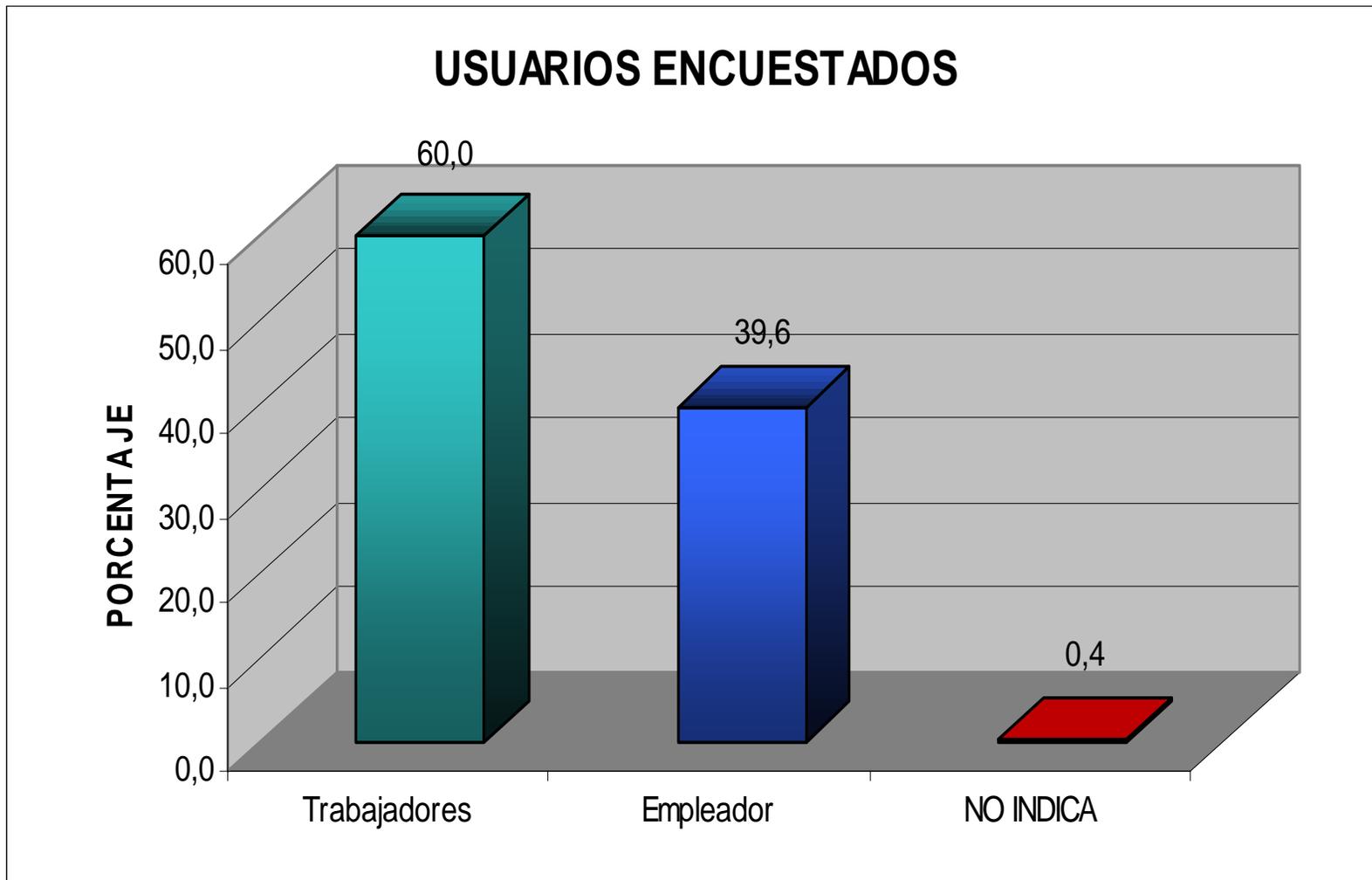


**INFORME DE RESULTADOS
ENCUESTA A USUARIOS
AÑOS 2002-2003**

ELABORACION INDICE DE SATISFACCION



Se procesaron 720 encuestas correspondientes a los años 2002 y 2003. De ellas 432 corresponden a trabajadores y 285 a empleadores (Otras 3 encuestas no indicaban información respecto a qué parte representaba el usuario).

Construcción Índice de Satisfacción
Encuesta a Usuarios de la Mediación
Laboral

Se recodificaron en términos de satisfacción las respuestas a las preguntas de la Encuesta:

Satisfecho: 3 puntos

Medianamente satisfecho: 2 puntos

Insatisfecho: 1 punto

Luego el puntaje obtenido fue ponderado según la tabla siguiente:

