gobiernos de la Concertación quienes durante cuatro periodos de mandato en nuestro país han propuesto cambios claramente definidos. Podemos señalar entonces, que el periodo de Patricio Aylwin fue un periodo de transición donde se pretendía la búsqueda de una identidad y reconciliación como país, en forma posterior Eduardo Frei, periodo donde se gestaron las modificaciones en la justicia chilena, luego Ricardo Lagos a quien lo identificamos con un proceso de cambios en obras públicas y Michelle Bachelet con un fuerte trabajo en la temática de previsión social.

En cuanto a las Reformas en materia de justicia, debemos indicar que realmente han generado un cambio en la forma de aplicar el derecho, destacando en todos los procesos de Reforma, conceptos como la transparencia, rapidez, eficiencia, oralidad, publicidad, celeridad entre otros, lo que facilita gozar efectivamente de derechos y garantías a todas las personas.

Ahora bien, todos estos cambios han significado un gasto social significativo por parte del Estado chileno, entendiéndose, Poder Ejecutivo, Legislativo y Judicial,

quienes han debido capacitar, orientar, concientizar, difundir, y promocionar estas diversas modificaciones de Ley ante el país, con el propósito de hacerla extensible a todas las personas sin hacer distinción, entre imputado, denunciante, demandante, demandado, testigo, etc.

Los Tribunales de Familia, por su parte, comenzaron a regir en todo el país en el mes de octubre del año 2005, estrategia algo criticada por los funcionarios de los propios Tribunales de Familia, esto, motivado por la buena experiencia en la implementación de otra Reforma como la Procesal Penal, instancias en las que se apeló al concepto de gradualidad para implementar de manera ordenada y paulatina toda la temática penal. De esta forma, inició su proceso en el año 2000 en la IV y IX región, finalizando en el año 2005 cuando llegó a la región Metropolitana. Este periodo permitió generar evaluaciones y por consiguiente modificaciones a la ley, para llevar a cabo un sistema ordenado, transparente y eficiente a partir de las experiencias en las diferentes regiones del país. Esta buena experiencia no se aplicó con la Reforma a los Tribunales de Familia, situación que hubiese ayudado a crear, a partir del conocimiento de otras realidades, un funcionamiento más fluido y con mejores resultados. En la práctica, la Reforma a los temas de Familia han sufrido interminables modificaciones las cuales evidencian fallas en las etapas de planificación, ejecución, y aplicación de esta importante política social, padeciendo de una correcta previsión sobre su funcionamiento.

En esta materia podemos concluir que el proceso de implementación de la Reforma de los Tribunales de Familia en nuestro país no fue el más adecuado, si bien se inyectó una cantidad importante de recursos para habilitar y restaurar juzgados, compras de terrenos y edificación de Tribunales, nuevos inmobiliarios, tecnología y equipamiento, insumos etc., estos no fueron suficientes para tener una correcta aplicación de la Reforma de Familia, ello, por la poca preocupación de uno de los recursos más importantes al momento de generar estos cambios,

tan destacados, relevantes y con la connotación a nivel nacional, como lo son el recurso humano.

Lo anterior, se fundamenta en que no se invirtió, entre otros aspectos, en una correcta capacitación de los funcionarios de los Tribunales de Familia, ya que según datos recogidos a través de los instrumentos de recolección de información, se llevó a cabo una capacitación del personal a penas unos meses antes de implementarse la Reforma de Familia en todo el país, y sin el tiempo necesario para una buena comprensión de lo que se iba a aplicar, en algunos casos la capacitación solo duro tres días, tiempo indudablemente escaso para conocer los nuevos fundamentos que se trataban de implementar a través de esta política social.

Esta falencia, según lo detectado, fue uno de los principales problemas del por qué los Tribunales no han funcionado según lo estipulado en el proyecto de ley, ya que existió y existe desconcierto de como operar en las diferentes materias de competencia de estos Tribunales, ya que se profundizó en la ley, en la teoría, sin tomar en consideración la práctica o la experiencia vivida por otros países. En Chile no existía tal experiencia, ya que se aplicó la Reforma en todo el país a partir del mes de octubre del año 2005. Esta situación ha generado un desgaste en los funcionarios de los Tribunales de Familia, ya que se vieron enfrentados a un sistema incompleto y en el cual tuvieron que improvisar sus actuaciones, todo esto, por el desconocimiento de su aplicación, consecuencia de la escasa preparación para su correcto funcionamiento.

Por otra parte, la implementación y utilización de tecnologías también han generado inconvenientes con los trabajadores, ya que muchos de ellos pasaron de los Juzgados de Menores a los nuevos Tribunales de Familia, por ende, trajo cambios en su forma de operar, trabajar y desempeñarse dentro del Tribunal. En los Juzgados de Menores, por ejemplo, se estaba acostumbrado a un sistema manual con utilización de expedientes, grandes archivadores, trabajo con

máquinas de escribir, con una estructura secreta, escrita, etc., sin manejar un sistema de registro computacional, como se implementó con la Reforma de Familia. Hoy, tenemos un sistema en línea que comunica a todas las regiones del país, a través de un sistema computacional que mantiene información de todas las demandas y procesos que lleva cada Tribunal.

A pesar de lo importante que ha sido este cambio, en sus inicios provocó una “histeria” colectiva en los funcionarios de los Tribunales de Familia, pues, como se comentó, muchos de ellos, jamás habían utilizado un computador, situación que incomodó y desajustó una estructura aprendida, ya que esta importante herramienta de trabajo en la actualidad es primordial para el correcto funcionamiento del sistema. Debemos agregar, que no solo la tecnología afectó el trabajo en materias de Familia, el hecho de Reformar un sistema, implica cambios en los procedimientos, en los tiempos, en la mentalidad del usuario y del propio trabajador, quienes deben aplicar y ejecutar una estructura de justicia diferente a la cual se llevaba en el país por décadas, el compromiso por tanto, es aun superior ya que se quiere lograr una transformación no solo en el ordenamiento de la estructura de un Estado, también en un cambio de mentalidad en la búsqueda del bien común, a través de conceptos como transparencia e igualdad.

Otro punto a considerar, es que los funcionarios que se van incorporando a los puestos de trabajo de los Tribunales de Familia no han tenido una preparación o capacitación respecto del trabajo de Tribunales, a diferencia de los que ya trabajaban en el sistema antiguo, a quienes prepararon para el cambio y dieron a conocer las bases para el funcionamiento. De esta forma, los propios trabajadores cumplen un rol determinante al interior de cada uno de los Tribunales de Familia, quienes aprovechando su experiencia, buena voluntad y experticia han enseñado y capacitado, a quienes ocupan nuevas plazas de trabajo, de cómo funciona esta nueva Reforma.

Sin duda, la cantidad de trabajadores de los Tribunales de Familia ha sido insuficiente para la cantidad de demandas o denuncias existentes. Esta situación se debe corregir con celeridad para no generar desgaste y estrés en los funcionarios, ya que este, es un punto determinante para mejorar definitivamente el sistema. Ahora bien, se debe hacer presente que no se ha cumplido a cabalidad con los puestos de trabajos propuestos o estipulados en el proyecto de ley, situación que hace aún más vulnerable el sistema de Familia.

