

## METODOLOGÍA

# Elaboración de un cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios de un programa de mediación penal (CSM-P)

Juan Manzano Blanquez, Miguel Ángel Soria Verde e Inmaculada Armadans Tremolosa  
Universidad de Barcelona

El objetivo de este trabajo es la elaboración de un instrumento para valorar la satisfacción de los usuarios de un programa de mediación penal (VOM), válido para víctimas y agresores. Aplicado a una muestra de 213 sujetos, seleccionados aleatoriamente entre la población de usuarios del programa VOM del Departamento de Justicia de Cataluña. Los resultados tras el análisis de los datos muestran una consistencia interna del cuestionario de 0.88 ( $\alpha$  de Cronbach). La dimensionalidad del cuestionario se estructura en un único factor que explica el 61,45% de la varianza encontrada. El instrumento creado (CSM-P) ha mostrado su utilidad para la valoración de la satisfacción de los usuarios de un programa de mediación penal. En posteriores trabajos se necesitará validar el instrumento en poblaciones similares y adaptarlo a otros contextos donde también fuera necesario evaluar la satisfacción de un programa de mediación.

*Development of a questionnaire to assess user satisfaction of a penal mediation program (CSM-P).*  
The aim of the present study is to elaborate an instrument (CSM-P), valid for victims and aggressors, to assess satisfaction of individuals participating in a penal mediation program (VOM). The instrument was administered to a sample of 213 subjects, randomly chosen from the pool of participants in a VOM program of Catalanian Justice Department. Data analysis of the questionnaire shows an internal consistency of .88 (Cronbach's alpha). The dimensionality of the questionnaire is structured in a single factor that accounts for 61.45 % of the variance. The instrument has proven its utility for assessing the satisfaction of the participants in a penal mediation program. Validation of the instrument in similar populations should be performed and it should be adapted to other contexts where assessing user satisfaction in a mediation program is necessary.

La medición de la satisfacción de los usuarios, víctimas y agresores, que intervienen en programas de mediación penal, es una cuestión relativamente reciente que no se empieza a estudiar hasta bien entrada la década de los años 80 del pasado siglo.

La mayoría de los estudios previos sólo ofrecen una visión descriptiva del tema, así Perry, Lajaneusse y Woods (1987) ofrecen datos sobre el alto porcentaje (superior al 80%) de usuarios que estaban satisfechos con los acuerdos alcanzados y con la voluntad de participar en el futuro en procesos de mediación penal. Los mismos autores, dan cuenta que el principal motivo de las víctimas para participar en la mediación fue el encuentro cara

con el agresor, mientras que para los agresores fue el acuerdo logrado.

En la misma línea, Umbreit (1989) indica que la causa principal de satisfacción para la víctima fue conocer al agresor a lo largo del proceso de mediación. Parecidos resultados encontraron Clarke, Valente y Mace (1992) donde un amplio porcentaje de usuarios de un programa de mediación consideraron que el proceso les había ayudado a resolver sus problemas.

En los estudios de Umbreit (1994a y b, 1995a) y Umbreit y Coates (1992, 1993) se analizaron los diferentes programas de mediación desarrollados en los Estados Unidos, y se analizó de forma descriptiva la satisfacción de los usuarios con el acuerdo logrado.

Estudios posteriores del mismo autor (Umbreit, 1995b, 1996; Umbreit y Bradshaw, 1999), investigaron dicha percepción en Canadá dos meses después de finalizar el proceso, hallando que el 90% de los participantes en la mediación estaban satisfechos con los acuerdos alcanzados y un 80% consideró que el trato había sido bueno.

Umbreit y Roberts (1996) entrevistaron vía telefónica, inmediatamente después de la finalización del proceso, a usuarios de dos programas de mediación en Inglaterra. El estudio mostró que las víctimas participantes en la mediación mostraron menos miedo a la repetición del suceso, que las no participantes en los programas.

Umbreit, Coates y Vos (2001), por medio de entrevistas telefónicas a víctimas y personalmente a agresores, encontraron que el 89% de las víctimas se mostraron satisfechas frente al 76% de los agresores.