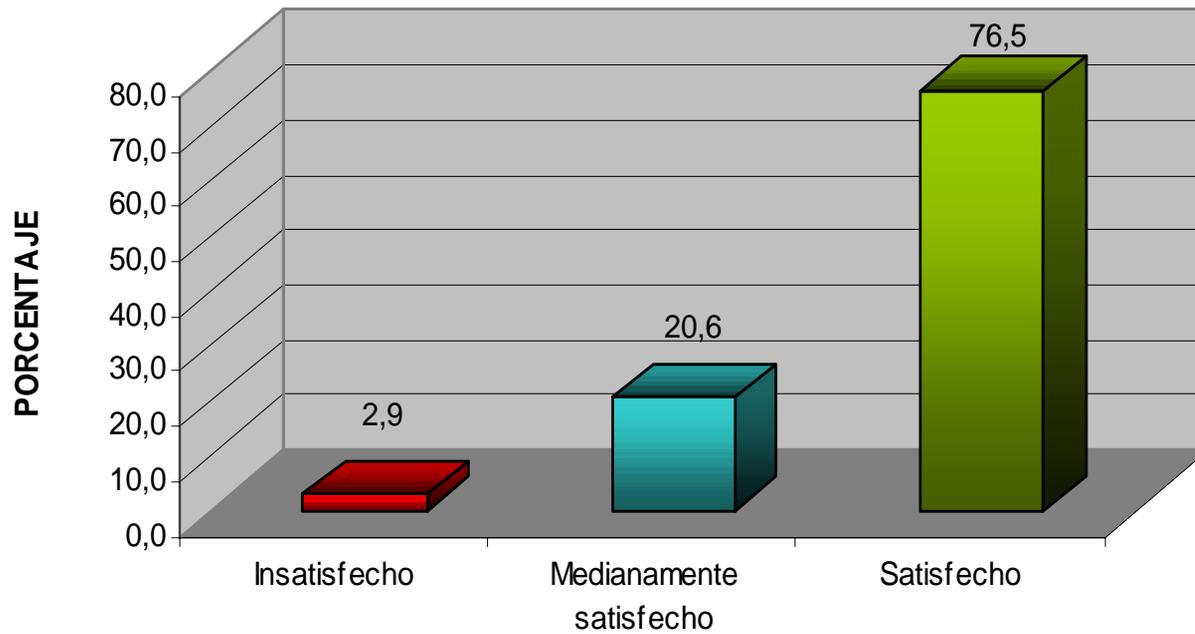
Número de pregunta	Ponderación
2	2
3	2
4	2
5	2
6	2
7	2
8a	1
8b	1
9	3
11	2
12	2

Las preguntas consideradas en el cálculo son las antes indicadas.

Esto permite calcular un índice, sumando los distintos puntajes ponderados de cada pregunta (variable), en cada uno de las encuestas (casos), que luego se recodifica también en términos de satisfacción formando los rangos que permitirán obtener las tres categorías del índice.

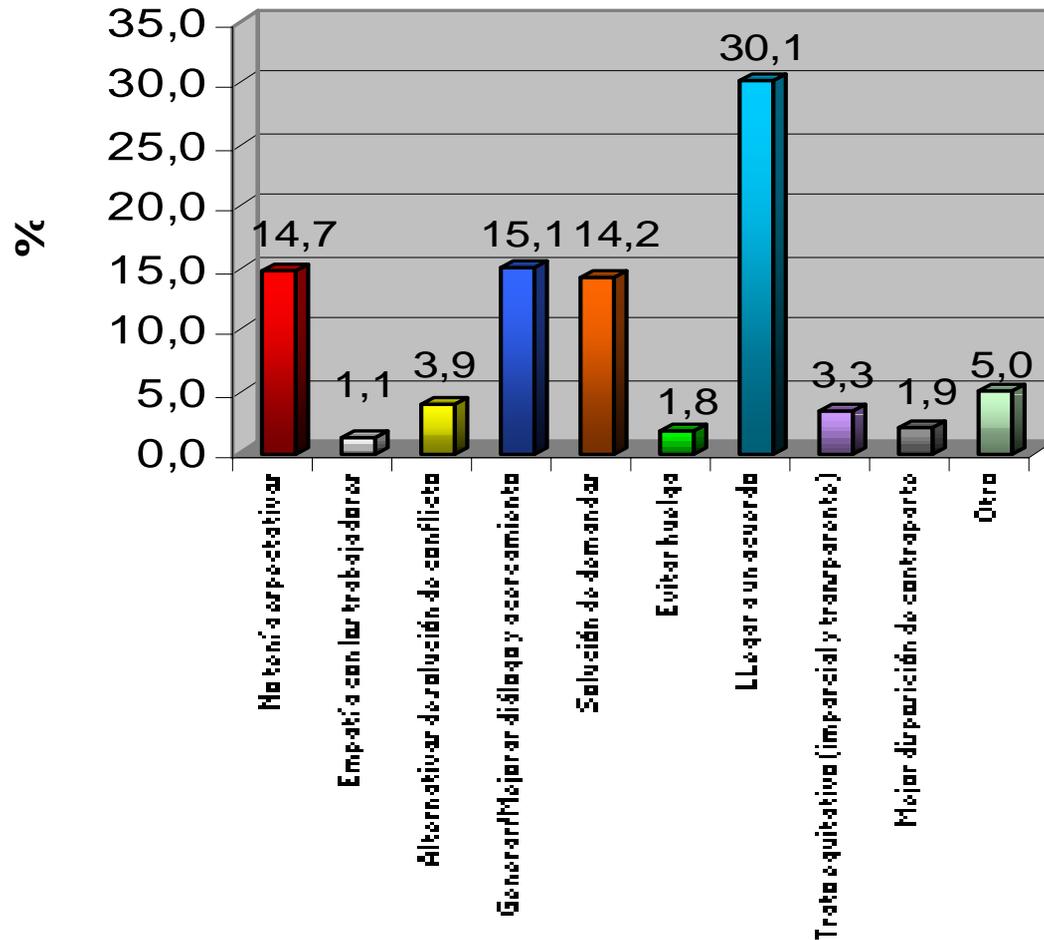
Categoría	Rango
Satisfecho	54 - 63
Medianamente satisfecho	38 - 53
Insatisfecho	0 - 37

