

# 4 MÓDULO

VALORACIÓN, SEGUIMIENTO Y  
DIFUSIÓN DE ACCIONES  
DE MEDIACIÓN  
(código MF 1041\_3)

## MEDIACIÓN COMUNITARIA

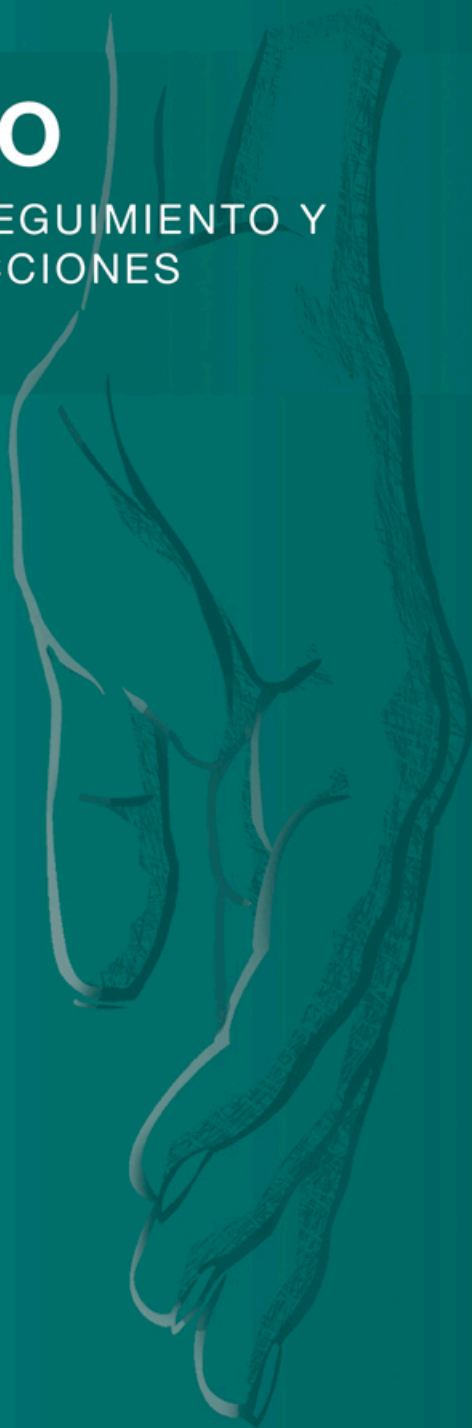
CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD  
SSCG0209 (RD 721/2011)

NIVEL: 3

FAMILIA PROFESIONAL:  
SERVICIOS SOCIOCULTURALES  
Y A LA COMUNIDAD (SSC)



**acreditare**  
Instituto de Innovación Educativa



CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD: MEDIACIÓN  
COMUNITARIA SSCG0209 (RD 721/2011)

