

# Mediación en materia de lo familiar: puntos de análisis para el trabajo social

*Ana Rosa Rodríguez Durán*

DOCENTE DE TIEMPO COMPLETO ADSCRITA A LA FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL DE LA UJED EGRESADA DEL PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS PARA EL APRENDIZAJE DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA DE DURANGO.

*Ma. Elena Martínez Jiménez*

DOCENTE DE TIEMPO COMPLETO ADSCRITA A LA FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL DE LA UJED, MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN Y ADMÓN. DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CANDIDATO AL GRADO DE DOCTOR POR EL INSTITUTO UNIVERSITARIO ANGLLO ESPAÑOL

*Neyda Yareli García Nájera*

EGRESADA DEL PROGRAMA DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL POR LA UNIVERSIDAD JUÁREZ DEL ESTADO DE DURANGO

## RESUMEN:

Los propósitos del artículo es analizar los casos en materia familiar que asistieron al Centro Estatal de Justicia Alternativa del Poder Judicial del Estado de Durango en el primer semestre del 2015, identificar procedimientos de mediación a través de las variables: Caracterización de usuarios, periodos y tipos de solicitud, resolutivos así como establecer análisis trasversales que determinen la relación entre estas variables de estudio, empleando estadísticos prueba de independencia y tendencia central. Los hallazgos 1600 expedientes aperturados el primer semestre del 2015, 342 corresponden a expedientes en materia de lo familiar; 57.6% del sexo femenino, el 90.4% radican en Durango capital, mes de junio mayor demanda de servicios, 31.9% de solicitudes corresponde a servicio de Pensión Alimenticia y Convivencia, 29.5% firman convenio de colaboración como resolutivo de la mediación y el 11.4% son derivados con equipo multidisciplinario, existe dependencia en las variables tipo de resolución y canalización otros especialista.

**PALABRAS CLAVE:** Mediación, Familia y Trabajo Social

## ABSTRAC:

The purpose of the article is to analyze the cases in family matters that attended the State Center of Alternative Justice of the Judicial Power of the State of Durango in the first half of 2015, identify procedures for mediation through the variables: Characterization of users, periods and types As well as to establish cross-sectional analyzes that determine the relationship between these study variables, using a statistical test of independence and central tendency. The findings 1600 files opened in the first half of 2015, 342 correspond to files on family matters; 57.6% of the female sex, 90.4% live in Durango capital, the month of June has a greater demand for services, 31.9% of requests correspond to the Alimenticia y Convivencia service, 29.5% sign a collaboration agreement to resolve mediation, and 11.4% Are derived with multidisciplinary equipment, there is dependence on the variables type of resolution and other specialist channeling.

**KEYWORDS:** Mediation, Family and Social Work

## Introducción

La mediación es considerada como una estrategia para la resolución de conflictos la cual es puesta en práctica de manera frecuente y en diversos ámbitos sin llegar a percibir que se está

ejerciendo principios de la mediación, para el Trabajador Social esta estrategia de atención y resolución de controversias juega un papel importante por la diversificación de los diferentes campos de actuación profesional con los cuales tienen vinculación, así como los diversos sujetos sociales con los que le toca intervenir siendo estos individuos, grupos y comunidades.

Darias señala que “la mediación es un proceso temporalmente limitado, para la resolución de conflictos, que desagudiza o nivela la divergencia, para poder alcanzar un acuerdo, en el cual participa una tercera parte, imparcial o neutral, denominada mediador/a, este profesional carece de poder de decisión, pero su actividad tiene como meta ayudar a las partes a alcanzar un acuerdo consensuado, que además propicie la continuidad de las relaciones”<sup>1</sup> una estrategia para alcanzar estos acuerdos es que el mediador aumente la comunicación y se maximicen las alternativas que atiendan a las necesidades de todos los participantes, este autor menciona que el proceso de mediación es de carácter voluntario, para que los pactos alcanzados, por común acuerdos de ambas partes, se mantengan en el tiempo considerándolo también como un proceso no judicial o extrajudicial.