INDICE DE SATISFACCION ENCUESTA A USUARIOS DE LA MEDIACION



Resultados Generales

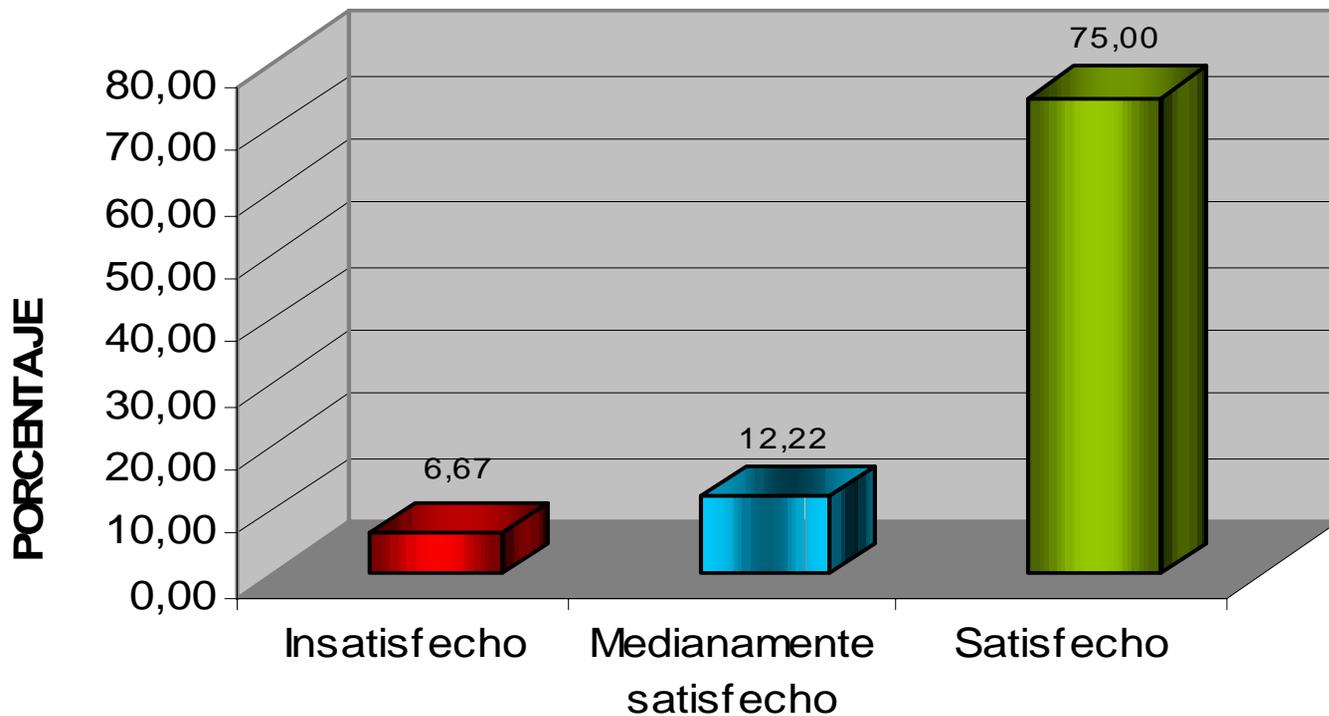
1.- ¿Qué esperaba de la mediación antes de participar en ella?



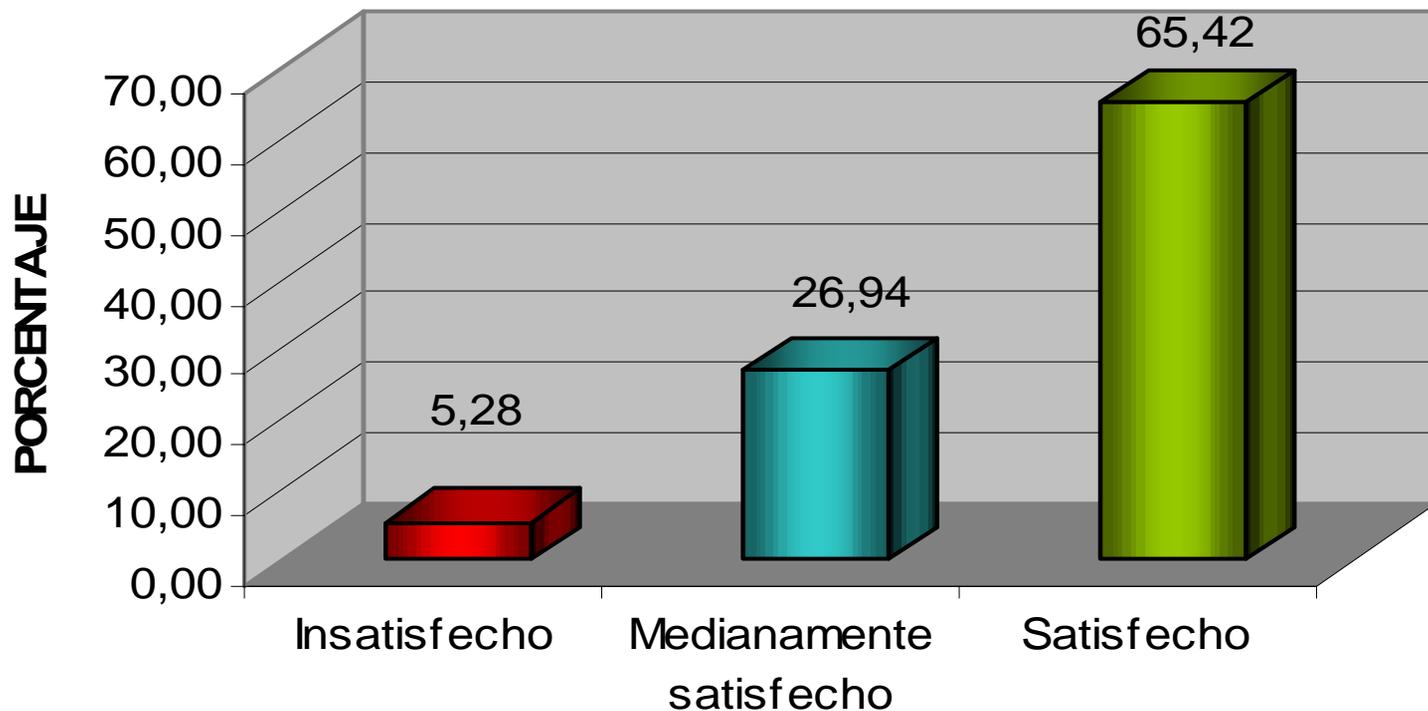
Los resultados aparecen en términos de satisfacción solo en las respuestas que se consideraron para el cálculo del índice.