Stroede (1997) replicó este estudio mediante entrevista telefónica a los 6,5 y 8,5 meses de finalizarse la mediación encontrando un nivel de satisfacción más bajo (56%), que el estudio precedente, además el 60% de las víctimas se sentían frustradas pues la restitución no se había completado. A pesar de todo, el 80% de los usuarios declararon que volverían a participar o recomendaría la participación en un programa de mediación.

Umbreit y Bradshaw (1997) analizaron el grado de satisfacción de las víctimas que asistieron a dos programas de mediación en Canadá y USA. El grado de satisfacción fue del 90%, además las víctimas participantes, tenían menos miedo a la comisión de nuevos delitos y mostraron un cambio de actitud más elevado a la hora de comprender las motivaciones del agresor.

Dissel (2000) en su estudio, además de encontrar una alta satisfacción en los usuarios, destaca que la satisfacción estaba relacionada con el mediador y con la experiencia vivida.

En otros estudios (Warner, 1992; Roberts, 1998) se hallaron tasas sensiblemente más bajas en el grado de satisfacción de los usuarios, en torno al 30% en las víctimas y 20% en los agresores. A pesar de ello, los usuarios aceptaron la mediación como un proceso válido para pequeños delitos.

Finalmente destacar como Latimer y Kleinknecht (2000) observaron un nivel más elevado de satisfacción en víctimas que en agresores participantes en un programa de mediación, de forma concordante con estudios precedentes, pero destacan la ausencia de estudios controlados y de consistencia estadísticas de los sistemas de medida utilizados.

En unos primeros intentos por encontrar los factores relacionados con la evaluación de la satisfacción hacia la mediación penal Umbreit y Bradshaw (1999) utilizaron un modelo de regresión múltiple por analizar las variables más relacionadas con la satisfacción, destacando las actitudes hacia el mediador, el sentido de la reparación del acuerdo alcanzado y la reunión con el agresor. Estos 3 factores que explicaban el 41% de la varianza total, demuestran la importancia de la naturaleza de la relación interpersonal en la mediación.

Estudios posteriores realizados en la misma línea en varios países como Canadá (Umbreit, 1995 a y b), Gran Bretaña (Marshall, 1990; Umbreit y Roberts, 1996) y USA (Umbreit, 1994 a y b), entre otros, dejaron patente el amplio consenso en el alto grado de satisfacción mostrado por los participantes en un proceso de mediación.

Por otro lado, entre los factores relacionados con la satisfacción hacia el proceso de mediación los más destacados fueron: la experiencia vivida, el trato recibido, el encuentro cara a cara con el agresor, los acuerdos alcanzados y las actitudes hacia el mediador.

Indicar que las víctimas, tras conocer a su agresor, mostraron un miedo inferior a la repetición del suceso y la voluntad manifestada por los usuarios de participar en el futuro en procesos de mediación penal.

En un primer intento, y único hasta la fecha por crear un instrumento que evaluara la satisfacción, Umbreit (1992) elaboró una escala para medirla, siendo aplicada a los participantes en 4 programas de mediación en los Estados Unidos. Estudios posteriores les permitieron configurar definitivamente la escala VSODS «*assessing Victim Satisfaction with victim Offender Dialog Scale*» confirmando la consistencia interna y la facilidad de administración (Umbreit y Bradshaw, 2000; Bradshaw y Umbreit, 2003).

En el estudio del año 2000 utilizaron la escala VSODS para medir la satisfacción de la mediación. En los resultados de su investigación no encontraron una relación significativa de la satisfacción con el sexo, la edad, la educación, los ingresos económicos, ni tampoco con el tipo de delito (contra las personas o contra la propiedad).

De forma pionera en España se ha elaborado el CSM-P como un instrumento para medir la valoración de la satisfacción de los participantes de un programa de Mediación Penal (Manzano, Armadans y Soria, 2007).

La evaluación de la satisfacción de los usuarios de un programa de mediación penal (agresores y víctimas) es importante al proporcionar a los implicados la posibilidad de aportar su percepción de la eficacia de la mediación dentro de los procesos de la justicia restaurativa y al mismo tiempo, los datos de la satisfacción pueden aportar información sobre determinados aspectos del programa de mediación, identificar problemas y necesidades, desde las dos partes implicadas en el proceso. Dicho conocimiento permitirá una mejora cualitativa en los servicios prestados a futuros usuarios de programas de Mediación Penal.

