



**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN Y POST-GRADO
FACULTAD DE ADMINISTRACION PÚBLICA
MAESTRÍA EN POLITICAS, PROMOCIÓN E INTERVENCIÓN
FAMILIAR**

**LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO ALTERNO EN LA RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS FAMILIARES EN EL DISTRITO DE SAN MIGUELITO,
CORREGIMIENTO DE BELISARIO FRÍAS, COMUNIDAD DE TORRIJOS CARTER,
EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ 2016.**

PRESENTADO POR:

ORLANDO XAVIER AVILA RIVAS
8-465-940

Trabajo presentado como
requisito para optar por el
Grado de Maestría en
Políticas, Promoción e
Intervención Familiar.

54

FIRMA DEL JURADO

ASESORA

FECHA

MIEMBRO

FECHA

MIEMBRO

FECHA

08 FEBR 2019

Donado por el autor

DEDICATORIA

A mi madre, Ana Matilde Rivas Villarreal por su constante sacrificio para que sus tres hijos sean hombres de bien, a mi Abuela, Petra María Villarreal (Q E P D) que donde quiera que esté, siempre me protege y me cuida

AGRADECIMIENTO

A Lizeth Mena por su valioso apoyo, a mi profesora asesora, Alicia González y a mis grandes amigos, Enrique Morgan y Juan Carlos Ortega, así como a Maricel Archibold quienes siempre estuvieron allí para animarme a culminar mi tesis

RESUMEN

La utilización de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos goza de gran aceptación a nivel de nuestra sociedad

Es importante señalar que en el marco de la Ley 15 del 22 de mayo de 2006 modifica, adiciona y restituye artículos del decreto Ley 5 de 1999, que establece el régimen general de arbitraje de la conciliación y de la mediación. En nuestro sistema se han venido desarrollando programas de Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos” que han permitido promover la Negociación, la Mediación, la Conciliación y el Arbitraje

Por ello la propuesta de creación de un Centro de Mediación con especialidad en Familia no solo beneficiaría un sector en específico como Torrijos Carter, sino que tendría un alcance al Distrito de San Miguelito, beneficiando así a los usuarios que muchas veces no cuentan con dinero suficiente para poder buscar ayuda profesional y así resolver sus conflictos familiares

Este Centro de Mediación generará espacios y oportunidades para estudiar la naturaleza de los conflictos en el contexto de nuestra sociedad, contribuyendo a la utilización de alternativas constructivas para convertir los conflictos en oportunidades de desarrollo, tanto para los ciudadanos, como para las organizaciones y comunidades

ABSTRACT

The use of Alternative Dispute Resolution Mechanisms is widely accepted at the level of our society

Importantly, within the framework of Law 15 of 2006 May 22, 2006 Modifies, adds and returns articles of Decree Law 5 of 1999, which establishes the general arbitration regime of conciliation and mediation in our system have been developing Alternative Mechanisms for Conflict Resolution ", which has allowed to promote Negotiation, Mediation, Conciliation and Arbitration

The proposal for the creation of a Mediation Center with a family specialty would not only benefit a specific sector such as Torrijos Carter, it would have a greater reach among the District of San Miguelito, thus benefiting users who often do not have enough money to be able to Slip to a seek help to your family conflicts

This Mediation Center will generate spaces and opportunities to study the nature of conflicts in the context of our society, contributing to the use of constructive alternatives to turn conflicts into development opportunities, both for citizens and for organizations and communities

INDICE GENERAL

HOJA DE APROBACIÓN	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
RESUMEN	V
ABSTRACT	VI
ÍNDICE GENERAL	VII
ÍNDICE DE CUADROS	XIV
ÍNDICE DE GRÁFICAS	XVI
INTRODUCCIÓN	XVIII

CAPÍTULO I

ASPECTOS METODOLÓGICOS

1 1 Antecedentes	2
1 2 Planteamiento del problema	5
1 3 Preguntas de investigación	11
1 4 Justificación	16
1 5 Objetivos de la investigación	18
1 5 1 Objetivo general	18
1 5 2 Objetivos específicos	18

1 6	Hipótesis	19
1 7	Cobertura	19
1 8	Metodología	19
	1 8 1 Observación	19
	1 8 2 Encuestas	21
1 9	Limitaciones del programa	21
1 10	Tipo de estudio	21
1 11	Población	22
1 12	Muestra	22
1 13	Instrumento de recolección de datos	23
1 14	Fuentes de recolección de datos	23
1 15	Cuadro de cobertura de investigación	24

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2 1	Familia	28
	2 1 1 Derecho de familia	29
2 2	El Conflicto	30
2 3	Conflictos funcionales y disfuncionales	32
	2 3 1 Conflictos funcionales	32
	2 3 2 Conflictos disfuncionales	33

2 4 Elementos y principios del conflicto	33
2 4 1 Elementos	34
2 4 2 Principios claves	34
2 5 Analisis del conflicto	34
2 5 1 Etapas o fases de un conflicto	35
2 6 Medios alternativos de solución de conflictos	36
2 7 Marco conceptual	41
2 7 1 Acuerdo	42
2 7 2 Adversarial	42
2 7 3 Arbitraje	42
2 7 4 Cliente	42
2 7 5 Competencia	42
2 7 6 Conciliación	43
2 7 7 Conflicto	43
2 7 8 Divorcio	43
2 7 9 Encuesta	43
2 8 Familia	44
2 8 1 Guarda	44
2 8 2 Intervención	44
2 8 3 Juicio	45
2 8 4 Matrimonio	45
2 8 5 Mediación	45
2 8 6 Mediación familiar	46

2 8 7	Mediador	46
2 8 8	Mediadores familiares	46
2 8 9	Métodos alternos	46
2 9	Negociación	47
2 9 1	Problemas sociales	47
2 9 2	Referencia	47
2 9 3	Resolución	47
2 9 4	Trabajo Social	47
2 9 5	Violencia doméstica	48
2 10	Marco referencial	48
2 10 1	Misión	48
2 10 2	Visión	49
2 10 3	Funciones	49

CAPÍTULO III

MEDIACIÓN FAMILIAR 52

3 1 Tipos de Mediación 52

3 1 1 Mediación Familiar 52

3 1 2 Mediacion Comunitaria 54

3 1 3 Mediación Penal 55

3 1 4 Mediación Laboral 56

57

3 2 Ventajas de la Mediacion	59
3 3 Principios de la Mediación	62
3 4 Características de la mediacion	66
3 5 Casos recomendables para la mediación	69
3 6 Modos para acceder a la mediación	72
3 7 Fines de la Mediacion	79
3 8 Centros de Mediacion	80
3 9 El mediador	82
3 9 1 Funciones del mediador	83
3 9 2 Objetivos del mediador	85
3 9 3 Requisitos para ejercer de mediador	86
3 9 4 Tecnicas y habilidades de la Mediación	87
3 9 4 1 Escucha activa	87
3 9 4 2 Reenmarcación de frases negativas	87
3 9 4 3 Realizar preguntas	88
3 9 4 4 Equilibrio del poder	88
3 9 4 5 Gestionar la ira y las emociones fuertes	88
3 9 4 6 Resolver el estancamientos con intervenciones	89
3 9 4 7 Velar por la eficacia del resultado del proceso	89
3 10 Fases del proceso del mediador	90
3 11 Mediación en Trabajo Social	91
3 12 Competencias en Mediación para el Trabajo Social	92
3 12 1 Competencias generales	92

3 12 2 Competencias específicas	92
---------------------------------	----

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

	95
4 1 Características generales de los encuestados	96
4 1 Edad	96
4 2 Sexo	98
4 3 Nacionalidad	99
4 4 Estado civil	101
4 5 Características educativas	104
4 6 Características de la vivienda	107
4 7 Aspectos de la familia	110
4 8 Aspectos económicos	113
4 9 Opinión de los usuarios de la mediación	116
4 10 ¿Quién lo refirió al Centro de Mediación?	119
4 11 ¿Quién lo acompañó al Centro de Mediación?	122
4 12 ¿Qué la motivo asistir al Centro de Mediación?	125
4 13 ¿Qué esperaba del Centro de Mediación al acudir a este?	127
4 14 ¿Cuál era la importancia de los Centros de Mediación Familiar?	130
4 15 Los Centros de Mediación Familiar son una buena alternativa en los conflictos familiares	132

4 16 ¿Cuántas veces ha asistido un Centro de Mediación?	134
4 17 ¿Como calificaría los servicios del programa de mediación?	135
4 18 Considera eficiente los Centros de Mediación	138
4 19 Si tuviera que cambiar algo de los Centros de Mediación que sugiere	140
4 20 Cree usted que la mediación familiar ayudaría a mejorar las relaciones en su hogar	143
4 21 Considera usted la mediación familiar	145
4 22 Conoce algún otro servicio o programa alternativo en la resolución de conflictos familiares	147
4 23 Recomendaría a otras familias la mediación en los casos de conflictos familiares	149
4 24 ¿Qué otra alternativa considera usted para mejorar las relaciones familiares?	151
Propuesta	153
Conclusiones	171
Recomendaciones	173
Bibliografía	175
Anexos	180

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro #1 Edad de la población encuestada	96
Cuadro #2 Sexo de la población encuestada	98
Cuadro #3 Nacionalidad de la población encuestada	99
Cuadro #4 Estado civil de la población encuestada	101
Cuadro #5 Aspectos educativos de la población encuestada	104
Cuadro #6 Tipo de vivienda de la población encuestada	107
Cuadro #7 Tipo de familia encuestada	110
Cuadro #8 Ingresos familiar de la poblacion encuestada	113
Cuadro #9 ¿Cuál es la causa por la que asistió al Centro de Mediación?	116
Cuadro #10 ¿Quién lo refirió al Centro de Mediación?	119
Cuadro #11 ¿Quién lo acompañó al Centro de Mediación?	122
Cuadro #12 ¿Qué la motivo asistir al Centro de Mediación?	125
Cuadro #13 ¿Que esperaba del Centro de Mediación al acudir a a este?	127
Cuadro #14 ¿Cuál es la importancia de los Centros de Mediación Familiar?	130
Cuadro #15 Considera que los Centros de Mediación son una buena alternativa en los Conflictos Familiares	132
Cuadro # 16 ¿Cuántas veces asistió a un Centro de Mediación?	134

Cuadro #17 ¿Cómo calificaría los servicios del programa de Mediación?	135
Cuadro #18 Considera eficiente los Centros de Mediación	138
Cuadro #19 Si tuviera que cambiar algo de los Centros de Mediación que cambiaría	140
Cuadro #20 Cree usted que la Mediación Familiar ayuda a mejorar las relaciones en su hogar	143
Cuadro #21 Considera la Mediación en temas de familia	145
Cuadro #22 Conoce algún otro servicio o programa alternativo en la resolución de conflictos familiares	147
Cuadro #23 Recomendaría a otras familias la Mediación en los casos de conflictos familiares	149
Cuadro #24 Qué otra alternativa considera usted para mejorar las relaciones familiares	151

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Grafica #1 Edad de la población encuestada	96
Grafica #2 Sexo de la población encuestada	98
Grafica #3 Nacionalidad de la población encuestada	99
Grafica #4 Estado civil de la población encuestada	101
Grafica #5 Aspectos educativos de la población encuestada	104
Grafica #6 Tipo de vivienda de la población encuestada	107
Grafica #7 Tipo de familia encuestada	110
Grafica #8 Ingresos familiar de la población encuestada	113
Grafica #9 ¿Cuál es la causa por la que asistió al Centro de Mediación?	116
Grafica #10 ¿Quién lo refirió al Centro de Mediación?	119
Grafica #11 ¿Quién lo acompañó al Centro de Mediación?	122
Grafica #12 ¿Qué la motivo asistir al Centro de Mediación?	125
Grafica #13 ¿Que esperaba del Centro de Mediación al acudir a este?	127
Grafica #14 ¿Cual es la importancia de los Centros de Mediación Familiar?	130
Grafica #15 Considera que los Centros de Mediación son una buena Alternativa en los Conflictos Familiares	132
Grafica # 16 ¿Cuántas veces ha asistido un Centro de Mediación?	134
Grafica #17 ¿Cómo calificaría los servicios del Programa de Mediación?	135
Grafica #18 Considera eficiente los Centros de Mediación	138
Grafica #19 Si tuviera que cambiar algo de los Centros de Mediación que cambiaría	140

Grafica #20 Cree usted que la mediación familiar ayuda a mejorar las relaciones en su hogar	143
Grafica #21 Considera usted la Mediación familiar	145
Grafica #22 Conoce algún otro servicio o programa alternativo en la resolución de conflictos familiares	147
Grafica #23 Recomendaría a otras familias la Mediación en los casos de conflictos familiares	149
Grafica #24 Qué otra alternativa considera usted para mejorar las relaciones familiares	151

INTRODUCCIÓN

Desde el inicio de los tiempos, la sociedad se ha visto enfrentada a numerosos y diversos tipos de conflictos, insertándose estos en la cotidianidad de nuestras relaciones humanas. La evolución de la sociedad y el cambio en la forma de enfrentar los conflictos sociales, es un proceso que no ha terminado.

En medio del arco de conflictos sociales se encuentran aquellas que surgen de la institución de la sociedad, la familia.

Para enfrentar los conflictos, la mayoría de los mecanismos legales contemplan la intervención de terceros en la resolución de los mismos, no considerando el protagonismo que las personas pudieran tener en el manejo de éstos.

En nuestro país, los mecanismos de resolución de conflictos familiares, se han caracterizado por desarrollarse en un ámbito que casi es adversario, limitando la posibilidad de las personas de manejar sus conflictos en forma pacífica, contribuyendo al deterioro y ruptura del sistema familiar.

En medio de este contexto surge la Mediación Familiar, como nuevo mecanismo alternativo de resolución de conflictos, esta requiere de la acción directa y colaboración de las partes en controversia y de un tercero neutral, un mediador. La finalidad de la mediación es que ambas partes en conflictos resuelven el problema que les aqueja mediante un acuerdo consensual.

Hoy, nuestra sociedad, convive con diferentes problemáticas familiares, fenómenos como la individualización, la poca comunicación, afectan la buena convivencia y el desarrollo sano, entre las personas.

Como profesional del Trabajo Social, el tema nos motivó por el hecho de tratar a la familia, sus conflictos, sus posibilidades de recuperación, igualmente nos

encontramos con limitaciones para poder obtener información toda vez que los centros de mediación no brindan datos de sus usuarios y para poder obtenerla ingresamos a la misma comunidad a fin abordar la problemática por la cual fueron al centro de mediación

La importancia, entre la Mediación Familiar y el Trabajo Social, radica particularmente en que, el Trabajo Social es la profesión que logra sintonizar el área social de su intervención con las necesidades, características y dinámicas propias de los individuos y su entorno inmediato, la familia. Por tanto, se puede afirmar que la acción de mediar, conciliar y ayudar a lograr acuerdos entre partes en disputa, se encuentra en la esencia misma del Trabajo Social

Este trabajo de investigación está dividido en cuatro (4) capítulos

Capítulo I Conformado por los antecedentes, planteamiento del problema, las preguntas de investigación, la justificación, los objetivos generales y específicos, las limitaciones del programa, la hipótesis, cobertura por otro lado, encontraremos el diseño metodológico, las fuentes de recolección de datos y el instrumento de recolección de datos

Capítulo II En este capítulo se encuentra el marco teórico al mismo tiempo que presenta su marco conceptual y referencial

Capítulo III Este capítulo es dedicado a la Mediación Familiar así como también los tipos de mediación y sus ventajas, características y principios entre otros aspectos y las competencias del Trabajador Social en el mismo

Capítulo IV: Por último se presenta el análisis de los resultados obtenidos en la investigación, al igual que la propuesta para la creación del Centro de Mediación, recomendaciones y conclusiones

CAPÍTULO 1

ASPECTOS METODOLÓGICOS

1 ASPECTOS METODÓLOGICOS

1.1 ANTECEDENTES

Cuando una familia se encuentra a la deriva y sin dirección clara, podemos decir que existe un conflicto. En palabras simples, una situación de tensión hace presión en la familia y se requieren ciertos cambios dinámicos que la estabilicen.

Los roles, los valores y los objetivos se pierden y se hacen confusos en la medida que el conflicto siga permaneciendo en el sistema. Los problemas, crisis y conflictos en la familia hacen necesario un cambio, que a su vez llevará a redefinir un nuevo sistema de relaciones.

El cambio fundamental que se espera definirá nuevas formas de comportamiento de los miembros de la familia. Todo aquello que implica un cambio permite crecer y aprender de nosotros y de quienes nos rodean, por lo tanto los conflictos familiares son avances y crecimientos que se experimentan en todo grupo humano.

Los métodos alternos de resolución de conflictos, como son el arbitraje, la Mediación y la Conciliación, son utilizados actualmente por los funcionarios que administran la Justicia Administrativa de Policía, los procesos administrativos de

menor cuantía o de primera instancia en los diferentes casos administrativos, civiles, penales, familiares, y otros

En particular utilizan la Mediación, por sus conocimientos, experiencias, están capacitados como actualizados y es una oportunidad que tiene la sociedad para avanzar en medio de las dificultades, de cada día

Los métodos alternos de resolución de conflictos, se inician en Panamá, con la cooperación del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), según Boletín de Informaciones Jurídicas N° 54 Julio a diciembre de 2015 Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio Industrias y Agricultura de Panamá, con el objetivo de establecer una Ley de arbitraje, mediación y conciliación

LEGISLACIÓN SOBRE LOS MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS, EN PANAMÁ

- 1 Decreto Ley 5 de 1999 De 8 de julio de 1999 Que regula el Arbitraje, la Conciliación y la Mediación Se establecen los métodos alternos de solución de conflictos de carácter comercial y civil
- 2 Ley 15 de 2006 De 22 de mayo de 2006 Modifica, adiciona y restituye artículos del decreto Ley 5 de 1999, que establece el régimen general de arbitraje de la conciliación y de la mediación (G O N° 25,551 de miércoles 24 de mayo de 2006)

3 Decreto Ejecutivo N° 777 de 2007 De 21 de diciembre de 2007

Este Decreto dicta medidas sobre las instituciones de arbitraje, conciliación y mediación, se cualifica al mediador y se regula la conciliación y mediación a nivel comunal

ACUERDOS FUNDAMENTADOS EN EL DECRETO LEY 5 DE 1999.

- 1 Acuerdo N° 294 de 6 de septiembre de 2001 "Por el cual se crea un Centro de Mediación en el Órgano Judicial" Gaceta oficial N° 24,404 de lunes 8 de octubre de 2001
- 2 Acuerdo N° 5 de 24 de junio de 2003 "Por el cual se establece la aplicación de los métodos alternos de solución de conflictos (MASC) durante la ejecución del Programa Nacional de Administración de Tierras (PRONAT) Gaceta oficial N°24,857 de 1 de agosto de 2003
- 3 Acuerdo N° 252 de 31 de mayo de 2006 "Por el cual se crea la Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial" (G O N° 25616 de jueves 24 de agosto de 2006)

Con el apoyo de la Comunidad Europea se logra la creación de los Centros de Mediación en las distintas provincias de la República de Panamá, (**Boletín de Informaciones No. 54**) así se tiene que en el año 2001 se creó el primer Centro de Mediación del Órgano Judicial, ubicado en la provincia de Panamá, desde

entonces a la fecha se han creado un total de catorce (14) centros los cuales se encuentran ubicados en la provincia de Panama (6), Veraguas (1), Colon (1), Herrera (1), Bocas del Toro (1), Coclé (1), Los Santos (1), Chiriquí (2)

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los conflictos familiares constituyen una dificultad de ajuste singular, pero común, que hace que la mayoría de la gente busque tratamiento psicológico. Los problemas pueden desarrollarse en una relación de pareja debido a un problema médico o psicológico, ya sea en la pareja o en uno de sus hijos. Padres y niños también pueden crear problemas de angustia dentro de una familia. Falta de comunicación y problemas de disciplina son muy comunes.

A veces hay constantes batallas entre hermanos, y los padres no pueden llegar a resolver los conflictos. El divorcio puede crear dificultades en la familia, a veces para todos los miembros de la familia. A veces, la propia relación de pareja es el problema, por la falta de comunicación, el conflicto constante, la falta de cercanía, etc.

El objetivo de esta investigación es determinar la importancia de la mediación como método alternativo en la resolución de conflictos familiares.

La familia ha estado sujeta a numerosos cambios y transformaciones durante el

desarrollo evolutivo que ha experimentado la humanidad. El modelo patriarcal con predominio de la jefatura masculina ha ido cediendo terreno ante numerosos cambios en la estructura y funcionamiento de las familias.

En consonancia con ello el mundo contemporáneo muestra un incremento de las uniones consensuales, el divorcio, las separaciones, y una tendencia a las familias nucleares, monoparentales y reconstruidas. En consecuencia, no es posible asumir un concepto estático de la institución humana más antigua que se conoce.

Corresponde al Derecho de Familia, dentro del Sistema de Derecho, la importante misión de regular la mayoría de las relaciones, de tipo personales, que surgen en el seno de la familia. Las instituciones que el mismo regula, le imprimen un verdadero carácter singular y específico, además de una gran carga ética, moral y social, lo que sin dudas lo caracteriza como un Derecho diferente. Se impone por tanto la búsqueda de mecanismos adecuados para su intervención en los conflictos de índole familiar, sobre todo en aquellos en los que se encuentren involucrados niños/as.

Tradicionalmente la jurisdicción ha sido la vía empleada para dar solución a conflictos de índole familiar. Si bien esto resulta un avance positivo en aras de lograr una tutela judicial efectiva en sede de Familia y el desprendimiento del Derecho de Familia del Derecho Civil, lo cierto es que existen efectos nocivos tales como: No es voluntad de las partes, sin embargo en la mediación ellas son

las que mejor conocen lo sucedido y hasta donde se puede negociar sin que exista un desequilibrio de poderes, ventajas para los abogados. Ya que cobrarán antes en el tiempo sus honorarios atendiendo un caso en pocas sesiones de puede llegar a una solución lo cual permite multiplicar los casos que pueden ser atendidos además el cliente se va satisfecho y sin el problema que lo mantenía intranquilo los costos incluso son menores

El tribunal tiene que tomar decisiones jurídicas a base de normas legales. La decisión jurídica responde a la pregunta jurídica, pero no resuelve el conflicto que hay detrás del pleito (<http://www.eumed.net/rev/cccss/06/mhp.htm>). Todo ello unido a la duración en el tiempo de los diferentes procesos, la excesiva formalidad, la rigidez y el abarrotamiento de la Justicia, limitan al Juez en la búsqueda de un entendimiento más profundo de las emociones, la carga afectiva y los intereses de los implicados, además del desgaste monetario, físico y moral. Todo esto unido al hecho que habrá de coronarse un vencedor y un perdedor, lo que contribuye quizás a acentuar más las discrepancias entre los litigantes

Ante todos los elementos aportados se evidencia una proyección para asumir en una buena cantidad de países del mundo, incluyendo Panamá, los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos

Y específicamente la práctica de la Mediación familiar como mecanismo autocompositivo que ayuda a recobrar la funcionalidad de la familia y la

comunicación, tan importante entre personas unidas de por vida por un vínculo paterno filial, en el que los hijos son lo mas importante, en ese sentido es posible afirmar que “la negatividad, más que en el conflicto en sí, está en la forma en que lo abordamos, por eso, se hace necesario desarrollar y apostar por metodos que, como la mediación, ofrezcan una gestión no adversarial del mismo, posibilitando su transformación y, en su caso, su resolución en interés de todas las partes incursas en dicho conflicto “ y en especial a la eficaz aplicación del principio del Interés Superior del Niño/a

Ante la existencia legal en Panamá de la Mediación Familiar, se hace necesario aunar esfuerzos en pro de dar a conocer su instrumentacion jurídica, a partir del diseño de un sistema de bases conceptuales, en principio, que orienten este proceso hacia la resolución efectiva de los conflictos familiares que se generan con motivo del ejercicio de la patria potestad de los padres

La Mediación es un mecanismo con mucho debate incorporado en la contemporaneidad

Para el Argentino **Oswaldo Gozáini (1996)** mediar es interceder o rogar por alguien, también significa interponerse entre dos o mas que riñen, procurando reconciliarlos y unirlos en amistad, igualmente considera que “la pauta para la mediación está dada por el objeto a mediar y por las partes”

Para **Enrique Vescovi (1999)** define mediación como “proceso en el cual una persona neutral, que no está involucrada en el conflicto, se reúne con las partes (que pueden ser dos o más) y las ayuda para que puedan manifestar su particular situación y el problema que los afecta”

La Catedrática Española **Leticia García Villaluenga (2006)** consciente en que “la mediación familiar es el sistema cooperativo de gestión y resolución de conflictos entre los miembros de una familia, considerada esta en sentido extenso, que a través de un proceso no jurisdiccional, voluntario, confidencial, facilitado por el mediador, que es un tercero imparcial, neutral, capacitado idóneamente y sin ningún poder de decisión, posibilita la comunicación entre las partes para que traten de plasmar los intereses comunes en un acuerdo viable y estable que resulte satisfactorio para ambas, y atienda, también, a las necesidades del grupo familiar, especialmente las de menores y discapacitados

El Profesor **Armando Castanedo Abay (1999)** la define como un entendimiento facilitado “significa que usted adquiere la responsabilidad de la solución de su conflicto. Es un proceso mediante el cual un mediador le ayuda, facilitándole un método privado e informal, para reflexionar acerca del conflicto o disputa interpersonal discutir el asunto y tratar de resolverlo. El mediador/a no es un juez y no decide quien es culpable o inocente. El proceso de mediación es flexible y permite encontrar con el mediador sus necesidades más importantes

Unificando criterios se puede decir que la Mediación es un proceso, que con la presencia de un tercero contribuirá a preservar o desarrollar una relación subyacente entre las partes en litigio. Aun cuando los litigantes no lleguen finalmente a un acuerdo o solución frente a un facilitador/a imparcial, por lo menos habrán logrado una mayor comprensión, se preservará la relación entre ellos, y por otro lado las partes siempre tendrán el control del litigio, todo lo que hace de este mecanismo un método especialmente adecuado en una relación en continuación.

La Mediación es, por tanto, un método no adversarial que prevé la solución de conflictos de la mejor manera posible a través de la negociación directa entre las partes involucradas en la controversia. Se desarrolla con la intervención de un tercero neutral, profesionalmente capacitado/a (el mediador/a), que no tiene capacidad de decisión, pero que sirve de facilitador/a con el fin de que las partes lleguen a un acuerdo que resuelva la disputa de manera rápida e informal, y parte de la valoración conjunta y de la influencia mutua de distintas dimensiones: individuo, grupo y sociedad, lo que permitirá solucionar el conflicto con mayor probabilidad de éxito.

Esta investigación buscará las relaciones existentes que se dan entre los usuarios y los procesos judiciales, dándose un fenómeno denominado praxis, relación entre la teoría y la práctica, aplicándose la ley de los Juzgados de Familia en relación directa a los usuarios que han ingresado sus causas en el año 2016.