Por otra parte Álvarez menciona que “la mediación es un procedimiento que supera el texto de la ley siendo su principal objetivo que las partes acudan a un tercero a fin de que la asista para que ellas mismas soluciones sus diferencias”<sup>2</sup>, Medina, Vilches, Otero y Munduarte define este tercero como un “tercero neutral que tercero neutral”<sup>3</sup> el cual que asiste a las partes

1 Darias Rodríguez, Dévora . *Mediación Familiar y Trabajo Social. Trabajo Documental o investigación documental.* (pp. 4-56) Universidad de la Laguna. México, 2014, p.23. Recuperado de: <http://riull.uil.es/x-mlui/bitstream/handle/915/236/MEDIACIONFAMILIARYTRABAJOSOCIAL.pdf?sequence=1>

2 Álvarez Medina Blanco. *Una nueva Fórmula de Resolver Conflictos: la Mediación. Datos de Experiencias Internacionales.* 2003, pp.47-52, Recuperado de: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=d5edf178-bdbb-4764be92-1821a25b9eb2%40sessionmgr114&vid=22&hid=102>.

3 Francisco J. Medina, Virginia Vilches, Marina Otero y Lourdes Munduate. Como se transforman a los negociadores en mediadores. La mediación en los conflictos laborales en Andalucía. *Revista de Psicología del Trabajo y Organizacional*, 30(3). 2014, p 56. Recuperado de: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=c93a2777-5f30-44dc-b7c56ce67db7a540%40sessionmgr4003&vid=4&hid=4207>.

para alcanzar una solución voluntaria y negociada al conflicto que enfrentan, propiciando un clima de confianza que permita discutir pacíficamente las diferencias y encontrar espacios de acuerdo.

Armada, Aneas, Soria y Bosch<sup>4</sup> argumentan que se trata un proceso que puede prevenir, resolver y contener los conflictos inevitables que se producen en la relación personal, por su parte Berrios y Martínez establecen que la mediación “es técnicamente hablando, una forma de negociación asistida y su resultado será un acuerdo negociado”<sup>5</sup>

Romero habla del término mediación familiar el cual se entiende como un “método que construye puentes entre partes en conflicto, generando capacidad de consenso”<sup>6</sup> el cual proporcionara a la familia un espacio en el que puedan tener cabida todos aquellos temas sobre los que sus miembros deben tomar decisiones, tengan o no tengan relevancia legal, integrando de forma armoniosa tales decisiones y las emociones asociadas a éstas.

La Mediación Familiar representa un eje transversal de los tipos y subtipos en los que se desarrolla la mediación, siendo este componente de la familia, un sistema en el que se viven las interacciones y proceso evolutivos que dan lugar a crisis que demandan su atención y resolución.

La postura de los autores han conceptualizado a la mediación en términos de método, proceso, procedimiento, así como de una capa-

4 Inmaculada Armada, Assumpta Aneas, Miguel Ángel Soria y Lluís Bosch, L. *La mediación en el ámbito de la Salud. Medicina Clínica*, 133(5). 2009, p 89. Recuperado de: [http://www.sciencedirect.com/-science?\\_ob=PdfExcerptURL&\\_imagekey=1-s2.0-S0025775308002480](http://www.sciencedirect.com/-science?_ob=PdfExcerptURL&_imagekey=1-s2.0-S0025775308002480).

5 María Carolina Berrío y Leopoldo Martínez Felce. *Todo lo que quería saber sobre... Negociación, Mediación y Solución de conflictos, Instituto de Estudios Superiores de Administración, Debates IESA*, 13 (3). 2008. P 97. Recuperado de: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=11&si=11&si-d=d5edf178-bdbb-4764-be92-1821a25b9eb2%40sessionmgr114&hid=102>.