## Método

### *Participantes*

La población la constituyen las víctimas y agresores de 888 procesos de mediación penal del Departament de Justicia de la Generalitat de Catalunya, realizados entre los años 2000 a 2005.

Para la validación de cuestionario se utilizó una muestra representativa de 213 usuarios, 103 agresores y 110 víctimas, extraídos mediante un muestreo aleatorio sistemático de la población definida anteriormente.

### *Instrumentos*

#### *Elaboración del cuestionario*

El diseño del Cuestionario de Satisfacción en Mediación Penal (CSM-P), está basado en el modelo VSODS (*The Victim Satisfaction with Offender Dialogue Scale*) de Umbreit y Bradshaw (2000, 2003) y en la literatura científica sobre la mediación. La diferencia principal estriba en que el presente cuestionario se creó para medir la satisfacción en mediación penal tanto de las víctimas como de los agresores y no exclusivamente sobre el primer grupo.

El borrador inicial del cuestionario constaba de 18 ítems que incluían aspectos relacionados con el papel del mediador, el proceso de mediación y los acuerdos alcanzados. Las cuestiones suscitadas para la evaluación se presentaron en una escala tipo Likert con 5 opciones de respuesta que iban de *totalmente satisfecho* a *totalmente insatisfecho*.

En una primera fase se procedió a la validación de contenido, para ello el borrador fue sometido al juicio de 6 jueces expertos en mediación penal. En esta primera fase se eliminaron 5 ítems, por considerarlos inadecuados para valorar la satisfacción de los usuarios.

rios del programa de mediación o eran demasiado «parecidos» a otros ítems incluidos en la primera versión del cuestionario. También se tuvieron en cuenta aspectos sobre la adecuada redacción de los reactivos pensando en el tipo de personas a los que iba dirigido.

A continuación se redactó una versión preliminar del cuestionario compuesta por los 13 ítems seleccionados, sustituyéndose la escala tipo Likert por otra de valoración de la satisfacción con un rango de valores de 0 a 10, por considerarla más adecuada para el tipo de sujetos que la debían responder. Por otro lado, siguiendo las recomendaciones sobre construcción de instrumentos de medida, se incluyó en el cuestionario tres ítems de validación para obtener información adicional de su validez. Estos ítems de validación miden la valoración global sobre la intervención del mediador (VGIM), el desarrollo de la mediación (VGDM) y los acuerdos alcanzados (VGAA), además de una pregunta de respuesta dicotómica (SI/NO) sobre sí se recomendaría el programa de mediación.

Por último, un aspecto importante a tener en cuenta es el hecho de que los ítems no aparecen presentados aleatoriamente, sino agrupados por los aspectos indicados anteriormente.

Mediante una prueba piloto se administró el cuestionario a 57 participantes que pasaron por el programa de mediación penal. Los resultados de esta prueba piloto redujo el cuestionario a 5 ítems, tras la eliminación de los ítems que se consideraron redundantes ( $r > 0,80$ ) o irrelevantes ( $r < 0,20$ ) para la medida de la satisfacción en mediación penal. Los 5 ítems finalmente seleccionados mostraron una alta consistencia interna, con un alfa de Cronbach de 0,89 y una estructura factorial de un solo factor que explicaba el 69,1 de la varianza total.

Por tanto, la versión definitiva del Cuestionario de Satisfacción en Mediación Penal (CSM-P) se compone de 5 ítems, al que se añaden 3 ítems de valoración de la satisfacción global y la pregunta dicotómica sobre si recomendarían la participación en un programa de mediación (cuadro 1).

