

INFORME EJECUTIVO PROYECTO TREBIZI

1ª PARTE:

**EFECTO DEL APOYO ORGANIZACIONAL Y EL
LIDERAZGO
EN LAS PERSONAS TRABAJADORAS Y VOLUNTARIAS**

27 de enero de 2025

INFORME EJECUTIVO SOBRE EL PROYECTO TREBIZI: EFECTO DEL APOYO ORGANIZACIONAL Y EL LIDERAZGO EN LAS PERSONAS TRABAJADORAS Y VOLUNTARIAS.

1. Introducción:

Las personas empleadas y voluntarias de entidades de intervención social, a menudo descubren que su cuidado y compromiso para con las personas usuarias finales de estas organizaciones y su visión para construir un mundo mejor no se reflejan en la cultura organizacional interna. Esta cultura no cuida y prioriza el bienestar de las personas empleadas (Weisberg y Dent, 2016). El problema se acrecienta por la dependencia de dichas entidades de los presupuestos públicos, presupuestos que se ven sometidos periódicamente a políticas de austeridad. Esta dependencia de una financiación variable genera a menudo precariedad en el empleo y sistemas de Recursos Humanos poco consistentes y con escasa visión estratégica (Baluch, 2017). La investigación sobre entidades de intervención social sin ánimo de lucro incide en esta “paradoja de las *non-profit*” o incoherencia que a menudo se da entre la misión y visión de estas organizaciones y sus políticas internas de RR.HH. Esta paradoja, así como algunos elementos propios de este sector (demanda creciente de personas usuarias con recursos limitado, trabajos muy demandantes psicológicamente, inequidades salariales internas y externas y dificultades para conseguir resultados), eleva el riesgo de desencanto de sus personas trabajadoras.

Como solución a este desencanto, los estudios realizados en entidades de intervención de otros países recomiendan la implementación de satisfactores no monetarios, el desarrollo de líderes con estilos de liderazgo transformacional y distintas herramientas de apoyo organizacional (Weisberg & Dent, 2016; Sturder, 2016; Prysmakova & Lallatin, 2003).

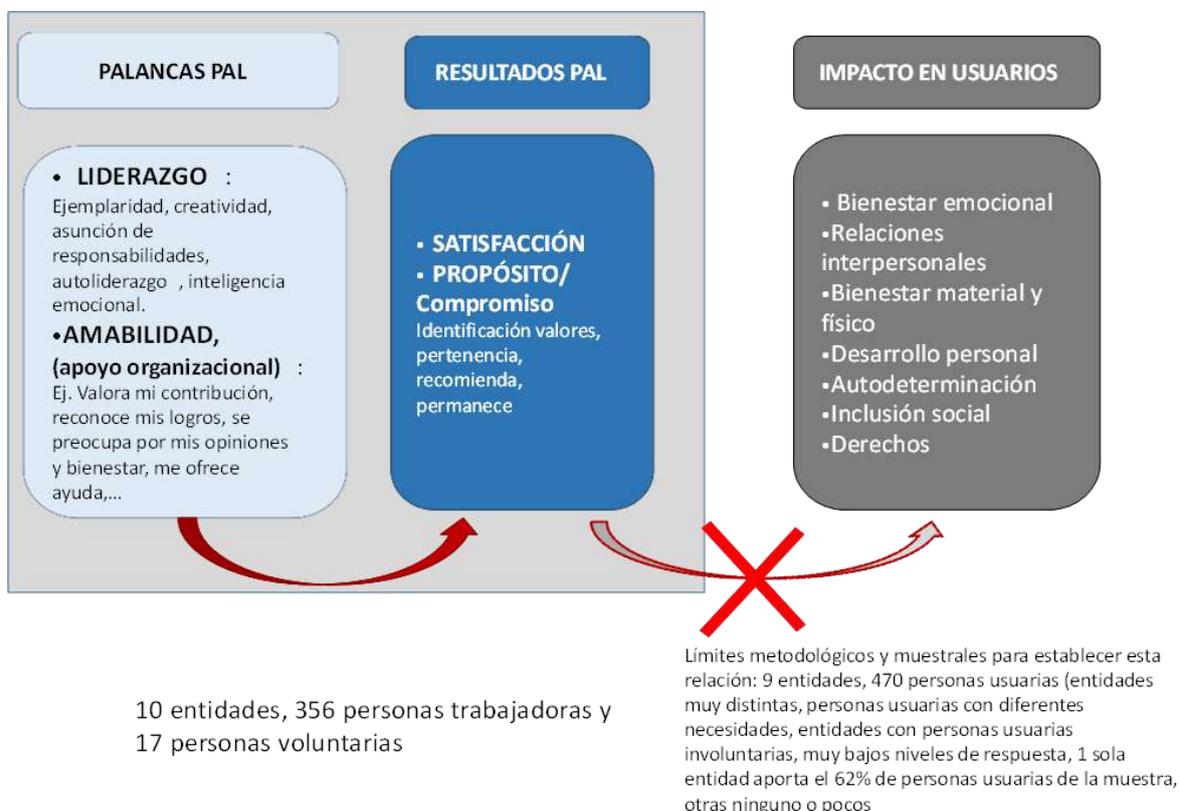
En línea con esas investigaciones, el proyecto TREBIZI pretende analizar, para el caso de las entidades de intervención social de Euskadi, el impacto del estilo de liderazgo de los mandos y del apoyo organizacional en varias dimensiones: la satisfacción de las personas empleadas y voluntarias, su involucración, compromiso e intención de permanecer en la organización. El estudio pretende asimismo ofrecer un *benchmark* o elemento de comparación a las entidades de intervención social. Si bien muchas de estas entidades ya vienen realizando periódicamente encuestas de clima laboral, esas encuestas sólo permiten ver la progresión temporal de los resultados. El proyecto TREBIZI permite

que a estas entidades conocer sus resultados en personas trabajadoras de forma comparada con otras entidades similares. Esta evaluación comparativa permitirá a las organizaciones conocer en mejor medida sus puntos débiles y sus fortalezas en materia de recursos humanos, y proceder posteriormente con las acciones de mejora más adecuadas.

Dado que las entidades que han colaborado en el estudio (Aspace Bizkaia; Berritzu; Berziklatu; Bidegintza; Bigite; Bizkaisida; Gertuan; Goiztiri; Peñascal y Zubietxe) lo han hecho con muy diversos grados de respuesta por parte de sus personas trabajadoras, los resultados del estudio serán de especial valor para aquellas entidades con una elevada participación. Por motivos de confidencialidad, los resultados de cada entidad se aportarán de manera individualizada.

Aunque el proyecto TREBIZI también evalúa el impacto de las entidades de intervención social de Euskadi en sus personas usuarias, el estudio no permite analizar si las organizaciones con mejores líderes y más apoyo a sus personas empleadas consiguen un mayor impacto en las personas usuarias (ver Gráfico 1 y secciones de metodología y limitaciones).

Gráfico 1.- Modelo Trebizi



Fuente: Elaboración propia.

Un estudio de la relación entre resultados en personas trabajadoras e impacto en personas usuarias requeriría que se repitiera en el tiempo. De este modo se podría ver, para cada entidad, si la variación en las valoraciones de las personas trabajadoras conlleva variaciones en el mismo sentido en el impacto en usuarias. Otra forma de analizar esta posible relación sería el estudio de entidades con finalidades y usuarias similares, o de distintas unidades territoriales dentro de una misma entidad.

2. Indicadores de Apoyo Organizacional Percibido, Liderazgo y resultados en personas trabajadoras y voluntarias en entidades sin ánimo de lucro.

2.1. Apoyo Organizacional Percibido (AOP) en entidades sin ánimo de lucro.

El Apoyo Organizacional Percibido (en adelante AOP) es un constructo teórico que refleja las percepciones de las personas empleadas sobre cuánto se preocupa su organización por su bienestar y en qué grado valora sus contribuciones (Eisenberger y Stinglhamber, 2011). Las personas empleadas perciben apoyo organizacional en varias situaciones clave. Primero, cuando experimentan justicia y equidad en la asignación de recursos y en la toma de decisiones. Segundo, cuando trabajan en entornos laborales seguros, inclusivos y que facilitan el equilibrio entre la vida personal y laboral. Por último, cuando las prácticas de recursos humanos respaldan el desarrollo de las personas empleadas. Sistemas justos de reconocimiento y de evaluación del desempeño también refuerzan la percepción de cuidado organizacional.

El AOP postula que cuando las organizaciones cuidan y apoyan a sus personas empleadas, se da una reciprocidad, y las personas empleadas corresponden con mayor lealtad, esfuerzo y compromiso. Los estudios realizados en empresas privadas inciden en que un alto AOP está asociado con una mayor satisfacción laboral, mayor involucración con el puesto de trabajo, elevados niveles de compromiso y menor intención de abandono de las organizaciones y rotación voluntaria.

Aunque la mayoría de los estudios sobre AOP se centran en empresas privadas, la investigación sobre las ONG y entidades no lucrativas ha crecido significativamente (ver Prysmakova & Lallatin, 2003), para una revisión de 57 trabajos sobre AOP en ONGs).

Gran parte de estos trabajos sobre AOP en ONGs se han realizado con muestras de conveniencia, lo que hace difícil la generalización. En todo caso, todos apuntan a que el AOP es especialmente crítico en las entidades sin ánimo de lucro, en especial por lo que se refiere a las personas voluntarias, que a menudo trabajan sin compensación monetaria y están particularmente influenciados por el AOP en términos de aprecio, reconocimiento y alineamiento con la Misión y los valores organizacionales. En este sentido, los estudios recomiendan construir una cultura de trabajo colaborativa e inclusiva; capacitar a las personas supervisores para proporcionar apoyo emocional e instrumental a las personas empleadas y voluntarias; establecer programas de reconocimiento, horarios flexibles y oportunidades de desarrollo que mejoren las percepciones de AOP (Studer, 2016)

A fin de medir el AOP el cuestionario se basa en la versión corta del cuestionario de Eisenberger et al. (1986) que es el más ampliamente usado.

Tabla 1. Cuestiones para evaluar el Apoyo Organizacional Percibido.

LA ORGANIZACIÓN:

- 1.2- Tiene en cuenta mis objetivos y valores
- 1.3- Se enorgullece de mis logros en el trabajo
- 1.6 Intenta que mi trabajo sea lo más interesante posible
- 2.12-Valora mi contribución
- 2.15-Se preocupa por mi satisfacción personal en el trabajo
- 2.16-Me ofrece ayuda cuando tengo un problema
- 2.21- Está dispuesta a ayudarme cuando necesito un favor especial
- 2.22- Se preocupa realmente por mi bienestar

Fuente: Eisenberger et al. (1986)

2.2.Liderazgo transformacional, autoliderazgo y transparencia en la comunicación en entidades sin ánimo de lucro.

El liderazgo transformacional es un estilo de liderazgo caracterizado por la capacidad de inspirar, motivar y transformar a las personas empleadas o seguidoras para alcanzar metas organizacionales y desarrollarse personalmente más allá de las expectativas iniciales (Bass, 1985). Este estilo se centra en cuatro dimensiones principales: influencia idealizada o ejemplaridad, motivación inspiradora, estimulación intelectual y

consideración individualizada (Bass & Avolio, 1994). Las personas líderes transformacionales buscan crear una visión compartida, empoderar a las personas individuales, fomentar la innovación y construir relaciones significativas, aspectos esenciales para el éxito sostenido de las organizaciones.

Aunque la evidencia señala que el liderazgo transformacional es valioso en todo tipo de organizaciones, algunas particularidades de las entidades sin ánimo de lucro (su orientación a la misión, la dependencia de personas voluntarias y los entornos con recursos limitados) lo hacen particularmente ventajoso en ese tipo de entidades (Boezeman & Ellemers, 2009). Al fomentar la inspiración, la innovación y la colaboración, las personas líderes transformacionales permiten que estas organizaciones alcancen sus objetivos de impacto social mientras empoderan a las personas empleadas y voluntarias.

Un elemento clave del liderazgo transformacional en ONGs y entidades no lucrativas es el de influencia idealizada o ejemplaridad. La persona líder ha de dar ejemplo a sus colaboradores y ha de demostrar con su conducta lo que predica con sus palabras, pues su comportamiento coherente le permitirá ser modelo, influir sobre los demás y que sus planteamientos e ideas sean aceptados de buen grado por el equipo. Es por ello que en el cuestionario introducimos dos preguntas que evalúan si el comportamiento de las personas líderes es coherente con lo que dicen; y si las personas líderes ponen el bien común por delante del propio (ver tabla 2).

Cuatro preguntas de liderazgo transformacional se basan en el cuestionario del programa PREMIE de Diputación de Bizkaia, cuestionario que es una versión simplificada del Multifactor Leadership Questionnaire. Junto a esas preguntas, el estudio también incluye preguntas basadas en la teoría de autoliderazgo y en la de inteligencia emocional (ver tabla 2),

Tabla 2. Cuestiones para evaluar el Liderazgo.