6 Fermin Romero Navarro. *La mediación familiar Un ejemplo de aplicación práctica: la comunicación a los hijos de la separación de los padres. El papel del mediador. Revista del Ministerio de Trabajo y asuntos sociales*, (40). 2002, p 34. Recuperado de: [http://eoeepsabi.educa.aragon.es/descargas/H\\_Recursos/h\\_1-Psicol\\_Educacion/h\\_1.8.Mediacion/07.Mediacion\\_familiar.pdf](http://eoeepsabi.educa.aragon.es/descargas/H_Recursos/h_1-Psicol_Educacion/h_1.8.Mediacion/07.Mediacion_familiar.pdf)

cidad para prevenir y resolver conflictos, otros autores lo han definido como la postura de un tercero neutral que asiste a las partes para el logro de una solución voluntaria, otras corrientes lo definen en términos de negociación asistida, todos los autores establecen al centro de la reflexión a la mediación como una forma de actuar enmarcada en un acto de voluntariedad; de manera que una vez establecida las generalidades del termino de mediación es importante definir una postura como investigador entorno a la mediación por tal motivo para fines de este estudio se define a la Mediación como un procedimiento de resolución de conflictos, el cual es asistido por un mediador imparcial para llevar a cabo sesiones donde las partes involucradas lleguen a un acuerdo de conformidad.

En base a lo anterior es importante declarar que la sociedad misma tiene la posibilidad de establecer nuevas formas de concebir alternativas eficaces para resolver las controversias, dentro de los métodos alternativos de controversia por excelencia se ubica la mediación, está tuvo uno de sus impulsos más importantes a mediados de la década de los 70, cuando la industria de la construcción promovió su utilización como medio de resolver los conflictos y evitar que las partes se involucraran en procedimientos legales, adoptaron la mediación como una alternativa que hasta el día de hoy funciona en la industria y en otras áreas como lo son el campo de la salud y la jurídica.

En la república mexicana se han aperturado centros de mediación con sede judicial en los estados de Aguascalientes, Baja California y Baja California Sur, Campeche, Coahuila de Zaragoza, Ciudad de México, Colima, Chiapas, Chihuahua, Estado de México, Guanajuato, Hidalgo, Jalisco, Michoacán de Ocampo, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán, Zacatecas y Durango.

En el Estado de Durango el Centro Estatal de Justicia Alternativa (CEJA) y de acuerdo con el Licenciado Jesús Antonio Hernández García,

actual Director General del Centro Estatal de Justicia Alternativa, en febrero del año 2005 se lanza una convocatoria para iniciar el Diplomado en Formación de Mediadores y Conciliadores y seleccionar al personal del Centro, el cual inicia el 18 de Febrero del año 2005 y termina el 18 de Junio del mismo año, con una duración de 300 horas aula, fue impartido por el Instituto de Mediación de México S. C. y en el que acuden 380 personas.

El Trabajo Social en el marco procedimental de estas instituciones como lo es el CEJA juega un papel importante, no solo por el perfil de los propios profesionistas que dentro de su estructura curricular para su formación profesional se incluyen el estudio y aplicación de los principios de la mediación sino que además en las funciones sustantivas como lo es la investigación, sistematización y diseño de proyectos entre otros, es que se busca promover acciones conjuntas dirigidas a la resolución de conflictos y de habilitar en el ser humano esta capacidad mediadora. En el siguiente apartado se establecen los objetivos generales y específicos que plantea la presente investigación.

La mediación adquiere una importancia para el campo disciplinar del Trabajo Social derivado de su propósito fundamental el cual es plasmado en la definición establecida por la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (IASSW) y por la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS), la cual señala que la profesión del Trabajo Social promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar, mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno a los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el trabajo social.

La formación profesional del Trabajo Social implica la revisión de estrategias teórico metodológicas para la resolución de los conflictos

impulsando en todo momento su actuar alineado a los principios de justicia social, ambos componentes son esenciales en el ejercicio de la mediación, de manera que el llevar a cabo un estudio descriptivo de las condiciones generales en que se encuentran los procedimientos de la mediación en materia de los familiar permitirá al Trabajador Social generar una perspectiva desde la cual podrán establecerse líneas de intervención que le permitan no solo incidir en los procesos de resolución de los conflictos sino además tomar un posicionamiento de observador y de seguimiento a los procesos que se estén desarrollando.