2.-

¿Cómo influyó la mediación en la relación entre los participantes?

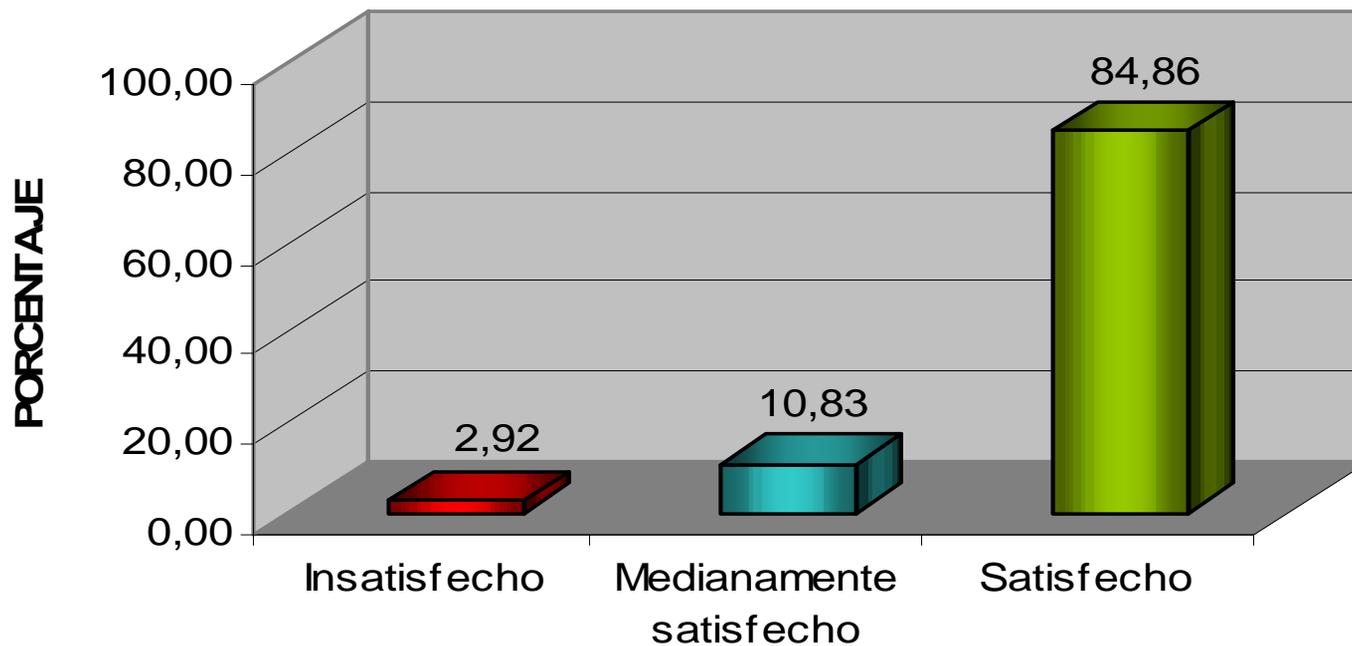


3.- ¿ Piensa Ud. que el proceso le permitió darse cuenta de las necesidades de la otra parte?

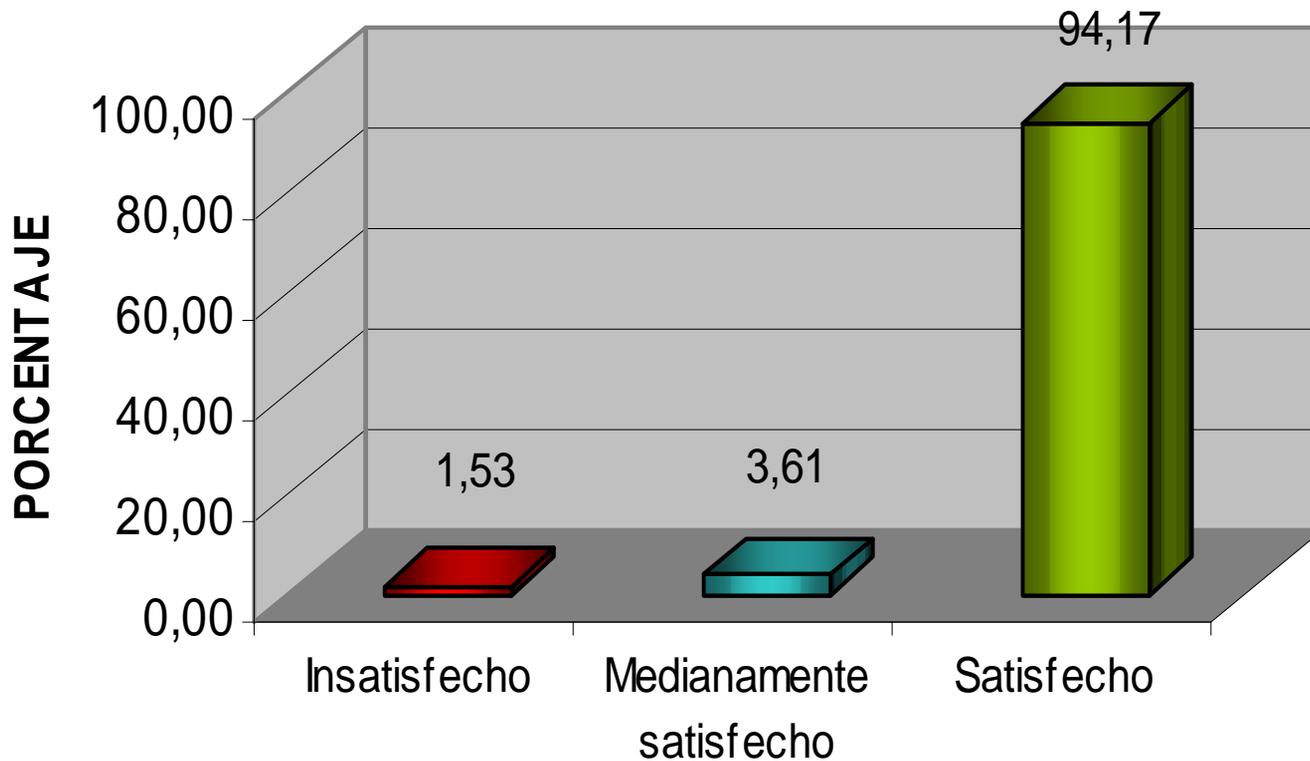


4.-

¿ Se sintió tomado en cuenta en la búsqueda de soluciones?