Cuadro 1 Cuestionario de satisfacción en mediación penal (CSM-P)		
En este cuestionario se le pide que valore la satisfacción que ha experimentado en relación a los siguientes aspectos del proceso de mediación en que ha participado. La escala va de 0 a 10, donde 0 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho.		
Nº	Cuestiones	Valor
1	La imparcialidad del mediador	
2	El grado en que la mediación ha reducido el temor a que se pueda repetir el suceso	
3	En qué grado la mediación le permitió superar el impacto que tuvo el conflicto	
4	La comprensión de por qué se cometió el delito o falta	
5	La mediación le permitió comprender los motivos de la otra persona implicada en el proceso	
Valoración global de la intervención del mediador		
Valoración global del desarrollo de la mediación		
Valoración global de los acuerdos alcanzados		
¿Recomendaría usted a otras víctimas de delitos o faltas semejantes que consideren la posibilidad de participar en un programa de mediación?		
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		

Este cuestionario está diseñado para que se pueda administrar vía telefónica o cumplimentado directamente por los sujetos. El cuestionario es fácil de administrar y, dependiendo del tipo de administración, se tarda entre 5 y 10 minutos en completarlo.

#### Validación del cuestionario

Fiabilidad: mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach se evaluó la consistencia interna del cuestionario utilizado.

Validez: la comprobación de la validez del cuestionario se evaluó de dos formas. En primer lugar se facilitó el cuestionario a un grupo de profesionales expertos en mediación penal para su valoración, con el fin de determinar la validez de contenido del cuestionario.

En segundo lugar, para determinar la validez de constructo se analizaron la validez factorial, la convergente y la discriminante.

#### Análisis estadísticos

Para el análisis de la validez estructural se procedió a la realización de un análisis factorial exploratorio mediante el método de mínimos cuadrados generalizados, pues este método de extracción es el que explica una mayor proporción de la varianza. Se espera encontrar la misma dimensión que se encontró al diseñar el cuestionario. La adecuación del análisis factorial se comprobó mediante la medida de Kaiser-Meyer-Olkin y la prueba de esfericidad de Bartlett.

La técnica del análisis factorial exploratorio (AFE) es de uso frecuente en el estudio de las características psicométricas de cuestionarios y escalas utilizadas en la evaluación de la conducta, así como de las variables y factores relevantes que se relacionan con ella. (Capafons, Morales, Espejo y Cabañas, 2006; Aciego, Domínguez y Hernández, 2005; Cabañero, et al., 2004).

Una manera de evaluar la validez convergente es mediante la correlación entre los resultados obtenidos por la medida y los de otros instrumentos que miden constructos relacionados. Ante la falta de instrumentos válidos para comprobar este tipo de validez, se pidió a los entrevistados que valoraran una serie de conceptos relacionados. Concretamente, se les solicitó que valoraran de forma global la intervención del mediador (VGIM), el desarrollo de la mediación (VGDM) y los acuerdos alcanzados (VGAA).

Por último, para evaluar la validez discriminante se procedió a clasificar a los sujetos en dos grupos en función de si habían contestado de forma afirmativa o negativa a la pregunta: *¿Recomendaría usted a otras víctimas de delitos o faltas semejantes que consideren la posibilidad de participar en un programa de mediación?* Posteriormente se evaluó, mediante la prueba t de comparación de medias, la hipótesis de que las puntuaciones medias en satisfacción, medidas con el CSM-P en el primer grupo eran superiores a las del segundo grupo.

Los análisis de datos han sido realizados con el programa estadístico SPSS 14.0 para Windows.

#### Procedimiento

Puesto que la obtención de los datos mediante el CSM-P fue realizada un tiempo después de concluirse la mediación, para la cumplimentación del cuestionario, se optó por el contacto vía telefónica como método más apropiado para acceder a los sujetos de la muestra.

Tras informar del objetivo del estudio y de solicitar la colaboración en el mismo, los entrevistadores procedían a leer las cuestiones y anotar las valoraciones que realizaban los sujetos entrevistados.

**Resultados**

En la tabla 1 se presentan los descriptivos de cada uno de los ítems y de la puntuación total del CSM-P, en ella se observa que la media de los ítems muestra un rango de valores que va de 7,27 a 6,00, estos valores corresponden, respectivamente, al ítem 3 como el mejor valorado y al ítem 5 que muestra la valoración más baja. Por su parte, el rango en las puntuaciones totales del CSM-P oscila entre 0 y 50, con una media en satisfacción de 33,20 (11,3).