La igualdad de derechos y deberes entre los cónyuges, el ejercicio de la patria potestad de ambos padres en beneficio exclusivo de los hijos, la incorporación de la mujer madre-esposa-ama de casa al mundo social, constituyen solamente algunos de los elementos que están influyendo en un replanteamiento de las familias en la actualidad

De allí surge la interrogante ¿Cuál es la percepción que tienen los usuarios de los Centros de Mediación, respecto de la Mediación Familiar?

1 3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- 1 ¿Cómo ha sido el proceso de implementación, de la Mediación Familiar en los Centros de Mediación?
- 2 ¿Está realmente funcionando la Mediación Familiar, en los Centros de Mediación?
- 3 ¿Saben los usuarios de los Centros de Mediación, en qué consiste la Mediación Familiar?
- 4 ¿Cuáles son los beneficios que tienen los usuarios al asistir al Centro Mediación?
- 5 ¿Cuáles son los factores que influyen en el desarrollo del proceso de mediación familiar?
- 6 ¿Qué motiva a las familias a tomar como método alternativo la mediación ante un conflicto familiar?

Cuando la familia atraviesa un conflicto se encuentra en un momento de desarmonía, desequilibrio y confusión, aparecen problemas que no fueron resueltos en el pasado y que ahora se han convertido en problemas mayores. Este conflicto aparece algunas veces cuando una situación de tensión presiona a la familia o bien cuando ya se ha llegado al límite de la paciencia, se requieren de ciertos cambios que no se pueden generar, porque no se sabe cómo o bien algún miembro no está dispuesto a cooperar.

Dentro de un conflicto familiar las reglas y los roles de la familia se hacen confusos o se ven rebasados. Los valores y objetivos pierden importancia. Se ceden las expectativas y las prohibiciones. Una crisis de este tipo necesita un cambio decisivo y cada cambio implica una nueva adaptación.

La familia es el marco que contiene a los miembros que crecen en ella. Se le concibe como un sistema abierto, como una totalidad. Cada uno de los miembros está íntimamente relacionado y, por lo tanto, la conducta de cada uno influirá en los demás.

No existe la familia perfecta. Los conflictos y los cambios forman parte de la vida familiar. Cada familia se transforma con el correr del tiempo y debe adaptarse y reestructurarse para seguir desarrollándose. La familia puede identificar a uno de sus miembros como "el que causa el conflicto", al que se señala como "el problema". Este suele ser el más vulnerable. En la terapia familiar se lo

denominará paciente identificado

Entre los conflictos familiares más comunes, se encuentran pensión alimenticia, pensión alimenticia prenatal, divorcios, filiación reconocimiento de hijo de mujer casada, impugnación de paternidad, matrimonio de hecho, guarda, crianza y reglamentación de visitas, los casos que con mayor frecuencia son atendidos por los Centros de Mediación son pensión alimenticia y guarda, crianza y reglamentación de visitas

El proceso no es de carácter privado, en la mediación hay confidencialidad el procedimiento se desarrolla privadamente y de manera confidencial, es formal, mientras que la mediación es más informal el formalismo es escaso, flexibilidad las soluciones no se encuentran plasmadas en la ley de manera estricta cada caso presenta caracteres propios y las partes solucionan el conflicto, la solución es impuesta por el juez o autoridad competente, el proceso de mediación es justo la solución adoptada será la que más se adecue a las partes, el proceso es más lento, la mediación se considera exitosa una vez arribado a un acuerdo que las partes suscriben las probabilidades de que lo respeten son altas, rapidez en la solución evitando pleitos lentos e impredecibles

Y además el tercero puede ayudar a las partes sin esperar los tiempos que demandaría un proceso judicial, mayor paz social si una solución se impone crea resentimientos, socava la confianza y destruye la convivencia armónica, por lo

cual es beneficioso que se reconstruya la paz a través de una solución mutuamente consensuada, cada familia tiene conflictos propios por lo cual ella solo es la que conoce su historia, códigos, secretos, etc , se puede trabajar interdisciplinariamente se puede requerir la ayuda de profesionales afines a la naturaleza del conflicto los cuales contribuirán integralmente a que las partes lo solucionen abordándolo desde todas las aristas que presente, mayor fluidez las partes se explayarán y se abrirán al diálogo mucho más distendidos, amplitud de solución generados en la jurisdicción que afectan las relaciones familiares entre personas que deberán probablemente continuar relacionándose y manteniendo la comunicación por la existencia común, en la mayoría de los casos, de hijos menores

Los Centro de Mediación ofrecen sus servicios para todo tipo de conflictos, sin embargo, en esta ocasión estaremos haciendo referencia sobre la mediación familiar

- Si han resuelto legalmente su separación pero quieren revisar los acuerdos sobre los hijos/as (visitas, domicilio habitual, contribución económica, etc)
- Si tiene dificultades en la relación con sus hijos/as
- Si en la familia existen disputas de tipo económico
- Si tienen problemas de organización para el cuidado de un familiar dependiente (discapacitado/a, mayor, etc)

¿Por qué acudir a Mediación Familiar?

- Porque piensa que, a pesar de los conflictos que hay en su familia, aún es posible dialogar y lograr acuerdos
- Porque creen que nadie mejor que ustedes saben lo que les conviene
- Porque la Mediación supondrá menos costes emocionales y económicos para su familia en los casos de crisis o ruptura
- Porque el bienestar de sus hijos/as está por encima de sus problemas de pareja
- Porque la ruptura de la pareja no conlleva la pérdida de responsabilidad como padres/madres

¿Qué ofrecen los Servicios de Mediación Familiar en Panamá?

- Equipos profesionales de Mediadores/as con formación y experiencia acreditadas
- Mediación ante una amplia variedad de conflictos familiares
- Coordinación con el resto de servicios y programas, para responder a otras necesidades de apoyo que puedan surgir en el proceso de Mediación (ayuda psicológica, formación, etc)
- Coordinación con Trabajo Social en las diferentes instituciones otros recursos de apoyo a las familias
- Servicio gratuito para todas las comunidades

Actualmente se escucha con frecuencia hablar del concepto de mediación y su importancia en la resolución de conflictos familiares, es por ello se decide investigar este tema, ya que es un área en donde el trabajador social ha incursionado, además de esto es preocupante la cantidad de casos que se dan a diario por pensión alimenticia y reglamentación de visitas, en donde la mediación brinda un papel fundamental en un menor tiempo y con mayor privacidad, permitiendo a las familias poder resolver aquellas situaciones que los aquejan

1.4 JUSTIFICACIÓN

A partir del trabajo de investigación que se realiza, se pretende describir la mediación familiar como un nuevo espacio profesional y como un nuevo yacimiento de empleo para los/as trabajadores/as sociales. Por tanto, es una guía de conocimientos básicos para los profesionales que quieran conocer o especializarse en la resolución de conflictos familiares, no solo del Trabajo Social, sino también de otras disciplinas

Destacar que la importancia del tema escogido queda reflejada en los datos recolectados por el Centro de Estadística del Órgano Judicial, de enero-mayo del año 2016, que registro 6,259 casos extrajudiciales atendidos de estos 2,205 fueron mediados según los centros de mediación del Órgano Judicial

Los casos de ruptura de pareja son el objeto clave para el desarrollo de la

Mediación Familiar Los procesos de separación y divorcio podrían evitar o disminuir la judicialización con la mediación familiar, minimizando el tiempo que duran dichos procesos. Todo ello a través de profesionales especializados en la resolución de conflictos, para los que este trabajo de investigación es útil en dicha intervención, desde el Trabajo Social u otras disciplinas.

Por último, se quiere resaltar que se ha seleccionado el tema La Mediación como Método Alternativo en la Resolución de Conflictos Familiares como objeto de estudio porque se desea conocer en que se benefician las familias al asistir a los Centros de Mediación, de cara a un futuro profesional orientado en esta línea de intervención.

Ya que se desea tener los conocimientos adecuados para ayudar a personas en conflicto a que puedan gestionar, afrontar y superar sus diferencias o problemas y llegar a comunicarse de forma efectiva, a través de estrategias, herramientas y habilidades adecuadas para ello. Para conseguir que lleguen a alcanzar un acuerdo que beneficie a ambas partes.

Por tanto, el trabajo de investigación que se realiza se plantea como un acercamiento a la materia de Mediación Familiar, dentro del Trabajo Social.

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Según **Grau, Correa y Rojas (1999)** los objetivos de investigación son la guía del estudio, expresan de manera muy sintética qué se pretende con la investigación y guardan relación directa con las actividades, comenzando con un verbo en infinitivo o señalando una intención de cambio o afectación de algún aspecto de interés en particular. Si hay un objetivo general, éste tiene relación directa con el problema de investigación y debe ser redactado en un solo párrafo que responda a las preguntas ¿qué se pretende? ¿Dónde, con quien o con qué? ¿Cómo se pretende? ¿Para qué?

1.5.1 OBJETIVO GENERAL

- Describir los beneficios que tiene la población de Torrijos Carter de los servicios de la mediación como método alternativo en la resolución de conflictos familiares, del distrito de San Miguelito, corregimiento Belisario Frías, provincia de Panamá durante el año 2016

1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir los diversos conflictos familiares por la cual la comunidad de Torrijos Carter asiste al Centro de Mediación familiar

- Identificar las principales causas por la que asisten las familias a los Centros de Mediación de la comunidad de Torrijos Carter
- Señalar las principales características socioeconómicas de las familias que asisten al centro de resolución de Conflictos pertenecientes a la comunidad de Torrijos Carter

1.6 HIPÓTESIS

Son las guías para una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente (Williams 2003) y deben formularse a manera de proposiciones.

El interés por rescatar la relación de la familia está vinculado positivamente con la búsqueda de atención de los servicios de los Centros de Mediación.

1.7 COBERTURA GEOGRÁFICA

La cobertura de esta investigación es en el distrito de San Miguelito, corregimiento de Belisario Frías, comunidad de Torrijos Carter, en la provincia de Panamá 2016.

1.8 METODOLOGÍA

El diseño metodológico, establecerá la relación que debe existir entre cada una de las etapas del proceso de investigación desarrollada

Para ello, se logra la información necesaria en torno a los diversos problemas presentados con relación a la Mediación

En el desarrollo del trabajo investigativo, se emplea diversos métodos y técnicas de investigación, estableciendo las variables adecuadas, que nos permitan cumplir con los objetivos

La técnica es un conjunto de reglas y operaciones para el manejo de los instrumentos que auxilia al individuo en la aplicación de los métodos. Las técnicas son instrumentos que ayudarán a investigar los fenómenos histórico-sociales, obteniendo la mayor cantidad de información, entre los cuales encontramos

1.8.1. OBSERVACIÓN

Se utilizó la observación directa del objeto con la población objeto que se estudia, como un conjunto dinámico que se ha interrelacionado para ayudar a prevenir la disolución de la relación familiar

1.8.2 ENCUESTAS

Se aplicó encuestas (cuestionario) para tener conciencia de la naturaleza del problema, del significado teórico, de los elementos que intervienen como solución en contacto directo con quienes son entes directos o protagonistas de los acontecimientos

1.9 LIMITACIONES DEL PROGRAMA

Durante esta investigación encontramos diversas limitaciones entre ellas

- 1 Para obtener información de los Centros de Mediación hay que pasar por protocolos que reducen el tiempo asignado para la investigación
- 2 La poca bibliografía panameña sobre el tema de mediación, dificulta el obtener fuentes sobre la mediación en Panamá
- 3 Los Centros de Mediación no facilitan información para contactar a sus usuarios, razón por la cual hay que estar visitando el lugar varios días seguidos, para abordarlos en el lugar, por otra parte, no todos los casos atendidos corresponden a problemas familiares

1.10 TIPO DE ESTUDIO

Según H. Sampier, (1998) un estudio es **Descriptivo**, por cuanto elabora un perfil

de cada una de los sujetos a investigar que busca caracterizar los principales problemas socioeconomicos y culturales de la Mediación Familiar, en el corregimiento seleccionado y nos permitirá describir cuál es la importancia de la Mediación como Método Alternativo en la Solución de Conflictos Familiares y además que esta investigación sirva como fuente de consulta, en programas y proyectos futuros vinculados a la Mediación Familiar

1.11 POBLACIÓN

La población es el conjunto de los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, podemos decir que la población es la totalidad del fenómeno a estudiar, en donde las unidades de población poseen una característica común la cual estudia y da origen a los datos **(Hernández Sampieri y otros, 2000)**

Este trabajo de investigación, está conformado por un grupo de 52 familias de la comunidad de Torrijos Carter, usuarias del Programa de Mediación las cuales fueron atendidas durante el año 2016, en los Centros de Mediación del Órgano Judicial, que representan población total

1.12 MUESTRA

Según **Tamayo M. (1997)** afirma que la muestra es la que puede determinar la problemática ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican

las fallas dentro de proceso

La muestra seleccionada para esta investigación es de 52 familias residentes en la, comunidad de Torrijos Carter, distrito de San Miguelito, corregimiento de Belisario Frías, de la provincia de Panamá

1.13 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Sabino (1992), plantea que es cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información

La encuesta se define como una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población

Después de haber analizado los instrumentos de recolección de datos en este trabajo investigativo se realizará las técnicas de la encuesta porque en él los encuestados podrían expresar sus opiniones en forma clara y precisa

1.14 FUENTE DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Santesmases, (2009), señala la fuente recolección de datos como todos los

documentos que de una forma u otra difunde los conocimientos propios de un área ya sea en administración, educación, salud, ciencias exactas. Al llevar a cabo la investigación todo investigador debe manejar fuente de información que sirva de base para desarrollar tanto el marco teórico como el trabajo de campo.

Después de definir lo que implica la fuente de recolección de datos, es una encuesta de 24 preguntas (las cuales están compuestas por preguntas) abiertas y cerradas las cuales serán respondidas por familias atendidas en el Centro de Mediación de la comunidad.

Esto se dará para conocer la importancia de la mediación como método alternativo en la resolución de conflictos familiares, en el distrito de San Miguelito, comunidad de Torrijos Carter, corregimiento de Belisario Frías, provincia de Panamá, con el objetivo de recabar información, la cual será presentada mediante cuadros estadísticos y gráficas con sus respectivos análisis.

1.15 Cuadro de cobertura

Area de Análisis	Variabes	Indicadores
Características Generales	Edad	Años cumplidos
	Sexo	F _____ M _____
	Nacionalidad	Panameño _____ Extranjero _____
	Estado Civil	Soltero _____ Casado _____ Unido _____
Aspectos Educativos	Nivel de Escolaridad	Básica General _____ Media _____ Universidad _____

Características de la Vivienda	Tipo de Vivienda	Propia _____ Cedida _____ Alquilada _____
Aspecto de la Familia	Tipo de Familia Numero de miembros en el hogar _____ Ingreso Familiar Mensual	Nuclear _____ Monoparental _____ Extendida _____ Reorganizada _____ B/ 0-100 <input type="checkbox"/> B/ 101-500 <input type="checkbox"/> B/ 501-700 <input type="checkbox"/> B/ 701-1,000 <input type="checkbox"/> Mas de B/ 1,000 <input type="checkbox"/>
Opinion de los usuarios de la mediacion	¿Cual es la causa por la cual acudio al centro de mediacion? _____ ¿Quién lo refirio al centro de mediación? _____ ¿Quien lo acompañó al centro de mediacion? _____ ¿Qué la (o) motivo a asistir al centro de mediación? _____ ¿Que espera del centro de mediacion a acudir a este? _____ ¿Para usted cual es la importancia de los centros de mediación familiar? _____ ¿Considera que los centros de mediacion familiar son una buena alternativa en caso de conflictos familiares? Si _____ no _____ ¿Cuántas veces ha asistido a un centro de mediacion familiar? _____	_____ _____ _____ _____ _____ Si _____ no _____ Una vez <input type="checkbox"/> Dos veces <input type="checkbox"/> Mas de 2 veces <input type="checkbox"/> No recuerda <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

	<p>¿Como calificaria los servicios del Programa de Mediacion?</p> <p>¿Considera eficiente los centros de mediación familiar?</p> <p>¿Si tuviera que cambiar algo de los centros de mediacion familiar que sugiere?</p> <p>¿Cree usted que la mediacion familiar ayudaria a mejorar las relaciones en su hogar?</p> <p>¿Considera usted la medicion en temas de familia?</p> <p>¿Conoce algun otro servicio o programa alternativo en la resolucion de conflictos familiares?</p> <p>¿Recomendaria a otras familias la medicion en los casos de conflicto familiar?</p> <p>¿Qué otra alternativa considera usted para mejorar las relaciones familiares?</p>	<p>Excelente</p> <p>Bueno <input type="checkbox"/></p> <p>Regular <input type="checkbox"/></p> <p>Malo <input type="checkbox"/></p> <p>Muy Malo <input type="checkbox"/></p> <p>Si _____ no _____</p> <hr/> <p>Si _____ no _____</p> <p>Si _____ no _____</p> <p>Mencionelo _____</p> <p>Si _____ no _____</p> <hr/>
--	---	--

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. MARCO TEÓRICO

La página web (<http://marcoteorico.com>) define marco teórico como la fase más importante de un trabajo de investigación, consiste en desarrollar la teoría que va a fundamentar el proyecto con base al planteamiento del problema que se ha realizado

Existen numerosas posibilidades para elaborarlo la cual depende de la creatividad del investigador. Una vez que se ha seleccionado el tema objeto de estudio y se ha formulado las preguntas que guía la investigación, el siguiente paso consiste en realizar una revisión de literatura sobre el tema

Esto consiste en buscar las fuentes documentales que permiten detectar, extraer y recopilar la información de interés para construir el marco teórico pertinente al problema de investigación planteado

2.1 FAMILIA

El término familia proviene del latín “famulus” que quiere decir esclavo doméstico. En la antigua Roma se utilizaba la palabra familia para identificar al conjunto de esclavos que pertenecían a un mismo noble romano. Este término con posterioridad fue utilizado para designar al conjunto de esposa, hijos, esclavos que pertenecían al patricio romano y sobre quienes ejercía todos los derechos y

poderes, incluso el derecho sobre sus vidas. Posteriormente este término fue utilizado para referirse únicamente a los padres y a sus descendientes.

Según **Planiol y Ripet (2002)** definen Familia como “El conjunto de personas que se hallan vinculadas por el matrimonio, por la filiación o por la adopción”

Para **Manuel Somariva Undurraga (2006)**, define a la familia como “un conjunto de personas unidas por el vínculo del matrimonio, del parentesco o de la adopción”

2.1.1 DERECHO DE FAMILIA

Existen dos instituciones sobre las que se desarrolla el Derecho Civil, y son la familia y la propiedad y que constituye la base de la convivencia en la sociedad, es decir las relaciones humanas.

Estos aspectos fundamentales que abarca el Derecho de Familia, tiene naturaleza diversa y las normas que las regulan son distintas, pero también poseen aspectos comunes.

El Derecho de Familia tiene características, las mismas que admite numerosas excepciones o limitaciones.

- a) Es importante destacar el término de carácter prominentemente moral de las relaciones familiares, ninguna otra rama del derecho dice **(Planiol y Ripet, 2002)**, toca tan de cerca lo moral, la organización de la familia solo es sólida cuando está fundada sobre una moral rigurosa
- b) El Derecho de Familia conserva el formalismo que tiende a desaparecer en otros aspectos del Derecho privado
- c) Mientras los Derechos Patrimoniales son transferibles por contratos o actos entre vivos y por causa de muerte, sucede generalmente lo contrario con los derechos familiares
- d) Los Derechos de Familia no son apreciables en dinero, a diferencia de los estrictamente patrimoniales
- e) La representación esta fundamentalmente excluida del ámbito del derecho de familia, puesto que se trata de derechos de índole muchas veces personalísimos y que por ello solo pueden ejercitarse directamente por su propio sujeto activo

2.2 EL CONFLICTO

Según el Diccionario de la Lengua de la Real Academia Española la palabra **CONFLICTO** procede de la voz latina **CONFLICTUS** que significa lo más recio de un combate Punto en que aparece incierto el resultado de una pelea Antagonismo, pugna, oposicion, combate Angustia de ánimo, apuro, situacion desgraciada y de difícil salida

Para definir el conflicto es necesario tener claro que para que se produzca un conflicto, las partes deben percibirlo, es decir, sentir que sus intereses están siendo afectados o que existe el peligro de que sean afectados

Existen muchas definiciones sobre conflicto, para efectos de nuestra investigación tomaremos en cuenta la que plantea el autor (**Stephen Robbins 2009**), por ser una definición clara y fácil de comprender para quien se inicia en el conflicto

Robbins (2009) define el conflicto, con estas palabras "Un proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses"

Antes de continuar con esta explicación, es necesario recalcar que todo conflicto implica necesariamente dos o más personas o grupos que interactúan, es decir, que tienen una relación de doble sentido, donde A se comunica con B, y B se comunica con A

Otro aspecto que también es importante destacar es que toda relación entre dos personas, entre una persona y un grupo o entre grupos, implica necesariamente un proceso de comunicación, que como veremos posteriormente, puede ser verbal, escrito y sobre todo corporal

En este proceso donde interactúan dos o más partes, es donde se produce el

conflicto

2.3 CONFLICTOS FUNCIONALES Y DISFUNCIONALES

La teoría moderna de los conflictos sostiene que éstos no son ni buenos ni malos en sí, sino que son sus efectos o consecuencias los que determinan que un conflicto sea bueno o sea malo

2.3.1 CONFLICTOS FUNCIONALES

Son aquellos conflictos que se presentan y son de intensidad moderada, que mantienen y, sobre todo, mejoran el desempeño de las partes, por ejemplo, si promueven la creatividad, la solución de problemas, la toma de decisiones, la adaptación al cambio, estimulan el trabajo en equipo, fomentan el replanteamiento de metas, etc

Pertenecen a este grupo, los conflictos que posibilitan un medio para ventilar problemas y liberar tensiones, fomentan un entorno de evaluación de uno mismo y de cambio

2.3.2 CONFLICTOS DISFUNCIONALES

Contrario a lo anterior, existen conflictos que tensionan las relaciones de las partes

a tal nivel que pueden afectarlas severamente limitando o impidiendo una relación armoniosa en el futuro. Generan stress, descontento, desconfianza, frustración, temores, deseos de agresión, etc., todo lo cual afecta el equilibrio emocional y físico de las personas, reduciendo su capacidad creativa, y en general, su productividad y eficacia personal.

Si este tipo de conflictos afecta a un grupo le genera efectos nocivos que pueden llegar, incluso a su autodestrucción.

Como es fácil concluir, los conflictos disfuncionales o negativos, constituyen el campo de acción del conciliador.

De todo lo anterior, podemos reiterar que los conflictos se distinguen entre sí, fundamentalmente, por sus efectos y consecuencias, los cuales determinan que un conflicto sea bueno o malo, funcional o disfuncional, positivo o negativo.

2.4 ELEMENTOS Y PRINCIPIOS DE UN CONFLICTO

De todo lo expuesto con anterioridad, podemos resumir los elementos y principios clave de un conflicto, de la siguiente forma:

2.4.1. ELEMENTOS

- Las partes pueden ser dos o más
- Oposición de intereses las partes no ceden
- Choque de derechos o pretensiones

2.4.2 PRINCIPIOS CLAVE

- El conflicto no es positivo ni negativo
- Es parte natural de la vida
- Nos afecta a todos
- Entender y analizarlo ayuda a resolverlo en forma efectiva y productiva

2.5 ANÁLISIS DEL CONFLICTO

Al analizar un conflicto, debemos estudiar su proceso teniendo en consideración cada una de sus etapas o fases, toda vez que por ellas transcurren las personas y los grupos cuando enfrentan el conflicto. Pero este análisis debe ser efectuado viendo en cada etapa la oportunidad de su resolución. El análisis de un conflicto no debe ser efectuado como un ejercicio académico y en forma estática, si no como algo dinámico y con sentido práctico para que sirva de herramienta al conciliador (y a cualquier persona que enfrente un problema y que tenga que ver por su solución)

Roger Fisher (2006), sostiene que un elemento clave para comprender por qué suceden las cosas, es saber por qué las personas toman decisiones del modo que lo hacen. Allí la importancia de analizar un conflicto, pues de lo contrario no se dispone de información necesaria para su solución.

Para ello debemos conocer a los protagonistas del conflicto, su cultura para entenderlos mejor, los paradigmas que prevalecen, las causas que lo originaron, los problemas de comunicación subyacentes, las emociones, las percepciones de las partes, los valores y principios, formas de reaccionar, la influencia de los factores externos, y sobre todo, las posiciones, intereses y necesidades de los protagonistas.

2.5.1 ETAPAS O FASES DE UN CONFLICTO

Teniendo en cuenta lo descrito anteriormente, se puede señalar seis etapas o fases que caracterizan el proceso de un conflicto, y que deben servir de base para analizar cada controversia, buscando posibilidades de solución. Para este efecto nos basaremos en **(S. Robbins, K. Girard, S. J. Koch. 2009)**.

Estas fases son las siguientes:

- a) Los orígenes o protagonistas
- b) Las causas o fuentes

- c) El conocimiento y personalización
- d) Los tipos de conflicto
- e) Formas de resolución
- f) Posturas posiciones e intereses

2.6 MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La sociedad ha reconocido en los medios alternativos de resolución de conflictos una herramienta de inmensa utilidad, para solucionar los problemas que se presentan en la sociedad y no necesariamente deben acudir a la justicia ordinaria a solucionar sus desavenencias, existiendo otros mecanismos

Los medios alternativos de solución de conflictos motivan como reflexión la polémica moderna acerca de los terminos de la acción del Estado, en particular de quien debe administrar justicia, al respecto y en un intento de sistematización puede hablarse de dos posiciones

- a) La teoría del Monopolio Estatal judicial, que sostiene que la administración de justicia es un servicio público que de manera exclusiva brinda el Estado, y que, de forma irremediable los particulares deben someter a ella sus conflictos
- b) La teoría de la alternativa jurídico-estatal y privada, estima que es posible la existencia paralela tanto de la administración de justicia por parte del

Estado, así como justicia privada a través de los Medios Alternativos de solución de conflictos

Es de señalarse que Panamá ha optado por la primera, haciendo factible que las personas puedan recurrir de modo alternativo a la negociación, a la mediación y arbitraje, a la conciliación extrajudicial como vía previa al proceso judicial y a la conciliación aún en el mismo proceso judicial, además de otros métodos

La negociación proviene del latín *negotiatio* que significa acción y efecto de negociar

A juicio de **(Pinkas Flint Blank 2000)** “la negociación es un proceso de comunicación dinámico, en mérito del cual dos o más partes tratan de resolver sus diferencias e intereses en forma directa a fin de lograr con ello una solución que genere mutua satisfacción de intereses” Estas diferencias deben ser resueltas por las partes aprovechando los distintos valores que cada una de ellas asigna a la toma de decisiones

Existen algunas características institucionales y estructurales de las situaciones de negociación que pueden facilitar la táctica del compromiso o hacerla más accesible a una de las partes que a la otra o afectar a la probabilidad de un compromiso simultáneo o de un punto muerto

- Utilización de un agente negociador
- Secreto contra publicidad
- Negociaciones entrecruzadas
- Negociaciones continuas
- Agenda restringida
- La posibilidad de compensación

La mediación, es la intervención de una tercera persona imparcial y neutral, que no tiene poder de tomar decisiones, en una disputa o conflicto para ayudar a las partes contendientes a alcanzar un acuerdo mutuamente aceptable sobre los temas de disputa. La mediación es un proceso voluntario.