Cuestiones:	Marco teórico
3.27-Mi responsable me anima a pensar creativamente y buscar nuevas soluciones a viejos problemas 3.28-Mi responsable me anima a asumir mis propias responsabilidades 3.36-Las personas líderes de la organización muestran una coherencia entre lo que hacen y lo que dicen 3.37-Las personas líderes de la organización ponen el bien común por encima de sus propios intereses.	Preguntas sobre liderazgo transformacional (Fuente: test PREMIE y Multifactor Leadership Questionnaire)

<p>3.29-Mi responsable me anima a identificar mis propias fortalezas y áreas de desarrollo</p> <p>3.30-Mi responsable me ayuda a comprender y gestionar mis emociones</p> <p>3.31-Mi responsable me enseña y/o inspira a tener conversaciones efectivas</p> <p>3.33-Mi responsable anima a los miembros del equipo a solucionar los problemas conjuntamente</p>	<p>Preguntas sobre autoliderazgo (Revised self-leadership questionnaire de Houghton & Neck)</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia

2.3.Resultados en personas trabajadoras y voluntarias de las entidades sin ánimo de lucro: satisfacción, involucración, compromiso e intención de seguir en la organización.

La mayoría de las investigaciones en Organización se han centrado en tres actitudes: Satisfacción laboral, Involucración en el trabajo (Involvement) y Compromiso (Commitment). Esas investigaciones también analizan la intención de permanecer o abandonar la organización, junto a resultados comportamentales como el absentismo o la rotación voluntaria.

Es así que el primer indicador de resultados en personas utilizado en el estudio es el de satisfacción laboral, entendido: como “el sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características” (Robbins y Judge. 2013, p.74).

La satisfacción laboral se mide a través de encuestas de clima laboral con dos métodos principales: la puntuación general única y la suma de facetas del puesto de trabajo. Ambos métodos son útiles y están altamente correlacionados. En nuestro trabajo incluimos diversas preguntas para evaluar la satisfacción de las personas empleadas y voluntarias (ver tabla 3), pero la pregunta principal que consideramos como variable dependiente es la del sistema de puntuación general única mediante la siguiente pregunta: “2.25-En términos generales, me encuentro satisfecha/o con mi puesto de trabajo o de voluntaria/o.”

El segundo resultado en personas que utilizamos como variable dependiente es el de la involucración con el puesto de trabajo. La involucración mide el grado en que un individuo se identifica psicológicamente con su puesto de trabajo y considera que su nivel de desempeño percibido es importante para su autoestima y autovaloración. Para las personas empleadas con una elevada involucración en el trabajo, el trabajo es importante

para su propia imagen, se identifican y se preocupan por su trabajo y participan activamente en él. La mayor parte de las investigaciones indican una alta correlación entre la involucración en el trabajo, el desempeño laboral y menores tasas de absentismo y rotación voluntaria (Robbins y Judge. 2013). Si la involucración juega un papel fundamental en cualquier tipo de organización, ese papel es aún mayor en entidades sin ánimo de lucro que funcionan con un porcentaje elevado de personas voluntarias. La motivación de estas personas voluntarias está íntimamente ligada a las emociones positivas derivadas de su propia actividad como voluntarias, que en cierto modo funcionan como recompense (Lorente—Ayala et al., 2020). La extensión del cuestionario nos lleva a la medición de la involucración mediante una única pregunta (1.4-Me siento muy involucrada/o con mi profesión y con mi puesto de trabajo o de voluntaria/o)

Una tercera variable analizada en el estudio como variable dependiente es la de compromiso. Las personas empleadas con un elevado nivel de compromiso tienen actitudes favorables hacia la organización en la que trabajan, se identifican con ella con sus metas y desean seguir perteneciendo a ella (Blau y Boal, 1987).

Las investigaciones empíricas realizadas demuestran que las organizaciones con personas empleadas altamente comprometidos suelen experimentar menores tasas de absentismo y rotación voluntaria. Incluso en casos donde las personas empleadas no se sienten completamente satisfechas con su trabajo, el compromiso puede llevarlos a aceptar sacrificios en beneficio de la organización (Hausknecht et al., 2008). Un ejemplo típico de esto se observa en muchas ONG, donde la falta de recursos puede traducirse en una baja satisfacción debido a factores como salarios reducidos, condiciones laborales deficientes o horarios poco favorables. Sin embargo, es común encontrar en estas organizaciones a personas trabajadoras y voluntarias profundamente comprometidas, con una gran dedicación hacia su trabajo, lo que resulta en menores índices de absentismo y rotación en comparación con otras entidades que presentan niveles similares. El estudio incluye tres preguntas para analizar el compromiso (ver tabla 3)

La última variable dependiente de resultados en personas es la de la voluntad de permanecer en la entidad, un medidor de resultados en personas clave en los estudios de ONG y entidades sin ánimo de lucro (Lorente-Ayala et al. 2020).

Tabla 3. Cuestiones para evaluar la satisfacción, involucración y compromiso de las personas empleadas y voluntarias.

Cuestiones:	Resultado en personas
1.6-La organización intenta que mi trabajo sea lo más interesante posible 2.19-Estoy satisfecha/o con mi salario 2.20-Estoy satisfecha/o con las medidas de conciliación que proporciona la entidad 2.23-Estoy satisfecha/o con las posibilidades de promoción interna que me ofrece la organización 2.24-Estoy satisfecha/o con las infraestructuras y recursos materiales que me proporciona la organización 2.25-En términos generales, me encuentro satisfecha/o con mi puesto de trabajo o de voluntaria/o.	Satisfacción
1.4-Me siento muy involucrada/o con mi profesión y con mi puesto de trabajo o de voluntaria/o.	Involucración
1.1-Me siento identificada/o con los valores de la entidad. 1.9-Tengo un fuerte sentido de pertenencia a mi organización 2.26-Recomiendo a otras personas que trabajen en esta organización como profesionales o voluntarias	Compromiso
1.10-Pienso continuar mi trabajo en la organización	Intención de permanecer

Fuente: Elaboración propia

3. Muestra y Recolección de Datos

Tamaño de la muestra: Se encuestaron a 356 personas trabajadoras y 17 voluntarias de 10 Organizaciones de Intervención Social de Euskadi.

- o **Aspace Bizkaia:** Asociación dedicada a mejorar la calidad de vida de las personas con parálisis cerebral y trastornos afines en Bizkaia, ofreciendo servicios de atención, educación y apoyo a las familias.
- o **Berriztu:** Entidad que trabaja en la reinserción social de personas en situación de exclusión, especialmente aquellas que han pasado por el sistema penitenciario, proporcionando programas de acompañamiento y formación.
- o **Berziklatu:** Proyecto centrado en la inserción laboral de personas en riesgo de exclusión a través de actividades relacionadas con el reciclaje y la gestión de residuos, promoviendo la economía circular y la sostenibilidad.

- o **Bidegintza:** Asociación que ofrece apoyo educativo y social a jóvenes y familias en situación de vulnerabilidad, con el objetivo de prevenir la exclusión social y fomentar la integración comunitaria.
- o **Bigite:** Entidad que brinda atención y apoyo a personas con enfermedades mentales y sus familias, promoviendo su integración social y mejorando su calidad de vida mediante diversos programas y servicios.
- o **Bizkaisida:** Asociación que trabaja en la prevención del VIH/SIDA y otras infecciones de transmisión sexual, ofreciendo apoyo a las personas afectadas y realizando campañas de sensibilización en Bizkaia.
- o **Gertuan:** Organización que proporciona servicios de atención domiciliaria y apoyo a personas mayores o dependientes, facilitando su autonomía y permanencia en el entorno habitual.
- o **Goiztiri:** Asociación que desarrolla programas de inserción sociolaboral para personas en riesgo de exclusión, ofreciendo formación, orientación y acompañamiento en el proceso de búsqueda de empleo.
- o **Fundación Peñascal:** Fundación que impulsa la formación profesional y la inserción laboral de colectivos desfavorecidos, mediante programas educativos adaptados a las necesidades del mercado laboral y proyectos de economía social.
- o **Zubietxe:** Entidad que trabaja en la inclusión social de personas en situación de exclusión severa, como personas sin hogar o con adicciones, ofreciendo recursos residenciales, acompañamiento y apoyo integral.

Todas las variables del estudio se han medido a través de la escala Likert del 1 al 5 a través de encuestas online en el tercer trimestre de 2024. Esta escala Likert es una herramienta de medición ampliamente utilizada en investigación social. Desarrollada por Rensis Likert en 1932 que permite evaluar actitudes y opiniones de los encuestados. Consiste en una serie de afirmaciones o ítems sobre un tema específico, donde los participantes indican su nivel de acuerdo o desacuerdo en una escala graduada, típicamente de 5 puntos. Los niveles van desde "Totalmente en desacuerdo" hasta "Totalmente de acuerdo", incluyendo opciones intermedias."

Tal y como se puede ver en la tabla 4, el porcentaje de respuesta por parte de las personas trabajadoras es elevado en la mayor parte de las organizaciones, aunque hay dos entidades

en las que la respuesta ha sido quasi-nula razón por la que no entran en el análisis. Es necesario reseñar así mismo que el tamaño de las entidades es muy diferente, lo cual lleva a que dos entidades (Peñasal y Berriztu, supongan un 69,58% del total de la muestra de personas trabajadoras). Por lo que respecta a las personas voluntarias, la participación ha sido nula o muy exigua en siete de las entidades mucho más exigua. Cualquier comparación entre apoyo percibido, liderazgo y resultados en personas entre el colectivo de trabajadoras y voluntarias sólo se podría realizar a nivel individual en muy pocas empresas de la muestra.

Tabla 4. Porcentaje de personas trabajadoras y voluntarias de cada entidad que ha respondido al cuestionario.

Entidad	% trabaj.	% volunt.
Aspace Bizkaia		
Berriztu	27,48%	
Berziklatu	17,39%	
Bidegintza	47,06%	
Bigite		
Bizkaisida	75,00%	9,52%
Gertuan	61,54%	
Goiztiri	55,93%	
Peñasal	50,59%	21,43%
Zubietxe	68,18%	26,83%

Fuente: Elaboración propia

4. Resultados

Tanto el apoyo percibido de la organización como el liderazgo transformacional afectan positivamente en la satisfacción, involucración, compromiso e intención de permanencia. Todos estos factores están altamente correlacionados, por lo que centramos el análisis en los indicadores de resultados de personas más importantes y con más influencia en los resultados organizacionales: los indicadores de compromiso e intención de permanencia en la organización.

4.1. Impacto del Apoyo Percibido de la Organización en los resultados de personas

El estudio revela que el interés percibido de la organización hacia sus personas empleadas y voluntarias influye en+ tres aspectos clave: identificación con los valores de la entidad, sentido de pertenencia y disposición para recomendar la organización a otros (ver tablas en anexo II).

Las personas empleadas se identifican más con los valores de las entidades de intervención analizadas cuando sienten que estas tienen en cuenta sus objetivos y valores personales (coeficiente: 0.42, muy significativo); están dispuestas a ayudarlos cuando necesitan un favor especial (coeficiente: 0.15, significativo); y les ofrecen ayuda cuando enfrentan un problema (coeficiente: 0.12, significativo).

Sin embargo, factores como intentar hacer el trabajo más interesante o preocuparse por la satisfacción personal tuvieron menor influencia.

El sentido de pertenencia, una dimensión esencial del compromiso, se ve reforzado cuando la organización considera los objetivos y valores de las personas empleadas (coeficiente: 0.32, muy significativo); demuestra disposición a ayudar cuando es necesario (coeficiente: 0.22, muy significativo); y se preocupa por la satisfacción personal en el trabajo (coeficiente: 0.20, significativo)

Esto sugiere que el compromiso emocional de las personas empleadas está estrechamente ligado a sentirse valoradas y respaldadas por la organización.

El apoyo organizacional también influye en la disposición de las personas empleadas a recomendar la organización a amistades o personas conocidas como un buen lugar para trabajar. En este caso, los factores más relevantes fueron: la consideración de los objetivos personales de las personas empleadas (coeficiente: 0.17, significativo); hacer el trabajo más interesante (coeficiente: 0.19, muy significativo); y la preocupación genuina por el bienestar de la persona empleada (coeficiente: 0.25, significativo).

Los resultados en este modelo destacan que las personas empleadas tienen más intención de seguir trabajando en la organización cuando sienten que ésta se esfuerza por hacer el trabajo de sus empleadas y voluntarias interesante (coeficiente: 0.21, significativo). Aunque otros factores analizados mostraron coeficientes positivos, no alcanzaron niveles significativos en esta dimensión.

El estudio confirma que el apoyo organizacional percibido juega un papel crucial en el compromiso de las personas empleadas y voluntarias de las entidades de intervención.

Las organizaciones proactivas en el reconocimiento de los logros personales de sus personas trabajadoras y voluntarias; que muestran disposición a ayudarles en momentos difíciles y crea un entorno laboral interesante y enriquecedor, se encuentran con una reciprocidad por parte de sus personas trabajadoras y voluntarias.