NIVEL: 3

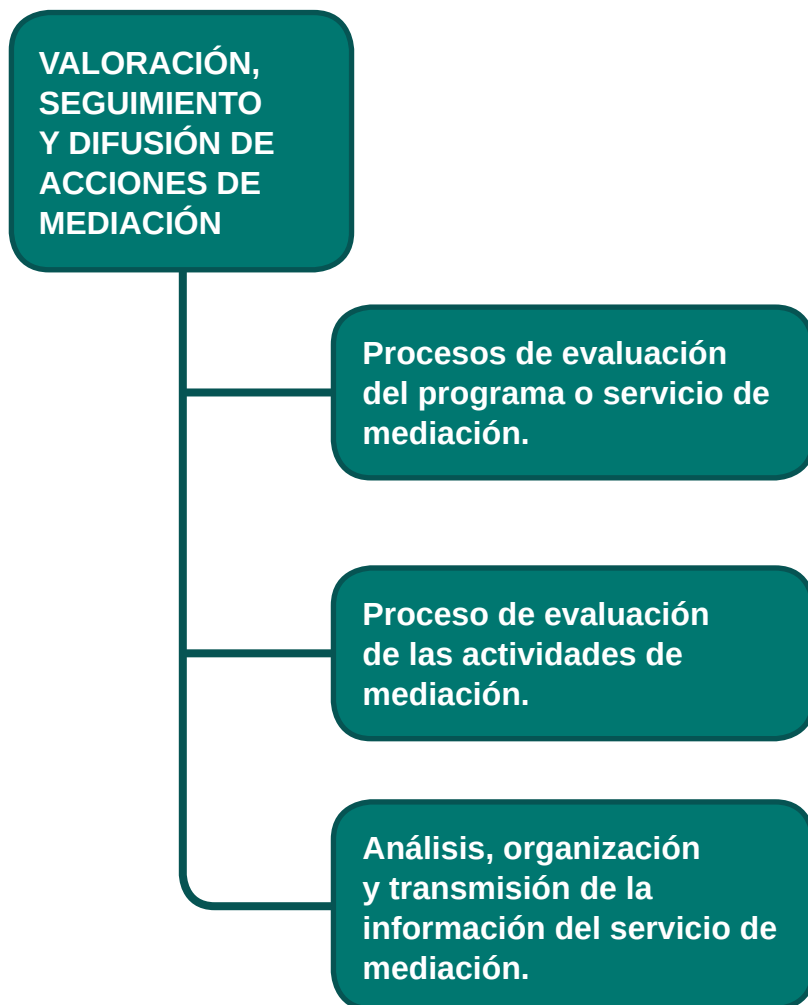
FAMILIA PROFESIONAL: SERVICIOS  
SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNIDAD (SSC)

**MÓDULO 4:** VALORACIÓN, SEGUIMIENTO Y  
DIFUSIÓN DE ACCIONES DE MEDIACIÓN  
(código MF 1041\_3)



## **VALORACIÓN, SEGUIMIENTO Y DIFUSIÓN DE ACCIONES DE MEDIACIÓN**

## ÍNDICE DEL MÓDULO FORMATIVO



## INTRODUCCIÓN

En este módulo el alumnado podrá conocer el diseño y validación de la metodología de supervisión en base a la cual se propone medir la calidad de los programas y actividades de mediación. Su justificación se fundamenta dentro de los planteamientos de investigación evaluativa, y a la vez, en la toma de decisiones derivadas de toda intervención en mediación enfocada hacia la optimización o mejora del servicio.

Para un mejor conocimiento del proceso de evaluación se detallarán las etapas del proceso metodológico por el cual se construyen y validan los instrumentos que componen dicha metodología, además de la información relativa a las modificaciones que los mismos van experimentando a partir de dichos procesos de depuración hasta su propuesta final.

Desde este punto de vista es incuestionable la importancia del contenido para el equipo de un servicio de mediación implementado en una comunidad.

En una última parte se explicará la utilización de los instrumentos necesarios para la obtención de los indicadores de calidad según la conceptualización que proponen los distintos modelos.

Y finalmente dedicaremos un espacio destinado a la importancia de sensibilizar a toda la comunidad en cuanto a la mediación, por lo que analizaremos con detalle, las distintas técnicas de promoción, procedimientos de actuación, etc., destinados a difundir los programas o servicios de mediación.

## OBJETIVOS

### General:

- Realizar la valoración, el seguimiento y la difusión de la mediación como vía de gestión de conflictos.

### Específicos:

- Conocer la forma de elaborar el seguimiento y valoración de la mediación.
- Definir la evaluación en el proceso de mediación, aplicando las técnicas y los procedimientos adecuados.
- Conocer la forma de estructurar el seguimiento del proceso de mediación.
- Aprender a identificar y valorar la coordinación con el equipo de trabajo para la difusión del proceso de mediación.