La mediación como tal tiene las siguientes características:

- Confidencialidad (renunciable)
- Voluntaria
- Económica
- Rápida
- Mejora la relación entre las personas

La Conciliación para **(Caivano 1997)**, implica "la colaboración de un tercero neutral a quien las partes ceden cierto control sobre el proceso, pero sin delegar en él la solución. La función del conciliador es asistir a las partes para que ellas

mismas acuerden la solución, guiándolos para clarificar y delimitar los puntos conflictivos”

Para **(Manuel Alonso García 2004)** la conciliación es una forma de solución de los conflictos, en virtud de la cual las partes del mismo, ante un tercero que no propone ni decide, contrastan sus respectivas pretensiones tratando de llegar a un acuerdo que elimine la posible contienda judicial. Agrega el autor que los conciliadores no interpretan el derecho ni las normas, sino que les corresponde ponderar y equilibrar los intereses contrapuestos de las partes, lo que hace que sus resultados no tengan el carácter decisivo de una sentencia

La Conciliación es pues, una forma de solución de una controversia que acelera su terminación definitiva a través de un acuerdo de las partes asistidas de un tercero el conciliador, respecto de derechos que no tienen el carácter de indisponibles

Es un proceso mediante el cual una tercera persona, neutral e imparcial, ayuda a las partes en conflicto a buscar una solución consensual, proponiendo si fuera necesario fórmulas conciliatorias que las partes pueden rechazar o aceptar

El Arbitraje es un método de solución de controversias en virtud del cual las partes acuerdan a través del (convenio arbitral), someter la solución de determinados conflictos que hayan surgido o pueden surgir entre ellas respecto a una

determinada relación jurídica a la decisión arbitral (laudo arbitral) de uno o varios (árbitros)

El arbitraje es un mecanismo alternativo de solución de conflictos al cual las partes pueden someter de mutuo acuerdo sus controversias existentes o futuras para que sean resueltas por un Tribunal Arbitral. Los árbitros dictan laudos con carácter de sentencia ejecutoriada y de última instancia. La validez de un proceso arbitral es absoluta y la decisión inapelable.

Para acudir al arbitraje es necesario que en el contrato suscrito por las partes se incluya un convenio arbitral, en el que se expresa la voluntad de someter la controversia a la resolución de un tribunal arbitral.

El Arbitraje es un sistema de solución de conflictos en el que prima el principio de autonomía de la voluntad de las partes, se somete a la decisión de un tercero. En el fondo del arbitraje existe un pacto o convenio entre los litigantes en el sentido de que someten sus voluntades a la convicción y al pronunciamiento del tercero, con el compromiso de cumplir con lo que él decida.

El Estado reconoce a las decisiones arbitrales el valor de la cosa juzgada posibilitando para su cumplimiento los procedimientos de ejecución de sentencias. Además, prescribe que el laudo arbitral consentido o ejecutoriado tiene el valor equivalente a la de una sentencia y es eficaz y de obligatorio cumplimiento desde

su notificación a las partes

Si lo ordenado en el laudo no se cumple por la parte o partes a quienes corresponda hacerlo, el interesado podrá solicitar su ejecución forzada ante el juez especializado en lo civil del lugar de la sede del arbitraje que corresponda

Debe tenerse en cuenta que los árbitros no tienen el imperio, propio de los Magistrados del Poder Judicial, sin embargo, los jueces tienen la obligación de hacer cumplir las decisiones en las que ha participado el árbitro o arbitros

2.7. MARCO CONCEPTUAL

De acuerdo a la página electrónica [http //www aulafacil com/recursos/14853/artehumanidades/genero/comorealizar un-trabajo-de-investigacion-social](http://www.aulafacil.com/recursos/14853/artehumanidades/genero/comorealizar-un-trabajo-de-investigacion-social) en la actualidad los marcos conceptuales incluyen información de diferente disciplina, ya no basta para la realización de una buena investigación de informaciones exclusivas sobre la disciplina o el área de conocimiento que más maneja la persona que investiga

El construir un marco conceptual sólido implica unir todo en secuencia y en una cadena que de punta a punta se encuentren bien enlazada. No se trata de que se tome todo cuanto se ha dicho de cada tema, sino que diga lo que se ha dicho en función de lo que se está investigando

2.7.1 ACUERDO. Es, en Derecho, la decisión tomada en común por dos o más personas, o por una junta, asamblea o tribunal. También se denomina así a un pacto, tratado, convenio, convención o resolución tomada en el seno de una institución (cualquier tipo de organización o empresa, públicas o privadas, nacionales o internacionales)

2.7.2 ADVERSARIAL: Sistema de adjudicación de hechos que descansa en la investigación y argumentación que dos partes adversarias desarrollen en su alegato, posicionándose el adjudicador como un ente neutral y generalmente pasivo que decide a base de la evaluación de la prueba presentada por los adversarios

2.7.3. ARBITRAJE. En Derecho, el arbitraje es una forma de resolver un litigio sin acudir a la jurisdicción ordinaria. Las partes, de mutuo acuerdo, deciden nombrar a un tercero independiente, denominado árbitro, o a un tribunal arbitral, que será el encargado de resolver el conflicto

2.7.4 CLIENTE. Del latín cliens, el término cliente es un término que puede tener diferentes significados, de acuerdo a la perspectiva en la que se lo analice. En economía el concepto permite referirse a la persona que accede a un producto o servicio a partir de un pago

2.7.5 COMPETENCIA: Criterio que determina a que órgano jurisdiccional

corresponde conocer y decidir los incidentes y recursos que se presentan en el proceso Téngase como ejemplo los recursos devolutivos, su resolución se atribuye a un órgano jurisdiccional distinto al que ha dictado la resolución recurrida

2.7.6 CONCILIACION: La conciliación es un mecanismo de solución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador

2.7.7 CONFLICTO: Un conflicto es una situación que implica un problema, una dificultad y puede suscitar posteriores enfrentamientos, generalmente, entre dos partes o pueden ser más también, cuyos intereses, valores y pensamientos observan posiciones absolutamente disímiles y contrapuestas

2.7.9 DIVORCIO: El divorcio es la consecuencia de la decisión acordada entre los dos cónyuges o tan solo la voluntad de uno de ellos, según corresponda el caso, de disolver el vínculo matrimonial por las diferencias irreconciliables que se suscitaron en la pareja

2.8 ENCUESTA: Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información de personas sobre diversos temas Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de

muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar

2.8.1 FAMILIA: La familia es el conjunto de personas unidas por vínculos de matrimonio, parentesco o adopción. Considerada como una comunidad natural y universal, con base afectiva, de indiscutible formativa en el individuo y de importancia social. Se dice que es universal ya que la historia de la familia es la historia de la humanidad. En todos los grupos sociales y en todos los estadios de su civilización, siempre se ha encontrado alguna forma de organización familiar. La familia se ha modificado con el tiempo, pero siempre ha existido, por eso es un grupo social universal, el más universal de todos.

2.8.2 GUARDA: Aquella persona que tiene la labor y responsabilidad de guardar y cuidar algo, un objeto, un lugar, entre otras posibilidades. Es decir, este sentido de la palabra sería un sinónimo de las palabras custodio y vigilante, pero la palabra ostenta otros tantos usos, como por ejemplo en el ámbito del derecho se la utiliza para indicar que a una persona le otorgaron la custodia legal de algo o de alguien, un menor de edad, entre los casos más corrientes.

2.8.3 INTERVENCIÓN: En su uso más general y amplio, intervención implica la acción y efecto de intervenir algo, una situación, una oficina, un estado, entre otros.

Normalmente este sentido se emplea para dar cuenta de la interposición de una autoridad en algún área o institución que demanda por fuerza mayor un orden, que se ha perdido por alguna situación extraordinaria

2.8.4 JUICIO: En el ámbito del derecho, sin dudas, la referencia más popular, el juicio consiste en una discusión jurídica entre las partes intervinientes y cuya difusión y resolución se somete al conocimiento de un juez o tribunal, capacitado especialmente para resolver sobre la cuestión

2.8.5 MATRIMONIO. El término matrimonio proviene del latín *matrimonium*. Se trata de la unión de un hombre y una mujer que se concreta a través de determinados ritos o trámites legales. En los últimos años, cada vez más Estados han aceptado el matrimonio entre personas del mismo sexo, con lo que esta unión conyugal ha dejado de ser patrimonio de la heterosexualidad

2.8.6 MEDIACIÓN: El término mediación hace referencia al acto de mediar, de intervenir en una situación con el objetivo de solucionar un enfrentamiento o disputa entre dos partes. La mediación siempre supone una actitud cercana a la objetividad ya que se entiende que alguien que no está directamente involucrado con el hecho o problema a solucionar no responderá siguiendo intereses personales. La mediación puede darse de modo informal y en la vida cotidiana, así como también en grandes esferas de debate político internacional

2.8.7 MEDIACION FAMILIAR La mediación familiar se define como el procedimiento a través del cual los miembros de la familia inmiscuidos en algún conflicto que se suscite en sus relaciones familiares, tratan de dirimirlo con el auxilio de un mediador que les posibilita vías de diálogo y la búsqueda en común de una solución satisfactoria

2.8.8 MEDIADOR: Los mediadores o mediadoras son profesionales especializados que facilitan el dialogo entre las personas que concurrieron al proceso de mediación. Son una figura neutral e imparcial que facilitan el diálogo entre las partes del conflicto para que encuentren una solución

2.8.9 MEDIADORES FAMILIARES: Los mediadores familiares son profesionales (abogados, psicólogos, asistentes sociales, profesores, etc) que han estudiado los modelos y técnicas de los procesos de mediación. Dichos programas incluyen contenidos tales como teoría de sistemas familiares, teoría de la comunicación, habilidades comunicacionales y derecho de familia

2.9 METODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS: Son mecanismos extrajudiciales establecidos dentro del marco de la ley, y tienen como finalidad la resolución definitiva de controversias de importancia jurídica, mediante soluciones de cumplimiento voluntario por las partes, o por conducto de un órgano jurisdiccional, de ser necesario

2.9.1 NEGOCIACIÓN: Negociación se puede definir como el proceso mediante el cual dos o más personas buscan llegar a un acuerdo respecto a un asunto determinado. Negociación es tratar de alcanzar un objetivo mediante el acuerdo con la otra parte.

2.9.2 PROBLEMAS SOCIALES: Los problemas sociales constituyen una condición que afecta a un número importante de personas, de modo considerado inconveniente y que, según se cree, debe corregirse mediante la acción social colectiva."

2.9.3 REFERENCIA: Las referencias son datos propiciados por terceros que faciliten la información de un lugar, persona o sobre una investigación realizada, el término referencia describe el proceso por el cual se menciona o se señala (que es lo mismo decir "se refiere") a algún objeto o persona, es decir, son las informaciones que permiten adquirir conocimientos una determinada cuestión de interés personas, empleos, lugares, métodos, etc., para cualquier punto que se desee conocer se necesita buscar y obtener referencias.

2.9.4 RESOLUCIÓN: Se conoce como resolución al fallo, la decisión o el decreto que es emitido por una autoridad Judicial, por su parte, es lo que está vinculado a la aplicación de las leyes y al desarrollo de un juicio.

2.9.5 TRABAJO SOCIAL: Es una disciplina que, mediante su metodología de

intervención, contribuye al conocimiento y a la transformación de los procesos sociales, para incidir en la participación de los sujetos y en el desarrollo social

2.9.6 VIOLENCIA DOMESTICA: La violencia doméstica o violencia intrafamiliar es un concepto utilizado para referirse a «la violencia ejercida en el terreno de la convivencia familiar o asimilada, por parte de uno de los miembros contra otro, contra algunos de los demás o contra todos ellos» Comprende todos aquellos actos violentos, desde el empleo de la fuerza física, hasta el hostigamiento, el acoso, o la intimidación, que se producen en el seno de un hogar, y que perpetra al menos un miembro de la familia contra algún otro familiar

2.8 MARCO REFERENCIAL

El Centro de Mediación, fue creado por la Honorable Corte Suprema de Justicia mediante el Acuerdo N° 294 del 6 de septiembre de 2001 y reglamentado por el Acuerdo N° 433 del 13 de diciembre de 2001, para brindar una alternativa de solución pacífica de controversias a la ciudadanía, a través del dialogo dirigido por un mediador calificado a cargo de la Licenciada Zionet L. Silva

2.8.1 MISIÓN

Promover, desarrollar, orientar, educar, divulgar y facilitar los servicios de resolución pacífica de controversias de manera gratuita y expedita para la atención

de los ciudadanos que desean abordar sus diferencias a través del diálogo basado en los principios de voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad, con la cooperación del mediador (judicial)

2.8.2 VISIÓN

Son Centros de excelencia del Órgano Judicial especializados en métodos de resolución de Conflictos, que ofrecen a la ciudadanía un mecanismo para solucionar sus diferencias en forma rápida, pacífica, gratuita y efectiva, propiciando una cultura de paz

2.8.3 FUNCIONES

- Implementar las decisiones y políticas que desarrolle la Corte Suprema, sobre los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos
- Crear, organizar y supervisar el funcionamiento de todos los Centros Alternos de Resolución de Conflictos adscritos al Órgano Judicial
- Seleccionar y supervisar a todos los mediadores (as), conciliadores (as) que ejerzan funciones en los Centros de Alternos de Resolución de Conflictos, adscritos al Organo Judicial
- Programar, organizar y dictar, en conjunto con la Escuela Judicial y otras instituciones nacionales e internacionales de enseñanza, los seminarios, cursos, postgrados y licenciaturas dirigidos a todos los árbitros, mediadores

(a), conciliadores (as) y facilitares (as) que ejerzan funciones en los Centros de Alternos de Resolución de Conflictos, adscritos al Organo Judicial

- Programar la mayor oferta de métodos alternos de resolución de conflictos, a ejecutarse en los Centros de Alternos de Resolución de Conflictos, adscritos al Órgano Judicial
- Diseñar y Ofrecer, en conjunto con la secretaria de comunicación y Coordinadores, los métodos y planes de divulgación sobre los propósitos y los procedimientos de los servicios que brindan los Centros de Alternos de Resolución de Conflictos, adscritos al Órgano Judicial y Facilitar el acceso a los mismos
- Establecer en estándares de desempeño, en los Centros de Alternos de Resolución de Conflictos, adscritos al Órgano Judicial
- Cualquier otra función que le asigne el pleno o la sala cuarta de la corte Suprema de Justicia, de acuerdo con los objetivos que persigue el programa de servicios de resolución alterna de conflictos del Órgano Judicial

CAPÍTULO III

MEDIACIÓN FAMILIAR

3. MEDIACIÓN FAMILIAR

La mediación familiar se define como el procedimiento a través del cual los miembros de la familia inmiscuidos en algún conflicto que se suscite en sus relaciones familiares, tratan de dirimirlo con el auxilio de un mediador que les posibilita vías de diálogo y la búsqueda en común de una solución satisfactoria **(Kafzyk, 2006)**.

3.1 TIPOS DE MEDIACIÓN

3.1.1 MEDIACIÓN FAMILIAR

Los conflictos familiares son los más solucionables a través de la mediación, puesto a que en la mayoría de los casos el factor humano es determinante, el aspecto psicológico y social tiene un gran peso

Cuando surge una ruptura de pareja, separación o divorcio, el proceso judicial es desgastante, más aún cuando se tiene que determinar el cuidado de los hijos, la pensión alimenticia, el uso de domicilio y el reparto de bienes **(Marlow, 1999)** sin contar los conflictos emocionales que puedan surgir en los hijos como respuesta a la actuación de los padres **(Bertnal Samper, 1998)**.

Proceso mediador dirigido, en primer lugar, a todas aquellas personas que inician

un proceso de separación o divorcio, y que presenten problemas respecto a la custodia de los hijos, el régimen de visitas o la pensión de alimentos. En segundo lugar, se destina a las personas con dificultades con la relación con los hijos u otros miembros de la familia, con problemas familiares de naturaleza económica (herencias, empresas), en tercer lugar, también se puede aplicar a las relaciones entre hijos adoptados mayores de edad y sus familias biológicas (Fernandez Riquelme, 2009)

Por ser un proceso confidencial, voluntario y estructurado de gestión y resolución de conflictos que en este caso responden a la necesidad de intervenir en los procesos familiares de separación y divorcio, ayudando profesionalmente a las partes de la consecución de acuerdos satisfactorios para ambos y el logro de su cumplimiento, siendo estos equilibrados y equitativos

La Mediación Familiar va dirigida

- A parejas decididas a separarse o a divorciarse
- A parejas en trámites
- A parejas separadas o divorciadas que desean modificar las medidas establecidas

En sí la mediación familiar pretende conseguir acuerdos mutuos relativos a reparto de bienes, pensión de alimentos, custodia de hijos e hijas, vivienda familiar, etc

Favoreciendo la estabilidad emocional de la mujer, del hombre y de los hijos y las hijas durante todo el proceso de separación y una vez finalizado el mismo, y de esta manera garantizar el derecho de los hijos y de las hijas a conservar a su padre y a su madre, aunque entre los dos ex cónyuges no exista ningún lazo inclusive de conversación personal, mientras se mantenga el diálogo familiar

3.1 2 MEDIACIÓN COMUNITARIA

Está consiste en aplicar la técnica para resolver problemas comunitarios. Lo anterior significa un sinnúmero de partes con una problemática común. Esto se traduce a que cierta cantidad de personas vivan en paz, ya que ellas resuelven sus problemas vecinales, aprendiendo a respetar sus diferencias y alcanzar una buena disposición para colaborar en futuros conflictos en su barrio **(Gorjón/Sáenz, 2006)**.

La mediación comunitaria tiende por lo general a centrarse más bien en lo emocional, y las partes se representan, por lo general, a sí mismas o a sus familiares más próximos, buscando justicia, aunque en la mayor parte de las ocasiones, estas desconocen las leyes. Es una modalidad dirigida a todas aquellas personas o colectivos que tienen problemas de índole diverso con su comunidad vecinal o con el poder municipal.

En esta área posee una importancia clave las estrategias de prevención (conflictos

latentes o que se prevé que se pueden producir), desarrolladas a través de centros comunitarios centrados en el desarrollo de actividades de concienciación y convivencias, así como en la implantación de servicios de orientación y formación destinados a prevenir las causas de ciertos conflictos surgidos en el seno de la comunidad (temas interculturales, de la convivencia de conflictos vecinales), fomentando las “buenas prácticas” en las relaciones cotidianas y el sentimiento de “comunidad” en el seno de la misma **(Fernández Riquelme, 2009)**.

3 1.3. MEDIACIÓN PENAL

En la década de los 70 del siglo pasado, se perfila un nuevo modelo de justicia, denominada justicia restaurativa, que enfatiza la participación de la víctima y el agresor en la resolución del conflicto provocado por el delito, en que las partes en conflicto participan activamente en el proceso, esencialmente la mediación, en la resolución conjunta **(De Diego Vallejo, 2008)**

Aunque inicialmente el proceso de implementación fue relativamente lento, a finales de los noventa se aceleró significativamente y finalmente, a principios del año 2000, se observa su establecimiento en países como Estados Unidos, Chile, Argentina, entre otros

Al mismo tiempo, se amplió su aplicación original en los procedimientos propios de la justicia juvenil a la justicia penal ordinaria o adulta. El principal objetivo de la

mediación penal, es crear un ambiente seguro, donde se encuentren la víctima y el victimario para que ambos puedan conocer sus historias, escucharlos desde el lugar del otro, compartir sus opiniones, buscar soluciones, explorar alternativas a su situación y, de ser posible establecer un acuerdo para que el mediador pueda cumplir con este rol de facilitador

La mediación y conciliación penal es la expresión más extendida de la justicia restaurativa y constituye la posibilidad de producir la reintegración social de los delincuentes y responder a las necesidades de las víctimas, en el marco de los valores de la comunidad

La definición de Mediación Penal “todo proceso que permite a la víctima y al delincuente participar activamente, si lo consienten libremente, en la solución de las dificultades resultantes del delito, con ayuda de un tercero independiente mediador (Guillamat Rubio, 2006).

3.1 4 MEDIACIÓN LABORAL

En el ámbito Laboral podemos distinguir 3 tipos de mediación

- A petición de parte se inicia a través de una solicitud por escrito por cualquiera de las partes ante los Servicios de Mediación Laboral
- La mediación programada procede de la propia planificación interna de las

direcciones de trabajo, quienes la utilizan como mecanismo resolutivo a determinadas demandas

- La mediación reactiva que se aplica en situaciones de emergencia

Los conflictos que se tramitan habitualmente en los órganos de mediación laboral son básicamente conflictos colectivos de intereses o jurídicos que versan sobre la aplicación e interpretación de una norma, convenio, acuerdo, pacto colectivo o determinadas prácticas empresariales o de los trabajadores. Hay determinadas prácticas empresariales o de los trabajadores, determinados asuntos que permanecen al margen de los mediadores laborales, son conflictos que versan sobre seguridad social o los que surgen en la administración estatal, local o autonómica

3.2 VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN

A diferencia de la negociación en donde las partes controlan el proceso del arbitraje, donde las partes nombran un tercero que tomará la decisión por ellos, basado en las reglas que las partes acordasen para el proceso, en la mediación las partes son quienes trabajan el proceso y encuentran la solución a su controversia con el apoyo de un tercero llamado mediador, el cual a través de técnicas de comunicación y de identificación de conflictos, guía a las partes a que logren acuerdos favorables para ambas, sin imponer acuerdos entre ellas

La mediación es una estrategia muy adecuada para que los protagonistas de la negociación, especialmente laboral, puedan hacer concesiones sin que ello suponga un elemento de desprestigio

Podemos manifestar algunas ventajas de la mediación como por ejemplo

- Reduce la tensión emocional y el litigio en las relaciones familiares y de trabajo
- Es voluntaria (las partes pueden retirarse en cualquier momento, pueden no llegar a un acuerdo si creen que los tribunales pueden resolverlo mejor, pueden omitir información, etc)
- Favorece vínculos y el ejercicio de las responsabilidades entre los progenitores y sus hijos en un clima de cooperación y respeto mutuo. Esto ocurre idénticamente en las relaciones laborales
- Las decisiones son tomadas por las partes en el conflicto y no por un tercero, lo que favorece un mayor cumplimiento de los compromisos acordados
- Es más breve y más económica para las partes y favorece un clima de pacificación social general, ya que al reducir la tensión de las rupturas no se somatizan y la persona eleva su autoestima negociadora (es protagonista de sus propios acuerdos), lo que favorece un mejor clima laboral y social, y con ello se produce un el denominado ahorro social del no enquistamiento del conflicto. Es sin duda más barata que la vía judicial

- Facilita o restablece la comunicación entre las partes favoreciendo la toma de decisiones
- Es flexible, permite afrontar desde grandes a pequeños problemas
- Atiende las necesidades particulares de cada uno de los implicados sin olvidar las de los menores a su cargo, cuando los hay
- Permite a los progenitores (a los empleados y trabajadores) tomar decisiones realistas y adecuadas en beneficio de sus hijos (trabajadores y empresarios) y un equilibrado desarrollo
- Permite mantener las relaciones en el seno de la empresa o de la familia, pues suele salvaguardar las relaciones interpersonales
- Produce acuerdos creativos, se generan ideas innovadoras

3.3 PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN

La mediación se rige por los siguientes principios

- **Voluntariedad** las personas deberán participar por su propia decisión y no por obligación
- **Confidencialidad** no podrá divulgarse la información relacionada con los asuntos de la mediación
- **Neutralidad** el mediador deberá mantener al margen sus propias preferencias o inclinaciones durante todo el procedimiento
- **Imparcialidad** el mediador no podrá tomar partido respecto de los usuarios,

por lo que deberá actuar libre de favoritismo, tratándolos sin hacer diferencia alguna, quedando prohibidas las alianzas con alguno de ellos

- **Equidad** el mediador deberá de generar condiciones de igualdad entre los usuarios para que arriben a acuerdos mutuamente beneficiosos
- **Legalidad** solo podrán ser objeto de mediación los conflictos derivados de los derechos que se encuentren dentro de la libre disposición de los usuarios
- **Honestidad** el mediador deberá excusarse de participar en una mediación, cuando reconozca que sus capacidades, limitaciones o intereses personales pueden afectar el procedimiento

El proceso de mediación se debe regir, de manera general, por los siguientes principios de actuación

- a) **Independencia y Autonomía** el poder de decisión lo ejercen las propias partes. Son los usuarios quienes controlan el proceso y establecen las decisiones, son las que buscan la solución al conflicto con la ayuda del mediador, quien no puede imponer un determinado acuerdo
- b) **Transparencia:** solo mediante este principio se puede asegurar la eficacia y protección de los derechos de las partes en conflicto, tanto en el procedimiento como en el organismo responsable. Tres son las claves de la transparencia: la información, la eficacia y la equidad, y varios son

los medios para obtenerlas la comunicación por escrito, el respeto a la legalidad vigente, la descripción exacta de las normas y reglas, etc

- c) **Contradicción** este principio significa la posibilidad de que todas las partes interesadas den su punto de vista y que tanto el mediador como el organismo responsable tengan conocimiento de todas las posturas, de todos los hechos y de las opiniones de los expertos. De esta manera, se asegura que las partes pueden negarse a aceptar ciertos aspectos que entren en contradicción con sus intereses y formular las alegaciones que consideren oportunas
- d) **Eficacia** el mediador debe asegurar que las medidas emprendidas sean adecuadas, que cumplan con las exigencias de los participantes, y que puedan ser rápidamente sustituidas por otras más efectivas
- e) **Legalidad**: en todo momento, el proceso mediador debe atenerse a los principios legales, generales (del país) y específicos (del organismo)
- f) **Representación**: el procedimiento debe respetar el derecho de las partes a hacerse representar o acompañar por un tercero en todas sus etapas
- g) **Equidad y Neutralidad** antes de iniciar el proceso, el mediador debe preguntarse sobre la existencia de alguna situación o circunstancia susceptible de generar parcialidad en el desarrollo de la misma. Por ello, el mediador no puede tomar partido por ninguna de las partes en conflicto, ya que cualquier creencia explícita puede hacer ser visto como aliado de dichas partes

- h) **Confidencialidad** durante el proceso, los participantes deben mantener la privacidad más absoluta sobre las negociaciones, teniendo la garantía de la misma por parte del mediador, que subrayará que la información que surja en el proceso, en cualquiera de sus sesiones, no será utilizada ante un tribunal. El mediador debe reservar todo lo escuchado y visto en el proceso, no pudiendo revelar su contenido a menos que las partes, de mutuo acuerdo, lo autoricen.
- i) **Libertad y Voluntariedad** el proceso requiere del acuerdo libre y explícito de los participantes. La mediación no puede imponerse, ni se puede obligar a nadie a establecer relaciones o llegar a acuerdos para la resolución de un conflicto, asimismo, las partes pueden abandonar el proceso en cualquier momento, sin que signifique un perjuicio para la parte que tomó esa decisión.