Esta problemática de insuficiencia tanto en la capacitación como en la contratación de nuevos funcionarios, ha provocado síntomas visibles en los Tribunales de Familia visitados, sobre todo en el Tribunal de Colina, los cuales se grafican en extensas horas de espera por parte de los usuarios, lentitud de los procesos, en las audiencias, conflictos usuarios versus trabajadores, desmotivación, inseguridad, desconfianza, etc., situaciones que debieran cambiar, teniendo en cuenta que esas problemáticas son justamente a las que se quería atacar o dar solución con esta nueva implementación de hacer justicia en materia de Tribunales de Familia.

Los antecedentes antes comentados, han originado variados problemas al interior de los Tribunales de Familias, ya que los funcionarios son la cara visible de la Reforma, por tanto, son a ellos a quienes los usuarios recriminan y dan a conocer sus molestias por el mal funcionamiento del sistema.

Todos estos inconvenientes, internamente (Tribunales) han generado un aumento considerable de funcionarios con licencias médicas, principalmente por síntomas de estrés, ya que sus horarios de trabajo se han extendido, han tenido que cumplir funciones por las cuales no fueron contratados, han tenido que aprender sobre la marcha un nuevo sistema computacional (SISFA), han debido soportar las molestias de los usuarios, etc.

2. Percepción de Trabajadores

En nuestra investigación logramos recoger importantes antecedentes que no dan a conocer que a pesar de los inconvenientes relativos al proceso de implementación en los que se destacan problemas en las capacitaciones entregadas a los funcionarios de los Tribunales de Familia las cuales fueron realizadas a unas semanas antes de la puesta en marcha de la Reforma y con poco tiempo, en la mayoría de los casos no excedió a una semana, existen percepciones variadas respecto de la Reforma, por parte de los trabajadores de los Tribunales de Familia respecto al proyecto de ley y de su materialización a partir de octubre del año 2005.

Lo anterior se sustenta en las opiniones, actitudes y nivel de satisfacción que estos funcionarios mostraron en nuestras indagaciones al interior de los Tribunales de Familia de las comunas de Pudahuel y Colina.

Respecto a la opinión de los trabajadores, sobre la Reforma de Familia, estos señalan que en el papel es buena, como proyecto, como ley, pese a esto, en la práctica no ha generado la solidez suficiente, ya que se han producido inconvenientes que se han solucionado con el tiempo. De esta forma, el poder judicial ha tenido que realizar modificaciones a los procedimientos y estructura misma de la ley, pues algunos ítems no han sido comprendidos o no han dado los resultados esperados. A partir de estos cambios se ha logrado un mejoramiento sustancial de la Reforma, elevando los índices de opinión de los propios trabajadores quienes en estos cambios ven una ayuda a su labor diaria.

En la misma temática, los funcionarios de los Tribunales de Familia, estiman que se debe generar un cambio de mentalidad no solo en los usuarios, también en los funcionarios, quienes deben entender que estos cambios (Reforma de Familia) son necesarios para agilizar y mantener un sistema que se encontraba agotado y

congestionado. Para producir esta dinámica se debe dejar atrás el antiguo sistema y sumarse de lleno a las iniciativas de esta nueva propuesta.

Importante es comentar que los funcionarios de los Tribunales de Familia, tienen una mejor opinión respecto del futuro de esta Reforma, pues creen que con el tiempo se irán solucionando las diferentes problemáticas e inconvenientes que se han producido, lo que llevará finalmente a una estructura de justicia eficiente y eficaz. Para lograr estos objetivos, como se ha dejado entrever, se deben realizar evaluaciones que permitirán nuevos ajustes y con esto mayor motivación a los propios funcionarios de los Tribunales, quienes comprenderán a cabalidad lo que el poder judicial y el Estado en general quiere de ellos.

Con relación a la actitud existió algo de resistencia, pesimismo y temor al cambio, a la nueva forma de operar, a los contenidos, procedimientos, audiencias, etc., toda una revolución al sistema y tratamiento en materias de Familia. Los trabajadores de los Tribunales de Familia, eran quienes debían poner en marcha los nuevos atributos de la Ley, por tanto, en ellos existía una responsabilidad importante, de materializar esta propuesta de Estado.

Con el tiempo, y una vez generado el cambio, la actitud de los trabajadores fue cambiando, visualizándose notablemente en sus respectivas funciones, sus tareas y responsabilidades eran algo más claras y se comprendió que los conceptos con los cuales hace gala la Reforma eran necesarios no solo para usuarios y trabajadores también para el país. Sin duda, estas cualidades permitieron tener una mejor actitud frente a la nueva judicatura.

Podemos señalar entonces, que con el tiempo ha ido mejorando la actitud por parte de los trabajadores de los Tribunales de Familia, ya que se internalizó la necesidad de la Reforma y para ello se hace imprescindible la disposición y compromiso de todos quienes hacen posible su materialización. El rol de los funcionarios de los Tribunales ha sido destacado, ya que han asumido la

responsabilidad de llevar a cabo esta atractiva política de Estado, para ello, han extendido sus horarios de trabajo, sobre la marcha han aprendido a utilizar el sistema (Reforma), han cambiado en forma radical su forma de actuar (procedimientos de Juzgados de Menores), y en general en aplicar y ejercer lo propuesto por la nueva Ley.

Este cambio de actitud que se ha producido con el tiempo, no es azaroso, se debe a la comprensión de los trabajadores y funcionarios de los Tribunales de que la Ley y sus cambios vienen a generar un bienestar al país, a los usuarios y a ellos mismos, ya que existe un trabajo más ordenado y transparente, que también permite aliviar sus funciones. Entonces, se asume la necesidad de cambiar un sistema colapsado y lleno de falencias por uno que de legitimidad a las temáticas de índole familiar.

Sin duda, la actitud depende de cada uno de los funcionarios que desarrollan sus funciones en los Tribunales de Familia, hacemos presente esto, ya que se visualiza a funcionarios con una actitud negativa frente a estas modificaciones. Esta disposición de los funcionarios se debe, en una parte importante, a que han perdido terreno con la Reforma, sus funciones han perdido el rol que tenían con anterioridad, con ello, fuerza, posición y poder.

De igual forma, encontramos actitud de molestia en funcionarios quienes señalan que a pesar de lo beneficiosa que puede ser esta nueva forma de hacer justicia, sus legisladores no fueron capaces de visualizar o prever las diversas dificultades a las cuales se estaba expuesto. Situación que se ha manifestado en las diferentes modificaciones en la Ley, las cuales han venido a socorrer y contrarrestar las falencias detectadas. Esta situación se podría haber evitado o por lo menos haber tenido menos repercusión, si esta política de Estado, hubiese utilizado tal como en la Reforma Procesal Penal, el concepto de gradualidad en su aplicación, ya que esta forma de implementar la Reforma habría permitido la posibilidad a través de sus evaluaciones de generar cambios puntuales a la Ley

antes de ser implementada en todo el país y con ello, un ahorro importante de recursos en todo nivel.