Aquellas organizaciones que prioricen estas prácticas tendrán más probabilidades de retener a sus personas empleadas, aumentar su sentido de pertenencia y motivarlos a recomendar la empresa como un excelente lugar para trabajar, aspectos clave en un entorno como el vasco que se acerca al pleno empleo y se enfrenta a escasez de personal en muchos puestos clave.

4.2. Impacto del Liderazgo transformacional en el compromiso e intención de permanecer en la organización

El Anexo II muestra algunos modelos de regresión que miden cómo ciertas características del liderazgo transformacional influyen en aspectos importantes como la identificación de las personas empleadas con la organización, su sentido de pertenencia, la intención de continuar en la organización y su disposición a recomendarla a otras personas.

Cuando las personas líderes priorizan el bien común por encima de sus intereses personales, las personas empleadas tienden a identificarse más con los valores de la organización. Este factor muestra una influencia significativa en este modelo, con un impacto considerable (coeficiente 0.375 y un alto nivel de significancia).

El sentido de pertenencia se fortalece cuando las personas líderes demuestran coherencia entre lo que dicen y hacen (coeficiente 0.276, significativo) y anteponen el bien común a sus intereses personales (coeficiente 0.444, altamente significativo).

Es interesante observar que aspectos relacionados con la creatividad o la asunción de responsabilidades no parecen tener el mismo peso en esta dimensión.

Todas las variables de liderazgo transformacional impactan de forma equilibrada en un indicador clave del compromiso: la recomendación de la organización como lugar de trabajo a otras personas trabajadoras y voluntarias.

En cuanto a la intención de las personas empleadas de seguir trabajando en la organización, solo la coherencia de las personas líderes entre lo que dicen y hacen mostró

un impacto positivo y significativo (coeficiente 0.271). Curiosamente, los demás factores, como la creatividad, la responsabilidad o el bien común, no presentaron una relación clara con este aspecto.

Animar a la creatividad y a asumir responsabilidades influye positivamente (coeficientes 0.116 y 0.128, ambos significativos).

La coherencia de las personas líderes (coeficiente 0.276) y su orientación hacia el bien común (coeficiente 0.194) también son factores cruciales y altamente significativos.

Este resultado sugiere que para que las personas empleadas recomienden la organización, es fundamental un liderazgo transformacional integral, donde se combinan múltiples cualidades.

En cuanto a la intención de las personas empleadas de seguir trabajando en la organización, solo la ejemplaridad y coherencia de los líderes entre lo que dicen y hacen mostró un impacto positivo y significativo (coeficiente 0.271).

Los resultados del estudio dejan claro que no todas las características del liderazgo transformacional tienen el mismo impacto en todas las dimensiones analizadas. Mientras que la coherencia y la orientación al bien común son consistentemente importantes, otros aspectos, como fomentar la creatividad o la asunción de responsabilidades, tienen efectos más específicos y limitados.

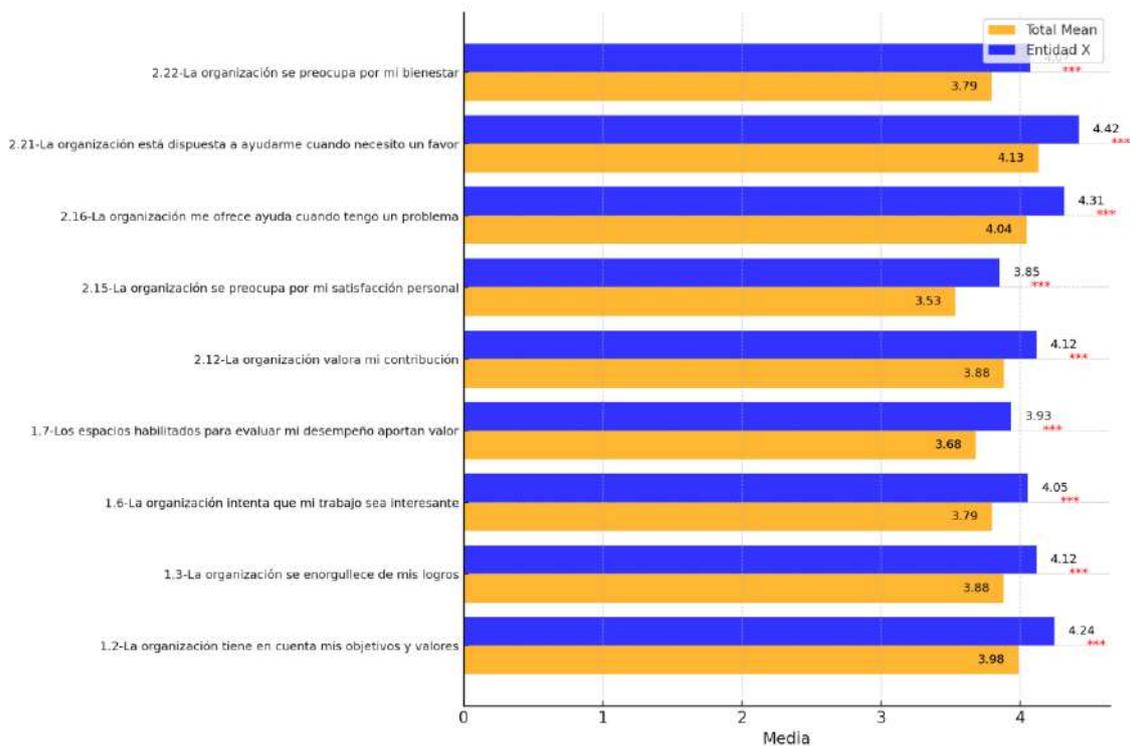
4.3. Resultados de benchmarking (Análisis de la entidad X)

El modelo Trebizi ofrece a las entidades participantes un *benchmark* o referente con el que comparar cómo sus personas trabajadoras y voluntarias valoran el Apoyo Percibido de la Organización, el liderazgo y los resultados en personas. El contar con un *benchmark* es un valor añadido del programa, para que las entidades puedan evaluarse, compararse y avanzar hacia la excelencia en su desempeño.

En la medida en que no podemos identificar los resultados obtenidos por cada una de las entidades, se ofrece a modo de ejemplo el caso anonimizado de una entidad (a la que denominaremos entidad X). Esta entidad obtiene mejores resultados que la media, tanto en las palancas (Apoyo Organizacional Percibido y Liderazgo), como en resultados en personas (satisfacción; involucración y compromiso).

La Entidad X sobresale en la amabilidad y el apoyo organizacional, siendo percibida por sus personas trabajadoras como más involucrada y preocupada por su bienestar. Esto incluye acciones como valorar las contribuciones individuales y ofrecer ayuda en situaciones particulares. Es necesario reseñar, tal y como se ve en el gráfico 2, que la entidad sobresale en absolutamente todas las variables que miden el Apoyo Organizacional Percibido y que todas las diferencias son significativas.

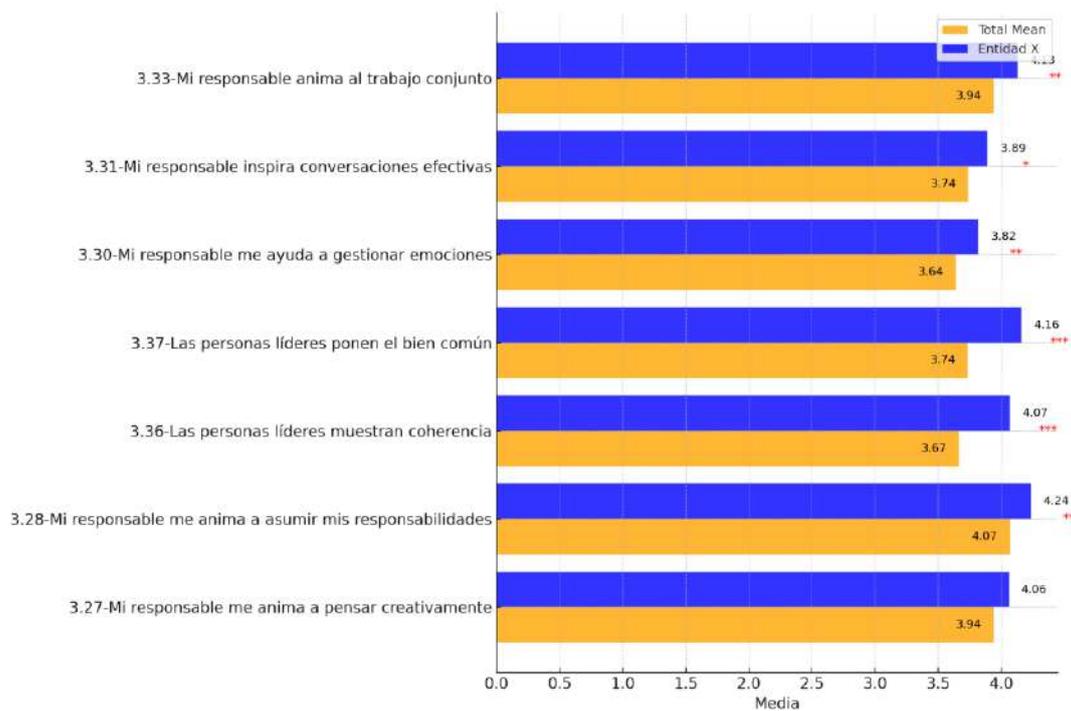
Gráfico 2: Diferencia de medias en Apoyo Organizacional Percibido en entidad X.



Fuente: Elaboración propia

La excelencia de esta entidad a ojos de sus personas empleadas y voluntarias se extiende al estilo de liderazgo de sus mandos.

Gráfico 3.- Diferencia de medias en Liderazgo (Entidad X)

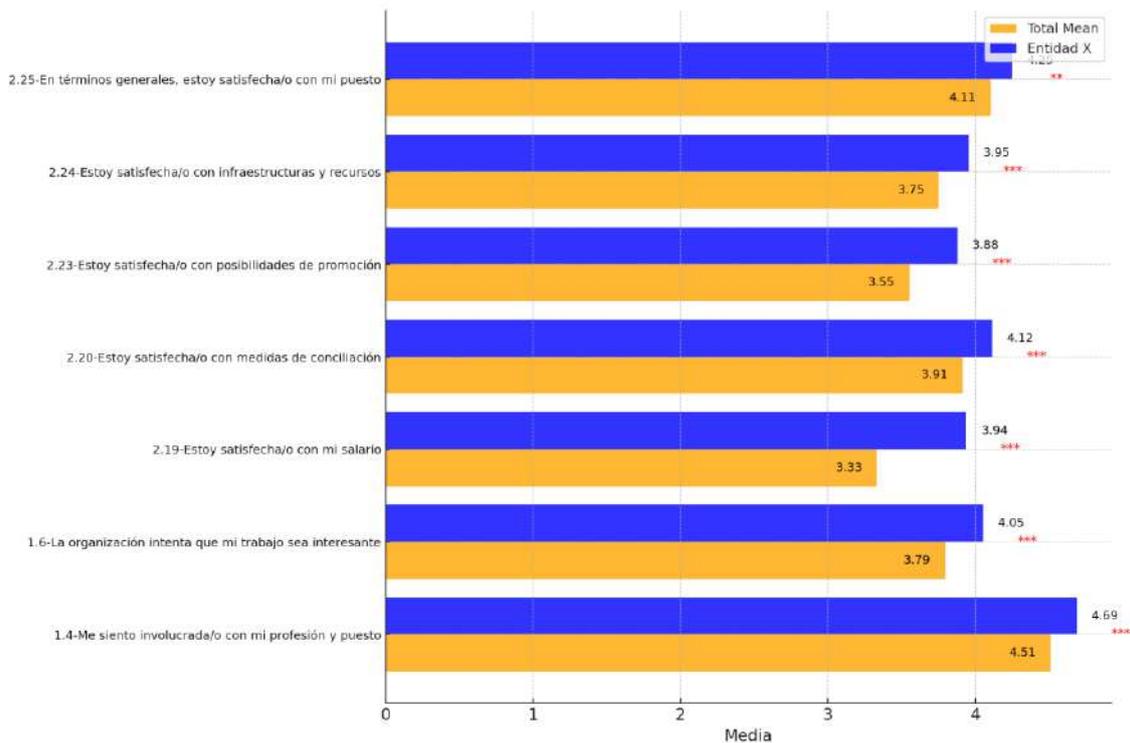


Fuente: Elaboración propia

Tal y como puede verse en el gráfico 3, los mandos de la entidad son percibidos como líderes más transformadores que en otras entidades, fomentan en mayor grado autoliderazgo de sus seguidores y su autoconocimiento e inteligencia emocional, además de fomentar conversaciones efectivas. Todas estas diferencias son significativas.

En coherencia con los resultados de las regresiones que indicaban una mayor satisfacción e involucración de las personas empleadas a mayor AOP y mejor liderazgo, en la entidad X las personas empleadas y voluntarias se muestran más satisfechas que en la media del sector y esas diferencias vuelven a ser significativas (ver gráfico 4). La afirmación es válida tanto usando el sistema de puntuación única (2.25-En términos generales, me encuentro satisfecho/a con mi puesto de trabajo o de voluntaria/o), como en el sistema de suma de facetas del puesto de trabajo.