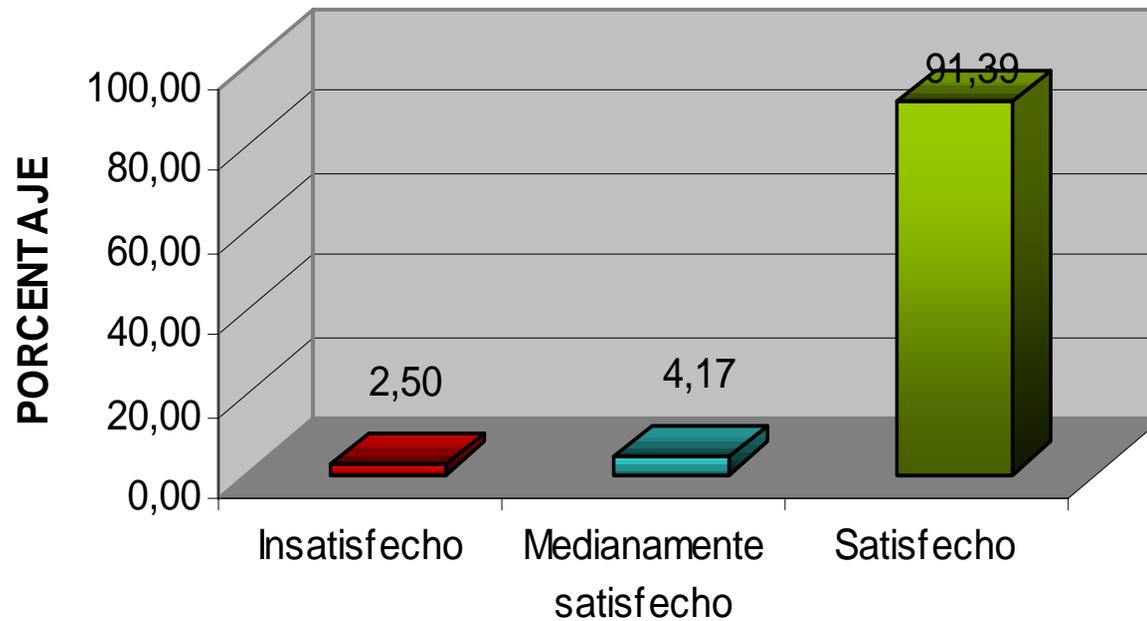


5.- **¿Sintió que fue tratado por el mediador de la misma manera que la otra parte?**