# UNIDAD DIDÁCTICA 1

## PROCESOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA O SERVICIO DE MEDIACIÓN

### ÍNDICE DE CONTENIDOS

#### 1.1. Procesos de evaluación.

1.1.1 Identificación de los tipos y niveles de evaluación: definición de los objetivos generales y fundamentales.

1.1.2. Proceso de pre-evaluación.

1.1.3. Sistemática para el desarrollo de la evaluación del programa o servicio de mediación: barreras de la evaluación.

1.1.4. Definición de herramientas de evaluación del programa o servicio de mediación: indicadores de esfuerzo, indicadores de actividad profesional, indicadores de resultados.

1.1.5. Elaboración de instrumentos evaluativos.

1.1.6. Análisis de los resultados del proceso de evaluación y decisiones derivadas.

1.1.7. Técnicas de planificación aplicadas al programa o servicio de mediación.

1.1.8. Sistemática para la coordinación con evaluadores externos al programa o servicio de mediación.

1.2. Identificación de las técnicas de recogida de datos.

1.2.1. Ficha de identificación.

1.2.2. Registro de una entrevista.

1.2.3. Hoja de seguimiento.

1.2.4. Informes sociales; a nivel individual; a nivel grupal; a nivel comunitario.

1.2.5. Ficha de recogida de datos de una institución.

1.2.6. Otros formularios de sistematización del trabajo.



## 1. Procesos de evaluación del programa o servicio de mediación.

Durante largo tiempo, las ciencias experimentales han sido la única fuente y la exclusiva referencia de las actividades evaluadoras, y ello ha determinado que su planteamiento experimental se haya basado en la obtención de datos cuantificables, generalmente numéricos. Pero en un programa de mediación comunitaria, con la compleja interrelación de sus numerosos elementos personales y funcionales, no puede resumirse en unos porcentajes, por muy necesarios que éstos sean, ni puede calificarse con un número, por muy expresivo que éste resulte para muchos. **El funcionamiento de los procesos de mediación y el seguimiento de los criterios de evaluación acordados, el trabajo colaborativo de las partes, así como la gestión del proceso de la persona mediadora... son procesos eminentemente humanos que es necesario evaluar mediante modelos y procedimientos idóneos que sean capaces de traducir fielmente la dinámica interna y que puedan plasmar con claridad y riqueza de datos los resultados a los que la misma conduce.**

### IMPORTANTE

La evaluación adquiere un nuevo sentido, superior a la mera recogida de datos, pero a la vez aparece como pieza clave imprescindible para que el equipo de mediación preste a las partes la ayuda necesaria, y en consecuencia, pueda valorar las transformaciones que se han

ido produciendo. La evaluación hace posible adaptar los programas a las singularidades de cada persona usuaria.

## RECUERDA

La evaluación, además constituye una práctica imprescindible en toda actividad planificada, ya que es la fase que ofrece información continua sobre el grado de cumplimiento de los objetivos intermedios y, en última instancia de los resultados que se alcanzan.

Al término de un proceso de mediación se lleva a cabo una evaluación de forma generalizada, en concreto es más un resumen de los resultados obtenidos en función de los acuerdos totales o parciales adoptados; los procesos realizados; la recogida de datos referentes al punto de partida del servicio de mediación en cuanto a instalaciones; equipo técnico; recursos disponibles, etc.,

### 1.1. Procesos de evaluación

El modelo de evaluación del servicio de mediación comunitaria que aparece a continuación es sólo uno de los muchos que pueden realizarse. **No existen fórmulas válidas y generalizables para todos;** siempre será necesario adaptar algunos de los puntos que se proponen a las características de la propia

institución, en cualquiera de los modelos que se tomen. Por tanto, lo que se pretende es aportar una estructura y unos procedimientos de evaluación que resulten básicamente válidos para el fin propuesto.

Por ello, en consonancia con los razonamientos anteriores, los objetivos que nos planteamos son:

## OBJETIVOS

Aportar los conceptos básicos que creemos debe manejar todo equipo mediador para ser capaz de **decidir “su” modelo evaluativo** institucional, adaptando los diferentes métodos, instrumentos, etc., que se le ofrecen por distintas vías.

En segundo lugar, realizar una reflexión sobre lo que suponen las **evaluaciones interna y externa** del centro, la complementariedad y la conveniencia de los datos aportados desde ambos enfoques.