3.4 CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN:

Según (**Sastre Pelaez 2002**) las características de la mediación constituyen principios fundamentales inherentes al sistema, los cimientos sobre los cuales las distintas escuelas o tendencias irán constituyendo los diversos modos de ejecutar la praxis de la mediación. Asimismo, se irán modulando las formas de intervención de cada mediador, según su estilo personal y contexto social y cultural en el que lleve a cabo el ejercicio profesional. Es importante, que todos tengamos bien presente aquellos principios esenciales forman parte de un acervo común, que

debe subyacer y ser respetado estrictamente en toda tendencia y sea cual sea el estilo de quien practica la mediación”

Por lo tanto, la mediación involucra ley y visualización personal de la persona encargada de mediar una situación familiar, bajo principios establecidos y partiendo desde un punto de coincidencia de los miembros inmersos

La mediación es un procesamiento que se destaca por las siguientes características

- **Es voluntario**, porque las partes en ejercicio de su libertad aceptan tratar el problema que enfrentan dentro de este sistema sea porque ellas lo escogen de común acuerdo, o porque admiten las sugerencias de acudir a ellas, ya provenga la idea de una de las partes que solicita la mediación, o ya de un tercero. Esta característica inicial, no se la pierde en ningún momento, pues durante el trámite, las partes manifiestan sus decisiones y dan a conocer sus intereses, con plena libertad, y, pueden retirarse de la negociación, sin que quepa reclamo alguno, en el momento que así lo deseen
- **Es informal y flexible**, porque su desenvolvimiento no está sometido a reglas procesales, precisamente para que las partes pueden expresarse sin trabas, sin moldes ni esquemas a los que deban sujetarse, salvo los del respeto mutuo. Por eso, también es flexible, porque al desenvolverse sin

reglas preestablecidas, se acomoda las condiciones y circunstancias de los interlocutores y del caso concreto que se trate, porque su objetivo es llegar al fondo del problema, sin entramparse en rituales

- **Es asistido**, porque en este sistema interviene un tercero imparcial legalmente autorizado para ello, que ayuda a negociar, que equilibra la relación de fuerza entre las partes, que canaliza el dialogo entre ellas para que cada una exprese su real interes y necesidad y, mutuamente traten de encontrar un acuerdo satisfactorio Este trabajo profesional, motivador, lo ejecutará en base de los métodos y técnicas propias de la especialidad de mediador y de la experiencia adquirida en la práctica
- **Es confidencial**, porque ni las partes ni el mediador pueden revelar o utilizar lo que en el proceso se haga argumentado, dicho o hecho La reserva, la confidencialidad, el secreto, son una garantía de la seriedad y de la libertad con la que se actúa Para no despertar temores, ni siquiera se deja constancia escrita de las actuaciones Solamente se le hará de la conclusión positiva o negativa Positiva si se llego a un acuerdo Negativa si aquello no fue posible
- **Es cooperativa**, porque la participación de las partes es espontánea y creadora La búsqueda de fórmulas de arreglo se hace frente a frente, tratando de entender la realidad que vive cada persona, lo que de verdad

siente y le preocupa. La comprensión de las necesidades de cada uno, poniéndose en el lugar de otro, hace de la mediación un proceso eminentemente humano y solidario.

- **Es justa**, porque el arreglo que pretende, naciendo de la libertad y voluntad de las partes, no se queda exclusivamente en la proclamación de los derechos según la ley asunto que lo podría hacer un juez, sino que va más allá a lo equitativo, a lo honesto. No se detiene en analizar lo ocurrido, lo que pasó, para establecer los responsables, sino de conocer la realidad de ahora y de lo que podrá venir en base de acuerdo satisfactorios. Se preocupa por el futuro de las relaciones entre las partes, por el futuro estable de cada una de ellas, por su tranquilidad y paz emocional.
- **Es creativa**, porque para conseguir buenos resultados, hace que las partes inventen y analicen diversas opciones de poner término al conflicto. Solamente cuando de entre ellas se haya escogido la mejor, se producen entonces las decisiones y los acuerdos. La creatividad, desarrollando la inventiva, hace que el problema se lo pueda ver desde otras dimensiones que antes ni siquiera eran sospechadas y, por sí misma, ayuda a liberar grandes cargas emocionales. Pero, lo que, es más, la creatividad hace que las partes se sientan autoras de la solución y estén convencidas de que lo que lograron es bueno.

3.5 CASOS RECOMENDABLES PARA LA MEDIACIÓN

El ámbito de aplicación de esta técnica es muy amplio, no reduce únicamente a la mediación entre parejas en crisis, sino que su longitud de onda se extiende a los conflictos planteados entre padres e hijos, entre hermanos, con los abuelos o los que se presentan, en ocasiones, con motivo de la herencia o, entre hermanos, a causa de los problemas derivados del cuidado de sus mayores cuando presentan problemas de dependencia

También puede aplicarse la mediación a las uniones de hecho, sobre todo en los conflictos en que se viesen afectados los hijos comunes. En ningún caso podrá acudir a este sistema, en los conflictos familiares que tengan su origen en la violencia o malos tratos, dado que, en estos supuestos, no podría hablarse de un consentimiento totalmente libre y voluntario, a mayor abundamiento, tales conductas pertenecen al ámbito de lo penal

Debe decirse además que la mediación es especialmente conveniente en determinados tipos de conflictos, como aquellos en que las partes buscan una gran confidencialidad o necesaria urgencia en la resolución o cuando las relaciones entre ellas deben continuar, como es el caso de las controversias familiares o entre vecinos

De modo general, pueden ser llevados a mediación o negociación, todos aquellos

casos susceptibles de transacción o de conciliación según la ley, con las condiciones y requisitos establecidos

Sin embargo, siendo la mediación una forma técnica de negociar un conflicto con la ayuda de un tercero calificado, es indudable que la índole de tal dificultad sera determinante para saber si el caso debe ser llevado a este proceso de solución

Por eso, la insistencia en la importancia que tiene lo que se ha llamado Teoría del Conflicto, pues conociendo sus particularidades y teniendo el claro convencimiento de que el conflicto no siempre es negativo y que puede ser un poderoso estímulo para lograr soluciones duraderas, podrá saber el problema concreto, merece o no ser negociado con los mecanismos de la mediación

Se puede recomendar el camino de la negociacion en los casos siguientes

- Cuando en el conflicto, la relación entre las partes por parentesco, amistad, negocios, dependencia, entre otros, tenga una significación tan importante que pueda dejar en un segundo plano el objeto mismo del problema. Sera importante valorar el impacto social y el escándalo que no solamente el deterioro de la relación pueda provocar, sobre esos vínculos, o sobre el prestigio de cualquiera de las partes, o de terceros directamente afectados
- Cuando la interpretación que cada una de las partes da al problema, proviene de malos entendimientos o de errores de comunicación, propios o

inducidos que pueden ser superados por el acercamiento directo de las partes

- Cuando el poder o control de cada una de las partes tiene sobre el asunto se encuentra equilibrado, o presenta diferencias pequeñas o relativas
- Cuando la ley no es clara sobre el tema y se sabe que la posible resolución judicial tendrá que basarse en interpretaciones analógicas o en principios de la equidad
- Cuando la materia del problema exige conocimientos especiales que, siendo o no de la inteligencia de las partes, su valoración o esclarecimiento no depende de la sabiduría jurídica que puede tener el juez, sino de la preparación y experiencia técnica de expertos en la materia
- Cuando el verdadero interés, sea de una de las partes, o de ambas, está realmente fuera de ellas, pues existen individuos o grupos vinculados directamente con quienes negocian, que son los auténticamente interesados en los resultados de la conversación que se lleve a cabo entre las personas que intervendrían en el proceso

Un ejemplo muy común, es cuando se negocia entre empresarios y trabajadores

Asunto que se convertiría cuando la parte laboral, a su vez, tenga que responder a distintas asociaciones o sindicatos dentro de la misma organización empresarial

En este caso, hay quienes recomiendan una negociación previa que armonice los intereses de las organizaciones laborales a fin de que, cuando se discuta con el patrono o empresario, se presente un interés, o una posición más sólida

Dentro de este último aspecto se halla la negociación comunitaria que se inscribe y desarrolla fundamentada en la base de la participación popular, para hacer, lo que se viene llamando concertación social, como una forma de negociar la democracia, con el objetivo de construir una sociedad mas justa

3.6 MODOS DE ACCEDER A LA MEDIACIÓN

La ley establece tres modos de acceder al sistema de mediacion

- Cuando entre las partes existe un convenio previamente establecido
- Cuando procede solicitud de una de ellas o de las dos y
- Cuando el juez que se encuentra conociendo un asunto, considera que el caso debe derivarse hacia este mecanismo
- Cuando exista convenio escrito entre las partes para someter sus conflictos a mediación Los jueces ordinarios no podrán conocer demandas que versen sobre el conflicto materia del convenio, a menos que exista acta de imposibilidad de acuerdo o renuncia escrita de las partes del convenio de mediación al convenio de mediación

En estos casos cualesquiera de ellas puede acudir con su reclamación al órgano judicial competente Se entenderá que la renuncia existe cuando presentada una demanda ante un órgano judicial el demandado no opone la

excepción de existencia de un convenio de mediación

El órgano judicial deberá resolver esta excepción corriendo traslado a la otra parte y exigiendo a los litigantes la prueba de sus afirmaciones en el término de tres días contados desde la notificación, Si prosperare esta excepción deberá ordenarse el archivo de la causa, caso contrario se sustanciará el proceso según las reglas generales

- A solicitud de las partes o de una de ellas, y,
- Cuando el juez ordinario disponga en cualquier estado de la causa, de oficio o a petición de parte, que se realice una audiencia de mediación ante un centro de mediación, siempre que las partes lo acepten

Si dentro del término de quince días contados desde la recepción por parte del centro de la notificación del juez, no se presentare el acta que contenga el acuerdo, continuará la tramitación de la causa, a menos que las partes comuniquen por escrito al juez su decisión de ampliar dicho término"

De la disposición legal transcrita se destaca que siempre, en cualquiera de los tres casos, deberá estar presente la voluntad de las partes, porque la mediación es una herramienta para que los contendientes solucionen sus conflictos intercambiando sus opiniones, comunicándose percepciones e intereses ante un tercero que les ayuda a mejorar ese instrumento, hasta llegar a un acuerdo. Es un

mecanismo de auto composición que no puede entenderse sin ese requisito de aquiescencia

Esta disposición legal, dispone que para la primera forma de acceder a la mediación, simplemente habla de “convenio escrito entre las partes para someter sus conflictos a mediación”, lo cual puede ser tomado como suficientemente amplio para entender que basta para el efecto un documento privado suscrito por las partes, o una cláusula expresa dentro de un contrato o acuerdo que manifieste que las discrepancias que sugieren por el cumplimiento de ese documento principal, se someterán a mediación

Es de resaltar en la ley, que una vez que define el sistema de mediación y señala ante quien y los casos en los que es procedente, no indica esquemas de procedimiento legal para el desarrollo de la audiencia en sí. Hacerlo sería una barrera para la espontaneidad y franqueza que se busca en un ambiente de informalidad

Los únicos límites de la audiencia, son las modalidades que se impongan las mismas partes para ordenar de mejor forma su comunicación dentro de las reglas comunes de urbanidad y respeto mutuo, mediante un acuerdo previo que puede ser modificado en el transcurso del proceso según las circunstancias que se vayan dando, porque, en atención al propósito final de la mediación, no pueden ser formas inexorables

3.7 FINES DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR.

La duración de los conflictos ocasiona un costo económico, emocional a las partes enfrentadas. Una vez inmersas en la batalla judicial, piensan que deben seguir adelante por todo lo que han invertido hasta el momento, y, conforme el conflicto continuo, aumentan las pérdidas, y la necesidad de vencer adquiere más importancia. Esta es la causa que se sigan recurriendo los pleitos una vez se han perdido.

Pérez Martín (1999) señala “Todos los que nos dedicamos al derecho de Familia, somos conscientes de que la vía judicial, para la resolución de conflictos de pareja, no es la más adecuada, puesto que, al final, el conflicto no se resuelve satisfactoriamente, para ninguno de los integrantes () Solo debe llegar al Juzgado el conflicto que humanamente no ha sido posible resolver”

Esta cita bibliográfica tiene dos aspectos contrarios, el apoyo a la resolución de conflictos sin llegar al juzgado, donde profesionales de derecho pueden interferir de manera adecuada, según disponga el caso y estableciendo también que algunos conflictos no se resuelven así, necesitando de llegar a los juzgados para resolverlos. En criterio personal estas situaciones se afianzarán con un correcto programa de asesoría y mediación familiar pre, matrimonio y post

Zarraluqui (1998) señala “No hay nadie que cante las excelencias de una salida

de mutuo acuerdo en cualquier conflicto, y, dentro de esto, de una ruptura conyugal” Si bien añade “La mediación no es un descubrimiento nuevo, ni una aportación diferente de lo que ya existían”

No comparto plenamente estas aseveraciones, pues, aunque, como se ha dicho, el sistema tiene una tradición milenaria, actualmente se ha profesionalizado, introduciéndose técnicas específicas

Hay una coincidencia sobre la innecesaria complejidad e inadecuación a la realidad social del proceso en materia de familia. La multiplicidad de procedimientos dentro de este tipo de proceso, puede provocar que un ciudadano tenga que acudir en más de diez ocasiones distintas y en otros tantos procedimientos diferentes, hasta lograr un divorcio, con sus efectos personales y patrimoniales, lo cual es difícilmente explicable y habría que poner los medios necesarios para evitar, en asuntos ya de por sí delicados y complejos

Parece cada vez más claro que, desde una perspectiva exclusivamente jurídica no es posible la solución del conflicto familiar. Por otra parte, los juicios relacionados con la familia requieren un tiempo especial que no es cuantitativo, sino cualitativo, lo que se pretende es que, en un momento determinado alguna de las partes salte la barrera y se produzca un cambio en la forma de relacionarse

En el campo netamente jurídico se sobrevaloran aspectos de tipo profesional ante

el cliente y se ignora o minimiza que las partes se encuentran inmersas en un conflicto interpersonal, que han decidido resolver amparándose en la legislación, pero lo más probable es que la situación del conflicto, en la que están implicadas tantas cuestiones emocionales, llegue a desbordarles, distorsionando considerablemente la visión de la realidad y de los hechos

El sistema judicial responde a un determinado contexto cultural, fruto de una larga evolución, que ha desembocado en la atribución al Estado de la pacificación de los conflictos, función que cumple el poder judicial, aplicando unas reglas preestablecidas, es decir las normas jurídicas, en el marco de un estado de derecho

La disputa, el enfrentamiento entre las partes ante los Tribunales de Justicia, tiene como objetivo abstracto descubrir la verdad. Este planteamiento incita a la lucha, hace brotar la agresión, secretos ocultos, da lugar a que se divulguen los conflictos familiares a través de testimonios, peritajes psicológicos, etc

Quizás se debería pensar que, en este tipo de litigios, lo realmente importante no es probar lo que sucedió en el pasado, sino tratar de averiguar cómo puede construirse una relación sin agresividad, de cara al futuro, por el bien de los hijos comunes, salvaguardando a un tiempo la intimidad de las partes

Una misma pareja puede pasar por un proceso de separación, de divorcio de

ejecución de sentencias de separación y de divorcio, de modificación de las medidas de separación y de divorcio, así como por las posibles apelaciones ante las diferentes resoluciones del Juez, dando lugar a un interminable calvario, que genera una relación de dependencia judicial que parece no tener fin

El usuario del sistema judicial utiliza esto para ganar a la contraparte y, cuando no lo consigue, culpabiliza el funcionamiento del sistema de su fracaso. Por esta razón, es necesario dar la máxima responsabilidad a las partes implicadas en el proceso

En el ámbito de la mediación no se pretende buscar un culpable, tanto como hallar la verdad, importa la recuperación de la confianza mutua y el diálogo entre los implicados. El objetivo no es sancionar los actos que han desencadenado en el conflicto, sino trabajar para conseguir establecer unas coordenadas de futuras relaciones entre las partes

Esta situación constituye el primer paso para llegar a un acuerdo, en lugar de que el juez se vea obligado a imponer una decisión que tiene alta probabilidad de no ser acatada”

Puede decirse que, en este procedimiento, el principio de la “búsqueda de la verdad” cede en beneficio de la “búsqueda de la solución mutuamente consensuada”. No obstante, la necesidad de indagar la verdad recobra toda su

vigencia cuando están en juego cuestiones de orden público

En cuestiones en que las posiciones estén enfrentadas, por la custodia de los hijos, la decisión impuesta por el Juez en el procedimiento contencioso no satisfará a ninguna de las partes, porque ambas consideran como exclusivo el derecho sobre el niño. La parte disconforme apelará del fallo y, aun habiendo pasado en autoridad de cosa juzgada, es frecuente la reticencia en cumplirlo, lo cual es especialmente grave en asuntos de familia. Y es que, en otro tipo de procesos, muy posiblemente las partes no tendrán que volver a encontrarse, pero los miembros de la familia sí, debido a los hijos menores o incapaces.

La disconformidad de las partes que no ha visto satisfechas sus pretensiones, se pondrá de manifiesto en posteriores incidentes con objeto de perturbar a la otra parte, con el consiguiente costo emocional para ambos, pero sobre todo para los hijos y administrativo para el Tribunal.

Este planteamiento de confrontación en los conflictos familiares en los que la incidencia de elementos afectivos, desconocidos por el Derecho, es tan importante, no hace sino agravarlos. Después de haber aireado los trapos sucios ante el órgano Judicial, es una lucha desesperada por conseguir una sentencia favorable, las posturas de los antagonistas devienen absolutamente irreconciliables.

No se puede esperar, por tanto, que los problemas de todo tipo que surjan en el desarrollo de lo establecido en la sentencia respecto de los hijos comunes, se resuelvan pacíficamente

En la práctica la sentencia, en el proceso de separación o divorcio, no pone fin al conflicto familiar. La relación entre los cónyuges deberá continuar, debido a los hijos comunes y es frecuente que se generen nuevas tensiones, nuevos conflictos, nuevos litigios, y la solución judicial, más que solución, se convierte en pesadilla

Ante todo este tipo de conflictos que acarrea la separación o el divorcio ante los órganos judiciales, el proceso consensual de mediación se revela como el más adecuado para intervenir en las crisis conyugales, ya que permite a las partes detener el conflicto, ser escuchadas, escucharse entre sí para enfocar el problema desde la óptica del otro, y, con ayuda del mediador, encontrar una forma positiva de conducir sus disputas con el objetivo de llegar al acuerdo, evitando la intervención de Tribunales, que no harán más que agudizar el problema, hurgar en la herida y exacerbar el resentimiento, con la consecuencia indeseable de radicalizar las posturas y exceder el conflicto al grupo de familiares, amigos y allegados de cada uno de los cónyuges

Desde la perspectiva de la mediación se pretende hallar soluciones globales que satisfagan las necesidades de ambas partes en el más alto grado posible

En la mediación, las partes en conflicto no son entendidas como adversarias, sino como personas que tienen un problema común, y, a las que interesa por tanto una solución que complete las necesidades de ambas

El conflicto se acepta como parte del mundo en que se vive, perdiendo, desde esta perspectiva, sus connotaciones negativas y pasando a convertirse en una oportunidad de evolución y crecimiento

Por otra parte, no hay que olvidar que el Juez para decidir cuál es la solución al conflicto se basa en las alegaciones y en las pruebas aportadas por cada una de las partes, y dicta su sentencia aplicando las normas correspondientes. El resultado viene, en consecuencia, predeterminado, es el que establezca la norma aplicable al caso, y estará en relación con las posiciones mantenidas en el pleito

Tales posturas quizás no reflejan la realidad, pues existe la posibilidad de que las partes adopten aquellas que pueden resultarles más beneficiosas

Sin duda, la forma de evitar el mayor deterioro posible en la resolución de la disputa familiar, es que esta se determine lo antes posible, para que los miembros de la familia puedan rescatar sus relaciones. En el proceso judicial la solución, después de un resquebrajamiento irreversible, llega tarde, es por eso que la mediación constituye un modo más beneficioso de solventar esta clase de conflictos

El mediador ayuda a las partes a negociar desde sus propios intereses y necesidades, de cara al futuro, porque las posiciones se adoptan, generalmente, dentro de un clima emocional y la negociación desde ellas suele terminar en tablas, Una vez que aquellas han transitado de las posiciones a los intereses, las partes están en mejor disposición para seleccionar las opciones que, según su criterio, proporcionan más beneficios al menor costo para cada uno de ellos

No puede haber respuestas jurídicas a problemas personales, la solución judicial al conflicto familiar nunca proporcionará satisfacción a ambas partes, a diferencia de la composición de intereses a la que aspira la mediación. Esta apreciación nos lleva a la convicción de lo beneficioso del sistema, frente a la solución judicial, por la vía contenciosa, de las situaciones de ruptura conyugal

3.8. CENTROS DE MEDIACIÓN

Un centro de mediación es una respuesta eficaz y eficiente para la asesoría, capacitación y desempeño de las destrezas en soluciones alternativas de conflictos

Abordar el conflicto como una experiencia que permita buscar soluciones eficientes y duraderas que formen la estabilidad de las relaciones interpersonales, es parte de lo que proponen las nuevas tendencias en el manejo y gestión de conflictos y constituye el desafío para los diversos profesionales

El 31 de diciembre de 2013 se aprobó la nueva Ley de arbitraje, la cual regula el Arbitraje Nacional e Internacional en Panamá

El 8 de julio de 1999 se aprobó la primera ley especializada en materia de arbitraje, conciliación y mediación del país (Decreto Ley 5 de 1999) Desde ese entonces, el Decreto Ley fue objeto de varias demandas de inconstitucionalidad que generaron que se declararan como inconstitucional parte de los artículos 7 y 17, del artículo 36 de dicho texto

Sin embargo, en el año 2006, a la luz de las Reformas Constitucionales del año 2004, se aprobó la Ley 15 de ese año, mediante la cual se restituyen, modifican y adicionales normas al Decreto Ley 5 de 1999, entre ellas las que habían sido declaradas como inconstitucionales

El objetivo del Centro de mediación sera el de contribuir a la solución de conflictos sobre materia transigible a traves de la mediacion, fomentando la cultura de diálogo

3.9. EL MEDIADOR

La misión del mediador es propiciar, estimular, escuchar y dar guía a las partes para que ellas mismas encuentren, logren una solución satisfactoria al problema o problemas que entablan el conflicto

A diferencia del juez, o en su efecto del árbitro, el mediador no decide, ni declara resolución alguna de la controversia, del conflicto. El mediador, no infiere autoridad alguna, ni impone solución sobre los intereses que las partes resuelven.

Es por tanto el mediador, un conductor, un profesional entrenado para asistir a las personas en conflicto, de forma que ellas logren comprensión sobre las cuestiones que les afectan. Cada persona, a través del proceso explicará mutuamente sus necesidades hasta lograr el acuerdo que en efecto las partes mismas desean.

El mediador/a es considerado como una pieza fundamental en el proceso de mediación, ya que es este quien, mediante sus habilidades y sus aptitudes, se encargará de una manera imparcial y neutra, de ayudar a las partes involucradas en el proceso a superar sus diferencias, nunca imponiéndoles acuerdos, sino dirigiendo a las partes a la consecución de los mismos y al logro de su cumplimiento.

Según **Marshal (2004)**, “la diferencia principal existente en terapeuta y mediador, es que este debe respetar en todo momento la libertad de las partes, quedando claro que participan en el proceso mediador de forma voluntaria. El mediador, debe tratar de no coaccionarlas, con el fin de llegar a un acuerdo.”

Sáez (2008), añade que “La figura de un tercero facilitador imparcial, el mediador/a, es lo que diferencia a la mediación de la negociación tradicional. Las

partes son las que tienen el poder en la mediación y no el mediador pues éstas son las que toman sus decisiones siendo la función propia del mediador la de facilitar la comunicación y restaurar el diálogo entre las partes ”

Souto (2010), “define al mediador/a como la figura que interviene entre dos partes, cuya función principal es la de actuar como hilo conductor para que las partes implicadas solucionen el conflicto ”

3.9.1. FUNCIONES DEL MEDIADOR

Es importante, destacar las funciones del mediador. Entre las más importantes cabe destacar comunicador básico entre las partes del conflicto, legitimador, facilitador y entrenador.

Según **Fernández (2009)**, el profesional de la Mediación puede asumir diferentes roles y funciones en este proceso, destacando que las más características son

- Abrir y fomentar los canales de comunicación
- Ayudar a las partes a reconocer los derechos de los otros
- Es facilitador del proceso
- Es instructor
- Es multiplicador de los recursos, suministra asistencia procesal a las partes
- Es explorador de problemas

- Es agente de la realidad
- Es la víctima propiciatoria que puede asumir parte de la responsabilidad
- Es el líder
- Es el sustituto de la responsabilidad individual
- No actuar a la defensiva
- Ser auto-consciente
- Generar y mantener confianza
- No hacer juicios
- Ser buen escuchador
- Originalidad de ideas
- Naturalidad
- Autoridad reconocida y respetada
- Resiliencia

3.9.2 OBJETIVOS DEL MEDIADOR

Según **Peña (2013)**, algunos de los objetivos más importantes que el mediador debe cumplir son

- Restablecer el contacto entre las partes
- Proporcionar un sitio neutral
- Asegurar el clima de imparcialidad
- Facilitar el intercambio de información entre las partes

- Ayudar a las partes a examinar sus intereses y objetivos
- Capacidad de ser flexible en sus ideas
- Capacidad de ser responsable
- Capacidad de ser empático
- Capacidad de escuchar activamente
- Capacidad de abstenerse de juzgar, arbitrar o aconsejar
- Capacidad de ser respetuoso
- Capacidad de ser objetivo
- Capacidad de crear y mantener confianza
- Facilitar la comunicación entre las partes y se encargará de que estas dispongan de información y asesoramiento
- Desarrollar una conducta activa tendente a lograr el acercamiento
- El mediador podrá renunciar a desarrollar la mediación
- El mediador no podrá iniciar o deberá abandonar la mediación cuando
- concurren circunstancias que afecten a su imparcialidad
- El mediador deberá revelar cualquier circunstancia que pueda afectar a su imparcialidad
- Un mediador/a se encarga de reunir a las partes y ayudarlas a resolver sus desacuerdos, encargándose una vez las haya reunido de estas tareas
- Suavizar los ánimos
- Actuar como guía imparcial de la discusión y asegurar que todas las partes
- tengan la oportunidad de hablar
- Ayudar a diferenciar los intereses de las posiciones

- Trabajar con las partes para idear soluciones creativas
- Ganarse la confianza de las partes
- Actuar como representante de la realidad
- Ofrecer opinión objetiva
- Efectuar recomendaciones a las partes si lo solicitan
- Recopilación de información relativa al conflicto e identificación de los puntos a resolver
- Evaluación de las opciones de acuerdo

3.9.3. REQUISITOS PARA EJERCER DE MEDIADOR:

Créase en el Ministerio de Gobierno y Justicia el registro de Mediadores y Conciliadores. Para registrarse como mediadores, se requiere presentar la siguiente documentación:

- 1 Poder y memorial dirigido al Ministro(a) de Gobierno y Justicia, solicitando el registro de Mediador
- 2 Certificado de nacimiento
- 3 Certificación expedida por el centro o institución debidamente reconocida, donde conste que ha recibido la capacitación como mediador y el número de horas de formación acreditada
- 4 Hoja de vida, que contenga dirección, teléfonos, estudios realizados, experiencia laboral y referencias personales

- 5 Llenar el formulario interno del Ministerio de Gobierno y Justicia
- 6 Declaración jurada de no violación al principio de la confidencialidad, de no haber sido condenado, ni declarado penalmente responsable por delitos de prevaricación, falsedad o estafa
- 7 Dos Fotos tamaño carné

3.9.4. TÉCNICAS Y HABILIDADES DE MEDIACIÓN

La mediación eficaz depende de factores muy diversos como el grado de hostilidad entre las partes, la cantidad de recursos disponibles para distribuirse entre las partes, la existencia de principios que impliquen a las partes, etc. Sin embargo, a pesar de estos aspectos contingentes a la eficacia de las conductas de mediación, se aprecia la relevancia de determinadas técnicas que tienden a favorecer la creación de un buen clima que permita a las partes dirimir sus diferencias.