En cuanto al nivel de satisfacción, los trabajadores de los Tribunales de Familia estiman que la satisfacción respecto del nuevo sistema se ha ido incrementando, ello debido a que se ha evidenciado las buenas propuestas de este nuevo sistema, sin duda estas se ven favorecidas por las modificaciones que se han realizado para cumplir con este fin. Estos cambios, ajustados a la realidad chilena han permitido una mejora del sistema favoreciendo a todos los actores e intervinientes del proceso.

Algunos trabajadores por su parte, hacen hincapié que el buen nivel de satisfacción establecido por la Reforma de Familia se basa en los conceptos que esta ha propuesto o que quiere destacar, como lo son la transparencia, oralidad, publicidad, rapidez, etc., los que han sido determinantes en esta nueva forma de hacer justicia, puesto que todos han entendido que estos conceptos eran necesarios para el bien común de todos los chilenos. Sin duda que estos han influido, ya que se tiene un sistema más ordenado eficiente y eficaz, entregando certeza jurídica a todos quienes quieran dar solución a los inconvenientes generado en el contexto de Familia.

Dentro del estudio también existen partidarios a que el sistema de Familia se debiera fusionar, es decir crear un sistema mixto entre los antiguos Juzgados de Menores con la nueva Reforma de Familia. Esta propuesta de basa en capitalizar los aspectos positivos del sistema antiguo y aplicarlos a esta nueva Reforma. Esta alternativa provocaría un aumento del nivel de satisfacción de los funcionarios de los Tribunales de Familia, pues complementarían su antiguo trabajo con las nuevas propuestas, evitando de esta forma el desajuste provocado con la Reforma, instancias en las que los trabajadores tuvieron que realizar un cambio radical de su forma de operar.

Finalmente, el nivel de satisfacción de los funcionarios de los Tribunales de Familia respecto del funcionamiento de la Reforma se ha visto afectado por las propias funciones que deben ejercer, ya que han cumplido roles por los cuales no fueron contratados. Esta situación se genera por la escasez de personal y por la obligación de cada Tribunal de cumplir con los servicios ofrecidos. Ahora bien, para algunos, sus actividades e incluso profesiones se han desvirtuado con la Reforma de Familia, estiman que sus roles no tienen la importancia de antaño y que no han podido cumplir con ella a cabalidad.

3. Percepción de usuarios

Con relación a la percepción de los usuarios de los Tribunales de Familia respecto de la Reforma, se logró levantar información que nos permite aseverar las siguientes situaciones.

En cuanto a la opinión de los usuarios del sistema de Familia, respecto del funcionamiento de los nuevos Tribunales de Familia, estos estiman que su creación y actuar han sido beneficioso, para dar solución a los diferentes inconvenientes surgidos al interior de la Familia. Esta opinión se fundamenta en los cambios que esta nueva forma de hacer Justicia ha traído al país, ya que viene a mejorar un sistema saturado y congestionado por la cantidad de demandas, escasez de personal, los largos periodos de juicio, un sistema secreto, escrito y burocrático que impedía llevar a buen término los conflictos generados en el contexto de Familia.

En la actualidad poseemos un sistema más ágil, armonioso, ordenado, que entrega certeza jurídica respecto de su actuar. Los conceptos con los cuales trabaja la Reforma de Familia, en los que se destacan la transparencia y oralidad, también han sido un aporte ya que han permitido que los usuarios del sistema tengan, en su mayoría, (63,5%) una buena opinión de la justicia en materia de Familia.

Ahora bien, un grupo intermedio de los usuarios encuestados, opinan que el sistema es regular, pues creen que el sistema posee muchas irregularidades, que los cambios no han sido significativos y que se encuentran con un sistema igual de colapsado.

Es importante señalar que si bien ambos Tribunales de Familia, en cuanto a una opinión positiva se refiere, presentan un porcentaje similar de aprobación, en lo que corresponde a una mala opinión sobre el Tribunal, el correspondiente a Colina presenta un porcentaje que casi duplica al de su par de Pudahuel, esto se analiza según lo que se pudo apreciar al momento de aplicar las encuestas de la siguiente forma:

El Tribunal de Familia de Pudahuel presenta un mayor número de personal, una mejor infraestructura, y sus usuarios presentan una mejor información a nivel general sobre el funcionamiento del Tribunal en comparación con el Tribunal de Familia de Colina, que debido a graves falencias en estos puntos, ve afectado su rendimiento en desmedro de los usuarios que al ser de una zona rural, no tienen los mismos accesos a información que les permita llegar mejor preparados al momento de asistir al Tribunal, donde muchos desconocen el procedimiento al que serán sometidos, incluso muchos otros ni siquiera saben de la existencia de los Tribunales de Familia.

La diferencia en cuanto a personal con que cuenta cada Tribunal, se grafica con rudeza en el Tribunal de Familia de Colina, donde los tiempos de espera que deben afrontar los usuarios llegan a superar en su mayoría las 3 horas, no como en Pudahuel donde las audiencias inician a la hora acordada, y los tiempos de espera no superan los 10 minutos, si a esto se le agrega que la infraestructura en el Tribunal de Familia de Colina, no cuenta con todas las comodidades que la situación amerita, las largas esperas por ser atendidos se vuelven aún más tediosas.

La opinión de los usuarios sobre ambos Tribunales de Familia en estudio, esta basada primero, en una opinión general sobre estos Juzgados, para luego ser desglosada en una escala de variables como la atención que brindan sus funcionarios, en cuanto a información, amabilidad y cercanía se refiere.

Se analizaron además los tribunales en cuanto a la opinión que presentan los usuarios sobre el horario de atención de estos, infraestructura, cantidad de personal.

Sobre el nivel de satisfacción que presentan los usuarios encuestados en ambos Tribunales de Familia, se puede apreciar que del total de los encuestados en Pudahuel un 70,1% manifiesta satisfacción sobre el proceso de su demanda que se esta llevando a cabo, mientras que en el Tribunal de Familia de Colina el porcentaje de satisfacción de los usuarios alcanza un 74,5 %.

La mayoría de los encuestados en ambos Tribunales manifestó su satisfacción basados en la rapidez con que el nuevo sistema resuelve sus causas, en comparación al antiguo sistema judicial, donde los tiempos en que éstas eran resueltas eran mucho mayor a los actuales.

Esta evaluación positiva sobre la satisfacción de los usuarios es claramente un punto a favor de la nueva justicia de familia que justamente, pretende brindar el mejor servicio posible a sus usuarios, en busca de sentencias mas rápidas pero no por eso menos efectivas, al contrario, se aspira a una solución de causas lo mas objetivas y equitativas posible.

Llama notoriamente la atención que en cuanto al porcentaje de insatisfacción, en el Tribunal de Pudahuel (29,9%), sean múltiples las causas que los usuarios señalan incidentes en dicha situación como por ejemplo lentitud del proceso, que es la que presenta un porcentaje mayor con un 14,2 %, se le suma en partes

similares otras causas como incumplimiento de las partes, medidas arbitrarias, faltas del tribunal, que no se garantice la presencia del denunciado, falta de información.