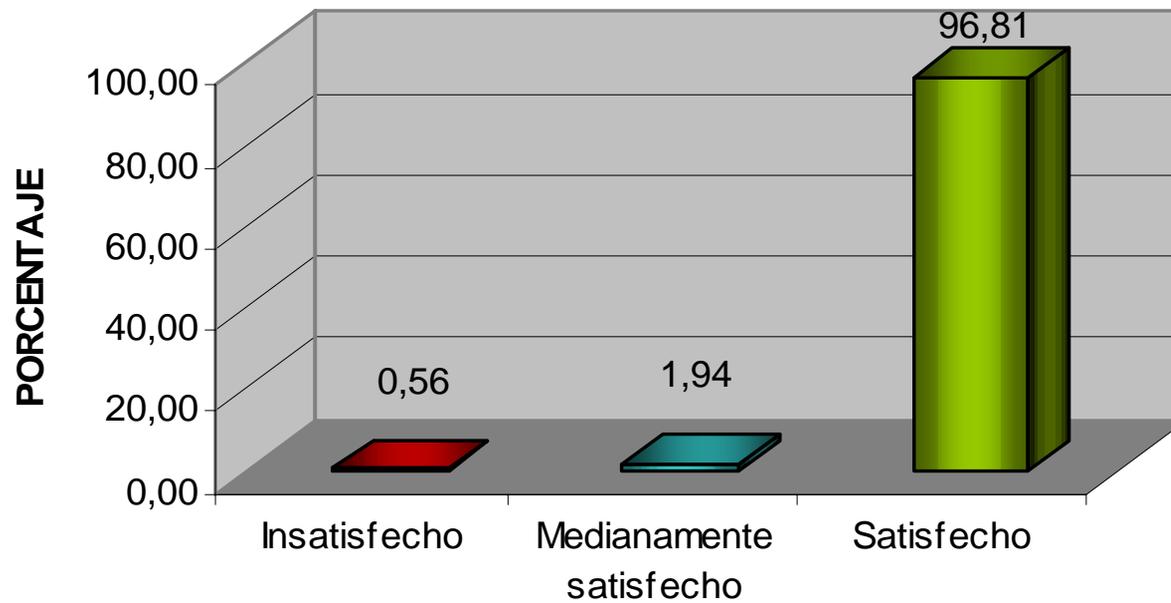


6.-

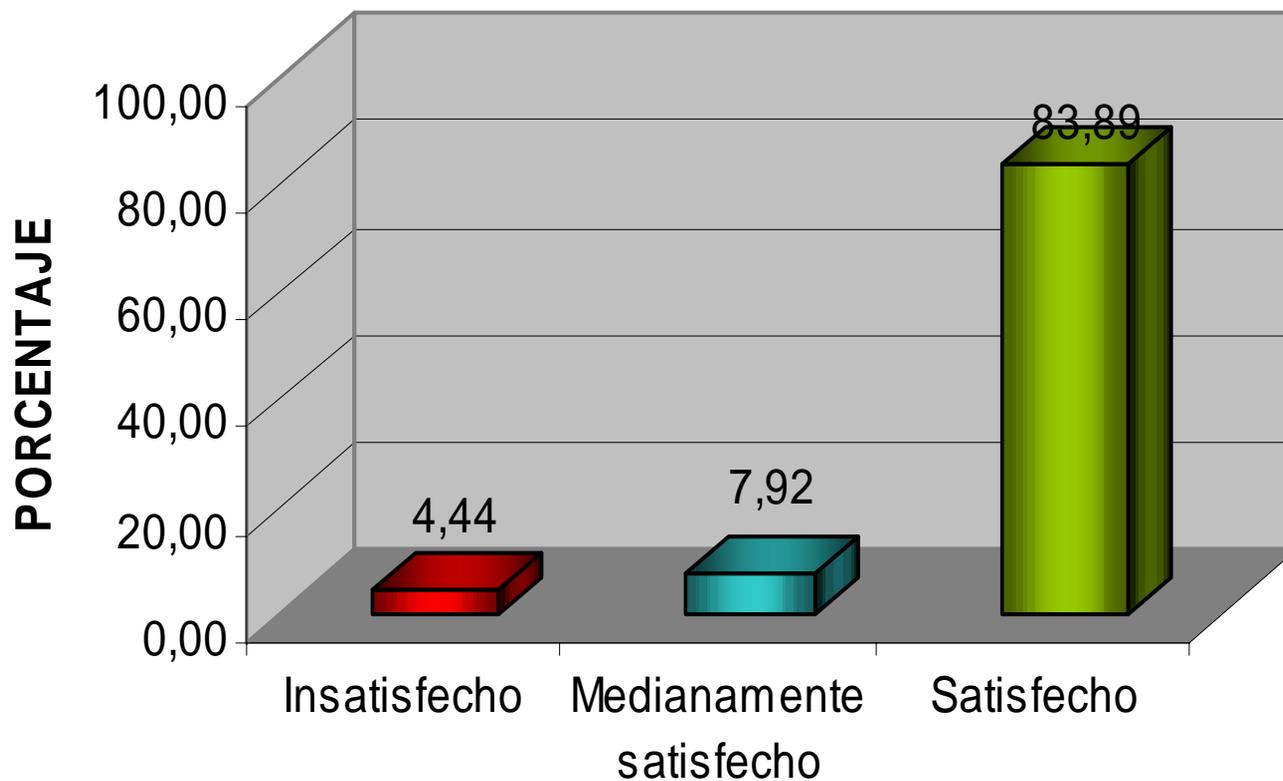
¿Sintió que lo conversado en las sesiones se mantenía en reserva ?



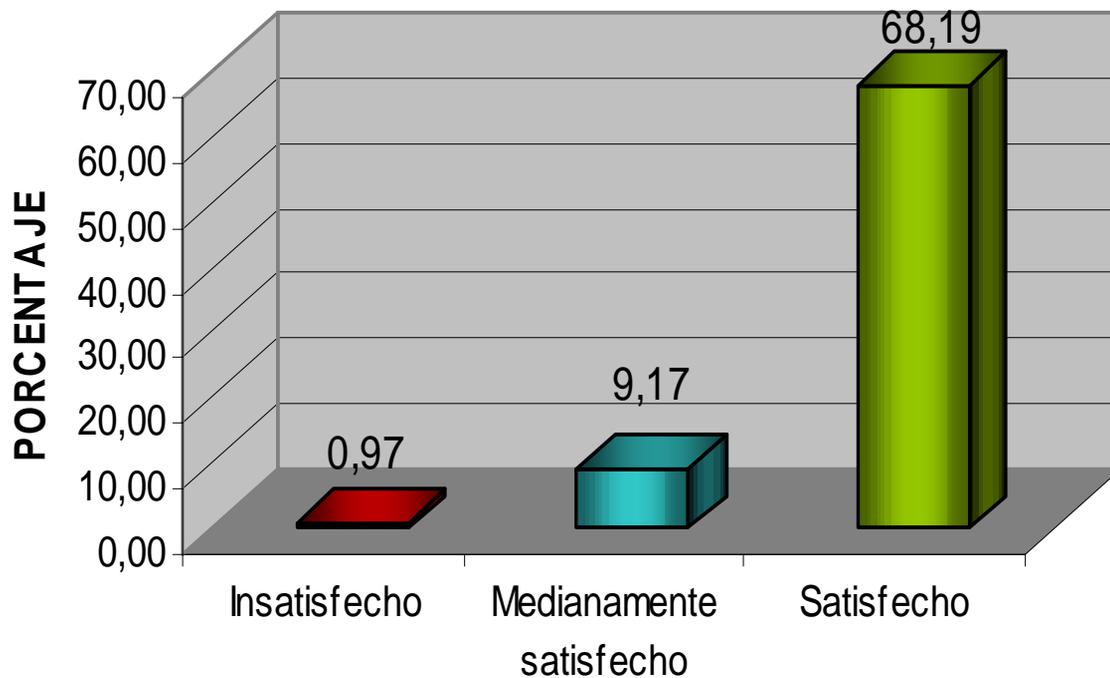
7.- **¿ Quedaron claras las explicaciones dadas del mediador durante el proceso?**



8a.- ¿ Qué opina acerca de lugar de reunión ?