La estructura curricular de los planes de estudio que oferta la Universidad Juárez del Estado de Durango a través de la Facultad de Trabajo Social<sup>7</sup> establece las siguientes unidades de aprendizaje que ofrecen una perspectiva del estudio e intervención del Trabajador Social en el contexto de la Medición Familiar, la asignatura de Derecho Familiar el cual tiene el propósito de que el alumno, conozca e identifique los derechos, obligaciones e instituciones que se derivan del derecho familiar, para ser utilizados como herramientas tanto en su práctica escolar como profesional. (Plan de Estudios, 1995, Facultad de Trabajo Social); Así como la unidad de aprendizaje de mediación como medios alternativos de solución de conflictos tiene como competencia general intervenir en los conflictos sociales que viven individuos, familias, grupos, organizaciones y comunidades, mediante medios alternativos, contribuyendo con la ciudadanía en su empoderamiento y la garantía de los derechos sociales.

Es por ello que se justifica a través del componente curricular la implicación del desarrollo de un estudio el cual tendrán un impacto de carácter profesional, laboral y social, al desarrollar nuevos esquemas de intervención de la Mediación Familiar desde el campo disciplinar del Trabajo Social.

## Método

La investigación corresponde a un diseño transeccional descriptivo que tiene por objetivo analizar los casos en materia familiar que asistieron al Centro Estatal de Justicia Alternativa del Poder Judicial del Estado de Durango en el primer semestre del 2015, identificar procedimientos de mediación a través de las variables: Caracterización de usuarios, periodos y tipos de solicitud, resolutive así como establecer análisis trasversales que determinen la relación entre estas variables de estudio.

Los participantes de la investigación, son los usuarios del CEJA que solicitaron el servicio para darle solución a su conflicto en materia Familiar en el primer semestre del año 2015, el universo 1600 expedientes, se aplicó un muestreo intencional no probabilístico el cual consiste en delimitar los casos que cumplan con los criterios de análisis siendo para este fin la selección del 100% de los expedientes aperturados en el CEJA en el primer semestre del periodo 2015 que correspondían en el tipo de asunto materia de lo familiar de los cuales se integró una base de datos con 342 unidades de análisis para llevar a cabo el tratamiento estadístico.

La técnica empleada en el estudio fue el tratamiento documental y revisión de expedientes los cuales consisten en llevar a cabo una observación sistemática utilizando técnicas de registro es decir a través de protocolos de anotaciones lo que daría lugar a la posterior construcción de la base de datos, para el análisis y tratamiento de la información se construyó una base de datos en el programa SPSS versión 20.0 introduciendo los datos por el criterio muestral con tipificación de variables de tipo nominal y ordinal.

Las Pruebas Estadísticas empleadas son Chi Cuadrado la cual corresponde a una prueba de independencia, para determinar si existe relación entre dos variables categóricas, así como estadística de tendencia central para resumir los conjuntos de valores en términos de media aritmética, mediana y moda.

7 Plan de Estudios 2013, Facultad de Trabajo Social de la Universidad Juárez del Estado de Durango.

## Resultados

### Análisis Descriptivo de la Muestra

Los siguientes datos contenidos en la tabla 1 corresponden a las frecuencias obtenidas respecto al Periodo cuando fue solicitado el servicio por los usuarios en el primer semestre 2015.

Tabla 1  
*Frecuencias respecto al periodo en que se solicitó el servicio del CEJA*

	Porcentaje válido
Enero	18.1
Febrero	17.3
<b>Marzo</b>	<b>11.1</b>
Abril	13.5
Mayo	17.3
<b>Junio</b>	<b>22.8</b>
Total	100.0

*Fuente: Construcción del equipo de Investigación.*

En el mes de junio se presenta una mayor tendencia en la recepción de solicitudes para acceder al servicio del CEJA e iniciar un procedimiento en materia Familiar, así como en el mes de marzo se recibió el menor porcentaje siendo es un 11.1%, en seguida se presenta en la tabla 2 las frecuencias respecto al tipo de asuntos en materia familiar que demandaron en servicio los usuarios.