Grover, Grosch y Olczak (1996), afirman en su libro sobre mediación, que se da por sentado generalmente que el uso de tácticas y técnicas por parte de los mediadores lleve probablemente a resultados satisfactorios, hay que tener en cuenta que las tácticas o técnicas que el mediador usa para solucionar una disputa, pueden contemplarse como perjudiciales para otras distintas.

De esta forma, **Munduate y Medina (2013)**, establecen algunos de las tácticas ó

técnicas que son utilizadas frecuentemente por los mediadores

ESCUCHA ACTIVA

El mediador trata de crear un buen clima entre las partes desde un principio, estableciendo así, el tono que va a llevar el resto de la sesión. La escucha activa, consiste en que el mediador resume lo que ha dicho una de las partes, recogiendo al mismo tiempo en dicho resumen el modo en que se siente la misma.

REENMARCACIÓN DE FRASES NEGATIVAS

Esta técnica consiste en una paráfrasis que elimina comentarios que puedan resultar ofensivos, dañinos, desagradables, negativos, etc.

REALIZAR PREGUNTAS

Las preguntas son la base de las intervenciones de una mediación eficaz. El mediador emplea preguntas para pedir más información para clarificar detalles importantes y para facilitar la expresión de deseos, necesidades e intereses subyacentes.

EQUILIBRAR EL PODER

La función del mediador es importante no sólo en guiar el proceso, sino también en crear un espacio seguro para la comunicación

GESTIONAR LA IRA Y LAS EMOCIONES FUERTES

La mediación es una negociación asistida. En una negociación resulta difícil seguir delante de un modo constructivo cuando hay mucha tensión, como angustia o ira

La creatividad tiende a bloquearse, la posición del cuerpo y las expresiones faciales se alteran, y los deseos de colaboración se evanescen

RESOLVER EL ESTANCAMIENTO CON INTERVENCIONES

No todas las mediaciones avanzan fácilmente hacia un acuerdo, algunas se estancan de tal forma que es difícil encontrar una salida a la situación. Sin embargo, la labor de mediación consiste en no perder la esperanza y mostrársela explícitamente a las partes, transmitiéndoles una actitud positiva y animándoles a seguir colaborando

VELAR POR LA EFICACIA DE LOS RESULTADOS DEL PROCESO

Los resultados del proceso de mediación pueden ser muy diversos. En algunos casos se llega a un acuerdo, pero otras veces no se logra dicho acuerdo.

Para la evaluación de los resultados de la mediación se deben tener en cuenta tres criterios fundamentales:

- a) la calidad del acuerdo,
- b) las relaciones entre las partes, y
- c) las actitudes hacia el proceso en el que han participado.

3.10. FASES EN EL PROCESO MEDIADOR

Según **Farré (2010)**, las fases en el proceso de la mediación son:

- La pre-mediación: preparación y diagnóstico de mediabilidad.
- La entrevista conjunta de información.
- Las entrevistas individuales.
- Inicio de la sesión de mediación.
- Cierre de la sesión o final de mediación.
- Los resultados de la mediación.

El mediador busca mejorar la capacidad de las partes para comunicarse y explorar las actitudes y posiciones mutuas. Una vez que se rompe esta barrera cita la exploración de opciones, las partes pueden proceder a solventar el problema de forma conjunta, siendo los intereses de todos igualmente prioritarios.

La mediación no es un suceso sino un proceso, un viaje, que empieza en algún sitio, continúa con pasos ciertos e identificables y termina en otro lugar diferente. Mediadores distintos y que trabajen en diferentes contextos de conflictos describirán distintas etapas del proceso y atribuirán distintos números a esas etapas.

3.11. MEDIACIÓN EN TRABAJO SOCIAL

Para **Rodón (2013)**, la aportación fundamental del Trabajo Social a la Mediación aplicada, consiste en incorporar la variable social al análisis del conflicto, es decir, trabajar con las circunstancias sociales que impiden el bienestar social de las personas y grupos sociales.

Rodríguez (2013), analiza cuáles los factores comparten el Trabajo Social y la Mediación, estos son:

- El objeto de trabajo: abordar el conflicto con la óptica de la oportunidad para el cambio.

- El objetivo de lograr el bienestar de las personas mediante apoyo profesionalizado de la gestión del conflicto
- Los principios básicos de la actuación profesional, en especial el protagonismo de las partes y respeto a sus decisiones
- La intervención centrada en las potencialidades de las personas para resolver conflictividad
- Los escenarios y ámbitos de la intervención
- La coherencia de construir un futuro para la construcción de la Cultura de la Paz

3.12. COMPETENCIAS GENÉRICAS EN MEDIACIÓN PARA EL TRABAJO SOCIAL

Rodón (2013), realiza una clasificación sobre las diferentes competencias específicas que tiene el Trabajo Social dentro de la Mediación social. Estas son:

- Conoce y comprende la naturaleza del conflicto y las características de los sistemas de resolución del mismo
- Es capaz de reconocer los principios que rigen la institución mediadora
- Conoce y comprende las posibilidades de intervención en el medio comunitario en los diferentes contextos sociales
- Sabe valorar la mediación como un importante recurso para la Intervención Comunitaria

- Es capaz de aplicar las estrategias y técnicas de resolución de conflictos
- Promueve la mediación y la igualdad de género
- Es capaz de valorar la participación de los sujetos del conflicto
- Analiza los conflictos sociales desde una perspectiva interdisciplinar

A las competencias mencionadas anteriormente, **Alemán (2005)**, añaden algunas generales y específicas, estas son

a) COMPETENCIAS GENERALES

- Mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos
- Mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución complementaria de conflictos en diversos ámbitos
- Trata y resuelve las diferencias que surgen entre individuos y/o grupos en toda organización

b) COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- Sabe valorar la importancia que la mediación tiene para el Trabajo Social
- Es capaz de identificar los recursos para la resolución de los conflictos
- Valora de forma constructiva los conflictos interpersonales intra e intergrupales

- Utiliza los conocimientos conforme a los códigos de ética de la disciplina
- Conoce los fundamentos básicos de la mediación
- Conoce y comprende el marco jurídico de las relaciones personales y familiares
- Es capaz de participar dentro de equipos interdisciplinarios
- Comprende el significado de la mediación como mecanismo de resolución extrajudicial de los conflictos
- Utiliza claves verbales y no verbales para guiar la interpretación
- Gestiona conflictos, dilemas y problemas éticos complejos
- Sabe interactuar eficazmente con las personas
- Tiene adquiridas habilidades sociales para las relaciones interpersonales

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

DE LOS DATOS

4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Es de suma importancia destacar el Programa de Mediación existente en nuestra sociedad toda vez que el mismo contribuye como una forma ventajosa de resolver conflictos que aporta beneficios a las partes implicadas. Existe mayor garantía de llevar a cabo los compromisos acordados por las partes, debido a que las personas en conflicto son las absolutas protagonistas del proceso de mediación, asumiendo su responsabilidad en el origen del problema, en la búsqueda de soluciones y tomando las decisiones en los acuerdos. Con la mediación familiar facilitamos la comunicación entre las partes en situaciones de crisis familiar o matrimonial, y las empoderamos para generar soluciones al conflicto. Son las partes las que proponen sus propias soluciones, moderadas y guiadas por el profesional de la mediación familiar.

Las áreas de Análisis serán las siguientes

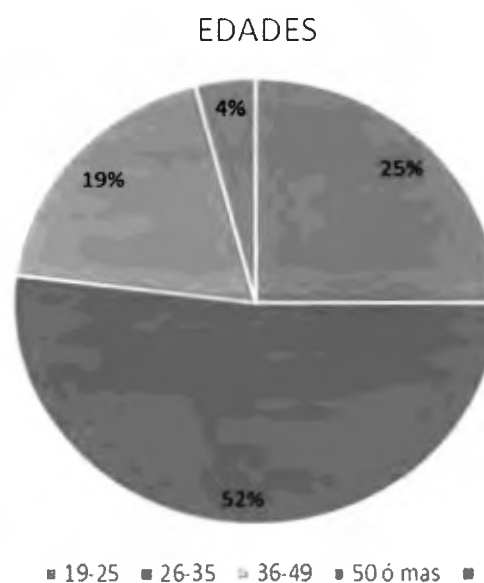
- Características generales de los encuestados
- Aspectos educativos
- Situación de vivienda
- Familia
- Economía
- Servicios que ofrecen los Centros de Mediación a familias de la comunidad de Torrijos Carter

CUADRO #1
Edad de los Encuestados que fueron atendidos en el Centro de
Mediación del Distrito de San Miguelito 2016

Edades	Número	Hombres	Mujeres	Porcentaje
Total	52	8	44	100
19 – 25	13	5	10	25%
26 – 35	27	3	21	52%
36 – 49	10	0	11	19%
50 ó mas	2	0	2	4%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter.

GRÁFICA #1
Edad de los Encuestados que fueron atendidos en el Centro de
Mediación del Distrito de San Miguelito 2016



4.1.1 **EDAD:** Tiempo que ha vivido una persona u otro ser vivo contando desde su nacimiento. En este estudio se busca conocer las edades de los encuestados que asistieron al Centro de Mediación del Distrito de San Miguelito podemos observar

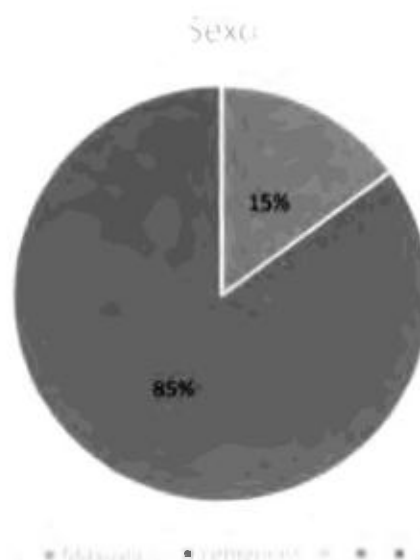
que un 25% de los entrevistados tenían una edad de los 19 a los 25 años, un 52% de los entrevistados tenían una edad de 26 a 35 años, un 19% de los entrevistados tenían una edad de 36 a 49 años, y un 4% de los entrevistados tenían una edad de 50 años ó más

CUADRO #2
Sexo de los encuestados que fueron atendidos en el Centro de
de Mediación Distrito de San Miguelito 2016

Sexo	Número	Porcentaje
Total	52	100
Masculino	8	15%
Femenino	44	85%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #2
Sexo de los encuestados que fueron atendidos en el Centro de
de Mediación Distrito de San Miguelito 2016



4.1.2 SEXO: Conjunto de los individuos que comparten esta misma condición orgánica. En este ítem realizado se busca conocer el sexo de los encuestados que asistieron al Centro de Mediación del Distrito de San Miguelito podemos observar que un 85% de los entrevistados son mujeres, y un 15% son hombres

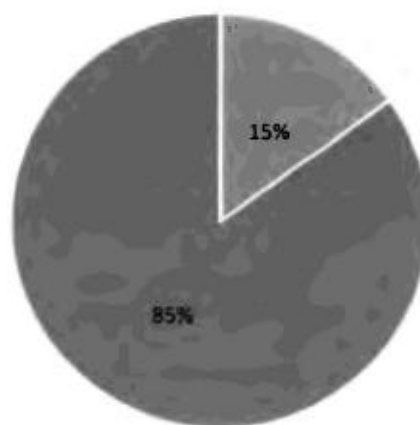
CUADRO #3
Nacionalidad de hombres y mujeres que fueron encuestados
en el Centro de Mediación en el Distrito de San Miguelito 2016

Nacionalidad	Número	Porcentaje
Panameñ@s		
Total	52	100%
Hombres	8	15%
Mujeres	44	85%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #3
Nacionalidad de hombres y mujeres que fueron encuestados
en el Centro de Mediación en el Distrito de San Miguelito 2016

Nacionalidad / Panameñ@s



4.13 NACIONALIDAD: Condición que reconoce a una persona la pertenencia a un estado o nación, lo que conlleva una serie de derechos y deberes políticos y

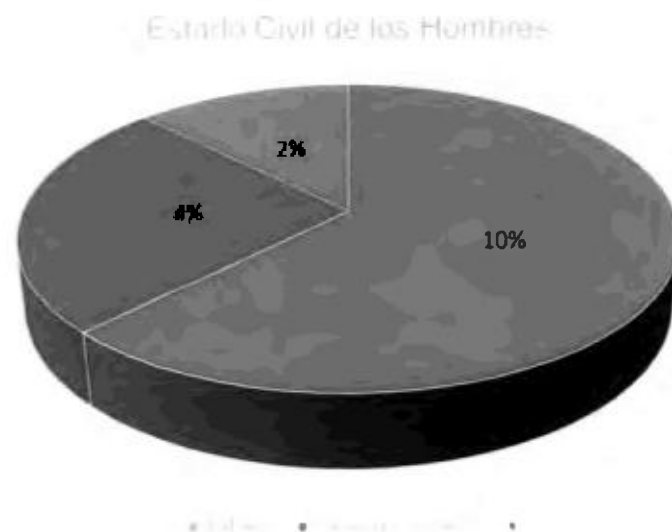
sociales Se busca conocer la nacionalidad de los encuestados que asistieron al Centro de Mediación del Distrito de San Miguelito Se observa que el 100% son panameños de los cuales el 15% son hombres y el 85% son mujeres

CUADRO #4
Estado Civil de los Hombres que fueron atendidos en el
Centro de Mediación en el Distrito de San Miguelito 2016

Estado Civil	Número	Porcentaje
Total	8	16%
Soltero	5	10%
Casado	2	4%
Unido	1	2%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #4
Estado Civil de los hombres que fueron atendidos en el Centro de
Mediación en el Distrito de San Miguelito 2016



4.1.4 **ESTADO CIVIL:** Es la situación de las personas físicas determinada por sus relaciones de familia, provenientes del matrimonio o del parentesco, que

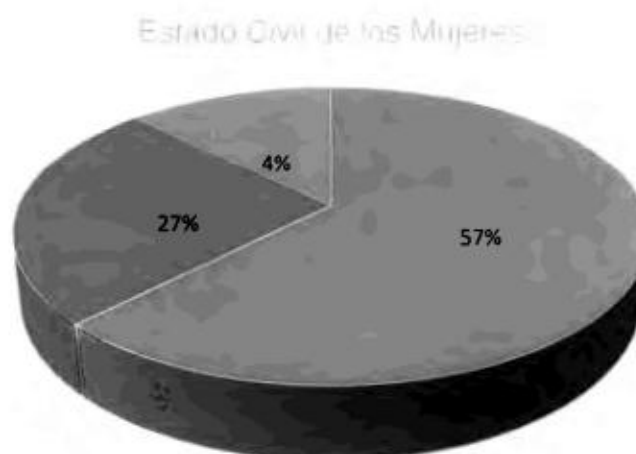
establece ciertos derechos y deberes. Se busca conocer el Estado Civil de los encuestados hombres que asistieron al Centro de Mediación del Distrito de San Miguelito. Podemos observar que un 10% son solteros y un 4% son casados y 2% son unidos.

CUADRO #4
Estado Civil de las mujeres que fueron atendidas en el Centro de Mediación en el Distrito de San Miguelito 2016

Estado Civil	Número	Porcentaje
Total	44	84%
Soltera	30	57%
Casada	12	23%
Unida	2	4%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #4
Estado Civil de los hombres que fueron atendidos en el Centro de Mediación en el Distrito de San Miguelito 2016



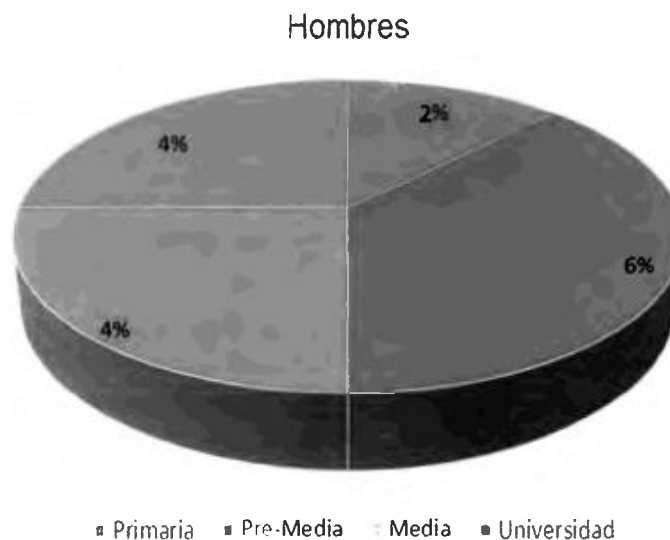
De igual forma, se observa que 57% de las mujeres son solteras, un 23% son casadas y un 2% son unidas

CUADRO #5
Aspectos educativos de los hombres encuestados que fueron
atendido en el Centro de Mediación, del Distrito de San Miguelito 2016

Aspectos Educativos/ Hombres	Número	Porcentaje
Total	8	16%
Primaria	1	2%
Pre-Media	3	6%
Media	2	4%
Universidad	2	4%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #5
Aspectos Educativos de los Hombres encuestados que fueron
atendido en el Centro de Mediación, del Distrito de San Miguelito 2016



4.1.5 ASPECTOS EDUCATIVOS: Mediante la educación, se busca que el individuo adquiera ciertos conocimientos que son esenciales para la interacción

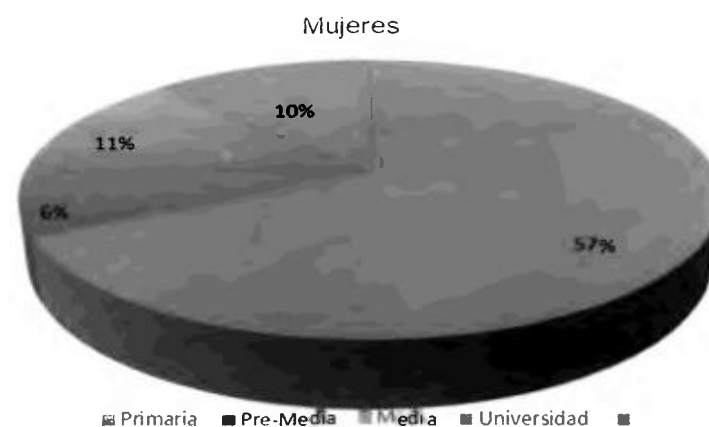
social y para su desarrollo en el marco de una comunidad. En este estudio se busca conocer el nivel de escolaridad de los encuestados hombres que asistieron al Centro de Mediación del Distrito de San Miguelito en donde se observa que un 3% tienen pre-Media, un 2% media y 3% universidad.

CUADRO #5
Aspectos educativos de las mujeres encuestadas que fueron atendidas en el Centro de Mediación, del Distrito de San Miguelito 2016

Aspectos Educativos/ Mujeres	Número	Porcentaje
Total	44	84%
Primaria	30	57%
Pre-Media	3	6%
Media	6	11%
Universidad	5	10%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #5
Aspectos educativos de las mujeres encuestadas que fueron atendidas en el Centro de Mediación, del Distrito de San Miguelito 2016



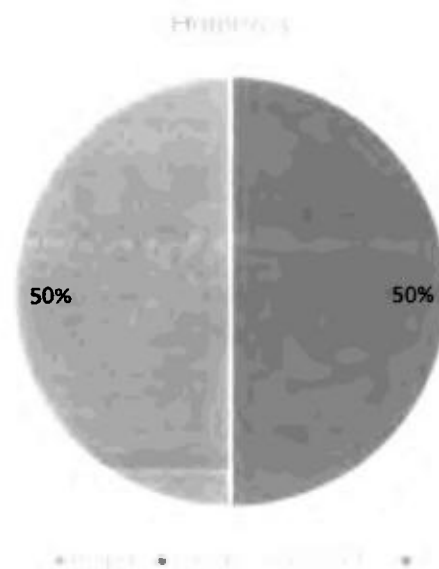
En este estudio se busca conocer el nivel de escolaridad de las encuestadas mujeres que asistieron al Centro de Mediación del Distrito de San Miguelito en donde se observa que un 57% tiene primaria, 3% tiene pre-media, 11% media y 10% universidad

CUADRO #6
Tipo de vivienda en que residen los hombres que fueron atendidos
en el Centro de Mediación del Distrito de San Miguelito 2016

Tipo de Vivienda/ Hombres	Número	Porcentaje
Total	8	16%
Propia	4	8%
Cedida	0	0%
Alquilada	4	8%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #6
Tipo de vivienda en que residen los hombres que fueron atendidos
en el Centro de Mediación del Distrito de San Miguelito 2016



4.1.6 **CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA:** La condición de ocupación, régimen de tenencia, tipo de vivienda, el cual tiene una valiosa utilidad para el

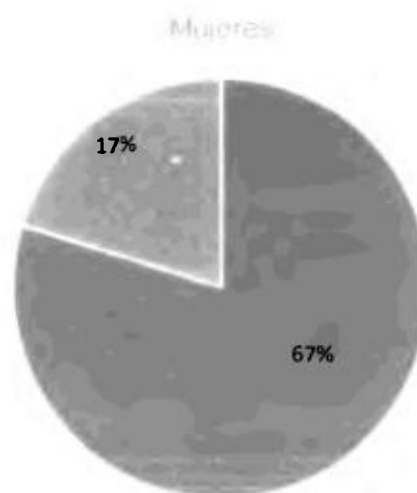
estudio de nuestra investigación. Se busca conocer el tipo de vivienda de los encuestados hombres que asistieron al Centro de Mediación del Distrito de San Miguelito en donde se puede observar que un 8% tienen una vivienda propia, y un 8% Alquilada.

CUADRO #6
Tipo de vivienda en que residen las mujeres que fueron atendidas en el Centro de Mediación del Distrito de San Miguelito 2016

Tipo de Vivienda/Mujeres	Número	Porcentaje
Total	44	84%
Propia	35	67%
Cedida	0	0%
Alquilada	9	17%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #6
Tipo de vivienda en que residen las mujeres que fueron atendidas en el Centro de Mediación del Distrito de San Miguelito 2016



De igual forma se puede observar que las mujeres con 67% poseen vivienda propia y un 17% vive alquilada

CUADRO #7

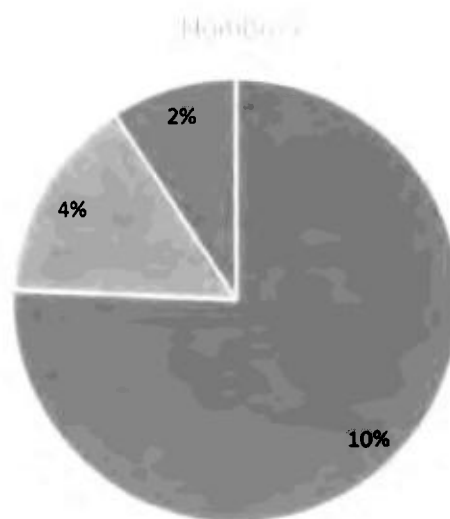
**Tipo de familia de los hombres encuestados que fueron atendidos
en el Centro de Mediación del Distrito de San Miguelito 2016**

Tipos de Familia/ Hombres	Número	Porcentaje
Total	8	16%
Nuclear	5	10%
Monoparental	0	0%
Extendida	1	2%
Reorganizada	2	4%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #7

**Tipo de familia de los hombres encuestados que fueron atendidos
en el Centro de Mediación del Distrito de San Miguelito 2016**



4.1.7 **FAMILIA** es un grupo de personas unidas por el parentesco, es la organización más importante de las que puede pertenecer el hombre. Esta unión se puede conformar por vínculos consanguíneos o por un vínculo constituido y reconocido legal y socialmente, como es el matrimonio o la adopción. En este estudio se busca conocer el tipo de familia que tienen los encuestados hombres que asistieron al Centro de Mediación del distrito de San Miguelito. Se encontró que un 10% tiene una familia nuclear, un 2% tiene una familia extendida, y un 4% tiene una familia reorganizada.

CUADRO #7

Tipo de familia de las mujeres encuestadas que fueron atendidas en el Centro de Mediación del Distrito de San Miguelito 2016

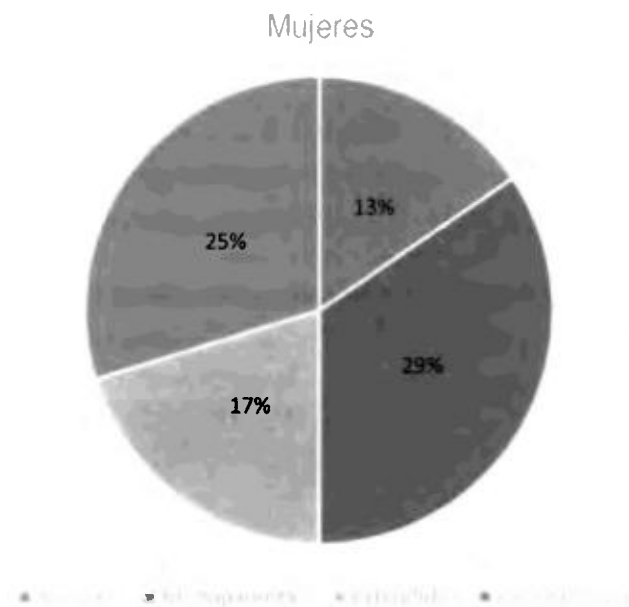
Tipos de Familia / Mujeres	Número	Porcentaje
Total	44	84%
Nuclear	7	13%
Monoparental	15	29%
Extendida	9	17%
Reorganizada	13	25%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panama, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

De igual forma se puede observar que las mujeres tienen una familia nuclear con un 13%, un 29% tiene una familia monoparental, un 17% tiene una familia extendida y 25% tiene una familia reorganizada.