De esto se puede concluir que si bien se ha avanzado bastante en varios aspectos que al momento de iniciar este proceso de reforma eran caóticos y desataron el colapso que tubo a los Tribunales de Familia en tela de juicio, aun quedan muchas falencias que mejorar, y no hay que darse por satisfechos hasta que el funcionamiento de la nueva Justicia de Familia se aplicada tal como sale en el papel.

Al comparar las causas de insatisfacción de los usuarios de ambos tribunales con respecto a sus demandas, nos damos cuenta que la realidad es totalmente distante ya que del total del porcentaje de insatisfacción del Tribunal de Colina (25,5%) los encuestados a diferencia de los del Tribunal de Pudahuel, solo señalan a 2 factores como causantes de dicha situación, como lo son:

- Lentitud en el proceso (21,3%)
- Falta de información (4,3%)

De esto se desprende una alarmante realidad que esta relacionada con la menor dedicación y preocupación que se le entrega a este tribunal al estar localizado en un sector de tipo rural, donde los accesos que tiene la población a la información sobre el accionar de este Tribunal de Familia, son limitados en relación a su par de Pudahuel, por ejemplo para los usuarios es mas difícil acceder a medios de comunicación como televisión, Internet, radios etc, debido a que en su mayoría se dedican laboralmente a trabajar la tierra, u otras funciones similares que los alejan de esta opción de instruirse en materia de justicia de familia.

A esto se le agrega además que el estado le da prioridad a los Juzgados de Familia de Santiago, basta con comparar las instalaciones de ambos tribunales uno como el de Pudahuel ubicado en una zona urbana y otro como el de Colina Ubicado en una zona rural, para darse cuenta de esto.

La diferencia en cuanto a personal, recursos, infraestructura , que se ha notificado en este estudio hace un llamado urgente a descentralizar la preocupación estatal, y llevarla de manera equitativa a todos los Tribunales de Familia, para otorgar beneficio de todos los usuarios sin discriminación.

A partir de todo lo expuesto podemos señalar que se aprueba parcialmente la Hipótesis N° 1 de nuestra investigación, toda vez que los Trabajadores de los Tribunales de Familia de las comunas de Pudahuel y Colina presentan una opinión positiva frente a la Reforma de los Tribunales de Familia, ya que entienden que era necesaria su modificación, ya que el sistema antiguo (Juzgado de Menores) era un sistema lento, deficiente, burocrático, secreto, escrito, etc., conceptos que lo hacían un sistema poco transparente y desactualizado con la realidad en materia de Justicia que vivía el país. En cuanto a los usuarios existe un porcentaje significativo que indica que efectivamente se han realizado cambios que mejorado el sistema de Familia, haciéndolo más expedito y eficiente.

Se rechaza la Hipótesis N° 2, ya que existe un nivel satisfacción negativo por parte de los Trabajadores de los Tribunales de Familia, respecto de la implementación de la Reforma. Se hace presente que existe una opinión positiva sobre la necesidad de cambio y de los conceptos que esta ley profesa, no obstante, no los ha satisfecho su puesta en marcha, en definitiva, la teoría es buena, la práctica no. En cuanto a los usuarios existe un nivel de satisfacción positivo, contrario a lo expuesto en esta hipótesis.

Se rechaza la Hipótesis N° 3, ya que esta señala que los trabajadores de los Tribunales de Familia de ambas comunas contaron con una adecuada capacitación, situación que no fue así, pues se careció de una correcta implementación (capacitación, recursos humanos) relativa a tiempos y formas de preparación para su puesta en marcha. En cuanto a los recursos, efectivamente se cuenta con recursos financieros, materiales, infraestructura, y humanos, no obstante, estos últimos presentan su mayor carencia, puesto que aún no se ocupan o destinan las plazas de trabajo propuesta por ley para cada Tribunal y que estén acordes con la demanda de cada uno de ellos.

Hallazgos de la investigación

Los principales hallazgos de nuestra investigación están orientados y centrados en la diferencia existente entre ambos Tribunales de Familia (Pudahuel y Colina), en todos los ámbitos, ya sea en cuanto a recursos (humanos, materiales, financieros), infraestructura, capacitación, desempeño etc.

Es sorprendente, por decirlo de algún modo, como un Tribunal de Familia ubicado en una zona urbana, en este caso, el que comprende la comuna de Pudahuel, cuenta con una amplia gama de comodidades, tanto para el personal, como para los usuarios. En cambio el Tribunal de Familia ubicado en una zona rural, como el perteneciente a la comuna de Colina, presenta varios déficit, de todo tipo que hace que el servicio entregado sea de menor calidad que el de su par de Pudahuel., todo obviamente en perjuicio de los usuarios. Por nombrar algunos, podemos señalar que las salas de espera son pequeñas, con comodidades reducidas, y escasos recursos mobiliarios.

La falta de preocupación de las autoridades gubernamentales por cumplir uno de sus principales “slogan” como lo es la igualdad para todos, queda en evidencia en nuestra investigación, donde se aprecia, que se da prioridad al Tribunal capitalino por sobre el Tribunal de zona rural.

Que los usuarios del Tribunal de Familia de Colina deban soportar incomodidades, largos tiempos de espera, ya sea tanto en atención como en resolución de causas, entre otras cosas, es un problema no menor, que los encargados de hacer que la nueva Ley de Familia funcione adecuadamente, no han sido capaces de solucionar, ya que no se valida como excusa, que la población del Tribunal de Colina es menor cuantitativamente que la de su par de Pudahuel.

La diferencia en el acceso a la información que tienen los usuarios de ambos Tribunales de Familia, no deja de ser un hallazgo importante en nuestra investigación, al ser la comuna de Colina de carácter rural, donde un porcentaje importante de sus habitantes se dedica a labores propias de la zona, sus posibilidades de informarse sobre nuevos sucesos, hechos, acontecimientos es bastante menor a la que tienen una población urbana, ya sea por carencia de medios de comunicación y acceso a ellos, entiéndase por esto Internet, radio, televisión, u otros, o simplemente por falta de interés de la población, ya sea por motivos laborales, o por impotencia y resignación al ver que siempre la prioridad en asuntos gubernamentales la tiene la población capitalina.

Otro hallazgo significativo tiene que ver con el rol que cumplen los Trabajadores Sociales en esta nueva forma de hacer Justicia de Familia. Estos expresan el como han ido perdiendo protagonismo y cada vez se ven más limitados en sus funciones, en comparación con la labor que desempeñaban en el antiguo sistema judicial.

Antiguamente, en los Juzgados de Menores, tenían una labor que abarcaba tanto el trabajo en terreno como el de oficina, en la actualidad sus funciones se limitan a entregar un informe al Juez, que debe ser escrito y basado en lo que el trabajador social detecta solo en la entrevista con el usuario (demandante o demandado), no existe el trabajo de campo, se ha perdido, por ejemplo, la visita domiciliaria, elemento fundamental, que diferencia e identifica a nuestra profesión. Ésta, ya no se considerada dentro de las obligaciones que tiene el consejero técnico.