Tabla 2  
*Frecuencias respecto al tipo de asuntos en materia familiar.*

	Porcentaje válido
Pensión	27.5%
Divorcio	22.2%
Pensión Alimenticia y Divorcio	9.9%
<b>Pensión Alimenticia y Convivencia</b>	<b>31.9%</b>
Custodia	4.4%
<b>Reconocimiento</b>	<b>4.1%</b>
Total	100.0%

*Fuente: Construcción del equipo de Investigación.*

El tipo de asunto que tiene mayor frecuencia de registro siendo el de Pensión Alimenticia y Convivencia lo que quiere decir que es donde la sociedad necesita resolver el conflicto estable-

ciendo acuerdos de permitan generar mejores estados de bienestar donde está de por medio la presencia de los hijos; en la tabla 3 se revisa la procedencia de los usuarios que solicitan el servicio del CEJA.

Tabla 3  
*Frecuencia respecto a la procedencia de los usuarios del CEJA.*

	Porcentaje válido
<b>Capital de Durango</b>	<b>90.4</b>
Algún Municipio de Durango	7.9
<b>Otro Estado de la Republica</b>	<b>1.8</b>
Total	100.0

*Fuente: Construcción del equipo de Investigación.*

Lo anterior es indicativo que los usuarios que habitan en la Capital del Estado de Durango es quienes acude al CEJA a solicitar el servicio con mayor frecuencia lo que demuestra que la población del contexto local en quien hace uso de este servicio, sin embargo en los municipios de Gómez y Lerdo se encuentran Centros de Justicia Alternativa que dependen de la dirección estatal ubicándose áreas de subdirección, la tabla 4 representa la frecuencia respecto al sexo de los usuarios que solicitan el servicio

Tabla 4  
*Frecuencias respecto a sexo de los usuarios que demandan el servicio*

	Porcentaje válido
Hombre	32.7
<b>Mujer</b>	<b>57.6</b>
<b>Ambos</b>	<b>9.6</b>
Total	100.0

*Fuente: Construcción del equipo de Investigación.*

La presentación de resultados de la tabla anterior indica que es la mujer quien solicita el servicio del CEJA con mayor frecuencia, por lo que se puede observar el interés y la necesidad manifiesta en este grupo de usuarios por solucionar el conflicto que se presenta en materia Familiar, de manera que se puede hablar que existe una tendencia de género que debería ser observable como factores de incidencia o de es-

tados de mayor vulnerabilidad. En la tabla 5 se presentan los resultados obtenidos en función al Tipo de Resolución con la que se cierran los expedientes.

Tabla 5  
*Frecuencias del tipo de resolución que tienen los expedientes del centro*

	Porcentaje válido
Inasistencia de parte solicitante	7.0
Inasistencia de parte complementaria	15.8
Inasistencia de ambas partes	11.4
Acuerdo entre partes	16.4
<b>Convenio</b>	<b>29.5</b>
A solicitud de parte	18.1
Negativa de parte	1.2
<b>No susceptible a mediación</b>	<b>.6</b>
Total	100.0

*Fuente: Construcción del equipo de Investigación.*

El tipo de resolutivo que tiene los expedientes son el convenio, el cual representa un documento que estable los acuerdo a los que llegaron las partes y que será turnado a la instancia jurídica para vigilar su cumplimiento, esto demuestra que en su mayoría los usuarios incluidos en la muestra analizada llegan a un acuerdo ratificado frente a un Juez haciéndolo valido de por vida, por otra parte en la tabla 6 se presenta los asuntos que los especialistas

canalizaron para la atención a través de equipo multidisciplinario.