Gráfico 4.- Diferencia de medias en satisfacción e involucración (entidad X).

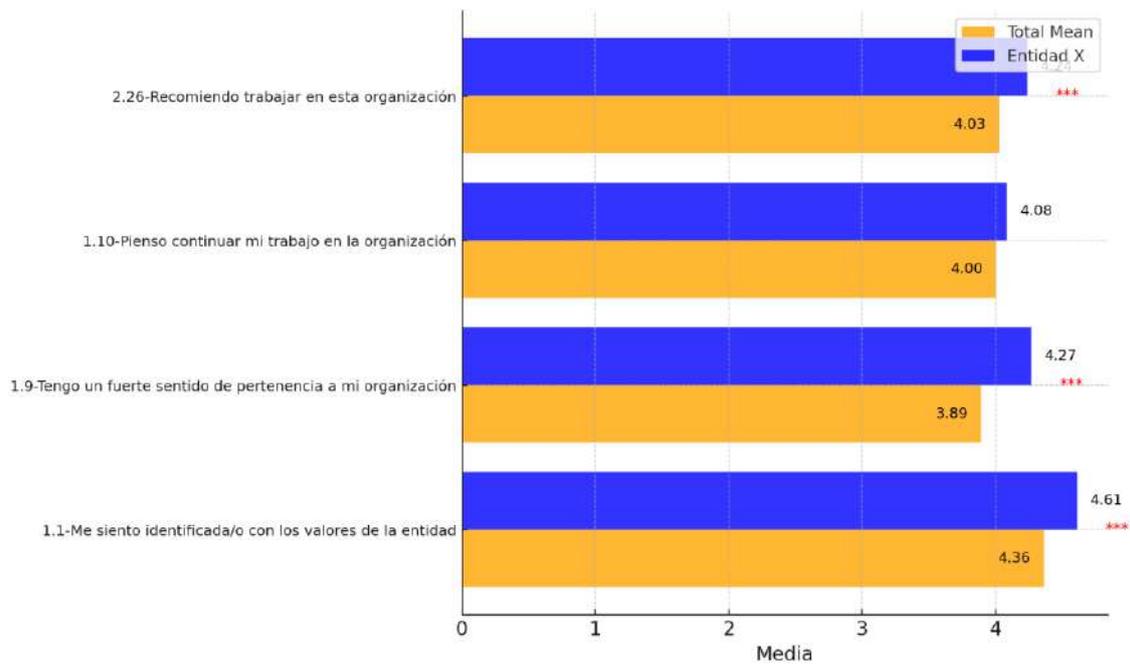


Fuente: Elaboración propia

Estos elementos posicionan a esta organización como un referente en la gestión del talento humano.

El caso de la entidad X ilustra cómo el AOP y el liderazgo conducen a unas personas trabajadoras y voluntarias más comprometidas, con mayor orgullo de pertenencia a la organización, un mayor alineamiento entre los valores personales y los de la entidad y más inclinadas a recomendar la organización como lugar de trabajo a otras personas trabajadoras y voluntarias.

Gráfico 5. Diferencia de medias en compromiso e intención de permanencia (entidad X)



Fuente: Elaboración propia

Entendemos que la disposición de estos datos comparativos para cada una de las entidades es una herramienta poderosa para todas las organizaciones participantes, ayudándolas a mejorar continuamente su desempeño y su impacto social.

5. Conclusión:

El proyecto TREBIZI ha evidenciado la importancia del Apoyo Organizacional Percibido (AOP) y del liderazgo transformacional en la mejora de los resultados en personas trabajadoras y voluntarias de entidades de intervención social en Euskadi. Este estudio proporciona a las organizaciones una herramienta valiosa para comparar su desempeño y orientar estrategias de mejora en la gestión de recursos humanos. A partir de los datos analizados, se destacan las siguientes conclusiones:

Valor del Apoyo Organizacional Percibido (AOP):

Las entidades con un alto AOP fomentan la identificación de las personas empleadas con los valores organizacionales, fortalecen su sentido de pertenencia y aumentan la disposición a recomendar la entidad como un lugar atractivo para trabajar. Factores como el reconocimiento de los logros, el interés por el bienestar y el apoyo en situaciones específicas han mostrado un impacto significativo en el compromiso y la satisfacción laboral de las personas trabajadoras y voluntarias.

Relevancia del Liderazgo Transformacional:

De los distintos comportamientos de un líder transformacional, el que más influencia tiene en la satisfacción y compromiso de las personas trabajadoras y voluntarias es el de ejemplaridad o influencia idealizada. Las personas líderes que actúan con coherencia entre lo que dicen y hacen, y que priorizan el bien común, generan mayor compromiso y orgullo de pertenencia entre los equipos.

Este estilo de liderazgo, además, potencia la intención de permanencia y la recomendación de la organización a terceros, destacándose como un factor clave para el éxito en la gestión del talento humano.

Resultados en personas:

Los altos niveles de AOP y liderazgo transformacional se traducen en mayores índices de satisfacción, involucración, compromiso e intención de permanecer en las entidades de intervención de Euskadi. Estas dimensiones son fundamentales para reducir la rotación y el absentismo, especialmente en un sector con alta dependencia de personas voluntarias y recursos humanos comprometidos.

Benchmarking como herramienta estratégica:

El proyecto TREBIZI proporciona a las organizaciones participantes una referencia comparativa y permite diseñar estrategias basadas en datos para optimizar la gestión del talento y mejorar el impacto organizacional.

Evaluación de fortalezas: Las entidades pueden identificar sus logros y posicionarse como referentes en áreas clave, como el liderazgo o el compromiso.

Identificación de áreas de mejora: Los resultados permiten a las organizaciones visualizar claramente en qué aspectos necesitan centrarse para mejorar la experiencia de personas trabajadoras y voluntarias.

Planificación estratégica: Con esta referencia, las entidades pueden diseñar estrategias concretas y medibles para aumentar su impacto en las personas trabajadoras y voluntarias.

En definitiva, las entidades que priorizan el apoyo organizacional y el liderazgo transformacional logran equipos más satisfechos y comprometidos. Además, se

posicionan como lugares atractivos para trabajar, un factor clave para superar los desafíos del sector y garantizar un impacto social sostenible.

6. Limitaciones del estudio.

Aunque el estudio Trebizi ha analizado no sólo los resultados en personas trabajadoras y voluntarias de intervención social, sino también el impacto en la calidad de vida de sus personas usuarias, cualquier intento de buscar posibles relaciones entre ambas encuestas no es factible por razones metodológicas y muestrales. Es por ello que este informe sólo incluye los resultados en personas trabajadoras y voluntarias, y opta por presentar los resultados en personas usuarias en otro informe distinto. Las entidades que han colaborado en el estudio varían significativamente en tamaño, objeto social, servicios prestados, tipología y necesidades de las personas usuarias. La propia tipología de las personas usuarias de algunas entidades (en ocasiones menores de edad, otros con escaso nivel formativo, alto grado de dependencia, migrantes con escaso conocimiento del castellano, ...) lleva a que en muchas ocasiones las personas usuarias hayan necesitado de la colaboración de personas empleadas y voluntarias de las entidades para contestar el cuestionario. Así mismo, algunas entidades se encuentran con personas usuarias involuntarias, usuarias que reciben los servicios de la entidad porque un juez, un servicio de tutela o cualquier otra autoridad le obliga a acudir a esa entidad. Todos estos factores condicionan de forma significativa la valoración que las personas usuarias puedan hacer de sus entidades, por lo que cualquier intento de comparar por entidades el efecto de los resultados de personas trabajadoras en el impacto en personas usuarias resulta imposible.

Ciñéndonos a la muestra de personas trabajadoras y voluntarias, dos entidades concentran cerca del 70% de la muestra. Esto reduce la diversidad y dificulta la generalización de resultados al sector en general.

El estudio refleja una foto estática de un momento concreto. La repetición del mismo en un futuro permitiría capturar dinámicas a largo plazo, como cambios en la percepción del apoyo organizacional (AOP) o en el liderazgo transformacional y su relación con los resultados en personas a largo plazo.

Referencias:

- Baluch, A. M. (2017). Employee perceptions of HRM and well-being in nonprofit organizations: Unpacking the unintended. *The International Journal of Human Resource Management*, 28(14), 1912-1937.
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. Free Press.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. Sage.
- Blau, G. J., & Boal, K. B. (1987). Conceptualizing how job involvement and organizational commitment affect turnover and absenteeism. *Academy of management review*, 12(2), 288-300.
- Boezeman, E. J., & Ellemers, N. (2009). Intrinsic need satisfaction and the job attitudes of volunteers versus employees working in a charitable volunteer organization. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(4), 897-91
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, 71(3), 500-507.
- Hausknecht, J. P., Hiller, N. J., & Vance, R. J. (2008). Work-unit absenteeism: Effects of satisfaction, commitment, labor market conditions, and time. *Academy of Management Journal*, 51(6), 1223-1245.
- Lorente-Ayala, J. M., Vila-Lopez, N., & Kuster-Boluda, I. (2020). How can NGOs prevent volunteers from quitting? The moderating role of the NGO type. *Management Decision*, 58(2), 201-220.
- Prysmakova, P., & Lallatin, N. (2023). Perceived organizational support in public and nonprofit organizations: Systematic review and directions for future research. *International Review of Administrative Sciences*, 89(2), 467-483.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Pearson.
- Saunders, R. P., & Brisbois, R. (2004). *Passion and commitment under stress: Human resource issues in Canada's non-profit sector: A synthesis report*. Canadian Policy Research Networks Incorporated.

Studer, S. (2016). Volunteer management: Responding to the uniqueness of volunteers. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 45(4), 688-714.

Weisberg, M., & Dent, E. (2016). Meaning or money? Non-profit employee satisfaction. *Voluntary Sector Review*, 7(3), 293-313.

Proyecto impulsado por



Financiado por



**ANEXO I. MODELOS 1 a 4 de REGRESIONES CON
VARIABLES DEPENDIENTES DE RESULTADOS
EN PERSONAS Y VARIABLES INDEPENDIENTES
DE APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO
ANEXO I. MODELOS 1 a 4 de REGRESIONES CON
VARIABLES DEPENDIENTES DE RESULTADOS
EN PERSONAS Y LIDERAZGO
TRANSFORMACIONAL**

Modelo 1: MCO, usando las observaciones 1-373

Variable dependiente: 1.1-Me siento identificada/o con los valores de la entidad.

Desviaciones típicas robustas ante heterocedasticidad, variante HC1

	<i>Coefficiente</i>	<i>Desv. Típica</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>valor p</i>
Const	1.59018	0.201038	7.910	<0.0001** *
1.2-La organización tiene en cuenta mis objetivos y valores	0.420191	0.0586326	7.167	<0.0001** *
1.3-La organización se enorgullece de mis logros en el trabajo	0.0890439	0.0595851	1.494	0.1359
1.6-La organización intenta que mi trabajo sea lo más interesante posible	0.0419668	0.0614738	0.6827	0.4952
2.21-La organización está dispuesta a ayudarme cuando necesito un favor especial	0.149675	0.0651961	2.296	0.0223**
2.15-La organización se preocupa por mi satisfacción personal en el trabajo	-0.140362	0.0654336	-2.145	0.0326**
2.16-La organización me ofrece ayuda cuando tengo un problema	0.126075	0.0609534	2.068	0.0393**
2.22-La organización se preocupa realmente por mi bienestar	-0.0102789	0.0860203	-0.1195	0.9050

Media de la vble. dep.	4.361930	D.T. de la vble. dep.	0.855311
Suma de cuad. residuos	116.2167	D.T. de la regresión	0.564271
R-cuadrado	0.572952	R-cuadrado corregido	0.564762
F(7, 365)	39.57267	Valor p (de F)	3.02e-41
Log-verosimilitud	-311.7824	Criterio de Akaike	639.5647
Criterio de Schwarz	670.9374	Crit. de Hannan-Quinn	652.0224

Modelo 3: MCO, usando las observaciones 1-373
 Variable dependiente: 1.9-Tengo un fuerte sentido de pertenencia a mi organización
 Desviaciones típicas robustas ante heterocedasticidad, variante HC1

	<i>Coficiente</i>	<i>sDev. Típica</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>valor p</i>
Const	0.137110	0.183545	0.7470	0.4555
1.2-La organización tiene en cuenta mis objetivos y valores	0.322270	0.0905385	3.559	0.0004***
1.3 La organización se enorgullece de mis logros en el trabajo	0.105274	0.0828954	1.270	0.2049
1.6-La organización intenta que mi trabajo sea lo más interesante posible	0.0608836	0.0795102	0.7657	0.4443
2.21-La organización está dispuesta a ayudarme cuando necesito un favor especial	0.224184	0.0850895	2.635	0.0088***
2.15-La organización se preocupa por mi satisfacción personal en el trabajo	0.198902	0.0845304	2.353	0.0192**
2.16-La organización me ofrece ayuda cuando tengo un problema	0.120412	0.0806638	1.493	0.1364
2.22-La organización se preocupa realmente por mi bienestar	-0.0751732	0.119387	-0.6297	0.5293