GRÁFICA #7

Tipo de familia de las mujeres encuestadas que fueron atendidas en el Centro de Mediación del Distrito de San Miguelito 2016



Es importante mencionar los tipos de familia existentes:

- Familia Nuclear: formada por la madre, el padre y los hijos, es la típica familia clásica.
- Familia Extendida: formada por parientes cuyas relaciones no son únicamente entre padres e hijos. ...
- Familia Monoparental: formada por uno solo de los padres (la mayoría de las veces la madre) y sus hijos

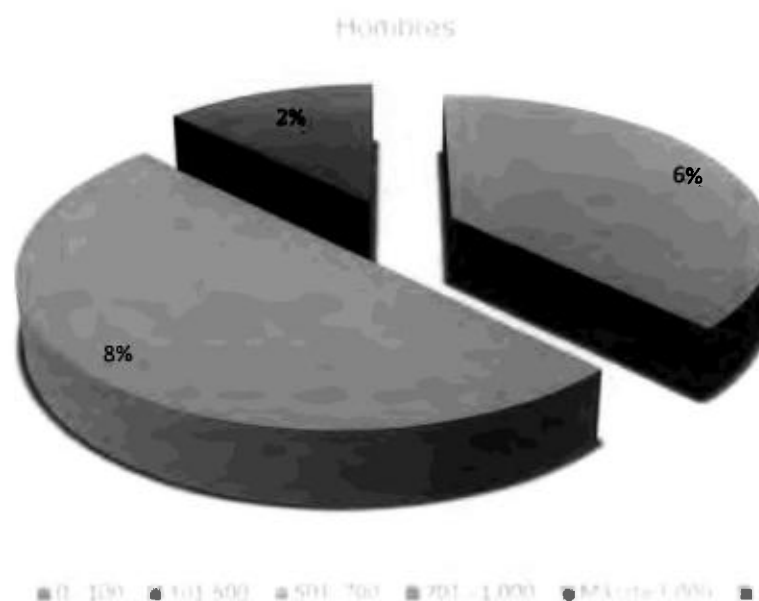
Familia Reorganizada: es aquella formada por una pareja adulta en la que, al menos uno de los cónyuges, tiene un hijo de una relación anterior.

CUADRO #8
Ingreso familiar de los hombres encuestados que fueron atendidos
en el Centro de Mediación del Distrito de San Miguelito 2016

Ingreso Familiar / Hombres	Número	Porcentaje
Total	8	16%
0-100	0	0%
101-500	0	0%
501-700	3	6%
701-1,000	4	8%
Más de 1,000	1	2%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRAFICA #8
Ingreso familiar de los hombres encuestados que fueron atendidos
en el Centro de Mediación del Distrito de San Miguelito 2016



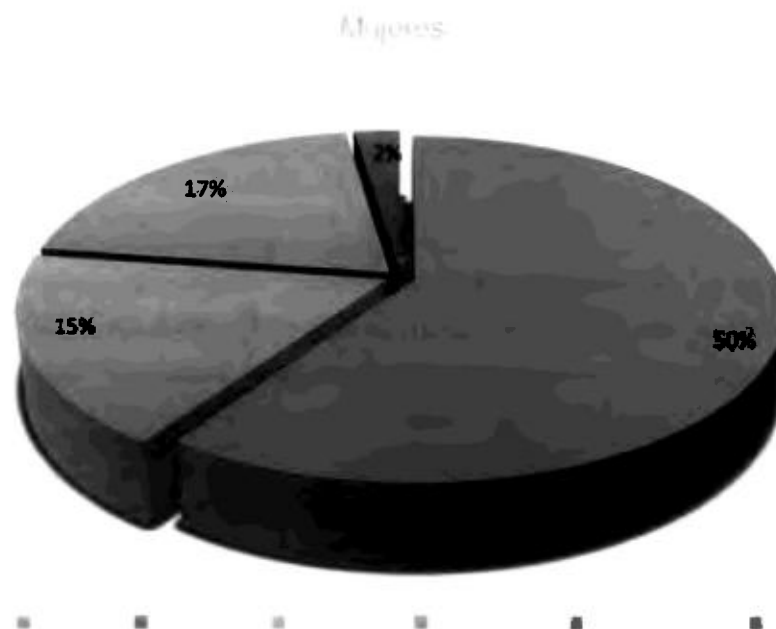
4.1.8 INGRESO FAMILIAR El concepto de ingreso familiar designa a todos aquellos ingresos económicos con los que cuenta una familia, esto obviamente incluye el salario, de todos aquellos miembros de la misma que trabajan y que por ello perciben un sueldo y todos esos otros ingresos que puede considerarse extras, tal es el caso de por ejemplo, un negocio independiente”, el ingreso que se obtiene por un emprendimiento que alguno de los integrantes de la familia lleva a cabo, o aquella suma de dinero que se percibe mensualmente en concepto de renta de alguna propiedad que se posee. En este estudio realizado se busca conocer el ingreso familiar de los encuestados hombres que asistieron al Centro de Mediación del Distrito de San Miguelito en donde nos encontramos que un 6% tiene un ingreso familiar de 501-700, un 8% tiene un ingreso de 701-1,000 y un 2% gana más de 1,000 00

CUADRO #8
Ingreso familiar de las mujeres encuestados que fueron atendidos
en el Centro de Mediación del Distrito de San Miguelito 2016

Ingreso Familiar / Mujeres	Número	Porcentaje
Total	44	84%
0-100	0	0%
101-500	26	50
501-700	8	15%
701-1,000	9	17%
Más de 1,000	1	2%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panama, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad de Torrijos Carter

GRÁFICA #8
Ingreso familiar de las mujeres encuestados que fueron atendidos
en el Centro de Mediación del Distrito de San Miguelito 2016



De igual forma se puede observar que un 50% de las mujeres tienen un ingreso familiar que oscila entre los 101 – 500, que un 15% de 501 – 700, un 8% de 701 – 1,000 y un 2% que gana más de 1,000.00

OPINIÓN DE LOS USUARIOS QUE HAN TOMADO LA MEDIACIÓN

CUADRO #9

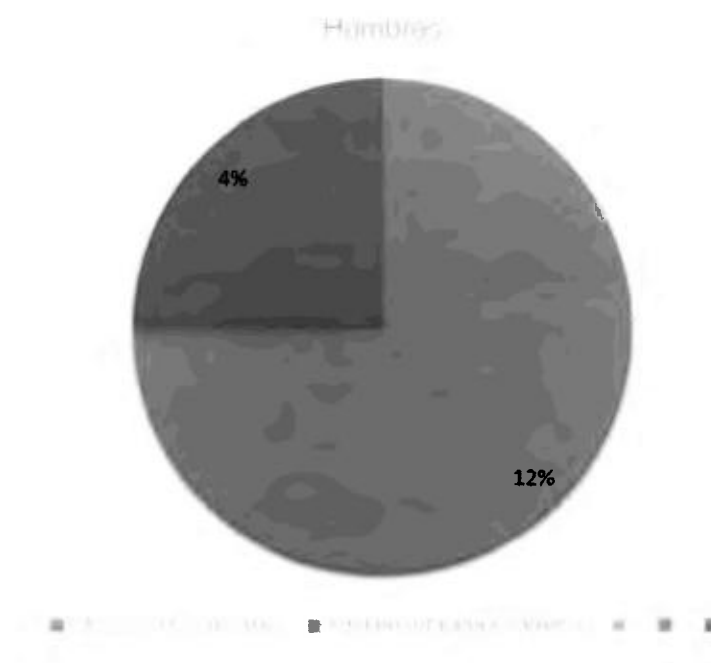
Cuál es la causa por la cual acudió al Centro de Mediación

Hombres	Número	Porcentaje
Total	8	16%
Pensión de alimentos	6	12%
Reglamentación de visitas	2	4%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #9

¿Cuál es la causa por la cual acudió al Centro de Mediación?



4.1.9 Se busca conocer las diferentes causas por la cual acudieron los encuestados hombres al Centro de Mediación se encontro que un 12% lo hizo por

situaciones de pensión de alimentos para sus hijos y un 4% por reglamentación de visitas.

CUADRO#9

Cuál es la causa por la cual acudió al Centro de Mediación

Mujeres	Número	Porcentaje
Total	44	84%
Pensión de alimentos	38	72%
Reglamentación de visitas	2	4%
Guarda y crianza	2	4%
Divorcio	2	4%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #9



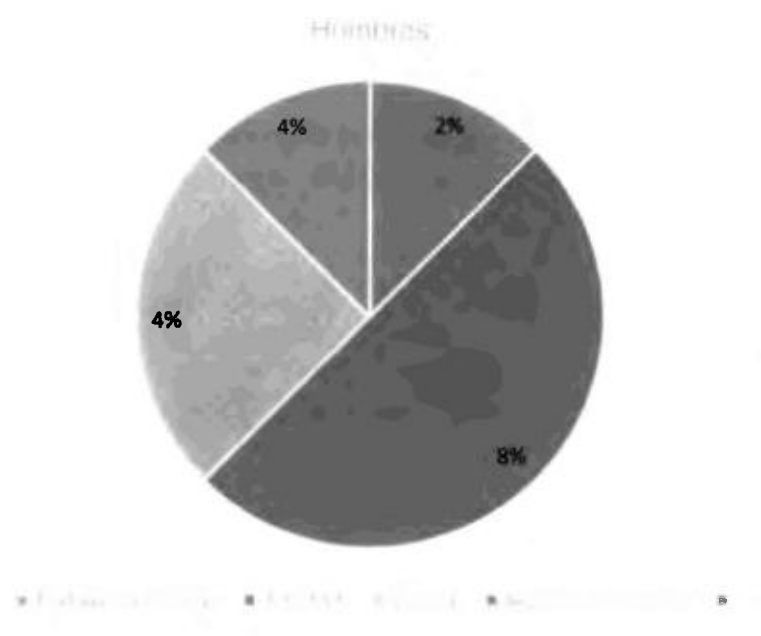
De igual forma podemos observar que las mujeres asistieron por diversas causas entre las cuales podemos mencionar que un 72% los hizo por pensión de alimentos para sus hijos, un 4% por reglamentación, guarda y crianza y divorcio

CUADRO #10
Quién lo refirió al Centro de Mediación

Hombres	Número	Porcentaje
Total	8	16%
Trabajadora Social	1	2%
La Amiga	4	8%
La Vecina	2	4%
Busco por Internet	1	2%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la provincia de Panamá, distrito de San Miguelito, corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #10



4.2 En este estudio se busca conocer cómo fueron referidos los encuestados hombres al Centro de Mediación encontrándonos un 8% fueron referidos por

amistades, un 4% por vecinos, un 2% por Trabajadora Social, y un 2% busco por internet.

CUADRO #10

¿Quién lo refirió al Centro de Mediación?

Mujeres	Número	Porcentaje
Total	44	84%
Abogado	1	2%
Por su propia cuenta	28	54%
Amistades	13	26%
Trabajadora Social	2	2%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #10



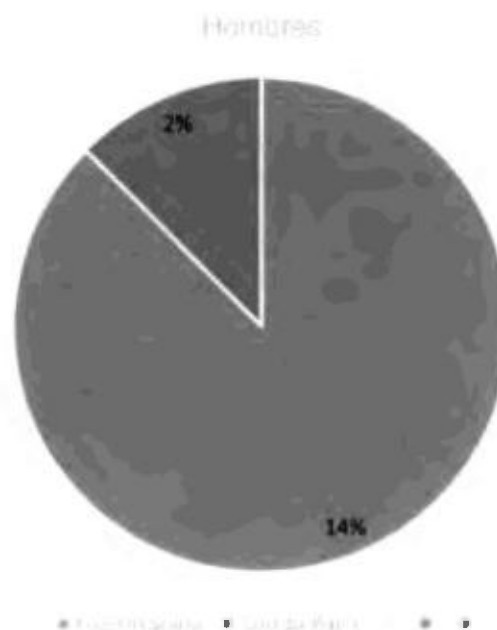
Podemos comparar que en el caso de las mujeres un 54% buscaron ayuda en el Centro de Mediación, por su propia cuenta, un 26% por amistades, un 2% por Abogado y un 2% por Trabajadora Social

CUADRO #11
Quién lo acompañó al Centro de Mediación

Hombres	Número	Porcentaje
Total	8	16%
Fueron solos	7	14%
Con su Papá	1	2%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #11



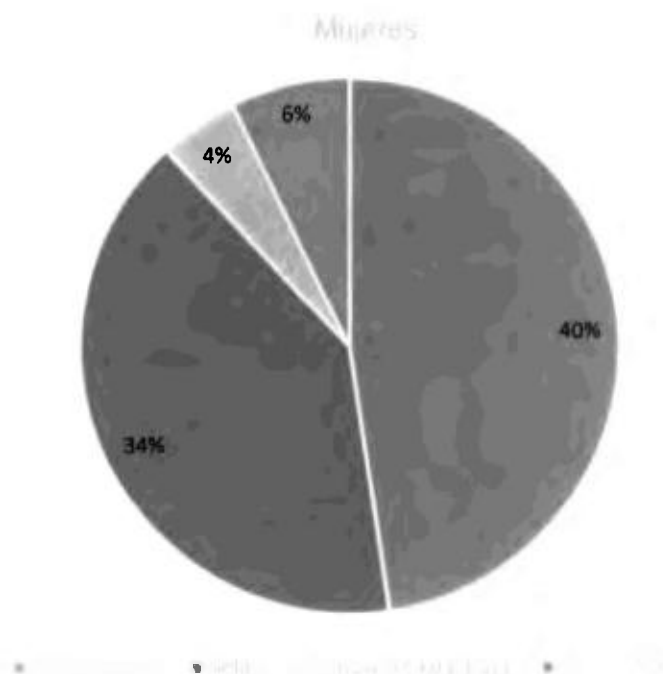
4.2.1 Se busca conocer quienes acompañaron a los encuestados hombres al Centro de Mediación encontrándonos que un 14% fueron solos y un 2% lo acompañó su Papá.

CUADRO#11
Quién lo acompañó al Centro de Mediación

Mujeres	Número	Porcentaje
Total	44	84%
Con sus hijos	21	40%
Fueron solas	18	34%
Con su actual pareja	2	4%
Con su Madre	3	6%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, de la Comunidad de Torrijos Carter

GRÁFICA #11



De igual forma podemos observar en el caso de las mujeres las mismas fueron

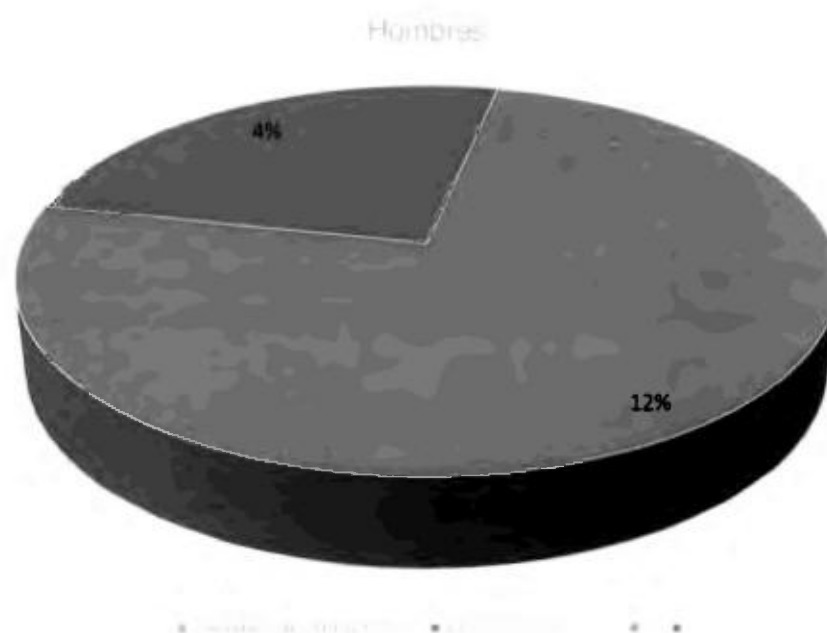
acompañadas por sus hijos con 40%, un 34% fueron solas, un 6% con su Madre y un 4% con su actual pareja

CUADRO #12
Que lo motivo asistir al Centro de Mediación

Hombres	Número	Porcentaje
Total	8	16%
Interponer Proceso de Alimentos	6	12%
Orientación	2	4%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #12

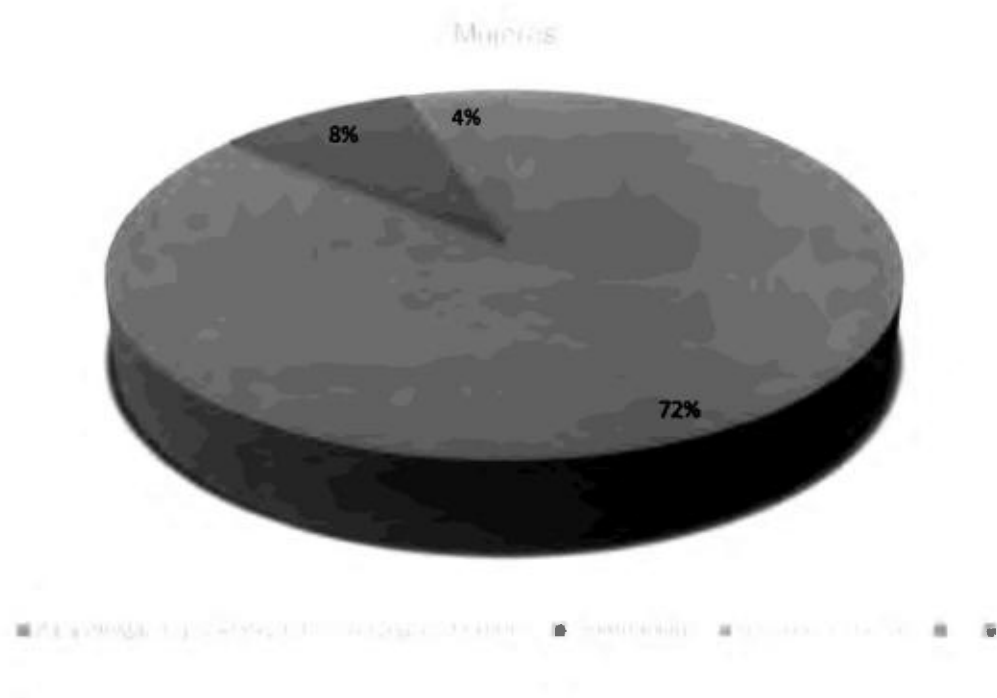


4.2.2 Se quiere conocer el motivo por el cual los encuestados hombres asistieron al Centro de Mediación encontrándonos que un 12% fueron por motivos de interponer procesos de alimentos y un 4% por orientación.

CUADRO#12**¿Que lo motivo asistir al Centro de Mediación?**

Mujeres	Número	Porcentaje
Total	44	84%
Para que obligaran al Papá de sus hijos a pagar Pensión	38	72%
Orientación	4	8%
Guarda y Crianza	2	4%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad de Torrijos Carter.

GRÁFICA #12

En en el caso de las mujeres las mismas asistieron por motivos de pensión de alimentos con un 72%, un 8% por orientación y un 4% por guarda y crianza.

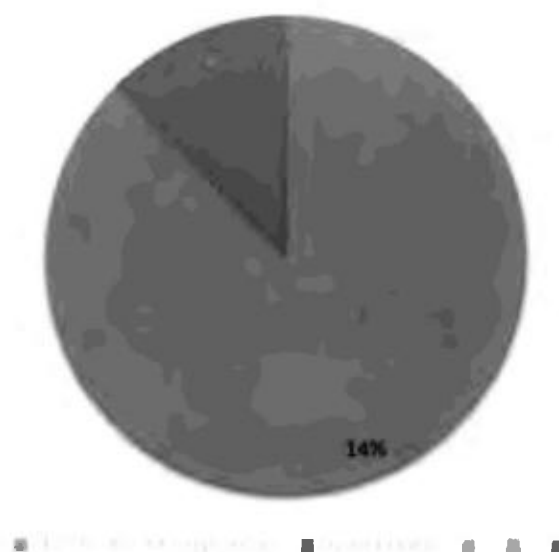
CUADRO #13
Que esperaba del Centro de Mediación al acudir a éste

<u>Hombres</u>	<u>Número</u>	<u>Porcentaje</u>
Total	8	16%
Que le dieran respuesta a su problema	7	14
Ayuda	1	2%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #13

Hombres

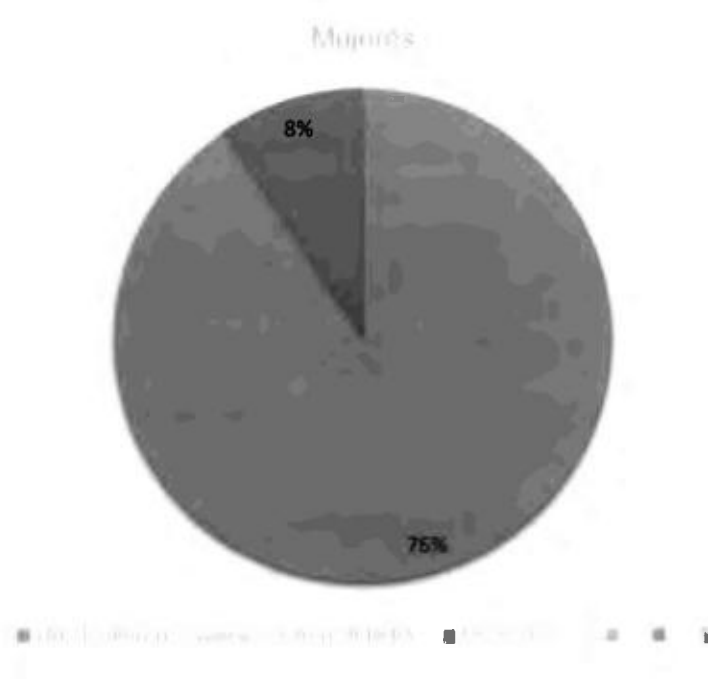


4.2.3 En este estudio realizado se busca conocer qué esperaban los encuestados hombres que asistieron al Centro de Mediación, encontrándonos que un 14% que le dieran respuesta a su problemática y un 2% ayuda.

CUADRO #13**Que esperaba del Centro de Mediación al acudir a éste**

Mujeres	Número	Porcentaje
Total	44	84%
Que le dieran respuesta a su problema	40	76%
Orientación	4	8%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #13

De igual forma podemos observar que en el caso de las mujeres las mismas esperaban igualmente que los hombres que le dieran respuesta a su problemática

con un 76%, y un 8% orientación

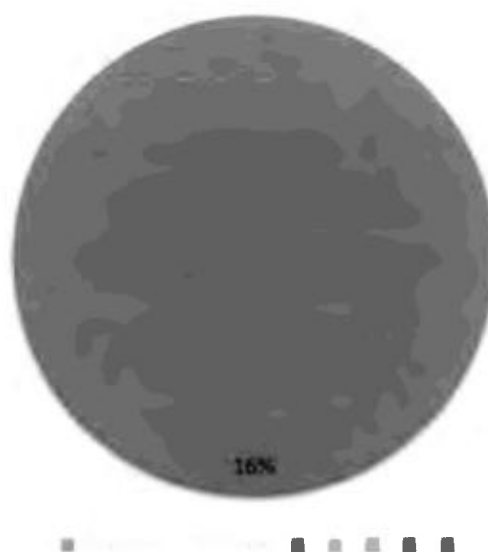
CUADRO #14
¿Cuál era la importancia de los Centros de Mediación?

Hombres	Número	Porcentaje
Total	8	16%
Resolver Problemas	8	16%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #14

Hombres



4.2.4 Se busca conocer la opinión sobre la importancia de los Centros de Mediación que los encuestados hombres tenían encontrándonos que un 16% manifestó que es para resolver problemas.

CUADRO#14**Cuál era la importancia de los Centros de Mediación**

Mujeres	Número	Porcentaje
Total	44	84%
Resolver Problemas	42	80%
Orientación	2	2%
No Sabe	2	2%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #14

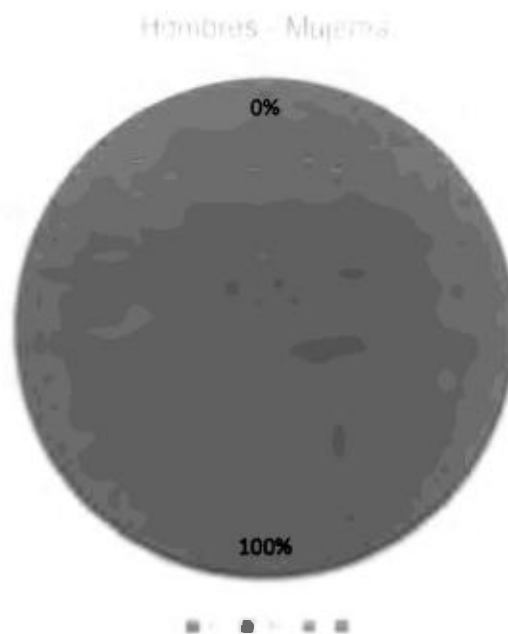
De igual forma podemos observar en el caso de las mujeres las mismas opinaban igualmente que los hombres, buscaban respuesta a su problemática con un 80%, un 2% orientación y un 2% no sabía.

CUADRO #15

Considera que los Centros de Mediación son una buena Alternativa en casos de Conflictos Familiares

Total	Numero	Hombres	Mujeres	Porcentaje
SI	52	8	44	100%
NO				

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #15

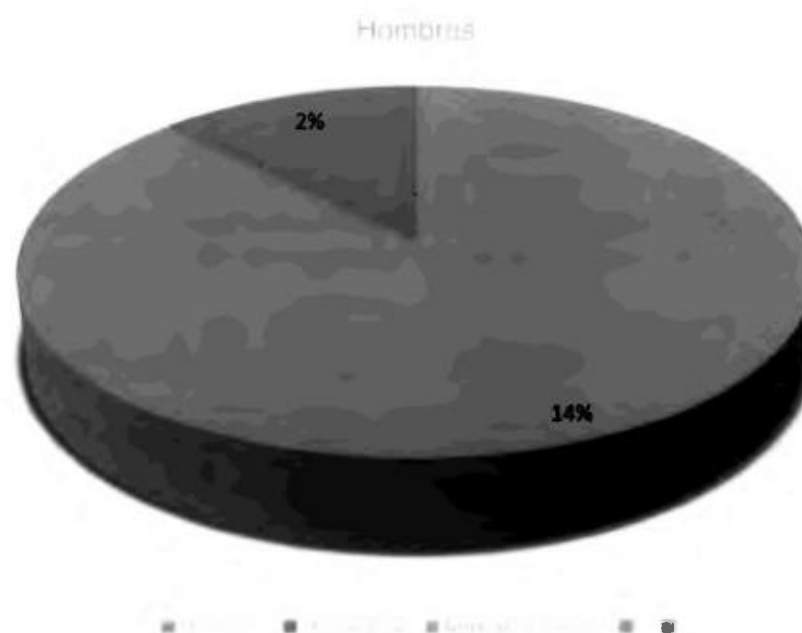
4.2.5 Conocer la opinión de los encuestados en cuanto a si los Centros de Mediación son una buena alternativa para los casos de conflictos familiares tanto hombres como mujeres opinaron que si son una buena alternativa con un 100%.