Con esto se pierde la oportunidad de conocer en terreno, la realidad, el contexto en el cual se desarrollan tanto la parte demandante, como la demandada. A través de la observación se pueden detectar muchas cosas que son imposibles de apreciar en una sola entrevista, que es precisamente como se hace en los

Tribunales de Familia, que además cuentan con tiempo límite, es decir el Trabajador Social debe tener sumo cuidado con su análisis de la situación y sacar amplias y exactas conclusiones, con muy poca información .

Además de esta situación, dentro de los Tribunales de Familia, el rol de los Trabajadores Sociales, se ha desenfocado de su esencia teniendo que desempeñar labores que poco y nada tienen que ver con nuestra profesión, esto se debe principalmente a carencias del sistema judicial, que obliga por ejemplo a los consejeros técnicos a cubrir cargos administrativos, atención al público, informaciones, etc.

Si bien esta situación, no es responsabilidad directa de los Trabajadores Sociales, sí se tiene como gremio, un alto grado de culpa, ya que se ha caído en la disociación, donde no hay una solidaridad entre colegas, ni una fuerza colectiva a nivel profesional, que permita de algún modo, combatir esta desvalorización de nuestra carrera.

Se ha caído, en algo propio de nuestra sociedad capitalista, que es el individualismo y la pasividad frente a los hechos e injusticias que en ella ocurren, y esa actitud es justamente la contraria que se debe tener en una profesión que ha tenido como esencia a través de su historia, la unión, la organización y la tenacidad para luchar contra todo aquello que sea considerado un exceso o abuso por parte de los entes dominantes a nivel social.

Esto tiene una importante significación, si hacemos alusión a nuestra profesión como Trabajadores Sociales, no obstante, dentro de un consejo técnico existen otras profesiones que de igual forma han perdido su validez e identidad. Creemos firmemente entonces, por el bienestar de las profesiones que en los Tribunales de Familia operan, y mayor aún, por los usuarios de este sistema, que se debe rescatar la esencia de estas profesiones valorando la competencia de cada una,

para generar y aportar en esta nueva forma de hacer Justicia. Los resultados serán positivos, pues tendremos un mejorado clima laboral, más eficientes y eficaces.

El último y quizás más importante hallazgo en nuestra investigación sobre percepción tanto de usuarios como de trabajadores sobre la reforma de familia, tiene que ver precisamente, por llamarlo de algún modo, con la tozudez por parte de las autoridades encargadas de llevar acabo esta reforma, por implementarla a sabiendas que no estaban dadas todas las condiciones necesarias, para que esta fuera desarrollándose de manera eficiente desde un comienzo.

Al contrario, todo el caos que se ha vivido en este proceso de Reforma de Familia, es algo que se pudo haber evitado, postergando la fecha de inicio de esta nueva Justicia de Familia, hasta que se cumplieran todos los requisitos para el optimo desarrollo de esta, pero ya sea por razones políticas, administrativas, u otras, se decidió que se inaugurara el 1ero de octubre de 2005.

Cuesta creer entonces que las personas a cargo de esta nueva ley, no estuvieran en conocimiento de las falencias que esta presentaba, haciendo caso omiso a las señales de alerta, y ahí están las consecuencias, un sistema colapsado que si bien ha ido mejorando paulatinamente, aun presenta serias deficiencias, como se pudo apreciar en esta investigación, sobre todo en los Tribunales de Familia alejados de la capital.

La mejor forma de representar de que fue una mala determinación haber estrenado esta nueva Justicia de Familia de manera apresurada, es que a 4 años de su lanzamiento, ha sido reformada en 4 oportunidades, algo que por ejemplo, no ha ocurrido con la reforma a la justicia penal que fue implementada de manera paulatina, no de golpe como la de Familia.

En síntesis, si esta Reforma de Familia, pretende ser algún día aplicada tal como la ley lo indica, deben seguir haciéndose modificaciones en ella, sobre todo tratando de buscar el equilibrio en todos los Tribunales de Familia, en lo que a su funcionamiento se refiere, independiente de la zona o sector en el cual estén insertos.

Aportes para el Trabajo Social.

Desde la mirada del Trabajador Social es importante ocuparse de la temática de familia, ya que constituye uno de los niveles fundamentales de intervención social de la profesión. Por consiguiente, detenerse en el individuo que presenta una necesidad de ayuda a su grupo familiar, sin prestar atención a cada uno de los miembros de su familia o a ésta como un todo, sin atender al nexo intermedio de ese sistema familiar entre lo individual y lo comunitario, es imposible, sobre todo si esta familia y cada uno de los miembros de esta, se vinculan y desarrollan a diario con la sociedad.

Dentro de esta temática, los profesionales que desarrollan labores en los Tribunales de Familia, deben aplicar conocimientos y completos métodos de intervención con el claro propósito de integrar el contexto total del sujeto de atención. Por tanto, conocer las percepciones (opinión, actitud y nivel de satisfacción), tanto de los usuarios como de los trabajadores de los Tribunales de Familia, ayudará a entender, empatizar, y sin duda propiciar cambios dentro de nuestro entendimiento y proyección de las políticas sociales. Entonces, el tener este tipo de conocimiento se convierte en una base necesaria para todo profesional que quiera intervenir en una problemática de esta índole.

El Trabajo Social por tanto, debe interiorizarse de la Familia, sus tipos, estructuras, necesidades, problemas, etc., y para su intervención, además de las diferentes teorías o corrientes filosóficas, se debe apoyar y orientar por las redes de ayuda, tanto de las que posee la Familia como las del propio profesional, entre las cuales podemos distinguir las de tipo legal, llámese, Policías, Juzgados, Tribunales, Ministerio Público, etc., las que son un aporte al desarrollo de nuestra labor y propósitos de intervención. De aquí se genera la importancia de esta investigación la quiere conocer las percepciones de los intervinientes en el nuevo proceso judicial en materia de Familia, relativos a su funcionamiento. Ello, permitirá entender la propuesta de intervención o formas de trabajo y resolución

de conflictos a nivel país, es decir, que busca, propone y quiere el Estado chileno, para sus ciudadanos, ya que sin duda es la proyección de Familia chilena para el futuro.

De igual forma, resulta interesante identificar como es ponderada esta política de Estado, por los ciudadanos, quienes transformados en usuarios utilizan esta herramienta para zanjar sus diferentes disfunciones de orden familiar.

Ahora bien, este trabajo no solo permite conocer a los Tribunales de Familia como propuesta de Gobierno, también como esta se aplica, teniendo en cuenta a sus principales actores, quienes a través de sus versiones entregarán una visión de cómo se emplea en la práctica y lo que ellos esperan para que ella mejore o logre mejores resultados. Esto, se transforma en la lógica del Trabajo Social, ya que sus múltiples roles como profesional orientador, educador, ejecutor (programas, proyectos, actividades), planificador, etc., le permiten ser un evaluador de la realidad y desde aquí entregar una versión sobre la actualidad en materia de Familia.