*Fiabilidad del cuestionario*

La tabla 2 muestra los estadísticos de la media de la escala si se elimina el ítem, la correlación ítem-total corregida, la correlación múltiple al cuadrado y el alfa de Cronbach cuando se elimina el ítem.

El coeficiente de fiabilidad calculado con el alfa de Cronbach mostró un valor alto, lo cual indica que la consistencia interna de los 5 ítems de la prueba total es muy elevada ( $\alpha= 0,884$ ). En este caso, ningún ítem fue eliminado ni por su bajo poder discriminante ni por su baja correlación con el total del cuestionario.

*Resultados del análisis factorial*

Dado que la redacción de los ítems parece más orientada a las víctimas que a los agresores, se comprobó si el cuestionario sigue los mismos patrones en los dos grupos indicados a partir del estudio de la estabilidad de la solución factorial encontrada. Una for-

ma de estudiar dicha estabilidad factorial, siguiendo el criterio de Trianes, et al. (2006), es realizar un análisis factorial para diferentes muestras así como de la muestra total. En nuestro caso, se decidió dividir la muestra total en los dos subgrupos ya constituidos (víctimas y agresores).

Para el análisis de la validez estructural se llevó a cabo el correspondiente análisis factorial de cada uno de los dos grupos, así como de la muestra total. En la tabla 3 se presentan los estadísticos correspondientes al estudio de la adecuación de las muestras al modelo.

Podemos comprobar que la adecuación muestral es aceptable en las tres muestras, ya que el estadístico KMO presenta valores entre 0,703 y 0,797, que indica la correcta adecuación de los datos a un modelo de análisis factorial. Mediante la prueba de esfericidad de Bartlett vemos que, en los tres casos, el nivel de significación es con  $p<0,001$  y por tanto podremos rechazar la hipótesis nula de esfericidad, considerando que el ajuste de las variables mediante el análisis factorial es adecuado.

Mediante dicho análisis factorial y utilizando como método de extracción el de mínimos cuadrados generalizados, en las tres muestras se extrajo un único factor, que explica el 61,65% de la varianza en la muestra total, el 67,76 de la varianza en el grupo de víctimas y el 54,44 de la varianza en el grupo de agresores.

	Máximo	Mínimo	Media	Std. desviación
Ítem 1	10	0	7,12	2,41
Ítem 2	10	0	6,90	2,87
Ítem 3	10	0	7,27	2,56
Ítem 4	10	0	6,31	2,81
Ítem 5	10	0	6,00	2,92
Total CSM-P	50	0	33,20	11,30

	Media de la escala si se elimina el ítem	Correlación ítem-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
Ítem 1	26,47	,622	,547	,880
Ítem 2	26,70	,711	,530	,862
Ítem 3	26,33	,793	,669	,843
Ítem 4	27,29	,799	,764	,840
Ítem 5	27,59	,692	,712	,867

Indicador	G <sub>1</sub>	G <sub>2</sub>	G <sub>T</sub>
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin	,797	,703	,733
Prueba de esfericidad de Bartlett			
Chi-cuadrado aproximado	390,413	276,832	659,078
gl	10	10	10
Sig.	,000	,000	,000

Nota. G<sub>1</sub>: Grupo de víctimas participantes; G<sub>2</sub> Grupo de agresores participantes; G<sub>T</sub>: Grupo total de participantes

Ítem	Definición del ítem	G <sub>1</sub>	G <sub>2</sub>	G <sub>T</sub>
4	La comprensión de por qué se cometió el delito o falta	,889	,900	,888
5	La mediación le permitió comprender los motivos de la otra persona implicada en el proceso	,869	,851	,846
3	En qué grado la mediación le permitió superar el impacto que tuvo el conflicto	,856	,707	,804
2	El grado en que la mediación ha reducido el temor a que se pueda repetir el suceso	,850	,638	,764
1	La imparcialidad del mediador	,622	,531	,590

Nota. G<sub>1</sub>: Grupo de víctimas participantes; G<sub>2</sub> Grupo de agresores participantes; G<sub>T</sub>: Grupo total de participantes

Método de extracción: Mínimos cuadrados generalizados

Los resultados del análisis factorial con la saturación de cada ítem con el factor extraído en los respectivos grupos se muestran en la tabla 5. En dicha tabla se observa que la saturación más alta, en todos los casos, es la del ítem 4, seguido de los ítems 5, 3, 2 y 1, respectivamente.