Tabla 6  
*Canalización de los usuarios con equipo multidisciplinario*

	Porcentaje válido
Canalización con equipo multidisciplinario	11.4
<b>Sin canalización con equipo multidisciplinario</b>	<b>88.6</b>
Total	100.0

*Fuente: Construcción del equipo de Investigación.*

La mayoría de los casos incluidos en el periodo analizado no son canalizarlos con el equipo multidisciplinario esto a criterio del mediador el cual considera que para ser derivado a este servicio se deben cumplir criterios asociados con el desarrollo psicoemocional de los usuarios.

## 4.2 Análisis de Variables Cruzadas

En este apartado se presentan los resultados obtenidos en el análisis de variables cruzadas lo que permite identificar el nivel de relación que existe entre ambas variables sometidas al análisis, de acuerdo con el estadístico de chi cuadrada aplicable para variables nominales. En la tabla 7 se muestran los valores de contingencia asociados a las variables tipo de asunto y usuarios del servicio.

Tabla 7  
*Contingencia asociada a las variables tipo de asunto y usuarios del servicio.*

	Quien Solicita el Servicio			Total
	Hombre	Mujer	Ambos	
Pensión	19	<b>68</b>	7	94
Divorcio	28	41	7	76
Pensión Alimenticia y Divorcio	13	14	7	34
Pensión Alimenticia y Convivencia	41	<b>58</b>	10	109
Custodia	5	8	2	15
Reconocimiento	6	8	0	14
Total	112	197	33	342

*Fuente: Construcción del equipo de Investigación.*

Los resultados muestran un nivel de significación bilateral de 0.048 respecto a chi cuadrado de Pearson esto quiere decir que se rechaza la hipótesis estadística demostrando que Si existe relación entre las variables tipo de asunto y usuarios del servicio, es importante señalar que de manera perceptual se aprecia que existe una relación respecto al tipo de servicio y los usuarios

que lo solicitan mostrando como se puede observar, que es la mujer que mayoritariamente solicita el servicio en el tema de pensión alimenticia, no obstante se encuentra 41 casos significativos de hombre quienes solicitan este tipo de demanda. En la tabla 8 se presentan las contingencias asociadas a las variables tipo de asunto y tipo de resolución.

Tabla 8  
*Contingencia asociada a las variables tipo de asunto y tipo de resolución*

	Tipo de Resolución								Total
	Inasistencia de Parte Solicitante	Inasistencia de Parte Complementaria	Inasistencia de Ambas Partes	Acuerdo entre partes	Convenio	A solicitud de Parte	Negativa de Parte	No susceptible a Mediación	
<b>Pensión</b>	6	14	14	14	<b>29</b>	15	1	1	94
Divorcio	4	10	13	10	21	17	1	0	76
Pensión Alimenticia y Divorcio	3	4	0	4	16	6	1	0	34
<b>Pensión Alimenticia y Convivencia</b>	7	20	10	24	<b>31</b>	16	0	1	109
Custodia	2	4	1	2	3	2	1	0	15
Reconocimiento	2	2	1	2	1	6	0	0	14
<b>Total</b>	24	54	39	56	101	62	4	2	342

Fuente: Construcción del equipo de Investigación.

La tabla refleja la contingencia entre las variables tipo de asunto y tipo de resolución, observando que la mayoría de los usuarios que solicitan el servicio del CEJA en materia familiar firman un Convenio como Resolución de su Conflicto respecto al Tipo de Asunto Pensión Alimenticia y Convivencia, el Valor de signifi-

cación chi cuadrada de Pearson es 0.377 esto quiere decir que se acepta la hipótesis estadística la cual señala que NO existe relación entre las variables Tipo de Asunto y Tipo de Resolución, en la tabla 9 se presenta las contingencias respecto a las variables Tipo de Asunto y Canalización al equipo multidisciplinario.