Se debe considerar a los Tribunales de Familia, como ya se expresó, como una fuente de información respecto de nuestra cultura de país, y además como una necesaria herramienta de trabajo, sobre todo si consideramos a la Familia como uno de los principales focos de atención en nuestra intervención profesional.

Se trata de aplicar el trabajo social como una síntesis de conocimientos de las ciencias sociales en cuyo contexto la familia se analiza como una unidad psicosocial, biológica, histórica, jurídica, antropológica que moviliza elementos personales y relacionales de todo tipo que implican lo interno y lo externo a la familia en el tiempo y en el espacio en cuanto a sentimientos, actitudes, comportamientos, génesis, costumbres, tradiciones, normas, valores, leyes jurídicas, recursos materiales y humanos, técnicos , servicios sociales, etc. (Caballero, Guzmán Miranda, 2003).

Dentro de este trabajo con Familia se hace fundamental entonces, prestar la orientación necesaria, dentro de las posibilidades de resolución de conflictos existentes, para llevar a buen término las diferentes necesidades presentadas por los individuos. Una de estas, es la que nos entrega el Estado chileno a través de los Tribunales de Familia, instancia que recoge los intereses de las personas a través de la formalidad de demandas, las que traen consigo, peticiones, requerimientos, prestaciones, derechos, obligaciones, etc.

A partir de lo anterior, el interés del Trabajador Social, se debe centrar no solo en el campo ocupacional que nos pueda entregar este sistema judicial, sino en la herramienta de trabajo que esta significa, entendiéndose por ello, la vía legal de dar cumplimiento a los derechos y obligaciones de todos los integrantes de la Familia. Para ello, debemos ser capaces de identificar, ponderar, evaluar y guiar las diferentes experiencias presentadas (problemáticas), con el propósito de generar una correcta intervención desde el plano familiar. En consecuencia, el aspecto legal será fundamental para esta correcta atención, lo que trae consigo la responsabilidad profesional de actualizar conocimientos legales respecto a modificaciones y/o reformas de las diversas políticas sociales.

Respecto a lo anterior, también se plantea un desafío en nuestra profesión, ya que la labor del Trabajador Social se centra en la aplicación o ejecución de las políticas sociales, situación que se debiese complementar con una mayor participación por parte de estos profesionales en la planificación de los diversos proyectos sociales (en este caso Reforma), ya que la carrera nos entrega la posibilidad de insertarnos en los sectores donde normalmente se aplican o están orientadas estas normativas, conocimientos que debiesen ser aprovechados para incidir y tener un pronunciamiento válido, frente a las autoridades gubernamentales y/o privadas. Esta facultad la entrega la constante interacción con la ciudadanía (contactos cara a cara, visitas domiciliarias, herramientas de recolección de información, etc.), la dinámica y el propio reconocimiento de la gente de la labor de la profesión y la entrega de sus profesionales.

Un hecho del cual no debemos olvidar, es que los constantes que cambios que presenta la sociedad, asociados a la modernidad y el desarrollo, sin duda han repercutido en la Familia contemporánea. Ajustarse a estos cambios no ha sido fácil, no obstante el Estado, también debe acoplarse y ser previsor de cómo estos afectan a sus ciudadanos, de aquí nace entonces la obligación de ajustarse a las necesidades del país y promover estrategias que se condigan con los estándares internacionales a los cuales esta suscrito el país. Esta nueva forma de justicia de Familia, viene a englobar todos estos cambios y posicionarnos como un Estado moderno y eficiente.

En definitiva, los aportes de esta investigación se centran en los desafíos (mayor participación, constante actualización de las políticas sociales), en la importancia de la labor del Trabajador Social, dentro de los Tribunales de Familia, como Consejero Técnico, como también en el conocer las dinámicas de estos Tribunales, para prestar una adecuada orientación y si es necesario un correcto acompañamiento de quienes necesiten de esta herramienta legal para la resolución de conflictos. La temática de familia es amplia y no exenta de dificultades por tanto se debe abordar con rigurosidad.

Bibliografía

- Amat, R (2007) La contabilidad y gestión como instrumento de control. Documento 2, serie de principios de contabilidad y gestión Barcelona, Ariel.
- Ander – Egg, E. (1995) Técnicas de Investigación Social (24 A Edición). Buenos Aires
- Annas, J (1996) Las Mujeres y la Calidad de Vida: ¿Dos Normas o Una? en M. Nussbaum y A. Sen (compiladores). La Calidad de Vida, Fondo de Cultura Económica, México, D.F.
- Aravena, L (2005) Tribunales de Familia: Aspectos orgánicos - mediación – consejo técnico Primera Edición Editorial Lexis Nexis, Chile.
- Arriagada, I (2001) Estructuras familiares, trabajo y Bienestar en América Latina División de Desarrollo Social. CEPAL. Santiago, Chile.
- Arriagada, I, Mathivet (2007) Familias y políticas públicas en América Latina: Una historia de desencuentros Comisión Económica para América Latina y el Caribe .CEPAL. Santiago, Chile

- Baeza, G, Pérez, J (2005) Los Nuevos Tribunales de Familia: Procedimiento ordinario. Editorial: Santiago, Chile, Lexis Nexis.
- Barberá , E y Molero, C (1996) Marco conceptual e investigación de la Motivación humana, Universidad de Valencia, España.
- Barudy, J. (2000) Violencia agresiva y violencia ideológica en la fenomenología humana. Sociedad chilena de sicología clinica Santiago, Chile
- Caballero y Guzmán (2003) Psicología Importancia del trabajo Social con la familia .
- CEPAL (1995) (2004) "Familias latinoamericanas en transformación: desafíos y demandas para la acción pública"
- Danhke (1989) Investigación y comunicación. En C. Fernández-Collado y G.L. Danhke (comps). La comunicación humana: ciencia social. México: McGraw-Hill, 385-454.
- Datos Estadísticos (2008 - 2009) Tribunales de Familia de las comunas de Pudahuel y Colina.

Diccionario Enciclopédico (1995)	Diccionario Enciclopédico, Editorial México: Santillana.
Etzioni, A. (1990).	La nueva regla de oro: comunidad y moralidad en una sociedad democrática. Ediciones Paidós Ibérica.
Editorial Jurídica de Chile,(2004)	Manual de Tribunales De Familia.
Feldman, R. (1999)	Psicología. México D.F.: Mc Graw Hill.
Fishbein, Ajzen y Oskamp (1975)	Teoría de la acción razonada Editorial Sopec SA.
Gubbins, V. (xxx)	La familia chilena en el contexto de la modernidad. Academia Judicial de Chile, Santiago.
Gyarmati (1992)	Reflexiones teóricas y metodológicas en torno a la participación. Chile, estudios sociales, N° 73.
Heckhausen, H (1977)	La motivación de logro y su construcción: un modelo cognoscitivo, motivación y emoción, Berlín, Springer-Verlag.
Hernández Sampieri, R. Fernández Collao, C Baptista, P (2004)	Metodología de la Investigación Tercera Edición. Editorial: Imprentor S.A México.