En nuestro caso, se puede observar el carácter unidimensional del concepto de satisfacción, puesto que todos los ítems del único factor encontrado presentan cargas factoriales superiores a 0,5 y el porcentaje de varianza explicada es superior al 50%.

Se observa que la estructura factorial se mantiene en los tres grupos, ya que incluyen los mismos ítems, y que las saturaciones son bastante aproximadas en todos los casos. No obstante, el valor de la varianza total explicada es mayor en el grupo de víctimas, lo que indicaría una mejor adecuación de este grupo con respecto a los otros dos.

De los análisis factoriales realizados se concluye que el único factor extraído, hace referencia a la experiencia interpersonal vivida a lo largo del proceso de mediación, y al que hemos denominado «comprensión y profesionalidad». Dado el contenido de los ítems, y el sentido de la saturación de los mismos en el factor, consideramos que es un factor que está relacionado con aspectos de la mediación encontrados en otros estudios como son: la experiencia vivida, el encuentro cara a cara con el agresor, las actitudes hacia el mediador y como los usuarios, tras conocerse, muestran menor temor a la repetición del suceso.

#### Validez convergente

Para poder analizar la validez convergente se pidió a los entrevistados que valoraran una serie de conceptos relacionados. Concretamente, se les solicitó que valorarán de forma global la intervención del mediador, el desarrollo de la mediación y los acuerdos alcanzados.

Lógicamente, si nuestra escala trata de medir la satisfacción en un proceso de mediación, se esperan encontrar altas correlaciones de las puntuaciones de cada uno de los ítems del cuestionario y de la puntuación total del cuestionario con las puntuaciones obtenidas en las valoraciones globales.

En la tabla 5 se comprueban las correlaciones que se dan entre los 5 ítems del cuestionario y la puntuación total con los 3 ítems globales. Se observa una correlación, que va de media a alta, con valores de correlación de Pearson entre  $r_{I_5, VGIM} = 0,510$  a  $r_{I_1, VGIM} = 0,792$ . También se aprecia una alta correlación entre la puntuación total del cuestionario y cada uno de los ítems globales. Además, todas las correlaciones son significativas ( $p < 0,01$ ).

	VGIM	VGDM	VGAA
Ítem 1	,792	,729	,640
Ítem 2	,595	,623	,657
Ítem 3	,689	,705	,741
Ítem 4	,637	,612	,620
Ítem 5	,510	,536	,585
Total escala	,783	,780	,794

Nota: todas las correlaciones son significativas ( $p < 0,01$ )

La presencia de estas correlaciones medio-altas confirma la existencia de validez convergente entre los ítems del cuestionario y una medida relacionada como es la valoración global de tres aspectos que según la literatura consultada están relacionados con el proceso de mediación.

#### Validez discriminante

En la presente investigación, la validez discriminante se determina en función de la relación entre los resultados de la escala con los resultados de la pregunta dicotómica *¿Recomendaría usted a otras víctimas de delitos o faltas semejantes que consideren la posibilidad de participar en un programa de mediación?*

Es de esperar que aquellos usuarios que recomiendan el programa de mediación, valoraran la satisfacción de una forma más favorable a los que no la recomiendan. Para comprobar esta hipótesis se sometieron los datos obtenidos a un análisis de contraste de medias entre las puntuaciones totales del cuestionario en cada uno de los grupos.

Se ha contrastado si la media de la satisfacción de los usuarios que recomendarían el programa es significativamente más alta a la de aquellos otros que no la recomendarían. Los descriptivos de ambos grupos se muestran en la tabla 6, en la que se ve cómo la media de los que respondieron afirmativamente fue de 36,26(8,722) mientras que la media de los que respondieron negativamente fue de 17,66(10,13).

Los resultados del test de comparación de medias (prueba t para muestras independientes) que aparecen en la tabla 7 confirman la hipótesis formulada, podemos concluir que la media de satisfacción es significativamente más alta ( $p < 0,001$ ) en los participantes que respondieron afirmativamente, frente a los que respondieron negativamente y que el moderado tamaño del efecto ( $\eta^2 = 0,374$ ) viene dado por la gran diferencia observada entre las dos medias.