CUADRO #16
Cuántas veces ha asistido a un Centro de Mediación

Hombres	Número	Porcentaje
Total	8	16%
Una Vez	7	14%
Dos Veces	1	2%
Más de 2 Veces	0	0%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #16

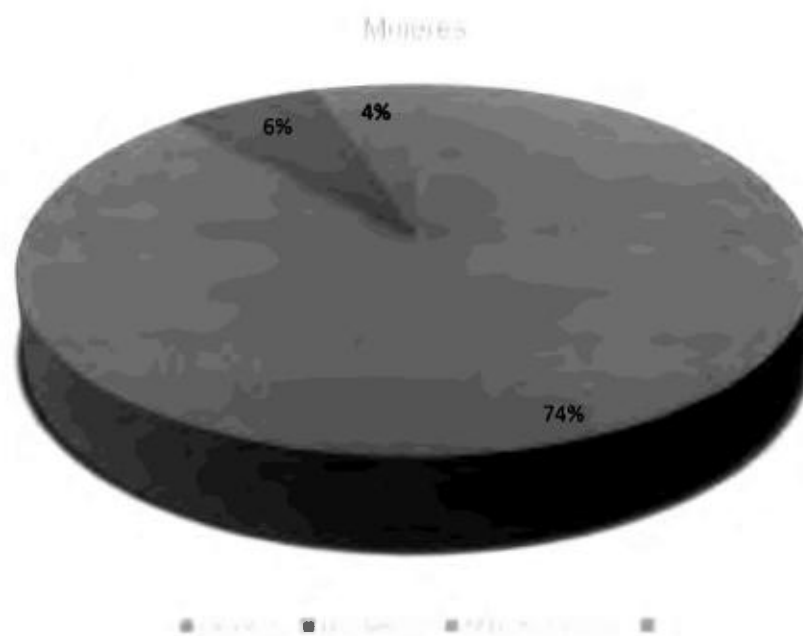


4.2.6 En este estudio se busca conocer cuántas veces los hombres asistieron a un Centro de Mediación arrojando con que un 14% de los encuestados solamente fueron 1 sola vez mientras que un 2% asistieron dos veces.

CUADRO#16**Cuántas veces ha asistido a un Centro de Mediación**

Mujeres	Número	Porcentaje
Total	44	84%
Una Vez	39	74%
Dos Veces	3	6%
Más de 2 Veces	2	4%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #16

De igual forma observamos que un 74% de la población encuestada de mujeres asistió una sola vez, un 6% dos veces, y un 4% más de dos veces.

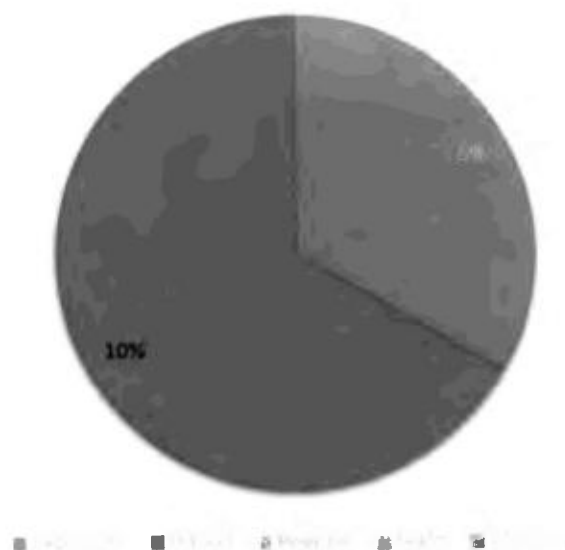
CUADRO #17
Cómo calificaría los servicios del Programa de Mediación

Hombres	Número	Porcentaje
Total	8	16%
Excelente	5	10%
Bueno	3	6%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Muy Malo	0	0%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #17

Hombres



4.2.6 Conocer la opinión de los usuarios de cómo calificaría los servicios del

Programa de Mediación los encuestados hombres que asistieron a los Centros de Mediación opinaban que dicho Programa es excelente con un 10% y bueno con un 6%.

CUADRO#17

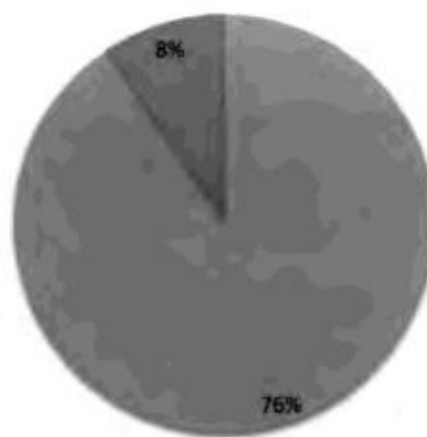
Cómo calificaría los servicios del Programa de Mediación

Mujeres	Número	Porcentaje
Total	44	84%
Excelente	40	76%
Bueno	4	8%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Muy Malo	0	0%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #17

Mujeres



De igual forma las mujeres califican como excelente con un 74% y un 8% manifiesta que es bueno

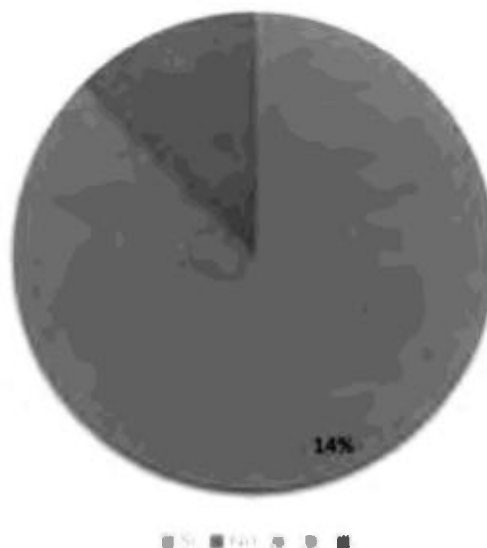
CUADRO #18
Considera Eficiente los Centros de Mediación

Hombres	Número	Porcentaje
Total	8	16%
Si	7	14%
No	1	2%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #18

Hombres



4.2.7 En este estudio se busca conocer la opinión de los usuarios de cómo calificaría la eficiencia de los Centros de Mediación. Los encuestados hombres que asistieron opinaron que dichos Centros son eficientes con un 14% y un 2% no lo considera eficiente.

CUADRO#18**Considera eficiente los Centros de Mediación**

Mujeres	Número	Porcentaje
Total	44	84%
Si	44	84%
No	0	0%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #18

Mujeres



■ Si ■ No

De igual forma las mujeres califican como eficientes el centro con un 84%.

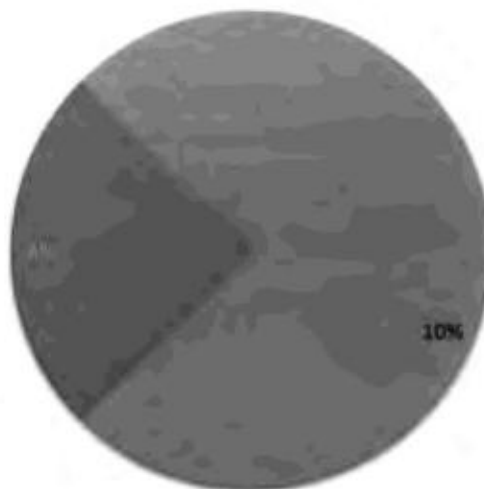
CUADRO #19
Si tuviera que cambiar algo de los Centros de Mediación que sugiere

Hombres	Número	Porcentaje
Total	8	16%
Que sean rápidos en las citas	5	10%
Que el lugar sea accesible	2	4%
Los Mediadores	1	2%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #19

Hombres



4.2.8 Se busca conocer las sugerencias de los usuarios sobre los Centros de Mediación. El 10% de los hombres que asistieron al mismo sugieren que las citas

que se brindan sean rápidas, que el lugar sea accesible con un 4% y que cambien al funcionario (mediador) con un 2%.

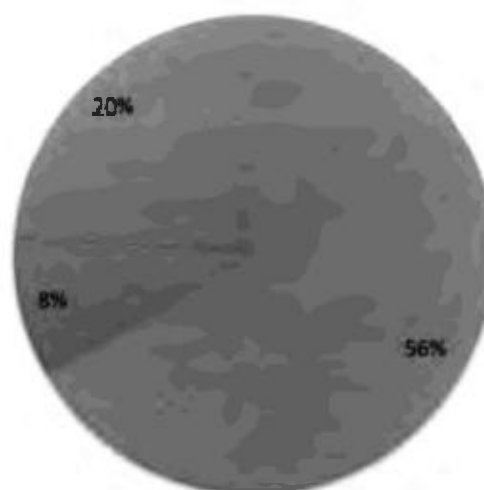
CUADRO #19

Si tuviera que cambiar algo de los Centros de Mediación que sugiere

Mujeres	Número	Porcentaje
Total	44	84%
Que el lugar sea accesible	30	56%
Que tengas más personal	4	8%
Que divulguen sus servicios	10	20%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

Mujeres



■ Que el lugar sea accesible ■ Que divulguen sus servicios ■ Que tengas más personal

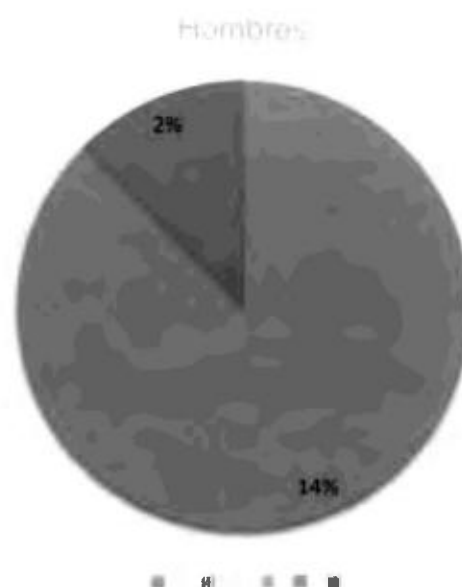
De igual forma las mujeres manifiestan que el lugar debe ser accesible con 56%, que tengan más persona (Recurso Humano) con un 8% y que divulguen sus servicios con un 20%

CUADRO #20

Cree usted que la Mediación ayudaría a mejorar las relaciones en su hogar

Hombres	Número	Porcentaje
Total	8	16%
Si	7	14%
No	1	2%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #20

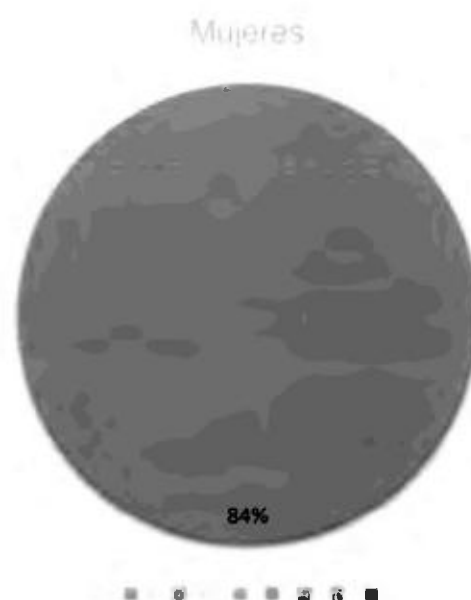
4.2.9 En este estudio se busca conocer la opinión sobre si la mediación mejoraría las relaciones en el hogar. Un 14% de hombres manifestó que si y un 2% manifestó que no.

CUADRO#20

Cree usted que la Mediación ayudaría a mejorar las relaciones en su hogar

Mujeres	Número	Porcentaje
Total	44	84%
Si	44	84%
No	0	0%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #20

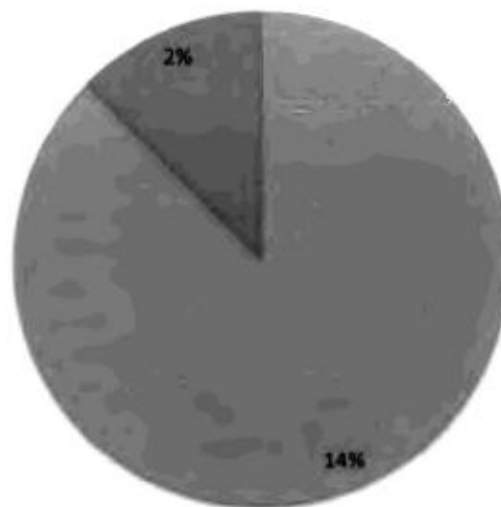
De igual forma podemos observar en el caso de las mujeres que un 84% manifestaron que sí.

CUADRO #21
Considera usted la Mediación en temas de Familia

Hombres	Número	Porcentaje
Total	8	16%
Si	7	14%
No	1	2%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #21



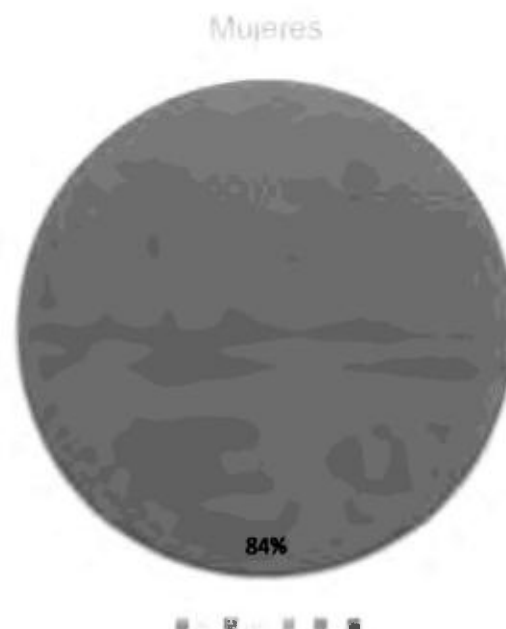
4.3 Se busca conocer la opinión en los hombres sobre si la mediación en temas de familia se encontró que un 14% manifestó que sí y un 2% manifestó que no.

CUADRO#21
Considera usted la Mediación en temas de Familia

Mujeres	Número	Porcentaje
Total	44	84%
Si	44	84%
No	0	0%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #21



De igual forma podemos observar en el caso de las mujeres que un 84% manifestaron que sí.

CUADRO #22
Conoce algún otro servicio o programa alternativo en la resolución de Conflictos Familiares

Hombres	Número	Porcentaje
Total	8	16%
Si	0	0%
No	8	16%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #22



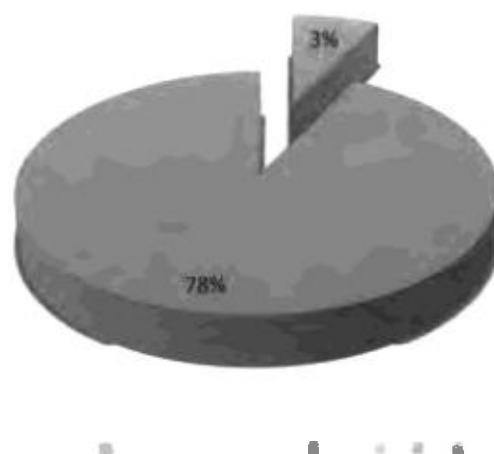
4.3.1 Se busca conocer si los encuestados hombres conocen algún otro servicio o programa de resolución de conflictos familiares. Un 16% manifestó que no conoce otro servicio o programa.

CUADRO #22
Conoce algún otro servicio o programa alterno en la resolución de conflictos familiares

Mujeres	Número	Porcentaje
Total	44	84%
SI (Trabajo Social)	3	6%
No	41	78%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #23



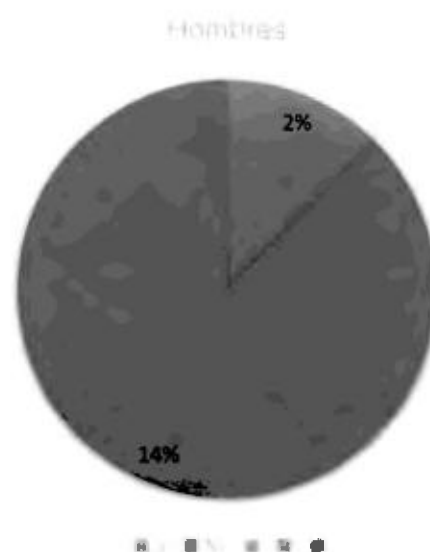
Podemos observar en el caso de las mujeres que un 6% manifestaron que sí conocen otros servicios como de Trabajo Social y un 78% manifiesta que no.

CUADRO #23
Recomendaría a otras familias la Mediación en casos de conflictos familiares

Hombres	Número	Porcentaje
Total	8	16%
Si	1	2%
No	7	14%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #23



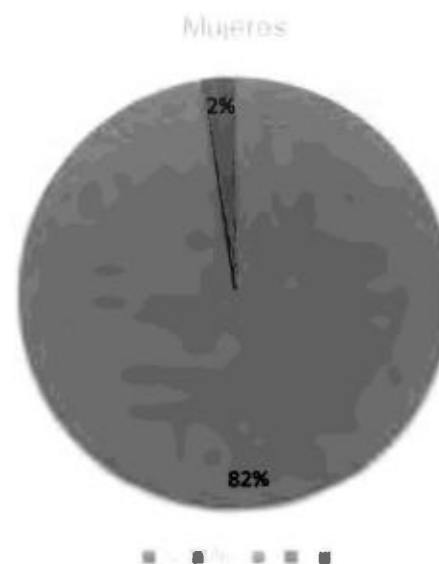
4.3.1 En este estudio se busca conocer si los encuestados hombres recomendarían a otras familias la mediación, encontrándonos que un 14% manifestó que sí y un 2% que no.

CUADRO #23
Recomendaría a otras familias la Mediación en casos de conflictos
Familiares

Mujeres	Número	Porcentaje
Total	44	84%
SI	43	82%
No	1	2%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #23



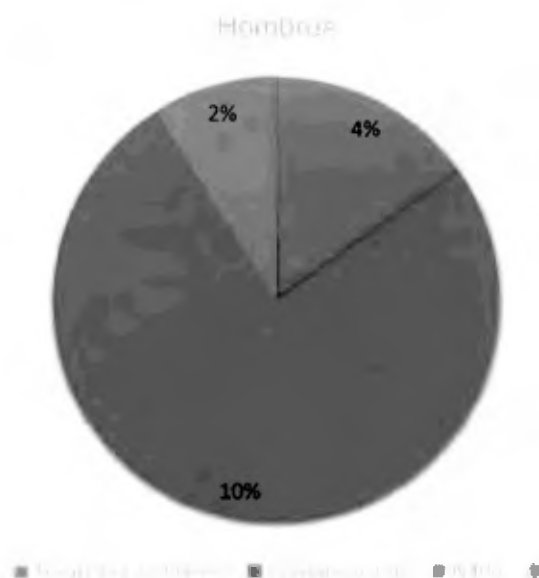
Se puede observar en el caso de las mujeres que un 82% manifestaron que sí, y un 2% que no.

CUADRO #24
Qué otras alternativas considera usted para mejorar las relaciones familiares

Hombres	Número	Porcentaje
Total	8	16%
Terapias Familiares	1	2%
Comunicación	5	10%
Nada	2	4%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #24



4.3.2 Se busca conocer otras alternativas que proponen los encuestados hombres para mejorar las relaciones familiares un 2% considero que Terapias Familiares, un 10% comunicación, y un 4% manifestó que nada.

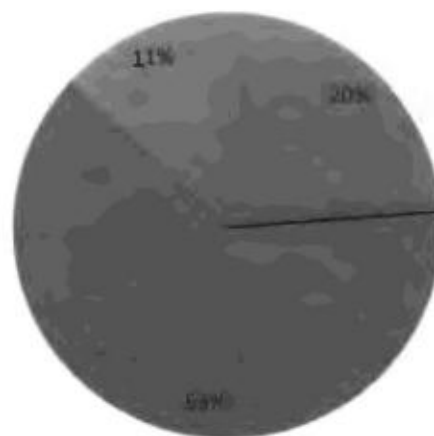
CUADRO #24
Que otras alternativas considera usted para mejorar las relaciones familiares

Mujeres	Número	Porcentaje
Total	44	84%
Terapias Familiares	10	20%
Comunicación	28	53%
Sanciones más severas	6	11%

Fuente: Encuesta aplicada a 52 familias de la Provincia de Panamá, Distrito de San Miguelito, Corregimiento de Belisario Frías, Comunidad Torrijos Carter

GRÁFICA #24

Mujeres



■ Terapias Familiares ■ Comunicación ■ Sanciones mas Severas ■ ■

Se puede observar en el caso de las mujeres un 20% considera las terapias familiares, un 53% la comunicación y un 11% que las sanciones más severas.

4.4 MARCO INSTITUCIONAL

Se ha pensado por mucho tiempo que la historia del distrito de San Miguelito empezó en la década de 1970, año en que fue fundado, no obstante sus comienzos se remontan a los comienzos de Panamá como República en el Siglo XX

En 1945 el dirigente Belisario Frías creó la sociedad cívica de moradores de San Miguelito, cuyo propósito primario era de trabajar de modo organizado junto a otras sociedades similares para poseer tierras ya ocupadas

En el año 2000 el Distrito de San Miguelito contaba con una población de 293,745 habitantes cuyos 46,974 pertenecían al corregimiento de Belisario Frías (Torrijos Carter) en el último censo del año 2010 la población del distrito de San Miguelito es estimada en 315,019 habitantes de los cuales se derivan 44,571 para el corregimiento de Belisario Frías (Torrijos Carter) es por ello, que la presente propuesta de creación de un Centro de Mediación con especialidad Familiar, pretende acercar la actual realidad de las familias y sus necesidades como consecuencia de los cambios experimentados en los últimos tiempos, a los organismos responsables del desarrollo de las políticas sociales, cuando éstas están inmersas en procesos de conflicto

Cabe señalar la sobrecarga que en los últimos años han tenido las instituciones judiciales en situaciones de conflicto en las familias, así como la falta de recursos

específicos, tanto en profesionales capacitados como en organización y tiempo para dar respuesta a estas situaciones que han ido incrementándose especialmente en los últimos años

Es por ello, que la Propuesta aborda cómo sería el proceso de implementación de un espacio de Mediación Familiar Público, entendiendo éste como el lugar idóneo para dar respuesta a las demandas de ayuda de las familias en situaciones de conflicto, y para ser un espacio para la derivación desde los propios servicios sociales generales.

La realidad social se encuentra inmersa en procesos de cambios importantes en todos los aspectos de la vida, desde los económicos, sociales, culturales y relacionales, por lo que el conflicto se hace más presente

Trabajar con una mirada mediadora, con una perspectiva de encontrar respuestas y soluciones compartidas, acordadas por aquellos que viven un proceso de conflicto, es abrir el camino a otra forma de solucionar también problemas, anticipándonos, dotando para ello a las familias de experiencia que les sirva a futuro

El Centro de Mediación con especialidad Familiar no solo beneficiaría a los miles de habitantes del corregimiento de Belisario Frías, estaría dispuesta a recibir a todos los usuarios de los distintos corregimientos del Distrito de San Miguelito que así lo requieran tomando en cuenta su ubicación y facilidad de movilización

5.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

Propuesta para la creación de un Centro de Mediación para la resolución de Conflictos en materia de Familia, para el corregimiento de Belisario Frías (comunidad de Torrijos Carter), distrito de San Miguelito, Provincia de Panamá

5.2 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

Esta Propuesta consta de Objetivos Generales y Específicos

5.2.1 OBJETIVO GENERAL:

- Mejorar la atención a las familias que se encuentran en situación de conflictos familiar, en la comunidad de Torrijos Carter, corregimiento de Belisario Frías

5.2.2 OBJETIVO ESPECÍFICO:

- Crear un servicio de atención de Mediación Familiar en la comunidad de Torrijos Carter, Corregimiento de Belisario Frías
- Sensibilizar a la comunidad de Torrijos Carter, corregimiento de Belisario Frías, sobre la mediación como un sistema eficaz de resolución de conflictos

- Difundir el servicio de mediación familiar en la población especialmente en el ámbito educativo y de participación social

5.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

En nuestro país, las familias han sufrido importantes cambios, desde la entrada en vigencia del Código de la Familia en el año 1994

Las diferentes Políticas Públicas nunca han prestado la suficiente atención a las familias como célula social, que además, en estos momentos, es la que amortigua gran parte de los efectos de la crisis

Consideramos la idea de los viejos modelos de familia, como el varón proveedor y mujer ama de casa, que reproducían estereotipos de género, se ha rehusado de hacer planteamientos claros entorno a las familias y nuestro país carece de una política clara familiar

No ha habido Políticas Públicas de apoyo, tanto para la creación de una red de servicios de atención y cuidado, como para las ayudas ante situaciones de desencuentro o conflicto cuando no eran capaces de superarlo en solitario

Se considera necesario que se movilicen todo tipo de recursos de apoyo, cuando hablamos de Mediación Familiar como un útil instrumento de

ayuda a la resolución de diferentes tipos de conflictos

Intervenir desde una perspectiva que moviliza las propias capacidades de los miembros que integran una familia para resolver una situación, sirve en el presente y también a futuro, tanto en la relación como familia, como en las capacidades de sus miembros en otras relaciones y con el entorno de vida

Alberdi (1999) dice “La familia es la institución que conecta a los individuos y a la sociedad desde el comienzo de la vida humana y que cumple con una función esencial para ambos: a la sociedad le ofrece un apoyo fundamental socializando a cada ser individual y a cada uno de éstos les abre el camino hacia aquélla con el proceso básico de socialización.”

En muchas ocasiones nos vamos a encontrar cómo las partes de una familia en conflicto se centran más en los desacuerdos, en los aspectos de diferencia de opinión, de comportamiento, en lo que califican como “negativo”, que en los puntos de acuerdo

Por ello, un aspecto imprescindible es analizar el género de conflicto, ante el que nos encontramos, debido a las implicaciones que esto va a tener para la resolución del mismo

Con la cultura de la mediación, manejar los conflictos va a implicar responsabilidad de los miembros de una familia, y va a poner en marcha el deseo de cambiar el discurrir del conflicto. Tratar de vencer el problema y no vencer a nadie.

Con la cultura de la mediación se fomenta la creatividad, se mejora la comunicación, se facilita por tanto el entendimiento, sentido de la responsabilidad y la cooperación entre los integrantes de la familia. Nadie debe perder para que otro gane, todos ganan.

La única salvedad que se debe tener en cuenta en relación a la mediación es que todo debe negociarse al amparo de la ley.

Los planteamientos anteriores son la base sobre la cual se fundamenta nuestra propuesta.

5.4 DISEÑO DE LA PROPUESTA

En este punto se tratan los aspectos relacionados con la infraestructura, las prestaciones de servicios, recursos, beneficios y la estrategia, para la implementación de la propuesta.