- Hidalgo, C (2004). Reformas a la formación y efectos del matrimonio en la nueva ley. Revista del abogado. Editorial Gaviota Santiago, Chile.
- Instituto de estudios judiciales (2009) Régimen jurídico de la adopción. Editorial Gaviota. Santiago, Chile.
- Jelin, E (2004) Educación y memoria, la escuela elabora el pasado, Editorial Madrid. Madrid
- Jodelet D.(1986) La representación social: fenómenos, concepto y teoría.. Barcelona, Ediciones Paidós.
- Kuhl, C (1986) Manual de motivación y emoción, Buenos Aires, Centro de Estudios Ramón Areces.
- Larrain, S. (2004). Los consejos técnicos en la nueva judicatura de familia. Editorial Libromar Santiago, Chile.
- Levi, S (1988) Historia de la familia, Alianza Editorial, Madrid.
- Ley Nº 19.968 (2005) Diario Oficial de Chile, Santiago.
- Lizama, R (2000) Atención terapéutica con hombres que ejercen violencia conyugal.

- Lozano, M y Fuentes, F (2007) El valor de la empresa de Internet y la calidad del servicio ofrecido, Editorial Norma, Colombia.
- Martínez, M (2006) Nuevo derecho matrimonial. Editorial Dykinson, Santiago, Chile.
- Maslow, A. (1954) Jerarquización de las necesidades, editorial Cairós. Barcelona.
- Matlin, W y Foley , J (1996) Sensación y percepción. México: Prentice Hall
- Maturana, H(1999) Transformación en la convivencia
Primera edición
Dolmen ediciones. Santiago, Chile
- Merleau-Ponty, M (1945) Fenomenología de la percepción, París, Gallimard.
- Milbrath, LW (1978). Indicadores de calidad ambiental". Informes y documentos en las Ciencias Sociales, N° 38. Editorial Springer, Chicago.

Moscovici, S (1984)	El fenómeno de las representaciones sociales, Cambridge, Inglaterra: Prensa de Universidad de Cambridge.
Neisser, U (1999)	Psicología cognoscitiva, percepción subliminal, conocimiento, percepción y cognición. México, Trillas.
Parazuraman, Zeithaml y Berry (1985)	Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la calidad futura, New Yersey, Journal of marketing.
Pérez Serrano Gloria. Pérez – G. (1994)	Investigación Cualitativa: Retos e Interrogantes. Editorial La Muralla. S.A.
Poder judicial Chile	Procedimientos especiales (Sin autor)
Poder judicial Chile	Procedimiento ordinario ante los Juzgados de Familia. (Sin autor)
Podevin Francois (2001)	Síndrome de alineación parental.
Real Academia Española (ed.) (2006)	Diccionario de la lengua española, Madrid, Santillana.
Rock, I (1985)	La percepción, Barcelona, España, editorial labor.

- Ruiz –Olalla M (2001) Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos, España, Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas.
- Sarquis, C. (1999) Introducción al Estudio de la Pareja Humana, Facultad de Ciencias Sociales; Ediciones Universidad Católica de Chile, Segunda Edición.
- Tajfel, H (1959) Grupos humanos y categorías sociales :estudios en psicología social, Cambridge Inglaterra: Prensa de la Universidad de Cambridge.
- Universidad Carlos III (2007) Introducción a la psicología, una perspectiva histórica. Madrid, Algaída.
- Universidad Miguel Hernández, (1998) Las "Siete Herramientas" para la Calidad en la UMH:
- Vigotsky, L (1925) La psicología del arte. Editorial PAIDOS. Barcelona, España
- Wainerman Catalina (2003) Familia y trabajo. Prácticas y representaciones. Editorial de Belgrano. Buenos Aires.

Fuentes Electrónicas.

- Banco Interamericano de Desarrollo. Modernidad del estado.
<http://www.bcn.cl/carpetatemasprofundi/modernidad-estado-corrupción>
(consultada el 7 de Diciembre del 2008)
- Bates, L (2005) Consulta jurídica
http://consultajuridica.blogspot.com/2005_10_01_archive.html.
(consultada el 12 de Agosto de 2008)
- Caminal J (2001) Revista calidad asistencial
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2831842>.
(consultada el 24 de julio de 2008)
- Casas, L, Duce, M, Marín, F, Riego, C (2007) El funcionamiento de los nuevos Tribunales de Familia: resultados de una Medicina de familiares
<http://www.medicinadefamiliares/Protocolos/violenciaintrafam.pdf>
(consultada el 24 de agosto del 2009)
- Coomaraswamy, A (s/d) Conceptos de Familia
<http://www.mightyforos.com/home/foros/viewtopic.php?f=29&p=37186>
(consultada el 18 de mayo del 2008)

- Contexto para la creación de los Tribunales de Familia (2007) Creación de los Tribunales de Familia.
<http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s0700122002000200013=sciarttext>
(consultada el 16 de enero del 2009.)
- Ecovisiones (2009) Violencia intrafamiliar.
<http://www.ecovisiones.cl/informacion/tiposdeviolencia.htm>
(consultada el 12 de marzo de 2009).
- Heckhausen (1987) Modelos explicativos en psicología de la motivación, revista electrónica de motivación y emoción.
<http://reme.uji.es/articulos/abarbe7630705102/texto.html>
(consultada el 20 de noviembre de 2008).
- Ley Chile (2008) Leyes de Chile.
<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=229557>
(consultada el 06 de septiembre del 2008).
- Ley de matrimonio civil en Chile (2004) Matrimonio Civil.
<http://www.codigocivil.org/archivado/>
(consultada el 25 de julio del 2009).

- Maltrato Intrafamiliar (2008) Violencia intrafamiliar.
<http://www.blogger.com/feeds/79342679065/posts/default>.
 (consultada el 6 de julio del 2009.)
- Maslow, A. (1954) Pirámide. <http://es.wikipedia.org/piramide>
 (Consultada el 26 de octubre del 2008)
- Ministerio de Justicia (2008) Tribunales de Familia.
www.ministeriodejusticia.cl
 (consultada el 05 de Octubre de 2008).
- Ministerio de Justicia (2009) Antecedentes Reforma de Familia.
<http://www.minjusticia.cl/rpp/antecedentes.php>.
 (consultada el 16 de enero del 2009)
- Municipalidad de Colina (2009) Comuna de Colina.
<http://www.colina.cl/htm/lacomuna/htm>
 (consultada el 24 de Abril de 2009).
- Municipalidad de Pudahuel (2009) Comuna de Pudahuel
http://www.mpudahuel.cl/sitio/index.php?option=com_frontpage&Itemid=1
 (consultada el 24 de Abril de 2009).
- Ortiz. M, Padilla, M., (2008) Diseño de intervención en funcionamiento Familiar.
<http://www.psicolatina.org/tres/intervención.html>.
 (consultada el 22 de Abril de 2009)