Media de la vble. dep.	3.890080	D.T. de la vble. dep.	1.162234
Suma de cuad. residuos	193.9906	D.T. de la regresión	0.729028
R-cuadrado	0.613944	R-cuadrado corregido	0.606540
F(7, 365)	81.76233	Valor p (de F)	7.20e-71
Log-verosimilitud	-407.3362	Criterio de Akaike	830.6725
Criterio de Schwarz	862.0451	Crit. de Hannan-Quinn	843.1301

Modelo 4: MCO, usando las observaciones 1-373
Variable dependiente: 1.10-Pienso continuar mi trabajo en la organización
Desviaciones típicas robustas ante heterocedasticidad, variante HC1

	<i>Coeficiente</i>	<i>Desv. Típica</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>valor p</i>
Const	2.63881	0.322891	8.172	<0.0001***
1.2-La organización tiene en cuenta mis objetivos y valores	-0.0808867	0.113650	-0.7117	0.4771
1.3 La organización se enorgullece de mis logros en el trabajo	-0.0174663	0.0936084	-0.1866	0.8521
1.6-La organización intenta que mi trabajo sea lo más interesante posible	0.209735	0.101748	2.061	0.0400**
2.21-La organización está dispuesta a ayudarme cuando necesito un favor especial	0.102622	0.105652	0.9713	0.3320
2.15-La organización se preocupa por mi satisfacción personal en el trabajo	-0.118865	0.103125	-1.153	0.2498
2.16-La organización me ofrece ayuda cuando tengo un problema	0.0806097	0.109309	0.7374	0.4613
2.22-La organización se preocupa realmente por mi bienestar	0.166457	0.120262	1.384	0.1672

Media de la vble. dep.	4.005362	D.T. de la vble. dep.	1.323880
Suma de cuad. residuos	605.3665	D.T. de la regresión	1.287842
R-cuadrado	0.071509	R-cuadrado corregido	0.053702
F(7, 365)	3.545408	Valor p (de F)	0.001062
Log-verosimilitud	-619.5777	Criterio de Akaike	1255.155
Criterio de Schwarz	1286.528	Crit. de Hannan-Quinn	1267.613

Modelo 5: MCO, usando las observaciones 1-373
Variable dependiente: 2.26-Recomiendo a otras personas que trabajen
en esta organización como profesionales o voluntarias Desviaciones típicas robustas
ante heterocedasticidad, variante HC1

	<i>Coeficiente</i>	<i>Desv. Típica</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>valor p</i>
Const	0.834312	0.186764	4.467	<0.0001***
1.2-La organización tiene en cuenta mis objetivos y valores	0.174018	0.0703223	2.475	0.0138**
1.3 La organización se enorgullece de mis logros en el trabajo	0.0767481	0.0794201	0.9664	0.3345
1.6-La organización intenta que mi trabajo sea lo más interesante posible	0.193149	0.0737946	2.617	0.0092***
2.21-La organización está dispuesta a ayudarme cuando necesito un favor especial	0.0499110	0.0759688	0.6570	0.5116
2.15-La organización se preocupa por mi satisfacción personal en el trabajo	0.0152319	0.0766042	0.1988	0.8425
2.16-La organización me ofrece ayuda cuando tengo un problema	0.0673313	0.0762565	0.8830	0.3778
2.22-La organización se preocupa realmente por mi bienestar	0.247095	0.104289	2.369	0.0183**

Media de la vble. dep.	4.026810	D.T. de la vble. dep.	1.028795
Suma de cuad. residuos	151.3188	D.T. de la regresión	0.643873
R-cuadrado	0.615681	R-cuadrado corregido	0.608310
F(7, 365)	64.04881	Valor p (de F)	9.86e-60
Log-verosimilitud	-361.0057	Criterio de Akaike	738.0114
Criterio de Schwarz	769.3840	Crit. de Hannan-Quinn	750.4691

ANEXO II. MODELOS 1 a 4 de REGRESIONES CON VARIABLES DEPENDIENTES DE RESULTADOS EN PERSONAS Y VARIABLES INDEPENDIENTES DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Modelo 1: MCO, usando las observaciones 1-373

Variable dependiente: 1.1-Me siento identificada/o con los valores de la entidad.

	<i>Coficiente</i>	<i>Desv. Típica</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>valor p</i>	
const	2.49960	0.136660	18.29	<0.0001	***
3.27-Mi responsable me anima a pensar creativamente y buscar nuevas soluciones	0.0481247	0.0512625	0.9388	0.3485	
3.28-Mi responsable me anima a asumir responsabilidades	0.0290881	0.0573973	0.5068	0.6126	
3.36-Líderes muestran coherencia entre lo que hacen y lo que dicen	0.0415008	0.0541739	0.7661	0.4441	
3.37-Líderes ponen el bien común por encima de sus propios intereses.	0.375171	0.0529971	7.079	<0.0001	***

Media de la vble. dep.	4.361930	D.T. de la vble. dep.	0.855311
Suma de cuad. residuos	152.5882	D.T. de la regresión	0.643927
R-cuadrado	0.439301	R-cuadrado corregido	0.433207
F(4, 368)	72.08102	Valor p (de F)	4.78e-45
Log-verosimilitud	-362.5637	Criterio de Akaike	735.1274
Criterio de Schwarz	754.7353	Crit. de Hannan-Quinn	742.9135

Modelo 2: MCO, usando las observaciones 1-373
 Variable dependiente: 1.9-Tengo un fuerte sentido de pertenencia a mi organización

	<i>Coficiente</i>	<i>Desv. Típica</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>valor p</i>	
const	1.24521	0.167086	7.453	<0.0001	***
3.27-Mi responsable me anima a pensar creativamente y buscar nuevas soluciones	0.0501939	0.0626754	0.8009	0.4237	
3.28-Mi responsable me anima a asumir responsabilidades	-0.0550336	0.0701760	-0.7842	0.4334	
3.36-Líderes muestran coherencia entre lo que hacen y lo que dicen	0.275966	0.0662350	4.166	<0.0001	***
3.37-Líderes ponen el bien común por encima de sus propios intereses.	0.444119	0.0647962	6.854	<0.0001	***

Media de la vble. dep.	3.890080	D.T. de la vble. dep.	1.162234
Suma de cuad. residuos	228.0948	D.T. de la regresión	0.787288
R-cuadrado	0.546074	R-cuadrado corregido	0.541140
F(4, 368)	110.6762	Valor p (de F)	7.79e-62
Log-verosimilitud	-437.5402	Criterio de Akaike	885.0804
Criterio de Schwarz	904.6883	Crit. de Hannan-Quinn	892.8664

Modelo 3: MCO, usando las observaciones 1-373
Variable dependiente: 1.10-Pienso continuar mi trabajo en la organización

	<i>Coeficiente</i>	<i>Desv. Típica</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>valor p</i>	
const	3.00875	0.272910	11.02	<0.0001	***
3.27-Mi responsable me anima a pensar creativamente y buscar nuevas soluciones	0.107018	0.102371	1.045	0.2965	
3.28-Mi responsable me anima a asumir responsabilidades	-0.0673986	0.114622	-0.5880	0.5569	
3.36-Líderes muestran coherencia entre lo que hacen y lo que dicen	0.271396	0.108185	2.509	0.0125	**
3.37 Líderes ponen el bien común por encima de sus propios intereses.	-0.0388802	0.105835	-0.3674	0.7136	

Media de la vble. dep.	4.005362	D.T. de la vble. dep.	1.323880
Suma de cuad. residuos	608.5240	D.T. de la regresión	1.285923
R-cuadrado	0.066666	R-cuadrado corregido	0.056521
F(4, 368)	6.571320	Valor p (de F)	0.000041
Log-verosimilitud	-620.5480	Criterio de Akaike	1251.096
Criterio de Schwarz	1270.704	Crit. de Hannan-Quinn	1258.882

Modelo 4: MCO, usando las observaciones 1-373
Variable dependiente: 2.26-Recomiendo a otras personas que trabajen
en esta organización como profesionales o voluntarias

	<i>Coficiente</i>	<i>Desv. Típica</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>valor p</i>	
const	1.31040	0.146798	8.927	<0.0001	***
3.27-Mi responsable me anima a pensar creativamente y buscar nuevas soluciones	0.116409	0.0550654	2.114	0.0352	**
3.28-Mi responsable me anima a asumir responsabilidades	0.127953	0.0616552	2.075	0.0387	**
3.36-Líderes muestran coherencia entre lo que hacen y lo que dicen	0.275882	0.0581927	4.741	<0.0001	***
3.37 Líderes ponen el bien común por encima de sus propios intereses.	0.194124	0.0569287	3.410	0.0007	***

Media de la vble. dep.	4.026810	D.T. de la vble. dep.	1.028795
Suma de cuad. residuos	176.0672	D.T. de la regresión	0.691696
R-cuadrado	0.552825	R-cuadrado corregido	0.547964
F(4, 368)	113.7359	Valor p (de F)	5.01e-63
Log-verosimilitud	-389.2561	Criterio de Akaike	788.5122
Criterio de Schwarz	808.1201	Crit. de Hannan-Quinn	796.2983

INFORME EJECUTIVO PROYECTO TREBIZI

2ª PARTE:

**PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS SOBRE
CÓMO AFECTA SU PARTICIPACIÓN Y EL SER USUARIA
DE LA ENTIDAD DEL TERCER SECTOR A LA QUE
ACUDEN**

27 de enero de 2025

2º PARTE DEL INFORME EJECUTIVO SOBRE EL PROYECTO TREBIZI: PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS SOBRE CÓMO AFECTA SU PARTICIPACIÓN Y EL SER USUARIA DE LA ENTIDAD DEL TERCER SECTOR A LA QUE ACUDEN

1. Resumen Ejecutivo

Uno de los objetivos del proyecto es ayudar a las entidades de intervención social de Euskadi mediante la evaluación, medición y mejora de su impacto en la vida de las personas usuarias y beneficiarias del Tercer Sector Social de Euskadi (TSSE).

Se ha elaborado una encuesta para conocer la percepción que tienen las personas usuarias sobre el impacto que puede tener el acudir a alguna de las entidades del TSSE. En concreto, se ha tratado de medir y conocer si las usuarias consideran que se les ha ayudado en tres aspectos: 1) a mejorar su calidad de vida; 2) a conocer su satisfacción por los servicios recibidos de la entidad; y por último 3) si recomendarían a otras personas la entidad a la que acuden.

Es importante señalar que las personas que respondieron a las encuestas se concentran principalmente en tres organizaciones: Berriztu (18,7%), Peñascal (62,8%) y Goiztiri (9,1%). Esta distribución implica que los resultados que se detallarán a continuación reflejan en su mayoría las percepciones provenientes de estas tres entidades, las cuales concentran el 90,6% de las respuestas.

En resumen, los resultados obtenidos respaldan lo siguiente:

- que las personas usuarias perciben una mejora en su calidad de vida y también mejora su satisfacción por los servicios recibidos ya que consideran que mejora su bienestar emocional.
- que las personas usuarias perciben una mejora en su calidad de vida, también mejora su satisfacción por los servicios recibidos y recomendarían a otras personas acudir a la entidad ya que consideran que mejora sus relaciones interpersonales.

- que las personas usuarias perciben mejora su calidad de vida, también mejora su satisfacción por los servicios recibidos y recomendarían a otras personas acudir ya que consideran que mejora sus capacidades de autodeterminación.
- que las personas usuarias perciben mejora su calidad de vida, también mejora su satisfacción por los servicios recibidos y recomendarían a otras personas acudir ya que consideran que mejora sus derechos.

2. Introducción

Este trabajo se basa en los resultados obtenidos en las encuestas realizadas por Inbiku a dos grandes grupos de Organizaciones de Intervención Social de Euskadi:

- a) las personas trabajadoras y voluntarias
- b) las personas usuarias y destinatarias de los servicios ofrecidos por las entidades del tercer sector.

El objetivo de esta segunda parte del informe ejecutivo es analizar cómo afecta a las personas usuarias en sus diferentes dimensiones de la calidad de vida (bienestar emocional, relaciones interpersonales, bienestar material y físico, desarrollo personal, entre otras) el participar y ser usuario de dichas entidades. Para ello desde Inbiku realizaron un cuestionario basándose en la escala de vida GENCAT¹.

Para el análisis de los resultados se tomaron como variables de estudio o también denominadas variables dependientes las siguientes:

- 1.-Me ayuda a mejorar mi calidad de vida
- 2.-En términos generales, me encuentro satisfecha/o con los servicios que recibo de esta organización.
- 3.-Recomiendo a otras personas a que acudan a esta organización a recibir servicios como personas usuarias o beneficiarias.