Puesto que las puntuaciones de satisfacción son significativamente más altas en el grupo de usuarios que recomendarían el programa de mediación frente a los usuarios que no recomendarían dicho programa, se puede afirmar que la validez discriminante del CSM-P es adecuada.

Recomendar la mediación	N	Media	Std. desviación
Sí	178	36,26	8,72
No	35	17,66	10,13

	Test Levene de igualdad de varianzas		t-test para la igualdad de medias		
	F	Sig.	t	df	Sig.
Igualdad de varianzas asumida	1,357	,245	11,22	211	,000

### Discusión y conclusiones

En el presente trabajo hemos desarrollado un instrumento para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios de un programa de mediación penal. Al ser un cuestionario de 5 ítems a los que se añaden tres ítems de valoración global y una pregunta dicotómica, su tiempo de administración es breve y adecuado para ser aplicado en el ámbito judicial, entre otros.

Los resultados muestran que el CSM-P, con solo 5 ítems, posee una elevada consistencia interna ( $\alpha=0,88$ ).

El cuestionario presenta una única dimensión que tendría que ver con los aspectos de la satisfacción psicológica de los participantes en un proceso de mediación penal, al margen de su rol jurídico (víctimas o agresores). La unidimensionalidad de la medida esta basada en la percepción de los participantes del proceso de mediación desarrollado. Esta percepción estaría relacionada con la satisfacción de las necesidades psicológicas de seguridad, y de comprensión de los hechos y la característica más relevante del mediador, la imparcialidad. Estos resultados coinciden con los encontrados en diversos estudios (Dissel, 2000; Marshall, 1990; Umbreit, 1994; Umbreit, 1995; Umbreit y Roberts, 1996) entre otros.

Respecto a la validez del cuestionario utilizado podemos afirmar, que la existencia de la validez de constructo, queda justificada

mediante la confirmación de la validez convergente y discriminante y de la adecuada estructura factorial con un único factor que da cuenta del 61,45% de la varianza explicada.

Los anteriores análisis nos permiten afirmar que el cuestionario CSM-P es un instrumento válido y fiable para valorar la satisfacción en un programa de mediación penal, tanto por parte del agresor como de la víctima.

El CSM-P como instrumento de medida se puede utilizar para comparar la satisfacción en mediación penal entre distintos programas de mediación y entre muestras específicas de sujetos.

En posteriores trabajos se necesitará validar el instrumento en muestras diferentes, así como adaptarlo para su validación en otros contextos (educativo, comunitario, familiar etc.) en los que también se haga necesario evaluar la satisfacción de un programa de mediación.

### Agradecimientos:

Una revisión preliminar fue presentada en el X Congreso de Metodología de las Ciencias Sociales y de la Salud celebrado en Barcelona en 2007.

La presente investigación fue desarrollada gracias a la concesión de una ayuda a la investigación del Centre d'Estudis Jurídics de la Generalitat de Catalunya (JUS/3816/2005 Mod. B).