5.5 UBICACIÓN DEL CENTRO

El corregimiento de Belisario Frias cuenta actualmente con poco espacio sin embargo, sí analizamos diferentes alternativas, para la ubicación del centro, buscamos información en la Contraloría General de la República de Panamá a fin de obtener información sobre su área geográfica se analizaron los mapas digitales sobre el corregimiento a lo cual finalmente se recomienda que el Centro de Mediación para la Resolución de Conflictos en materia de familia, este ubicado en la misma área en donde está la comunidad

5.6 SERVICIOS QUE OFERTARÁ EL CENTRO DE MEDIACIÓN EN MATERIA DE FAMILIA

5.6.1 ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN ENFOCADAS A SITUACIONES RELACIONADAS CON ASUNTOS DE FAMILIA Y MENORES

De esta manera se integra como un servicio auxiliar al modelo antes mencionado

La mediación facilita a las familias y a los menores un ambiente seguro que promueve el diálogo y la búsqueda de soluciones que redunden en beneficio para la solución de controversias, se trataran problemas como,

- Parejas en proceso de separación y divorcio

- Parejas que quieren reflexionar y tomar decisiones sobre temas relacionados con una eventual separación
- Guardia y custodia de hijos
- Régimen de visitas, pensión de alimentos
- Cómo transmitir a los hijos la decisión de separarse
- Otras dificultades en convivencia familia monoparental, familia reconstituida, dificultad relación padres-hijos tras la separación, relación abuelos-nietos, problemas entre familia biológica, acogedoras y adoptivas

5.6.2 LA SENSIBILIZACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA MEDIACIÓN

Es una actividad que debe ser programada por el Centro, para no inferir en los resultados y calidad de los servicios de mediación que cada centro presta

5 6 3 ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Es una intervención específica y puntual que da respuesta a problemas puntuales donde se requiere apoyo profesional para tomar decisiones o resolver problemas que alteran el ritmo de vida normal. Implica apoyo, contención, discusión de temas en función de objetivos, desarrollo de planificación, establecimiento de metas para consecución de objetivos, que permitan vivir de una manera más satisfactoria y

plena. Específicamente se atenderán Problemas de Pareja, familiares, conflictos intrapersonales, malestar emocional, entre otros

5.6.4 ORIENTACIÓN Y EDUCACIÓN FAMILIAR

- Problemas surgidos en la familia por la pérdida de trabajo
- Dificultad en como transmitir la decisión de separarse a los hijo/as
- Problemas en la relación con los hijo/as tras el divorcio o separación
- Dificultad en el cumplimiento de las normas de la convivencia familiar
- Dificultad en la relación entre padres e hijo/as en cuanto a nuevos horarios, desobediencia, límites y normas
- Enfrentamientos entre hermanos
- Dificultades con los hijo/as de la nueva pareja
- Ser madres y padres adolescentes
- Cualquier tipo de dificultad que pueda surgir en el ámbito familiar

5.6.5 EDUCACIÓN FAMILIAR

Permite solventar dudas mediante un asesoramiento familiar e individual, sobre temas relacionados con la educación de los hijo/as que preocupen, como por ejemplo

- Enseñar y ayudar a establecer hábitos adecuados de conducta, sueño, alimentación en los niño/as
- Enseñar pautas y técnicas educativas saludables y basadas en el respeto y no violencia
- Enseñar a marcar normas y límites de conductas
- Solucionar problemas como celos, dormir solos
- Orientar y resolver dudas en cuanto a la educación de niño/as y adolescentes
- Fomentar la autonomía de los hijo/as
- Enseñar y fomentar la co-responsabilidad familiar, doméstica y de cuidados
- Mejorar la comunicación entre los miembros de la familia, favoreciendo un clima de confianza para el desarrollo saludable y positivo, entre otros temas

5.7 USUARIOS

Miembros de las familias atendidas, Padres, Madres, Hij@s, en situación de conflictos, tanto convenientes en la unidad familiar, como no convivientes pero significativos al abordaje de la situación

5.8 HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención es fundamental porque debe ajustarse a la disponibilidad de la familia, el horario más conveniente es de

- De lunes a viernes en horario de 8 30 a m a 4 30 p m

El horario podría tener ajustes en atención a la cantidad de usuarios que tomen el servicio de Mediación y en todo momento se tratará de que las citas sean lo más pronto posible en base al conflicto surgido

5.9. VISIÓN

Compromiso de ser una organización profesional, plural y eficaz en el cometido de facilitar a los ciudadanos y organizaciones el acceso a la mediación, como una vía alternativa de gestión y resolución de conflictos

5.10. MISIÓN

Promover, difundir y desarrollar la mediación como método alternativo y complementario de resolución de controversias, ampliando con ello la oferta de servicios profesionales bajo criterio de calidad.

5.11 RECURSOS

5.11.1 INFRAESTRUCTURA

La propuesta contempla tener un local amplio, con espacio suficiente para desarrollar las sesiones de mediación

El área tendrá las siguientes divisiones

- Una recepción para la secretaria para la atención de los usuarios
- Cubículo, para el director del Centro de Mediación
- Cubículo, para un trabajador social (Mediator)
- Cubículo, para un psicólogo (Mediator)

- Cubículo para un Abogado (Área Legal – Mediador)
- Un salón adecuado para la atención de los diversos procesos que allí se ventilen que cuenten con la total privacidad para la realización de las sesiones.

El local del Centro de Mediación se obtendrá a través de Acuerdos y Donaciones, con ONG'S y Empresas Privadas que crean en el Propuesta, igualmente se obtendrá la participación del Municipio de San Miguelito, la Policía Nacional y otras instituciones gubernamentales, que nos brindaran su ayuda para un mayor desenvolvimiento de las labores.

5.11.2. RECURSO HUMANO

Este integrado por el siguiente personal:

RECURSO	CANTIDAD	COSTO
Trabajador (a) Social Mediador@	1	B/. 1,300.00
Psicólogo- Mediador	1	B/. 1.100.00
Abogado- Mediador	1	B/. 1,200.00
Administrador	1	B/. 1,500.00
Secretaria	1	B/. 850.00
Trabajadora Manual	1	B/. 650.00
TOTAL		B/. 6,600.00

5.11.3. EQUIPO, MOBILIARIO Y MATERIALES

El equipo de mobiliario y materiales como bien lo manifestamos, lo obtendremos de donaciones de ONG'S e instituciones privadas.

DESCRIPCION	CANTIDAD	COSTO
Computadoras	5	B/. 4,250.00
Escritorios de 4 gavetas.	5	B/. 1,500.00
Fotocopiadora blanco y negro	1	B/. 800.00
Sillas de visitas	5	B/. 400.00
Silla secretaria	1	B/. 85.00
Archivadores de 4 gavetas	5	B/. 750.00
Aire tipo ventana	4	B/. 800.00
Aire tipo split para recepción	1	B/. 500.00
Sillas ejecutivas	5	B/. 1,000.00
Silla para atención a los usuarios con los mediadores y administrador y salón de sesiones	12	B/. 720.00
Mesa rectangular para salón de sesiones	1	B/. 550.00
Impresora central	1	B/. 600.00
Hojas blancas (Cortas y Largas), lápices, bolígrafos, carpetas, libretas engrapadoras, perforadoras, tóner de impresora, tóner de fotocopiadora y materiales de limpieza.		B/. 500.00
TOTAL		B/. 12,455.00

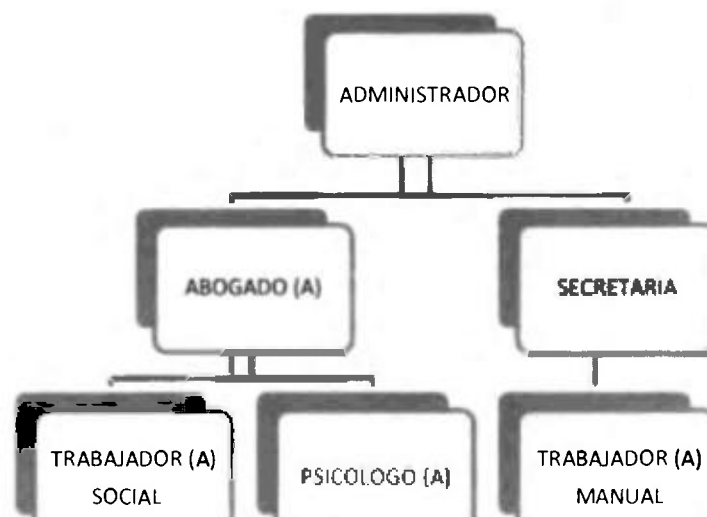
El Centro de Mediación para la Resolución de Conflictos en materia de Familia, como ha sido ideado generará sus propios ingresos. Los recursos económicos, obtenidos antes de su funcionamiento se utilizarán para los rubros antes descritos.

5.12 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Estructura organizacional es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización.

Se entiende que toda organización debe estar representada en un organigrama, para su mejor comprensión, a lo cual la presente organización para el Centro de Mediación para la Resolución de Conflictos en materia de Familia es el siguiente:

5.12.1 ORGANIGRAMA DEL CENTRO DE MEDIACIÓN PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTO EN MATERIA DE FAMILIA



5.13 BENEFICIOS

La Mediación aporta un importante número de beneficios a las partes implicadas en conflicto, entre los cuales mencionaremos a continuación

- Uno de los principales beneficios radica en que, son los propios implicados en el conflicto quienes tienen la herramienta de crear un acuerdo que se ajuste a sus necesidades
- Al alcanzar acuerdos que benefician a ambas partes, estos perduran en el tiempo, evitando problemas en el futuro
- Es un medio que permite que los protagonistas del problema se desahoguen y puedan expresar cómo se han sentido
- Es un método que proporciona resultados mucho más rápidos que la vía judicial, además de ser bastante más económico
- La Mediación a diferencia de los casos que se resuelven en los juzgados, son completamente confidenciales, por lo que permite un mayor nivel de intimidad

- La Mediación permite que las relaciones interpersonales no se deterioren tanto como en un proceso judicial, evitando así el desgaste emocional que supone acudir al Juzgado.

5.14 IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Para la puesta en marcha de la propuesta se deben completar una serie de actividades las cuales son detalladas en el siguiente cronograma:

5.14.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACION DE LA PROPUESTA

Actividades	Año – 2016				
	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Solicitud de Personería Jurídica ante el Ministerio de Gobierno para que se reconozca el Centro Mediación en materia de Familia.					
Presentación formal de la propuesta a las Organizaciones No Gubernamentales e Instituciones Privadas en donde les explicara todo lo referente a la Propuesta y Ubicación del área donde estará el Centro de Mediación					

Escogencia del personal que laborara en el Centro de Mediación en materia de Familia.					
Planificación del trabajo a realizar y presentación de.					
Inicio del programa					

Fuente: El autor

CONCLUSIONES

- 1 Como parte de las conclusiones al presente trabajo podemos manifestar en materia de Mediación nuestra sociedad, las instituciones públicas y privadas y el propio gobierno deben unir esfuerzos para plantear acciones más amplias y crear y redes de política pública tanto formal como informal que extiendan la cobertura de los actuales programas de mediacion
- 2 Es importante dar pasos firmes en la construcción de políticas públicas más eficientes y enfocadas a la cultura de la paz, poniendo a éstas como una de las prioridades en las agendas políticas, dando la debida importancia y valor al proceso de mediación fortaleciéndolo para actuar como una vía importante de acceso a la justicia en nuestro país
- 3 En materia de mediación hay mucho por hacer, podemos manifestar iniciando con la modificacion a la actual ley que designa los Jueces de Paz y a los Mediadores en donde la capacitación debe ser punta de balanza para un desempeño óptimo y eficiente
- 4 El aumento de los costos procesales, de los trámites en los Tribunales de Justicia, y por ende, la morosidad en los procesos figuran como una de las principales causas del surgimiento de los métodos alternos de resolución de conflictos, por lo que la justicia alternativa se presenta como la opción más aconsejable para las personas, por su carácter secreto, la rapidez y

voluntariedad del proceso, así como, porque el poder de decisión recae sobre las partes

- 5 La mediación familiar, si bien no es la solución definitiva a la grave crisis que sufren los tribunales de justicia sirve en cierta medida, como un mecanismo que pueden ayudar a su descongestión
- 6 El trabajo social por ser un profesional que trabaja con el individuo, la familia, la comunidad en general, por intervenir en los diversos campos, especialmente por insertarse en al ámbito social y por trabajar los problemas, los requerimientos y las necesidades de las personas, en su rol mediador se proyecta como un agente socializador tanto de una cultura del diálogo, la cual es frecuentemente promovida y ejercitada por la mediación, como también de formas innovadoras para enfrentar los conflictos que surgen en la cotidianidad de las relaciones familiares y sociales

RECOMENDACIONES

- 1 Recomendamos a los Centros de Mediación que las citas para los usuarios se hagan de manera equitativa y justa toda vez que el tiempo que se les da para acceder al proceso es muy largo y solo se da una sola fecha cuando podría ser una alterna también
- 2 Es importante recurrir a la mediación familiar, para disminuir las tensiones que se producen por diversos conflictos familiares que conlleva además de un proceso jurídico por el rompimiento de la estructura familiar
- 3 Que los Centros de Mediación sean más accesibles a los usuarios y que los programas que allí brindan sirvan para incrementar la comunicación entre hombres y mujeres, padres e hijos, lo que ayudaría a solucionar los conflictos provenientes de las relaciones familiares, sin enfrentamientos, manteniendo una coherencia entre lo que se pretende solucionar, transmitir a las parejas cualidades positivas que han tenido como familia
- 4 La Mediación Familiar puede convertirse en una herramienta para el Trabajo Social, por cuanto puede ser aplicada exitosamente en la intervención en conflictos familiares
- 5 Insertar en los pensum de diversas carreras de las Ciencias Sociales en todas las Universidades de nuestro país los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MARC), para de esa manera contar con profesionales

expertos en solución pacífica de conflictos y por supuesto, tener profesionales capaces de ofertarle a sus usuarios otra forma de abordar sus conflictos

BIBLIOGRAFÍA

TEXTOS

ARIAS LONDOÑO MELBA (2002) La Conciliación en Derecho de Familia (1ra ed) Bogotá, Colombia

BAPTISTA, LUCIO (1988) Metodología de la Investigación (2da ed) México Editorial McGraw-Hill

BURGOS, JORGE PIZARRO (2000) Mediación Un enfoque Multiprofesional, el punto de vista del psicólogo Revista de Trabajo Social, Santiago de Chile Universidad Católica de Chile N° 70 Santiago

CANALES FLAUT, MIGUEL ANGEL (2002) Manejo y Resolución Pacífica de Conflictos mediante el Diálogo, la negociación, el arbitraje y la mediación (3ra ed) Panamá- Instituto Panameño de Estudios Laborales

CORRALES HIDALGO, MANUEL DE JESUS (2012) Proceso de Familia (3ra ed) Panama - Editorial Universitaria

FOLGUER JOSEPH Y TAYLOR A. (1992) Mediación Resolución de Conflictos sin Litigio, México Noriega

GOZAINI OSVALDO (1996) Mediacion Mediación y Reforma Procesal, (1ra ed)

Editorial Buenos Aires

HAYNES JHON M (1993) Fundamentos de la Mediación Familiar Manual Práctico para mediadores, Editorial Gaya Madrid

HERNANDEZ, SAMPIERI ROBERTO. (2003) Metodología de la Investigación (6ta ed) México Editorial McGraw-Hill

MEJIAS GOMEZ, JUAN (2002) Mediación Familiar sistema complementario Alternativo a la vía Judicial”, Deliberación, Asociación Profesional de la Magistratura, Número #8

LOPEZ, SHANIDA N. (2010) Métodos Alternos de Solución de Conflictos Arbitraje, Conciliación, Mediación y Negociación, (6ta ed) Panamá - Editorial Portobelo

MOORE, CHRISTOPHER (2005) El Proceso de Mediación, Métodos Prácticos para la Resolución de Conflictos

PITTI G., ULISES (2002) Introducción al Arbitraje, Material de Estudio – Post Grado en Mediación, Universidad de Panamá e Instituto Internacional de Negociación, Mediación y Arbitraje

QUINTERO VELASQUEZ, ANGELA MARIA. (2007) Diccionario especializado en

Familia y Género (1ra ed) Buenos Aires Editorial Lumen

QUINTERO VELASQUEZ, ANGELA MARIA El Trabajo Social familiar y el Enfoque Sistemático– 1ª ed –Buenos Aires Lumen, 2007

RIPOLL MILLET ALEXEI. (2001) Familias, Trabajo Social y Mediación, (3ra ed)
Barcelona, Editorial Paidós

RODRIGUEZ AGUILAR, HERMEL (2016) Manual de Negociacion y Mediación
(5ta ed) Panamá

SASTRE, PELAEZ (2002) Revista Española Principios generales y definición de Mediación Familiar, su reflejo en la Legislación autonómica pag171-175

SOMARRIBA MANUEL UNDURRUAGA (2000) Manual de Derecho de Familia,
tomo 1, Página 19

SOLER MENDIZABAL, RICAURTE (2013) La Justicia Alternativa en Panamá, a la Luz del Sistema Acusatorio, Panamá, Cultural Portobelo

SUAREZ, MARINES (1998) Mediación, Conducción de Disputas, Comunicación y Técnicas (4ta ed) Argentina - Editorial Paidós, Colección Paidós

TAMAYO Y TAMAYO (2002) El proceso de la Investigación Científica (4ta ed)

Mexico, Editorial Limusa

VELASQUEZ GUSTAVO Y SUAREZ LEDO ALBERTO (2010) Negociación y Resolución de Conflictos en Programa Liderazgo para la Transformación, Corporación Andina de Fomento (CAF) IUGT, Panamá

LEYES

Decreto Ley 5 de 1999 De 8 de julio de 1999 de la República de Panamá Que regula el Arbitraje, la Conciliación y la Mediación Se establece los métodos alternos de solución de Conflictos de carácter Comercial y Civil

Ley 15 de 2006 De 22 de mayo de 2006 de la República de Panama Modifica, adiciona y restituye artículos del decreto Ley 5 de 1999, que establece el régimen general de arbitraje de la conciliación y de la mediación (G O N° 25,551 de miércoles 24 de mayo de 2006)

Decreto Ejecutivo N° 777 de 2007 de la República de Panamá De 21 de diciembre de 2007

Acuerdo N° 294 de 6 de septiembre de 2001 de la República de Panamá "Por el cual se crea un Centro de Mediación en el Órgano Judicial" Gaceta Oficial N° 24,404 de lunes 8 de octubre de 2001

Acuerdo N° 5 de 24 de junio de 2003 de la República de Panamá "Por el cual se establece la aplicación de los métodos alternos de solución de conflictos (MASC) durante la ejecución del Programa Nacional de Administración de Tierras (PRONAT) Gaceta oficial N°24,857 de 1 de agosto de 2003

Acuerdo N° 252 de 31 de mayo de 2006 de la República de Panamá "Por el cual se crea la Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial" (G O N° 25616 de jueves 24 de agosto de 2006)

Código de la Familia de la República de Panamá 2008

FUENTES ELECTRONICAS

[http //www aulafacil com/recursos/14853/arte-humanidades/genero/comorealizar-un-trabajo-de-investigación-social](http://www.aulafacil.com/recursos/14853/arte-humanidades/genero/comorealizar-un-trabajo-de-investigacion-social)

[http //www eumed net/rev/cccss/06/mhp htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/06/mhp.htm)

[www gestiopolis com](http://www.gestiopolis.com)

[http //marcoteorico com](http://marcoteorico.com)

[www organojudicial gob pa/estadisticas-judiciales/](http://www.organojudicial.gob.pa/estadisticas-judiciales/)

[Boletín de Informaciones Jurídicas N° 54 Julio a diciembre de 2015 Conciliación y](#)

[Arbitraje de la Cámara de Comercio Industrias y Agricultura de Panamá](#)

ANEXOS

ANEXO #1

Entrevistas efectuadas a los habitantes de la comunidad de Torrijos Carter, corregimiento de Belisario Frías, distrito de San Miguelito 2016.

ANEXO #2



Entrevistas efectuadas a los habitantes de la comunidad de Torrijos Carter, corregimiento de Belisario Frías, distrito de San Miguelito 2016.

ANEXO #3

Entrevistas efectuadas a los habitantes de la comunidad de Torrijos Carter, corregimiento de Beisario Frías, distrito de San Miguelito 2016.

ANEXO #4

Entrevistas efectuadas a los habitantes de la comunidad de Torrijos Carter, corregimiento de Belisario Frías, distrito de San Miguelito 2016.

ANEXO 5

Instrumento de recolección de datos

Área de Análisis	VARIABLES	Indicadores
Características Generales	Edad Sexo Nacionalidad Estado Civil	Años cumplidos F _____ M _____ Panameño _____ Extranjero _____ Soltero _____ Casado _____ Unido _____
Aspectos Educativos	Nivel de Escolaridad	Básica General _____ Media _____ Universidad _____
Características de la Vivienda	Tipo de Vivienda	Propia _____ Cedida _____ Alquilada _____
Aspecto de la Familia	Tipo de Familia Número de miembros en el hogar Ingreso Familiar Mensual	Nuclear _____ Monoparental _____ Extendida _____ Reorganizada _____ B/ 0-100 <input type="checkbox"/> B/ 101-500 <input type="checkbox"/> B/ 501-700 <input type="checkbox"/> B/ 701-1,000 <input type="checkbox"/> Más de B/ 1,000 <input type="checkbox"/>
Opinión de los usuarios de la mediación	¿Cuál es la causa por la cual acudió al centro de mediación? ¿Quién lo refirió al centro de mediación? ¿Quién lo acompañó al centro de mediación? ¿Qué la (o) motivo a asistir al	

centro de mediación?		
¿Qué espera del centro de mediación a acudir a este?		
¿Para usted cual es la importancia de los centros de mediación familiar?		
¿Considera que los centros de mediación familiar son una buena alternativa en caso de conflictos familiares?	Si	no
¿Cuántas veces ha asistido a un centro de mediación familiar?	Una vez	<input type="checkbox"/>
	Dos veces	<input type="checkbox"/>
	Mas de 2 veces	<input type="checkbox"/>
	No recuerda	<input type="checkbox"/>
¿Cómo calificaría los servicios del Programa de Mediación?	Excelente	<input type="checkbox"/>
	Bueno	<input type="checkbox"/>
	Regular	<input type="checkbox"/>
	Malo	<input type="checkbox"/>
	Muy Malo	<input type="checkbox"/>
¿Considera eficiente los centros de mediación familiar?	Si	no
¿Si tuviera que cambiar algo de los centros de mediación familiar que sugiere?		
¿Cree usted que la mediación familiar ayudaría a mejorar las relaciones en su hogar?	Si	no
¿Considera usted la medición en temas de familia?	Si	no
¿Conoce algún otro servicio o programa alternativo en la resolución de conflictos familiares?	Si	no
¿Recomendaría a otras familias la medición en los casos de conflicto familiar?	Menciónelo:	
	Si	no
¿Qué otra alternativa considera usted para mejorar las relaciones familiares?		

ANEXO #6

CASOS DE FAMILIA EXTRAJUDICIALES ATENDIDOS POR LOS CENTROS DE MEDIACION DEL ORGANO JUDICIAL, SEGÚN TIPO DE PROCESO: AÑOS 2011-2016 Y DE ENERO A MAYO 2017

Tipo de Proceso	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
TOTAL...	4,194	4,896	5,462	7,327	5,094	6,259	1,184
Pensión Alimenticia	1,619	2,160	2,365	3,431	2,257	2,600	369
Reglamentación de Visitas	1,141	1,312	1,314	1,819	1,320	1,595	117
Guarda Crianza y Educación	797	687	968	1,278	819	1,131	294
Separación de Bienes Conyugales	186	170	179	174	135	158	26
Cuidados de Adultos Mayores	62	102	89	119	88	135	44
Interdicción	3	-	-	-	-	2	-
Otros	386	465	547	506	475	638	334

Fuente: Información suministrada por los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflicto. Centro de Estadísticas Judiciales. Órgano Judicial.

CASOS DE FAMILIA EXTRAJUDICIALES MEDIADOS EN LOS CENTROS DEL ORGANO JUDICIAL, SEGÚN TIPO DE RESULTADO: AÑOS 2011-2016 Y DE ENERO A MAYO 2017

Casos Mediados	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Enero a Mayo 2017
TOTAL...	2,567	2,822	2,918	2,960	2,723	2,205	710
Con Acuerdos	1,271	1,405	1,398	1,706	1,680	1,060	297
Sin Acuerdos	350	299	361	508	533	877	239
Asunto no mediable	115	154	152	132	119	101	26
Desistieron	89	158	216	173	337	159	77
No asistieron	654	723	674	400	40	2	63
Las partes resolvieron fuera de Centro	88	83	117	41	14	6	8

Fuente: Información suministrada por los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflicto. Centro de Estadísticas Judiciales. Órgano Judicial.

ANEXO #7

MEDIACIONES JUDICIALES ATENDIDAS EN CASOS DE FAMILIA POR LOS CENTROS DE MEDIACION DEL ORGANO JUDICIAL, SEGÚN TIPO DE PROCESO: AÑOS 2011-2016 Y DE ENERO A MAYO 2017

Tipo de Proceso	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
TOTAL...	497	380	386	234	245	227	94
Pensión Alimenticia	398	271	294	153	179	193	69
Reglamentación de Visitas	15	38	25	24	17	11	-
Guarda Crianza y Educación	65	42	45	38	34	21	18
Separación de Bienes Conyugales	4	2	4	5	2	1	7
Cuidados de Adultos Mayores	-	1	-	-	1	-	-
Interdicción	1	-	-	1	1	1	-
Otros	14	26	18	13	11	-	-

Fuente: Información suministrada por los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflicto. Centro de Estadísticas Judiciales. Órgano Judicial.

CASOS DE FAMILIA JUDICIALES MEDIADOS EN LOS CENTROS DEL ORGANO JUDICIAL, SEGÚN TIPO DE RESULTADO: AÑOS 2011-2016 Y DE ENERO A MAYO 2017

Casos Mediados	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Enero- Mayo 2017
TOTAL...	504	356	395	226	253	182	52
Con Acuerdos	250	166	164	100	99	94	38
Sin Acuerdos	103	67	92	50	69	43	10
Asunto no mediable	17	18	23	5	6	4	4
Desistieron	26	24	26	40	79	18	-
No asistieron	104	78	88	31	-	21	-
Las partes resolvieron fuera de Centro	4	3	2	0	-	2	-

Fuente: Información suministrada por los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflicto. Centro de Estadísticas Judiciales. Órgano Judicial.

CERTIFICACIÓN

Yo, Jilma Romero, con cédula de identidad personal 8-402-665, Profesora de Español, egresada de la Universidad de Panamá, certifico haber realizado las correcciones de redacción estilística, gramatical y ortografía de la tesis de maestría titulada **“La mediación como método alternativo en la resolución de conflictos familiares en el distrito de San Miguelito, corregimiento de Belisario Frías, comunidad de Torrijos Carter, en la provincia de Panamá 2016”** del Licenciado Orlando X. Avila Rivas

Dado en la ciudad de Panamá a las doce (12:00 p.m.) del 04 del mes de diciembre de 2018.

Atentamente,



Jilma Romero
8-402-665
Profesora de Español