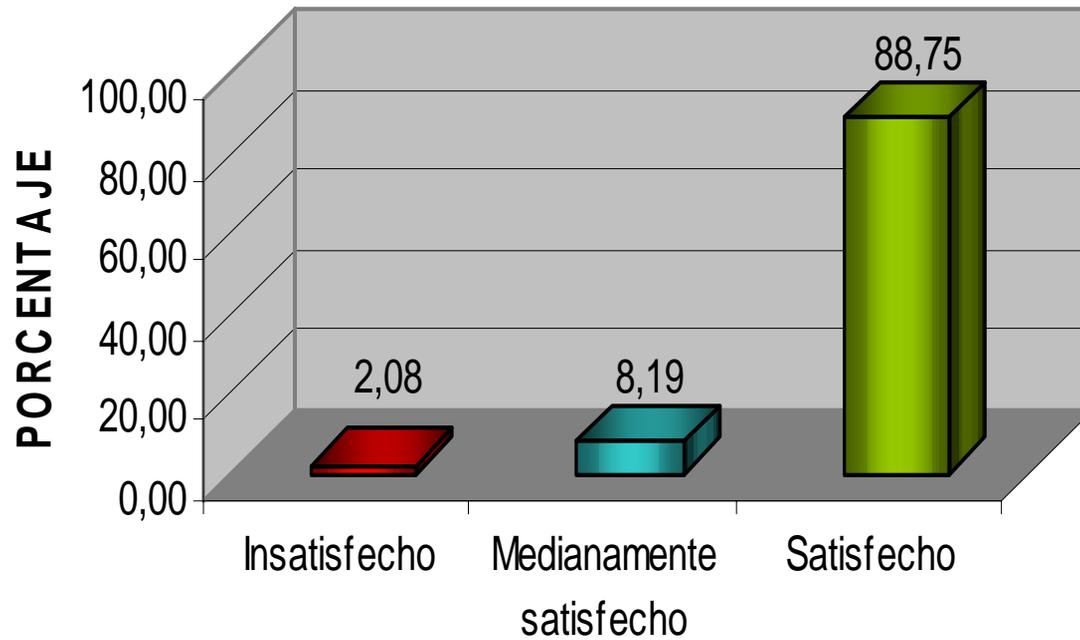


8b.- ¿Qué opina sobre el tiempo de duración de las reuniones?



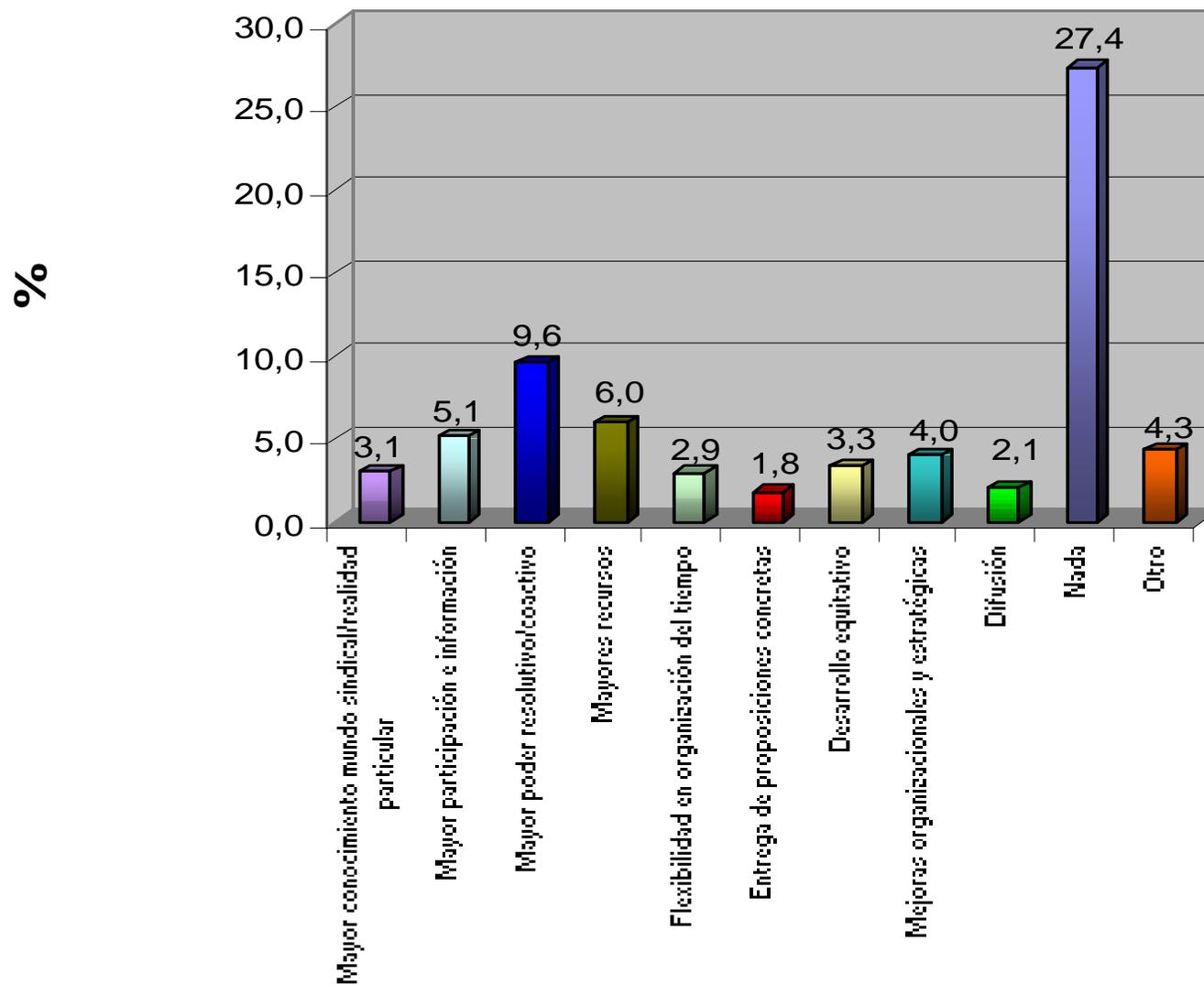
9.-

¿ Qué opina Ud. sobre esta forma de resolver conflictos?