Fundamentar la práctica evaluativa.

1.1.1. Identificación de los tipos y niveles de evaluación: Definición de los objetivos generales y fundamentales.

### DEFINICIÓN DE EVALUACIÓN

- Es un proceso sistemático y planificado de recogida de información, que necesita organizar sus elementos, sistematizar sus fases, temporalizar sus secuencias, proveer los recursos, construir o seleccionar los instrumentos, etc., evaluados desde distintos enfoques en cuanto a los instrumentos, técnicas y métodos a utilizar.
- Además implica un juicio de valor que significa a su vez, que no basta recoger sistemáticamente la información, sino que ésta ha de valorarse explicando su eficacia.

Por tanto, **la función principal de la persona evaluadora está en la valoración**, pero no necesariamente en la toma de decisiones que puede corresponder a los responsables del programa o a otras personas.

## IMPORTANTE

**La evaluación está orientada hacia la toma de decisiones.** El proceso evaluativo ha de tener una utilidad, en este sentido apuntamos entre otros a la toma de decisiones orientada a la mejora de la práctica. Esto significa además, que la evaluación ha de ser un medio pero no un fin en sí misma.

## EVALUACIÓN

### OBJETIVO GENERAL

Estudiar la programación del proceso de mediación y la intervención del equipo que lo compone como coordinador de este proceso; los recursos utilizados, los espacios, los tiempos previstos, las personas usuarias del servicio, los criterios e instrumentos de evaluación, la coordinación...

### OBJETIVOS FUNDAMENTALES

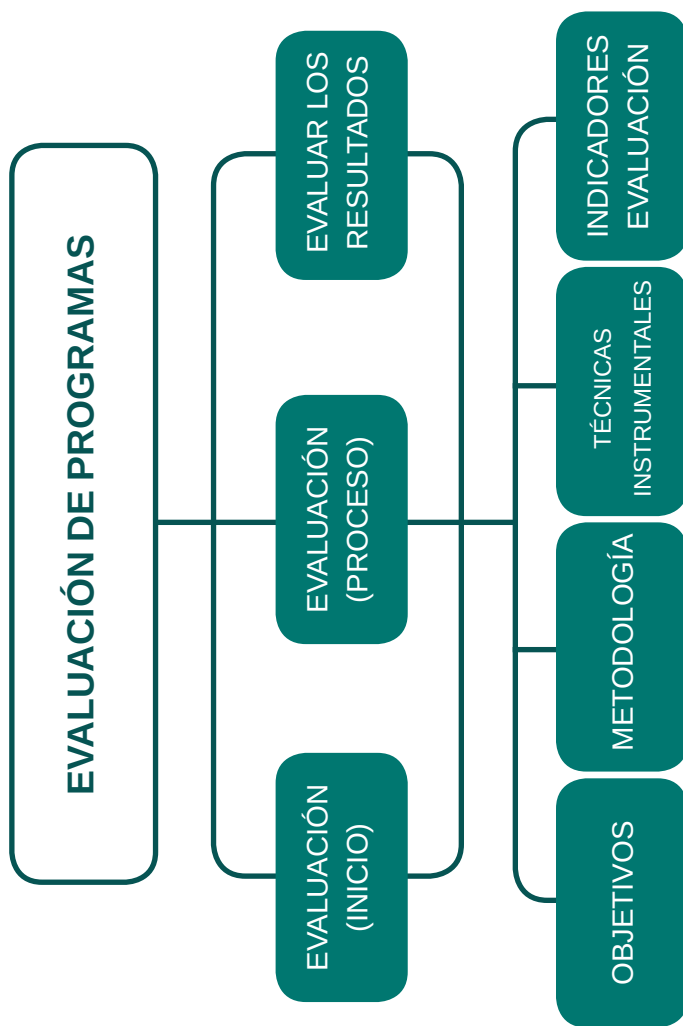
- Delimitar las problemáticas conceptuales, metodológicas y operativas en la evaluación de programas.
- Analizar los modelos de evaluación de programas.
- Diseñar procesos de evaluación de programas (instrumentos, estrategias, criterios, etc.)