### Referencias

- Aciego, R., Domínguez, R., y Hernández, P. (2005). Consistencia interna y estructura factorial de un cuestionario sobre autorrealización y crecimiento personal. *Psicothema*, 17, 134-142.
- Bradshaw, W., y Umbreit, M.S. (2003). Assessing satisfaction with services: The development and use of the VSODS. *International Review of Victimology*, 10(1), 71-83.
- Cabañero, M.J., Richard, M., Cabrero, J., Orts, M.I., Reig, A., y Tosal, B. (2004). Fiabilidad y validez de la Escala de Satisfacción con la Vida de Diener en una muestra de mujeres embarazadas y puérperas. *Psicothema*, 16, 448-455.
- Capafons, A., Morales, C., Espejo, B., y Cabañas S. (2006). Análisis factorial exploratorio y propiedades psicométricas de la escala de valencia de actitudes y creencias hacia la hipnosis, versión terapeuta. *Psicothema* 18, 810-815.
- Clarke, S.E., Valente, J., y Mace, R. (1992). *Mediation of interpersonal disputes: An evaluation of North Carolina's programs*. Chapel Hill: University of North Carolina.
- Dissel, A. (2000). *Restoring the harmony: A report on a victim offender conferencing pilot project*. Johannesburg: Centre for the Study of Violence and Reconciliation.
- Latimer, J.C., y Kleinknecht, S. (2000). *The effects of restorative justice programming: A review of the empirical research literature*. Ottawa: Research and statistical division. Department of Justice Canada.
- Manzano, J., Armadans, I., y Soria, M.A. (2007). *Elaboración de un cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios de un programa de mediación*. X Congreso de Metodología de las Ciencias Sociales y de la Salud. Barcelona.
- Marshall, T.F. (1996). Criminal mediation in Great Britain 1980-1996. *European Journal on Criminal Policy and Research*, 4(4), 37-43.
- Perry, L., Lajeneunesse, T., y Woods, A. (1987). *Mediation services: An evaluation*. Manitoba: Attorney General: research, planning and evaluation.
- Roberts, L. (1998). *Victim offender mediation: An evaluation of the Pima county juvenile court centre's victim offender mediation program (VOMP)*. Langley: Frasier area community justice initiatives.
- Stroede, E. (1997). *Victim of propriety crime meeting their juvenile offenders: Victim participants' evaluation of the Dakota county (MN) community corrections victim offender meeting program*. Master tesi. Northampton: Smith college school of social work.
- Trianes, M.V., Blanca M.J., De la Morena, L., Infante, L., y Raya, S. (2006). Un cuestionario para evaluar el clima social del centro escolar. *Psicothema* 18, 272-277.
- Umbreit, M.S. (1989). Crime victims seeking fairness, not revenge: Toward restorative justice. *Federal probation, setember*, 52-57.
- Umbreit, M.S. (1992). *Program evaluation kit: Victim offender mediation programs*. Minnesota: University of Minnesota.
- Umbreit, M.S. (1994a). Crime victims confront their offender: The impact of a Minneapolis Mediation Program. *Research on social work practice*, 4(4), 436-447.
- Umbreit, M.S. (1994b). *Victims meets offender: The impact of restorative justice and mediation*. New York: Criminal Justice Press.
- Umbreit, M.S. (1995a). Restorative justice through mediation: The impact of offenders facing their victims in Oakland. *Journal of Law and Social Work*, 5(1), 1-13.
- Umbreit, M.S. (1995b). *Mediation on criminal conflict: An assessment of programs in four Canadian provinces*. St. Paul: Centre for restorative justice and mediation.
- Umbreit, M.S. (1996). Restorative justice through mediation: The impact of programs in four Canadian provinces. En B. Galaway y J. Hudson (eds.): *Restorative justice: International perspectives* (pp. 387-401). Monsey: Criminal justice press.
- Umbreit, M.S., y Bradshaw, W. (1997). Victim experience of meeting adult vs juvenile offenders: A cross-national comparison. *Federal probation*, 1(4), 33-39.
- Umbreit, M.S., y Bradshaw, W. (1999). *Victims of severe violence meet the offender: Restorative justice through dialogue*. St. Paul: Centre for restorative justice & mediation.
- Umbreit, M.S., y Bradshaw, W. (2000). *Assessing victim satisfaction with victim offender mediation & dialogue services*. Minnesota: University of Minnesota.
- Umbreit, M.S., y Coates, R. (1992). The impact of mediating victim offender conflict: An analysis of programs in three states. *Juvenile and Family Court Journal*. Reno, Nevada: National Council of Juvenile and Family Court Judges.

- Umbreit, M.S., y Coates, R. (1993). Cross-site analysis of victim-offender mediation in four states. *Crime and delinquency*, 39(4), 565-585.
- Umbreit, M.S., Coates, R., y Vos, B. (2001). *Juvenile victim offender mediation in six Oregon Counties*. Salem: Oregon dispute resolution commission.
- Umbreit, M.S., y Roberts, A. (1996). *Mediation of criminal conflict in england: An assessment of services in Coventry and Leeds*. St. Paul: University of Minnesota.
- Warner, S. (1992). *Making amends: Justice for victims and offenders*. Aldershot: Avebury.