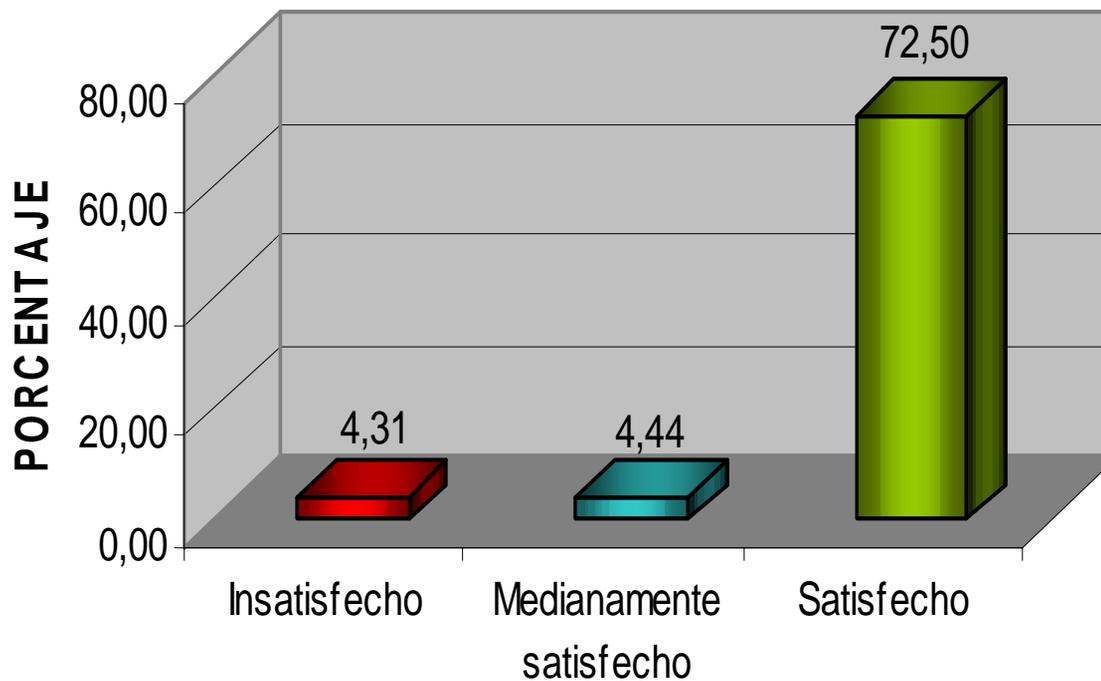


10.-

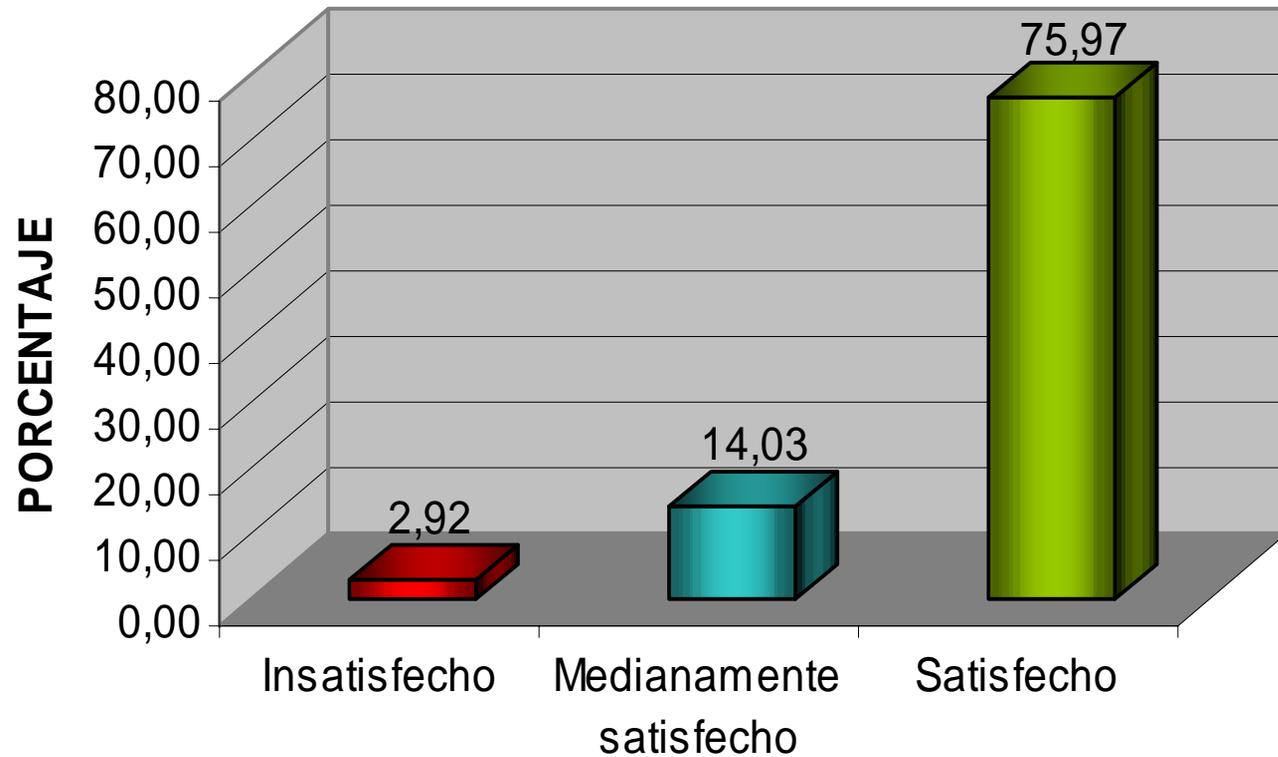
¿ A su juicio qué le falta a la mediación?



11.- ¿ Qué le diría al mediador al concluir su trabajo?



12.- ¿ Recomendaría a otras personas?



13.-

¿ En qué materias siente que necesitaría capacitación y apoyo?