El objetivo es analizar si las personas usuarias perciben que mejora su calidad de vida, se encuentran satisfechos con los servicios que les presta y si recomendarían a otras personas

¹ Es un instrumento desarrollado por el INICO que permite la evaluación objetiva de la calidad de vida de usuarios/as de servicios sociales. La construcción y validación de la Escala GENCAT se ha llevado a cabo a partir del modelo multidimensional propuesto por Schalock y Verdugo (2002/2003). De este modo, la escala proporciona puntuaciones válidas y fiables para las ocho dimensiones ('Bienestar emocional', 'Bienestar físico', 'Bienestar material', 'Autodeterminación', 'Desarrollo personal', 'Inclusión social', 'Relaciones interpersonales' y 'Derechos').

el acudir a la misma. Para ello, analizamos si esas variables dependientes comentadas se ven influenciadas por las denominadas variables independientes agrupadas en siete dimensiones y que son las siguientes:

- Bienestar Emocional:
 - 1.-Me ayuda a mejorar mi estado emocional
 - 2.-Me ayuda a sentirme más segura/o
 - 3.-Me ayuda a estar más satisfecha/o con mi vida
- Relaciones Interpersonales:
 - 4.-Me ayuda a mantener mis actividades con mi familia, amigos/as, compañeros/as de trabajo, de ocio
 - 5.-Me ayuda a tener relaciones de más calidad con mi entorno
 - 6.-Me ayuda a organizar mi tiempo libre
- Bienestar Material y Físico:
 - 7.-Me ayuda a tener recursos económicos suficientes
 - 8.-Me ayuda a buscar y/o mantener un empleo
 - 9.-Me ayuda a mejorar mi estado físico
- Desarrollo Personal:
 - 11.-Me ayuda a resolver con eficacia los problemas que se me presentan
 - 12.-Me ayuda a desarrollar mi trabajo de manera más competente y responsable
 - 13.-Me ayuda a mejorar mis habilidades de comunicación
 - 14.-Me ayuda a expresar mis sentimientos
 - 15.-Me ayuda a resolver mis conflictos
 - 16.-Me ayuda a tolerar mi frustración
 - 17.-Me ayuda a conocerme mejor
 - 18.-Me ayuda a conocer mejor a otras personas
 - 19.-Me ayuda a pedir ayuda

- Autodeterminación:
 - 20.-Me ayuda a defender mis propias ideas y opiniones
 - 21.-Me ayuda a tomar decisiones sobre mi propia vida personal
- Inclusión social:
 - 22.-Me motiva a involucrarme activamente en nuevas actividades asociativas o culturales de mi comunidad o barrio
 - 23.-Me ayuda a recibir apoyo de mi familia
 - 24.-Me ayuda a tener más amigos/as.
 - 25.-Me ayuda a no ser rechazada/o o discriminada/o por los demás
- Derechos:
 - 26.-Me ayuda a la hora de conocer y reclamar mis derechos o prestaciones de servicios públicos
 - 27.-Me ayuda siendo voz común a la hora de expresar mis necesidades y opiniones ante la sociedad
 - 28.-Me ayuda a ser tratado con respeto
 - 29.-Me protege contra situaciones de explotación, violencia o abusos

En relación a la escala de medición, todas las variables referenciadas se han medido a través de la escala Likert del 1 al 5. La decisión de utilizar una escala Likert de 1 a 5 en la encuesta ha sido su simplicidad y claridad para las personas encuestadas (principalmente el colectivo de personas usuarias y destinatarias de los servicios de las organizaciones encuestadas).

3. Metodología

3.1. Descripción del Modelo de Logit Ordinal

Se ha utilizado un Modelo de Logit Ordinal, con el fin de analizar si las relaciones de las variables dependientes "Me ayuda a mejorar mi calidad de vida"; "Me encuentro satisfecha/o con los servicios que recibo de esta organización" y "Recomendaría a otra

persona acudir a la entidad” se ven afectadas por las variables independientes agrupadas bajo diferentes dimensiones (Bienestar Emocional, Relaciones Interpersonales, Bienestar Material, etc.). El modelo de logit ordinal es una herramienta adecuada, ya que permite examinar la relación entre variables ordinales (como las de autodeterminación e inclusión social) y predictoras que pueden ser tanto continuas como categóricas.

1. Variables Dependientes Agrupadas:

Estas variables representan los resultados principales que se desean medir, evaluando la percepción de las personas usuarias sobre los servicios ofrecidos por las organizaciones de intervención social. Las variables dependientes seleccionadas son:

- **30. Me ayuda a mejorar mi calidad de vida**
- **31. En términos generales, me encuentro satisfecha/o con los servicios que recibo de esta organización.**
- **32. Recomiendo a otras personas a que acudan a esta organización a recibir servicios como personas usuarias o beneficiarias.**

Estas variables se agrupan porque, en primer lugar, evalúan el impacto general que las organizaciones tienen en las vidas de las personas usuarias. En segundo lugar, reflejan dimensiones clave: **calidad de vida, satisfacción general y recomendación de los servicios**, que son indicadores críticos para medir la efectividad y percepción del servicio. por último, son indicadores relevantes para establecer la conexión entre la misión de estas organizaciones y los resultados percibidos por sus personas beneficiarias.

2. Variables Independientes Agrupadas:

Estas variables explican las características de los servicios y los impactos específicos que contribuyen a los resultados en las variables dependientes. Se agrupan en categorías que reflejan diferentes aspectos de la intervención social:

1. **Bienestar Emocional:**

Incluye variables relacionadas con el apoyo emocional y psicológico (*por ejemplo: "Me ayuda a mejorar mi estado emocional" y "Me ayuda a sentirme más segura/o"*). Estas son esenciales para medir cómo las organizaciones contribuyen al bienestar mental de las personas usuarias.

2. **Relaciones Interpersonales:**

VARIABLES COMO *"Me ayuda a organizar mi tiempo libre"* Y *"Me ayuda a mantener mis actividades con mi familia, amigos/as, compañeros/as de trabajo, de ocio"* EVALÚAN CÓMO LAS ORGANIZACIONES FORTALECEN LOS VÍNCULOS Y REDES DE APOYO SOCIAL.

3. **Bienestar Material y Físico:**

Incluye variables como *"Me ayuda a tener recursos económicos suficientes"* o *"Me ayuda a buscar y/o mantener un empleo"*. Esto refleja el impacto en la estabilidad material y económica de las personas usuarias.

4. **Desarrollo Personal:**

VARIABLES RELACIONADAS CON EL APRENDIZAJE, HABILIDADES Y AUTOCONOCIMIENTO (*por ejemplo: "Me ayuda a aprender nuevas habilidades", "Me ayuda a tolerar mi frustración"*). ESTAS EVALÚAN CÓMO LAS ORGANIZACIONES FOMENTAN LA AUTONOMÍA Y LA SUPERACIÓN PERSONAL.

5. **Autodeterminación:**

VARIABLES COMO *"Me ayuda a tomar decisiones sobre mi propia vida personal"* REFLEJAN EL APOYO A LA INDEPENDENCIA DE LAS PERSONAS.

6. **Inclusión Social:**

EVALÚA CÓMO LAS ORGANIZACIONES PROMUEVEN LA PARTICIPACIÓN SOCIAL Y EL ACCESO A REDES (*"Me motiva a involucrarme en nuevas actividades asociativas o culturales de mi comunidad"*).

7. **Derechos:**

INCLUYE VARIABLES QUE MIDEN EL APOYO EN EL ACCESO A DERECHOS BÁSICOS Y LA PROTECCIÓN ANTE SITUACIONES DE VULNERABILIDAD (*"Me protege contra situaciones de explotación, violencia o abusos"*).

3. Por qué se han utilizado estas variables agrupadas:

EN PRIMER LUGAR, PORQUE PERMITEN ANALIZAR DIFERENTES DIMENSIONES DEL IMPACTO DE LAS ORGANIZACIONES, DESDE EL BIENESTAR EMOCIONAL HASTA EL MATERIAL, SOCIAL Y LEGAL. EN SEGUNDO LUGAR, PORQUE REFLEJAN LA NATURALEZA COMPLEJA DEL TRABAJO DE INTERVENCIÓN SOCIAL, QUE ABORDA MÚLTIPLES NECESIDADES INTERRELACIONADAS. EN TERCER LUGAR, PORQUE SON DE RELEVANCIA PARA LAS PERSONAS USUARIAS, YA QUE ESTAS DIMENSIONES FUERON SELECCIONADAS PORQUE SE CENTRAN EN LOS ASPECTOS DE MAYOR IMPORTANCIA PARA LAS

personas usuarias o destinatarias de los servicios, como su bienestar general, inclusión, autodeterminación y derechos. Por último, estas variables facilitan la interpretación de los resultados. Ya que las agrupaciones permiten identificar patrones claros y áreas prioritarias para las organizaciones, facilitando el diseño de estrategias de mejora. En resumen, las variables dependientes permiten evaluar el impacto global de las organizaciones, mientras que las independientes agrupadas ayudan a entender qué aspectos específicos de los servicios contribuyen más al bienestar y satisfacción de las personas usuarias.

4. Relación entre Variables Independientes y Dependientes

El modelo de logit ordinal puede explorar cómo las variables independientes agrupadas (bienestar emocional, relaciones interpersonales, bienestar material, desarrollo personal, autodeterminación, etc.) influyen en las probabilidades de que las variables dependientes (como "Recomiendo a otras personas a que acudan a esta organización a recibir servicios como personas usuarias o beneficiarias " o " Me encuentro satisfecho/o con los servicios que recibo de esta organización") adopten una categoría particular de acuerdo a la escala ordinal (escala Likert) utilizada (por ejemplo, de "totalmente en desacuerdo" a "totalmente de acuerdo").

El modelo de logit ordinal es adecuado para analizar las relaciones entre las variables dependientes y las variables independientes agrupadas porque permite estudiar la influencia de diferentes dimensiones (como inclusión social o derechos) sobre las actitudes y percepciones de las personas usuarias, que son variables ordinales. Este enfoque ofrece una visión clara y precisa de cómo cada factor contribuye a la satisfacción con los servicios recibidos y la intención de recomendar la organización.

- a. Supuestos del modelo: Para que los resultados obtenidos sean consistentes se han realizados las siguientes pruebas adicionales:
 - Model Fitting Information → para verificar si el modelo es significativo comparado con un modelo nulo (chi-cuadrado significativo indica que al menos una variable independiente contribuye al modelo).
 - Si Sig. < 0.05, al menos una de las variables independientes contribuye significativamente al modelo.
 - Test of Parallel Lines → es fundamental para validar el supuesto básico de los modelos de logit ordinal, asegurando que las relaciones entre las

variables sean consistentes a través de las categorías de la variable dependiente.

- En esta prueba si se cumple el supuesto de paralelismo, es decir el p-valor es mayor que 0.05, el modelo es adecuado.

3.2. Muestra y Recolección de Datos

- Tamaño de la muestra: Se encuestaron a 470 personas usuarias o destinatarias de 10 Organizaciones de Intervención Social de Euskadi.
 - Aspace Bizkaia: Asociación dedicada a mejorar la calidad de vida de las personas con parálisis cerebral y trastornos afines en Bizkaia, ofreciendo servicios de atención, educación y apoyo a las familias.
 - Berritzu: Entidad que trabaja en la reinserción social de personas en situación de exclusión, especialmente aquellas que han pasado por el sistema penitenciario, proporcionando programas de acompañamiento y formación.
 - Berziklatu: Proyecto centrado en la inserción laboral de personas en riesgo de exclusión a través de actividades relacionadas con el reciclaje y la gestión de residuos, promoviendo la economía circular y la sostenibilidad.
 - Bidegintza: Asociación que ofrece apoyo educativo y social a jóvenes y familias en situación de vulnerabilidad, con el objetivo de prevenir la exclusión social y fomentar la integración comunitaria.
 - Bigite: Entidad que brinda atención y apoyo a personas con enfermedades mentales y sus familias, promoviendo su integración social y mejorando su calidad de vida mediante diversos programas y servicios.
 - Bizkaisida: Asociación que trabaja en la prevención del VIH/SIDA y otras infecciones de transmisión sexual, ofreciendo apoyo a las personas afectadas y realizando campañas de sensibilización en Bizkaia.
 - Gertuan: Organización que proporciona servicios de atención domiciliaria y apoyo a personas mayores o dependientes, facilitando su autonomía y permanencia en el entorno habitual.

- Goiztiri: Asociación que desarrolla programas de inserción sociolaboral para personas en riesgo de exclusión, ofreciendo formación, orientación y acompañamiento en el proceso de búsqueda de empleo.
- Fundación Peñascal: Fundación que impulsa la formación profesional y la inserción laboral de colectivos desfavorecidos, mediante programas educativos adaptados a las necesidades del mercado laboral y proyectos de economía social.
- Zubietxe: Entidad que trabaja en la inclusión social de personas en situación de exclusión severa, como personas sin hogar o con adicciones, ofreciendo recursos residenciales, acompañamiento y apoyo integral.

Es relevante señalar que los datos estadísticos que se van a presentar a continuación en el informe se concentran principalmente en tres organizaciones: Berriztu (18,7%), Peñascal (62,8%) y Goiztiri (9,1%), dado que representan la mayor proporción de personas encuestadas. Esta distribución implica que los resultados que se detallarán a continuación reflejan en su mayoría las percepciones provenientes de estas tres entidades, las cuales concentran el 90,6% de las respuestas.

Organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Aspace Bizkaia	3	0,6	0,6	0,6
Berriztu	88	18,7	18,7	19,4
Berziklatu	1	0,2	0,2	19,6
Bidegintza	5	1,1	1,1	20,6
Bizkaisida	14	3,0	3,0	23,6
Gertuan	1	0,2	0,2	23,8
Goiztiri	43	9,1	9,1	33,0
Peñascal	295	62,8	62,8	95,7
Zubietxe	20	4,3	4,3	100,0
Total	470	100,0	100,0	

Tamaño de la Organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	3	0,6	0,6	0,6
Grande	295	62,8	62,8	63,4
Mediana	157	33,4	33,4	96,8
Pequeña	15	3,2	3,2	100,0
Total	470	100,0	100,0	

Sector de dedicación de la organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	3	0,6	0,6	0,6
Empleo	1	0,2	0,2	0,9
Exclusión	78	16,6	16,6	17,4
Juventud e Infancia	388	82,6	82,6	100,0
Total	470	100,0	100,0	

Grupo edad usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Entre 20 y 30 años de edad	73	15,5	15,5	15,5
Entre 30 y 40 años de edad	16	3,4	3,4	18,9
Entre 40 y 50 años de edad	28	6,0	6,0	24,9
Más de 50 años de edad	45	9,6	9,6	34,5
Menos de 20 años de edad	193	41,1	41,1	75,5
NA	115	24,5	24,5	100,0
Total	470	100,0	100,0	

Nivel de Formación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	48	10,2	10,2	10,2
1º y 2º ciclo de educación superior y doctorado	43	9,1	9,1	19,4
2ª etapa de educación secundaria y postsecundaria no superior	234	49,8	49,8	69,1
NS/NC	23	4,9	4,9	74,0
Primaria y 1ª etapa de educación secundaria	122	26,0	26,0	100,0
Total	470	100,0	100,0	

- **Método de recolección de datos:** Los datos fueron recolectados a través de encuestas online realizadas en el primer tercer trimestre de 2024.
- **Descripción de la muestra:** La muestra la componen mayoritariamente personas usuarias de tres entidades: Un 18,7% lo componen personas usuarias de Berritzu, entidad que se dedica a la creación, gestión y desarrollo de alternativas de ayuda tanto para el desarrollo personal como para la integración social de las personas individuales, parejas, familias, grupos y colectivos que necesiten dicha ayuda, sin exclusión de ningún tipo, como menores, adolescentes, jóvenes, mujeres, hombres, personas mayores, minorías étnicas, personas inmigrantes,

excluidas, discapacitadas de cualquier tipo, enfermas... en situación de necesidad de ayuda.

Un 62,8% de las respuestas obtenidas provienen de Peñascal, entidad que se centra en integrar en la sociedad a personas que están en situación o en riesgo de exclusión por diversas circunstancias personales, académicas o sociales. Por último, otro 9,1% de las respuestas pertenece a Goiztiri entidad de apoyo a personas y colectivos en situación de pobreza y/o riesgo de exclusión social.

Esta circunstancia, como se ha comentado con anterioridad, pone de manifiesto que los resultados que a continuación se pasarán a describir acumulan la percepción de las respuestas de las tres organizaciones mencionadas con anterioridad (90,6%).

4. Resultados

A continuación, analizamos los resultados obtenidos.

4.1. Descripción de los Resultados Principales

Se han analizado las variables dependientes:

- a) Me ayuda a mejorar mi calidad de vida
- b) En términos generales, me encuentro satisfecha/o con los servicios que recibo de esta organización.
- c) Recomiendo a otras personas a que acudan a esta organización a recibir servicios como personas usuarias o beneficiarias

con el resto de variables independientes agrupadas como se menciona en el punto 3.

- En todos los casos analizados la Información del Ajuste de los modelos (Chi-cuadrado) muestra una $\text{sig.} < 0,001$ por lo que al menos una de las variables independientes contribuye significativamente al modelo. Ocurre en todos los modelos analizados.
- Sin embargo, en la Prueba de líneas paralelas (*Test of parallel lines*), varios de los modelos no obtienen un valor $> 0,05$ por lo que el modelo no es adecuado.
- Independientemente de si el modelo es o no adecuado, se señalan las variables independientes que explican el modelo (**en verde**) y las que no lo explican (**en**

rojo) por lo que deben ser descartadas. Todas las relaciones entre las variables independientes y la variable dependiente son positivas.

Los datos estadísticos presentados en el informe (ver ANEXO) se concentran en las organizaciones Berritzu (18,7%), Peñascal (62,8%) y Goiztiri (9,1%), dado que representan el mayor número de personas encuestadas. Esto evidencia que los resultados descritos a continuación reflejan, en un 90,6%, las percepciones recogidas de estas tres organizaciones.

Desde una perspectiva estadística, la concentración de la mayoría de las respuestas en solo tres organizaciones del Tercer Sector (Berritzu, Peñascal y Goiztiri) presenta un desafío significativo en términos de representatividad y generalización de los resultados.

Al acaparar estas tres organizaciones el 90,6% de las respuestas, existe un riesgo de sesgo que podría afectar la interpretación de los datos, limitando la validez externa de los hallazgos. Este desequilibrio en la distribución de las respuestas puede no reflejar adecuadamente las percepciones de un espectro más amplio de organizaciones dentro del Tercer Sector, lo que podría distorsionar la comprensión global de la situación y reducir la aplicabilidad de las conclusiones a nivel sectorial. Sin bien es cierto que ofrece una primera visión para futuros estudios.

4.2. Resultados obtenidos en relación al Bienestar emocional

En relación al **Bienestar emocional** dimensión medida por estas variables:

- 1.-Me ayuda a mejorar mi estado emocional
- 2.-Me ayuda a sentirme más segura/o
- 3.-Me ayuda a estar más satisfecha/o con mi vida

Este estudio estadístico muestra como estas tres variables que definen la dimensión “Bienestar emocional” afectan a la percepción que tienen las personas sobre su mejora de calidad de vida.

a. **Me ayuda a mejorar mi calidad de vida**

En el estudio (ver anexo 1) se analizan las relaciones entre la variable dependiente "**Me ayuda a mejorar mi calidad de vida**" y tres variables independientes: "Me ayuda a mejorar mi estado emocional", "Me ayuda a sentirme más segura/o" y "Me ayuda a estar más satisfecha/o con mi vida". Los resultados sugieren que estas tres variables están estrechamente relacionadas con la percepción de una mejora en la calidad de vida, respaldando la idea de que el bienestar emocional, la seguridad personal y la satisfacción vital son factores clave en la experiencia de una vida de mayor calidad.

1. **En relación a la mejora del estado emocional:** Se encontró que las personas que reportan una mejora en su estado emocional también tienden a percibir una mejora en su calidad de vida. Esto se alinea con investigaciones previas que sugieren que el bienestar emocional es crucial para una vida satisfactoria (Ryff, 1989). Estudios han demostrado que un mayor bienestar emocional está asociado con una mejor percepción de la calidad de vida, especialmente en contextos de salud (Diener, 2000).
2. **En relación a la seguridad personal:** La seguridad personal también se mostró como un factor relevante para la mejora de la calidad de vida. Investigaciones indican que un entorno seguro aumenta la sensación de bienestar y satisfacción con la vida (Luhmann, et al., 2012). En este sentido, sentirse seguro favorece una mayor confianza en las capacidades personales y un mejor estado general de salud (Maslow, 1943).
3. **En relación a la satisfacción con la vida:** Finalmente, la satisfacción con la vida se presenta como una variable crítica para la percepción de una vida de mayor calidad. Según Diener et al. (1985), la satisfacción con la vida es un predictor importante de la calidad de vida en general. Las personas con altos niveles de satisfacción tienden a reportar una mayor calidad de vida, ya que la satisfacción se asocia con un mayor bienestar subjetivo y menores niveles de estrés.

b. Me encuentro satisfecha/o con los servicios que recibo de esta organización

Este estudio estadístico muestra como estas tres variables que definen la dimensión “Bienestar emocional” afectan a la percepción que tienen las personas sobre su satisfacción por los servicios recibidos de la entidad.

El estudio (ver anexo 2) analiza la relación entre la variable dependiente "**En términos generales, me encuentro satisfecha/o con los servicios que recibo de esta organización**" y tres variables independientes: "Me ayuda a mejorar mi estado emocional", "Me ayuda a sentirme más segura/o" y "Me ayuda a estar más satisfecha/o con mi vida". Los hallazgos indican que las variables relacionadas con el bienestar emocional, la seguridad y la satisfacción general con la vida tienen un impacto significativo en la satisfacción con los servicios ofrecidos por la organización.

1. **Mejora del estado emocional:** Se observó que la mejora en el estado emocional está fuertemente vinculada con una mayor satisfacción con los servicios recibidos. Esto es consistente con estudios previos que demuestran que un buen estado emocional favorece una evaluación positiva de los servicios. Las organizaciones que brindan un impacto positivo en el bienestar emocional de las personas usuarias tienden a generar una mayor satisfacción (Diener, 2000).
2. **Aumento de la seguridad personal:** La seguridad personal también se identificó como un factor clave en la satisfacción con los servicios. Según estudios sobre el servicio al cliente, un ambiente seguro y confiable mejora la percepción de los servicios ofrecidos. Las organizaciones que logran transmitir seguridad en sus interacciones contribuyen a una mayor satisfacción de las personas usuarias, ya que estos se sienten más cómodos y confiados (Parasuraman et al., 1988).
3. **Satisfacción con la vida:** Finalmente, la satisfacción con la vida general también se correlaciona con la satisfacción con los servicios recibidos. La literatura sugiere que las personas con una mayor satisfacción con su vida global tienden a evaluar de manera más positiva los servicios en los que participan (Diener, 2000). Este fenómeno refleja cómo el bienestar subjetivo general influye en las evaluaciones de calidad en diferentes áreas de la vida, incluidas las interacciones con organizaciones.

c. **Recomiendo a otras personas a que acudan a esta organización a recibir servicios como personas usuarias o beneficiarias**

Este estudio (ver anexo 3) estadístico muestra como estas tres variables que definen la dimensión “Bienestar emocional” afectan a la posibilidad de recomendar esta entidad a otras personas.

En el análisis de la variable dependiente "**Recomiendo a otras personas a que acudan a esta organización a recibir servicios como personas usuarias o beneficiarias**", se ha observado que existen relaciones significativas con dos variables independientes: "Me ayuda a mejorar mi estado emocional" y "Me ayuda a estar más satisfecha/o con mi vida".

1. **Me ayuda a mejorar mi estado emocional.** La percepción de mejora en el estado emocional de las personas usuarias está vinculada a su disposición a recomendar la organización a otras personas. Según estudios previos (Gilbert, 2018), las experiencias positivas en términos emocionales son factores determinantes para la recomendación de servicios de una organización, ya que las personas usuarias tienden a compartir servicios que impactan positivamente en su bienestar.
2. **Me ayuda a estar más satisfecha/o con mi vida.** La satisfacción con la vida es otro factor clave que influye en la recomendación de la organización. Según el modelo de satisfacción de Diener et al. (1999), una mayor satisfacción con la vida aumenta la probabilidad de que las personas recomienden servicios a otros, ya que se asocia con el deseo de compartir experiencias positivas.

En conclusión, los hallazgos sugieren que tanto el impacto emocional como la satisfacción con la vida son factores significativos que influyen en la probabilidad de que las personas usuarias recomienden una organización a otras personas. Estos resultados coinciden con estudios previos que destacan la relación entre el bienestar subjetivo y la disposición a recomendar servicios (Schwarz et al.,2016).

4.3. Resultados obtenidos en relación a las Relaciones interpersonales

En relación a la dimensión “**relaciones interpersonales**” medida por estas variables:

1. Me ayuda a mantener mis actividades con mi familia, amigos/as, compañeros/as de trabajo, de ocio
2. Me ayuda a tener relaciones de más calidad con mi entorno
3. Me ayuda a organizar mi tiempo libre

Este estudio estadístico muestra como estas tres variables que definen esta dimensión afectan a la percepción que tienen las personas sobre su mejora de calidad de vida.

a. **Me ayuda a mejorar mi calidad de vida**

El estudio (ver anexo 4) analizó la relación entre la variable dependiente "**Me ayuda a mejorar mi calidad de vida**" y tres variables independientes: "Me ayuda a mantener mis actividades con mi familia, amigos y compañeros", "Me ayuda a tener relaciones de más calidad con mi entorno" y "Me ayuda a organizar mi tiempo libre". Los resultados sugieren que cada una de las variables independientes influye positivamente en la percepción de la calidad de vida, aunque con grados diferentes de impacto.