- Aplicar procesos de evaluación diferencial (diseño, desarrollo, resultados, impacto).
- Fomentar la cultura de trabajo en equipo en la evaluación.

Podemos dividir en tres apartados la **forma de evaluar el servicio de mediación: evaluación inicial, procesual y final**. En todos ellos se ofrecen componentes de carácter amplio para ser evaluados y, en capítulo aparte, indicadores significativos (cuantitativos y cualitativos) del funcionamiento de los mismos, seleccionados entre los numerosos que pueden encontrarse en diferentes repertorios, por considerar que son los de mayor peso específico en el proceso para enjuiciar el funcionamiento general del servicio. También se hacen algunas sugerencias en torno a las consecuencias que toda evaluación debe desencadenar, en relación con la continuidad del propio servicio.

Este mapa conceptual hace referencia a:

- Programa de mediación y su evaluación.
- A la fragmentación de los programas de mediación.
- Y las dimensiones conceptuales, metodológicas y operativas en la evaluación fragmentada de los programas de mediación.



Los tipos de evaluación los clasificamos como sigue:

### Según su función y finalidad

**Función formativa:** La evaluación se utiliza como estrategia de mejora y ajuste de los procesos de mediación con objeto de conseguir las metas o expectativas previstas. Es la más apropiada para la evaluación de procesos, siempre que sus resultados se empleen para la mejora de los mismos. Se identifica con la **evaluación continua**.

**Función sumativa:** Se utiliza para evaluar productos, es decir, procesos ya terminados. Con este tipo de evaluación no se pretende modificar o mejorar el objeto de la evaluación, sino simplemente determinar su valía, en función de su finalidad.

### Según su extensión:

**Evaluación global:** Se considera el objeto de la **evaluación de un modo global**, es decir como una totalidad, en la que cualquier **modificación en uno de sus componentes** o dimensiones **tiene consecuencias en el resto**. Con este tipo de evaluación, la comprensión de la realidad evaluada aumenta, pero no siempre es necesaria o posible.

**Evaluación parcial:** Pretende el estudio o valoración de determinados componentes o dimensiones de una institución, de un programa de mediación comunitaria, de la participación de las partes en el proceso, etc.



### Según los agentes evaluadores:

**Evaluación interna:** Es aquella que es llevada a cabo y promovida por los propios integrantes de un programa de mediación. A su vez, la evaluación interna ofrece diversas alternativas de realización: autoevaluación, heteroevaluación y coevaluación.

- **Autoevaluación:** Quienes llevan a cabo la evaluación evalúan su propio trabajo. La persona evaluadora y las partes evaluadas coinciden en las mismas personas. Ej.: Un servicio de mediación comunitaria evalúa su propio programa de actuación.
- **Heteroevaluación:** Evalúan una actividad, objeto o producto, evaluadores distintos a las personas evaluadas. Ej.: evaluación de un servicio de mediación escolar implantado en una comunidad educativa.
- **Coevaluación:** Es aquella en la que unos sujetos o grupos se evalúan mutuamente. Quienes evalúan y aquellos que son evaluados intercambian su papel alternativamente.

**Evaluación externa:** Se da cuando agentes no integrantes de una comunidad o de un programa evalúan su funcionamiento.

Suele ser el caso de la evaluación de personas expertas. Estas personas pueden ser inspectoras de evaluación, miembros de la Administración, investigadores, equipos de apoyo de la comunidad, etc.

Este tipo de evaluación suele ser necesaria, debido a que el hecho de que sea realizada por una persona ajena a la comunidad, permite obtener unos resultados más objetivos. El hecho de no estar implicado en dichos resultados, ofrecerá nuevos enfoques diversificados y datos complementarios y comparativos, enriqueciendo con una visión global al propio programa, y contribuirá a la mejora permanente del proyecto, a la vez que obtendrá datos fiables para la evaluación general programa de mediación comunitaria.