Tabla 9  
*Contingencia de las variables tipo de asunto y canalización al equipo multidisciplinario*

	Canalización al Equipo Multidisciplinario		Total
	Si	No	
Pensión	6	88	94
Divorcio	8	68	76
Pensión Alimenticia y Divorcio	8	26	34
<b>Pensión Alimenticia y Convivencia</b>	<b>13</b>	<b>96</b>	109
Custodia	3	12	15
Reconocimiento	1	13	14
<b>Total</b>	39	303	342

Fuente: Construcción del equipo de Investigación.

En las contingencias de variables tipo de asunto y canalización al equipo multidisciplinario y se observa en la tabla la mayoría de los asuntos no se canalizan a este servicio, el valor de significación en el estadístico Chi cuadrada de Pearson es 0.120 se acepta la hipótesis estadística al señalar que NO existe relación entre las variables Tipo de Asunto y Canalización al Equipo Multidisciplinario

A continuación se presenta en la tabla 10 el análisis de cada una de las variables implicadas en el estudio sometiénolas a la prueba estadística de independencia Chi Cuadrada a partir de las cuales se logra establecer la relación o no relación entre las variables.

Tabla 10  
Contingencia de Variables Aplicando la Prueba de Independencia Chi Cuadrada.

	Tipo Asunto	Procedencia	Periodo	Solicitante	Tipo de Resolución	Canalización
Tipo asunto		0.086	0.677	<b>0.048</b>	0.377	0.120
Procedencia	0.086		0.870	0.126	0.987	<b>0.007</b>
Periodo	0.677	0.870		0.233	<b>0.006</b>	<b>0.038</b>
Solicitante	<b>0.048</b>	0.126	0.233		<b>0.000</b>	0.147
Tipo de Resolución	0.377	0.987	<b>0.006</b>	<b>0.000</b>		<b>0.000</b>
Canalización	0.120	<b>0.007</b>	<b>0.038</b>	0.147	<b>0.000</b>	

Nota: > o = valor de significación a 0.05 se acepta Ho, < a valor de significación a 0.05 se rechaza Ho.

Fuente: Construcción del equipo de Investigación.

Los resultados que se presentan en la tabla anterior representa la relación significativa que existe entre las variables analizadas encontrándose que la variable Tipo de Resolución, canalización son aquellas variables que se relacionan cada una con otras 4 variables más los que demuestra que un estudio posterior en el análisis de dependencia e independencia podría estar ofreciendo elementos más demostrar en qué nivel o grado están relacionadas estas variables, así como el tipo de relación que existe entre estas variables, ya que el tipo de análisis estadístico de esta investigación solo está encaminado a conocer la posible o no relación entre las variables.

Una vez concluida la presentación de resultados se continua con la discusión de los mismos a partir del marco teórico referencial que ha sido constituido a partir de del análisis de la literatura, de manera que se esbozan los hallazgos concluyentes de este estudio descriptivo.

## Conclusiones y propuestas

1. La caracterización de los usuarios corresponden en su mayoría a mujeres quienes demandan el servicio, procedentes de la Capital de Durango, siendo el mes de junio con mayor solicitud de servicios, estas características permiten identificar una necesidad que va más allá de las realidades ya observadas por este análisis estadístico, esta lectura permite al Trabajador Social contextualizar condiciones sociales-familiares y de genero que están siendo evidenciadas en un sector de la sociedad de Durango, ya que sus habitantes están reconociendo a través de su acercamiento una institución como el CEJA para resolver problemas de la familiar.
2. El tipo de solicitud que predomina es pensión alimenticia y convivencia, solicitada principalmente por las mujeres lo que habla de una separación en la relación de pareja y que en su generalidad estas parejas tuvieron descendencia.