- PenttiRoutio; (2007) Métodos de Investigación.
<http://www2.uiah.fi/projects/metodi/277>
(consultada el 16 marzo de 2009)
- Pérez Yoma, E (2009) Tribunales de Familia.
<http://www.minjusticia.cl/rpp/antecedentes/58957>
(consultada el 22 de mayo del 2009)
- Poder judicial (2009) Reforma Judicial
<http://www.poderjudicial.cl>
(consultada el 08 de octubre de 2008)
- Scielo Chile (2008) Los Tribunales de Familia.
www.scielo.cl
(consultada el 26 de abril de 2008)
- Solanas, J (1993) <http://www.wikilearning.com/monografia/lamotivacionyelcomportamiento>
(consultada el 19 de mayo del 2009.)
- Transacción de alimentos (2009) Derecho de alimentos.
<http://www.gyoabogados.cl/>
(consultada el 28 de agosto del 2009).
- Vargas, J (2007) Medicina Social.
<https://www.ucursos.cl/medicina/2007/0/>

Mintcli2/1materialalumnos/previsualizar
(consultada el 6 de mayo del 2008)

Vargas, M. (2006)

Investigación exploratoria.
http://www.udp.cl/derecho/cij/publicaciones/InformeTribunalesdeFamiliaUDP_Final_%202%201.pdf.
(consultada el 24 de Septiembre de 2008).

Von Helmholtz, H (1863)

Sobre las sensaciones de tono como base fisiológica para la teoría de la música.
<http://enciclopedia.us.es/index>.
(consultada el 4 de abril del 2008)

Walter (1979)

Violencia intrafamiliar.
<http://www.justiciaygenero.org/nov07/Publicaciones/tutoriaviolencia/lectura>
(consultada el 16 de julio del 2009.)

ANEXOS

	relación a una situación determinada.			
Percepción	<p>La percepción es un proceso mediante el cual los individuos otorgan significado al entorno, a través de una organización e interpretación de diversos estímulos, información o situaciones, dentro de una experiencia psicológica.</p> <p>Tenemos así, que la percepción es el primer proceso cognoscitivo, a través del cual los sujetos captan la información, por medio de los sistemas sensoriales y permiten que éste</p>	<p>La percepción dentro de este estudio será definida como el proceso mediante el cual los usuarios y trabajadores de los Tribunales de Familia en estudio otorgan significado al entorno, a través de una organización e interpretación de diversos estímulos, información o situaciones, dentro de una experiencia psicológica. Desde este punto de vista es que, se investigará la representación que tienen los individuos de los nuevos tribunales de Familia,</p>	<p>- Percepción referente a la existencia de una reforma a los Tribunales de Familia.</p> <p>- Percepción de los productos y servicios emanados desde la Reforma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Buena - Regular - Mala - Buena - Regular - Mala

	forme una representación de la realidad.	cuya información ha sido captada a través de los sistemas sensoriales que posee cada uno.		
Opinión	Grado de posesión de la verdad respecto de un conocimiento que se afirma como verdadero sin tener garantía de su validez. Se contrapone a la certeza como posesión plena de la verdad que se afirma sin sombra de duda acerca de su validez.	Grado de posesión de la verdad de los usuarios y trabajadores de los Tribunales de Familia de Pudahuel y Colina, respecto del conocimiento que poseen debido a la experiencia obtenida durante el proceso de cambio a los nuevos Tribunales.		<ul style="list-style-type: none"> - Buena - Regular - Mala

Encuesta.

La presente encuesta se enmarca en el proyecto de Tesis de alumnos de Trabajo Social, de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, quienes desean conocer la percepción de los usuarios de los Tribunales de Familia, respecto de la nueva Reforma de Familia.

1.- Edad

2.- Sexo

3.- Tribunal

4.- Motivo por el cual asiste al tribunal

5.- ¿Ha asistido anteriormente a este u otro Tribunal de Familia?

Si _____ No _____

6.- ¿En que calidad? Denunciante _____ Denunciado _____

7.- ¿Cuanto sabía de los nuevos Tribunales de Familia?

_____ Mucho

_____ Regular

_____ Poco

_____ Nada

8.- ¿Como calificaría la atención en este Tribunal?

_____ Muy buena

_____ Buena

_____ Regular

_____ Mala

_____ Muy mala

9.- ¿Ha recibido la información necesaria para una correcta atención?

Si____ No____

10.- ¿Ha quedado satisfecho con el proceso de su demanda?

Si____ No ____ ¿Por qué?

11.- ¿Cual es su opinión general sobre este Tribunal de Familia?.

____ Muy buena

____ Buena

____ Regular

____ Mala

____ Muy mala

12.- ¿Se han cumplido sus expectativas con respecto a su demanda?

Sí____ No____ ¿Por que?

13.- ¿Considera que el personal ha sido amable, cordial y respetuoso con ud.?

Sí____ No____ ¿Por que?

14.- ¿Se han cumplido los plazos estipulados y/o prometidos?

Sí____ No____ ¿Por qué?

15.- ¿A su juicio el horario de atención es suficiente para atender las demandas de los usuarios?

Sí____ No____ ¿Por qué?

16.- ¿El personal se esfuerza en comprender a los usuarios y muestra cercanía?

Sí____ No____ ¿Por qué?

17.- ¿Como calificaría la infraestructura del tribunal?

____ Muy buena

____ Buena

____ Regular

____ Mala

____ Muy mala

18.- ¿Que recomendaría ud para mejorar el servicio en los tribunales de familia?. Elija dos de las siguientes opciones.

____ Implementar mejor infraestructura

____ Disponer de mayores recursos

____ Designar más personal en cada una de las funciones del Tribunal.

____ Brindar una mayor y mejor capacitación al personal

____ Disminuir los tiempos de espera en la atención.

____ Rapidez en la resolución de causas

Entrevista.

La presente entrevista se enmarca en el proyecto de Tesis de alumnos de Trabajo Social, de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, quienes desean conocer la percepción de los trabajadores de los Tribunales de Familia, respecto de la nueva Reforma de Familia.

1. ¿Cree usted que tuvieron una capacitación adecuada para poder desempeñar sus labores de manera eficiente en los nuevos Tribunales de Familia?.
2. ¿Usted considera que las capacitaciones fueron realizadas en el periodo y con el tiempo necesario?.
3. ¿A su juicio cuales son las principales falencias y virtudes que presenta la nueva Reforma de Familia en lo que respecta a su implementación?.
4. ¿Cuáles son las principales fortalezas y debilidades del nuevo sistema de Familia, respecto del antiguo?.
5. ¿Cual sistema prefiere Nuevo o Antiguo?. Nuevo_____ Antiguo_____
Por que?_____
6. ¿Cree usted que este Tribunal de Familia cuenta con los suficientes recursos humanos, materiales y financieros para desarrollar una correcta labor?.
7. ¿Ha debido cubrir carencias del sistema desempeñando nuevas funciones, además de las que le fueron designadas en un principio?
8. En la actualidad ¿Cuál es su visión sobre los tribunales de familia?