#### Según el momento de aplicación:

**a) Evaluación inicial:** Se realiza al comienzo de la implantación del programa de mediación, o de cualquier otro. **Consiste en la recogida de datos desde el momento del inicio.**

Es imprescindible para iniciar cualquier cambio, para decidir los objetivos que se pueden y deben conseguir y también para valorar si al final de un proceso, los resultados son satisfactorios o insatisfactorios.

**b) Evaluación procesual:** Consiste en la **valoración a través de la recogida continua y sistemática de datos**, del funcionamiento del programa de mediación, del proceso de aprendizaje de las partes, de la eficacia de la persona mediadora, etc., a lo largo del periodo de tiempo fijado para la consecución de unas metas u objetivos. La evaluación procesual es **de gran importancia dentro de una concepción formativa de la evaluación**, porque permite tomar decisiones de mejora sobre la marcha.

**Evaluación final:** Consiste en la recogida y valoración de unos datos al finalizar un periodo de tiempo previsto para la realización de un aprendizaje, un programa de mediación, un trabajo, un curso escolar, etc. o para la consecución de unos objetivos.

Estas tres clases de evaluaciones son muy importantes, por lo que las desarrollaremos con más detenimiento a lo largo de este módulo. Concretamente en el apartado 2.2. Evaluación del proceso mediador.

### 1.1.2. Proceso de pre-evaluación

**El proceso de evaluación está estrechamente relacionado con el conjunto de las fases que integran un programa de mediación.** Es más, la evaluación empieza antes que un programa se implemente, y está en estrecha relación con todas las actividades de planificación; es decir, que **ésta empieza en el mismo momento en que se piensa en la implementación del programa**, cuando a partir del análisis de necesidades se establecen los planes y programas necesarios, así como sus objetivos, contenidos, actividades, recursos, etc.

En este primer momento, no es suficiente con atender a la deseabilidad y necesidad del programa, siendo este el punto de partida en la evaluación de programas (Caride, 1990; Tejedor, 1990). También hay que reparar en su viabilidad; es decir, si las condiciones para el probable éxito del programa se dan o debieran establecerse. Difícilmente se podrá desarrollar un programa si

previamente no se han eliminado sus obstáculos y ello sólo es posible con una evaluación diagnóstica inicial del contexto de implementación.

Para ello, es necesario tener claro cuáles son las razones que justifican por sí mismas la evaluación de programas:

### ¿PARA QUÉ REALIZAMOS LA EVALUACIÓN DE UN PROGRAMA?

- Cumplir los requisitos de acreditación (cualificación personal).
- Rendir cuentas (justificación de la inversión, costos).
- Demanda de información.
- Elegir y/o seleccionar el mejor programa (satisfacer necesidades).
- Asistir al equipo de gestión del programa en su desarrollo y mejora.
- Aprender-verificar acerca de los efectos secundarios (lo no planificado).

## RECUERDA

La evaluación está estrechamente ligada con la planificación, desarrollo y los resultados obtenidos de un programa de mediación.

### 1.1.3 Sistemática para el desarrollo de la evaluación del programa o servicio de mediación: barreras de la evaluación

Tras delimitar algunas dimensiones de la evaluación del programa de mediación (objetivos, tipos y niveles de evaluación,...) **es necesario considerar igualmente algunos aspectos diferenciales en los programas de mediación** que hacen de los mismos adoptar también distintas decisiones en la planificación de su evaluación, diferenciadas de otros objetos de evaluación, al priorizar unos elementos específicos sobre otros. Todo ello **nos remite a una manera peculiar de evaluar, con una problemática distinta** por ejemplo, si se trata de la evaluación de un programa de mediación en un centro escolar o de una asociación de vecinos de la comunidad.

Por tanto, la evaluación de programas debe ser dinámica, y por ello la consideramos **como un proceso continuo, sistemático y multidimensional de recogida de información relevante, válida y fiable que permite tomar decisiones sobre el valor o mérito del mismo para mejorar su funcionamiento.**