3. Los casos contemplados en el estudio muestra que la mayoría de los usuarios aceptan firmar un convenio donde queden asentados los acuerdos que se llevaron a cabo en cada una de las sesiones de mediación dentro de su expediente, además el porcentaje de los usuarios canalizados al servicio de equipo multidisciplinario como lo pueden ser terapias psicológicas es reducido esto habla de dos posibles realidades, una que va orientada a los criterios que tiene el mediador para considerar necesaria la intervención de un equipo multidisciplinario que brinde un acompañamiento a los usuarios para enfrentar este proceso y otro escenario hablaría de las condiciones de soporte profesional con el que cuenta el CEJA para contar con un equipo de profesionales en los que se incluyen Trabajadores Social, Psicólogos y Terapeutas entre otros, para cubrir en número y calidad este tipo de usuarios.
4. A manera de propuesta se establece la necesidad de generar procesos de capacitación interdisciplinaria que proporcionen a la función mediadora otras herramientas teóricas metodológicas para fortalecer a estos usuarios que acceden en la búsqueda de la resolución del conflicto, pero que además se encuentran vulnerables al interior de su sistema familiar y que el Trabajador Social de acuerdo con Armas De (2003) tienen en su papel de mediador la posibilidad de generar la confianza necesaria entre los miembros de la familia en la búsqueda de consensos que promuevan una comunicación abierta, clara y fluida, la cual es un elemento esencial para lograr una restauración de la crisis que genera los conflictos.
5. Los resultados obtenidos en esta investigación abre la posibilidad de explorar otras variables que permitirían observar influencias que muestren el impacto de la mediación no solamente en una dimensión cuantitativa, sino que permita experimentar los procesos que se viven en esta etapa de la mediación y que ahí más allá una vez que ha sido firmado con convenio de voluntariedad de las partes.

## Referencias

- Álvarez, M. (2003). *Una nueva Fórmula de Resolver Conflictos: la Mediación. Datos de Experiencias Internacionales*. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=d5e-df178-bdbb-4764-be92-1821a25b9eb2%40sessionmgr114&vid=22&hid=102>.
- Armadans, I., Aneas, A., Soria, M. y Bosch, L. (noviembre, 2009). La mediación en el ámbito de la Salud. *Medicina Clínica*, 133(5). Recuperado de [http://www.sciencedirect.com/science?\\_ob=PdfExcerptURL&\\_imagekey=1-s2.0-S0025775308002480](http://www.sciencedirect.com/science?_ob=PdfExcerptURL&_imagekey=1-s2.0-S0025775308002480)
- Berríos, M. y Martínez L. (2008), Todo lo que quería saber sobre... Negociación, Mediación y Solución de conflictos, Instituto de Estudios Superiores de Administración, *Debates IESA*, 13 (3). Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=11&sid=d5e-df178-bdbb-4764-be92-1821a25b9eb2%40sessionmgr114&hid=102>.
- Darias, D. (junio, 2014). Mediación Familiar y Trabajo Social. Trabajo Documental o investigación documental. (pp. 4-56) Universidad de la Laguna. México. Recuperado de: <http://riull.uull.es/xmlui/bitstream/handle/915/236/MEDIACIONFAMILIARYTRABAJOSOCIAL.pdf?sequence=1>
- Medina, F., Vilches, V., Otero, M. y Munduarre, L. (septiembre-diciembre, 2014). Como se transforman a los negociadores en mediadores. La mediación en los conflictos laborales en Andalucía. *Revista de Psicología del Trabajo y Organizacional*, 30(3). Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=c93a2777-5f30-44dc-b7c5-6ce67db7a540%40sessionmgr4003&vid=4&hid=4207>.
- Romero, N. (2002). La mediación familiar Un ejemplo de aplicación práctica: la comunicación a los hijos de la separación de los padres. El papel del mediador. *Revista del Ministerio de Trabajo y asuntos sociales*, (40). Recuperado de: [http://eoeapsabi.educa.aragon.es/descargas/H\\_Recursos/h\\_1\\_Psicol\\_Educacion/h\\_1.8.Mediacion/07.Mediacion\\_familiar.pdf](http://eoeapsabi.educa.aragon.es/descargas/H_Recursos/h_1_Psicol_Educacion/h_1.8.Mediacion/07.Mediacion_familiar.pdf)
- Plan de estudios (2013). Facultad de Trabajo Social de la Universidad Juárez del Estado de Durango.