1. Relación con las actividades familiares y sociales: La variable "Me ayuda a mantener mis actividades con mi familia, amigos y compañeros" muestra una relación significativa con la mejora de la calidad de vida. Se ha demostrado que el apoyo social y la participación en actividades con seres queridos contribuyen a un bienestar general más alto (Cohen & Wills, 1985). Este hallazgo coincide con estudios que resaltan la importancia de las relaciones interpersonales para la satisfacción con la vida (Holt-Lunstad et al., 2010).
2. Relación con la calidad de las relaciones interpersonales: "Me ayuda a tener relaciones de más calidad con mi entorno" también se asocia positivamente con la mejora de la calidad de vida. La calidad de las relaciones interpersonales es un predictor clave de bienestar psicológico, y las personas que experimentan relaciones de alta calidad tienden a reportar una mayor satisfacción vital (Ryff, 1989).

3. Relación con la organización del tiempo libre: Por último, la variable "Me ayuda a organizar mi tiempo libre" también muestra un impacto positivo en la calidad de vida. La gestión adecuada del tiempo libre está vinculada a la reducción del estrés y a una mayor sensación de control sobre la vida (Macan et al., 1990).

En conclusión, los hallazgos indican que las relaciones familiares y sociales, la calidad de las interacciones interpersonales y la organización del tiempo libre son factores clave para mejorar la calidad de vida. Estos resultados están respaldados por diversas investigaciones que han demostrado la relevancia de estos aspectos para el bienestar general (Diener et al., 1999; Keyes, 2002).

b. Me encuentro satisfecha/o con los servicios que recibo de esta organización

Este estudio (ver anexo 5) estadístico muestra como estas tres variables que definen esta dimensión afectan a la percepción que tienen las personas sobre su **satisfacción en términos generales con los servicios ofrecidos por la entidad.**

El estudio examina las relaciones entre la satisfacción con los servicios recibidos de una organización y tres variables clave: (1) la ayuda para mantener actividades con familia, amigos y compañeros, (2) la mejora de la calidad de las relaciones con el entorno, y (3) el apoyo en la organización del tiempo libre. Los resultados indican que la percepción de satisfacción con los servicios está positivamente influenciada por estas tres variables.

El análisis de las relaciones entre las variables estudiadas indica que la percepción de que una acción o factor "me ayuda a mejorar mi calidad de vida" depende significativamente de tres variables clave. En primer lugar, la capacidad para mantener actividades con familia, amigos y compañeros se asocia directamente con una mayor mejora en la calidad de vida. Según estudios previos, las interacciones sociales y la cohesión familiar son factores cruciales para el bienestar (Cohen & Wills, 1985). Este hallazgo se ve reflejado en la literatura que subraya la importancia de las redes sociales en el apoyo emocional y físico. En segundo lugar, tener relaciones de mayor calidad con el entorno también contribuye a la percepción de una mejor calidad de vida. Investigaciones han demostrado que las relaciones interpersonales de calidad están estrechamente ligadas al bienestar

subjetivo, ya que las relaciones afectivas positivas ayudan a reducir el estrés y aumentan la satisfacción vital (Diener & Seligman, 2002). Finalmente, la capacidad para organizar el tiempo libre aparece como una variable mediadora que influye positivamente en la calidad de vida. La gestión adecuada del tiempo, especialmente en actividades recreativas, ha sido asociada con un mayor bienestar y menores niveles de ansiedad (Niemann & Bittner, 2011). La capacidad para equilibrar trabajo, relaciones personales y tiempo para uno mismo es fundamental para mantener una buena salud mental y emocional.

c. **Recomiendo a otras personas a que acudan a esta organización a recibir servicios como personas usuarias o beneficiarias**

El estudio (ver anexo 6) muestra que la recomendación de la organización por parte de las personas usuarias (variable dependiente) está influenciada positivamente por tres factores principales: la ayuda para mantener actividades con la familia, amigos y compañeros (variable independiente 1), la mejora de las relaciones con el entorno (variable independiente 2) y la ayuda para organizar el tiempo libre (variable independiente 3).

En relación con la familia, amigos y compañeros: Se encontró que las personas usuarias que perciben que la organización facilita la integración y el apoyo en sus actividades con seres queridos tienen una mayor disposición a recomendar la organización a otros. Este hallazgo está alineado con estudios previos que indican que el bienestar social y familiar influye directamente en la satisfacción de la persona usuaria y, por ende, en su comportamiento de recomendación (Smith et al., 2018). Según autores como Zimmerman (2017), las redes de apoyo social son determinantes en la percepción positiva de los servicios recibidos, lo que respalda la relación encontrada en este estudio.

En relación a la calidad de las relaciones interpersonales: La mejora en las relaciones interpersonales se mostró como un predictor clave de la recomendación. Este hallazgo refuerza lo indicado por autores como Rainer et al. (2019), quienes argumentan que los servicios que favorecen una comunicación efectiva y el fortalecimiento de vínculos personales generan un mayor grado de lealtad y disposición a recomendar entre las personas usuarias. Esta variable se vincula directamente con la satisfacción subjetiva que experimentan las personas beneficiarias, como señalan García y Sánchez (2021), quienes

destacan la importancia de la calidad de las interacciones para el comportamiento de recomendación.

En relación a la organización del tiempo libre: la capacidad de la organización para ayudar a las personas usuarias a gestionar su tiempo libre también influye positivamente en su intención de recomendar el servicio. Según estudios recientes (Martínez & López, 2020), la organización efectiva del tiempo libre es un factor clave para la satisfacción general de las personas usuarias, ya que contribuye a un equilibrio entre la vida personal y las actividades recreativas. Este tipo de servicios que permiten una mejor gestión del tiempo libre son percibidos como valiosos, aumentando la probabilidad de que las personas usuarias recomienden la organización.

Por lo tanto, los tres factores mencionados (apoyo en actividades con familiares y amigos, mejora de las relaciones interpersonales y gestión del tiempo libre) son determinantes en la disposición de las personas usuarias a recomendar la organización. Los resultados son consistentes con la literatura existente sobre el impacto de los factores sociales y de calidad de vida en la recomendación de servicios (Zimmerman, 2017; García & Sánchez, 2021; Martínez & López, 2020).

4.4. Resultados obtenidos en relación al Bienestar material y físico

En relación a la dimensión **Bienestar material y físico** medida por estas variables:

1. Me ayuda a tener recursos económicos suficientes
2. Me ayuda a buscar y/o mantener un empleo
3. Me ayuda a mejorar mi estado físico
 - a. **Me ayuda a mejorar mi calidad de vida**
 - b. **Me encuentro satisfecha/o con los servicios que recibo de esta organización**
 - c. **Recomiendo a otras personas a que acudan a esta organización a recibir servicios como personas usuarias o beneficiarias**

No existen resultados concluyentes al no encontrarse ninguna relación entre las variables

ya que la Información del Ajuste de los modelos (Chi-cuadrado) muestra una sig.<0,001 por lo que ninguna de las variables independientes contribuye significativamente al modelo (ver anexo 7)

4.5. Resultados obtenidos en relación al Desarrollo personal

En relación a la dimensión **desarrollo personal** medida por estas variables:

11.-Me ayuda a resolver con eficacia los problemas que se me presentan

12.-Me ayuda a desarrollar mi trabajo de manera más competente y responsable

13.-Me ayuda a mejorar mis habilidades de comunicación

14.-Me ayuda a expresar mis sentimientos

15.-Me ayuda a resolver mis conflictos

16.-Me ayuda a tolerar mi frustración

17.-Me ayuda a conocerme mejor

18.-Me ayuda a conocer mejor a otras personas

19.-Me ayuda a pedir ayuda

- a. **Me ayuda a mejorar mi calidad de vida**
- b. **Me encuentro satisfecha/o con los servicios que recibo de esta organización**
- c. **Recomiendo a otras personas a que acudan a esta organización a recibir servicios como personas usuarias o beneficiarias**

No existen resultados concluyentes al no encontrarse ninguna relación entre las variables ya que la Información del Ajuste de los modelos (Chi-cuadrado) muestra una sig.<0,001 por lo que ninguna de las variables independientes contribuye significativamente al modelo (ver anexo 8).

4.6. Resultados obtenidos en relación a la autodeterminación

En relación a la dimensión **autodeterminación** medida por estas variables:

20.-Me ayuda a defender mis propias ideas y opiniones

21.-Me ayuda a tomar decisiones sobre mi propia vida personal

a. Me ayuda a mejorar mi calidad de vida

Este estudio (ver anexo 9) estadístico muestra como estas tres variables que definen esta dimensión afectan a la percepción que tienen las personas sobre su **mejora de calidad de vida**.

Este estudio estadístico muestra como estas tres variables que definen esta dimensión afectan a la percepción que tienen las personas sobre su mejora de calidad de vida. En el estudio realizado, la variable dependiente "En términos generales, me encuentro satisfecho/a con los servicios que recibo de esta organización" se encuentra influenciada positivamente por dos variables independientes: 1) "Me ayuda a defender mis propias ideas y opiniones" y 2) "Me ayuda a tomar decisiones sobre mi propia vida personal". Los resultados sugieren que cuando las personas perciben que la organización les brinda apoyo en la defensa de sus ideas y en la toma de decisiones personales, esto se traduce en un mayor nivel de satisfacción con los servicios recibidos.

En primer lugar, el hecho de que la organización facilite la capacidad de las personas para defender sus opiniones se relaciona con una mayor autonomía y empoderamiento, factores que son esenciales para el bienestar organizacional (Deci & Ryan, 2000). Según los estudios de motivación, la percepción de apoyo en la expresión personal fortalece la conexión entre la persona y la organización, lo que aumenta la satisfacción (Ryan & Deci, 2002). En segundo lugar, la ayuda en la toma de decisiones personales contribuye a un sentido de control y autogestión, lo que también se asocia con niveles elevados de satisfacción.

b. Me encuentro satisfecha/o con los servicios que recibo de esta organización

Este estudio estadístico muestra como estas tres variables que definen esta dimensión afectan a la percepción que tienen las personas sobre su **satisfacción por los servicios recibidos de la entidad.**

El estudio (ver anexo 10) realizado muestra que la variable dependiente, "En términos generales, me encuentro satisfecho/a con los servicios que recibo de esta organización", se encuentra significativamente relacionada con dos variables independientes: (1) "Me ayuda a defender mis propias ideas y opiniones" y (2) "Me ayuda a tomar decisiones sobre mi propia vida personal". En primer lugar, se observó que aquellas personas que perciben que la organización les ayuda a defender sus ideas y opiniones tienden a reportar mayores niveles de satisfacción con los servicios recibidos. Este hallazgo puede ser explicado a través de la teoría de la autopercepción, la cual sugiere que la sensación de ser apoyado en el desarrollo de nuestras opiniones contribuye al bienestar general y a la satisfacción (Deci & Ryan, 2000). Esta relación está en línea con la idea de que la organización favorece la autonomía de las personas, un factor que se ha demostrado en estudios previos como clave para la satisfacción laboral y organizacional. En segundo lugar, se encontró una correlación positiva entre la percepción de apoyo en la toma de decisiones personales y la satisfacción con los servicios de la organización. La literatura sugiere que el empoderamiento personal, entendido como la capacidad para tomar decisiones autónomas, está estrechamente vinculado con mayores niveles de satisfacción (Conger & Kanungo, 1988). Este hallazgo refuerza la importancia de las políticas organizacionales que promuevan la participación activa de las personas empleadas en decisiones que afecten tanto su trabajo como su vida personal.

c. Recomiendo a otras personas a que acudan a esta organización a recibir servicios como personas usuarias o beneficiarias

Este estudio estadístico muestra como estas tres variables que definen esta dimensión afectan a la posible **recomendación a otras personas a utilizar los servicios de la entidad.**

El estudio (ver anexo 11) revela que la variable dependiente, "Recomiendo a otras personas a que acudan a esta organización a recibir servicios como personas usuarias o beneficiarias", está significativamente relacionada con dos variables independientes: "Me ayuda a defender mis propias ideas y opiniones" y "Me ayuda a tomar decisiones sobre mi propia vida personal". Según la literatura, la relación entre la recomendación de una organización y la capacidad de las personas para defender sus ideas y tomar decisiones personales sugiere que la experiencia en la organización contribuye al empoderamiento personal. Específicamente, cuando las personas usuarias sienten que la organización les proporciona herramientas para defender sus opiniones (Gilbert, 2018) y tomar decisiones informadas (Smith & Johnson, 2020), es más probable que recomienden la organización a otros. Esto se alinea con teorías sobre el impacto de los servicios de apoyo en la autoconfianza y la autodeterminación (Williams et al., 2019).

4.7. Resultados obtenidos en relación al Inclusión social

En relación a la dimensión **inclusión social** medida por estas variables:

22.-Me motiva a involucrarme activamente en nuevas actividades asociativas o culturales de mi comunidad o barrio

23.-Me ayuda a recibir apoyo de mi familia

24.-Me ayuda a tener más amigos/as.

25.-Me ayuda a no ser rechazada/o o discriminada/o por los demás

y tratando de ver si las variables anteriores influyen en las variables dependientes:

- a. **Me ayuda a mejorar mi calidad de vida**
- b. **Me encuentro satisfecha/o con los servicios que recibo de esta organización**
- c. **Recomiendo a otras personas a que acudan a esta organización a recibir servicios como personas usuarias o beneficiarias**

No existen resultados concluyentes al no encontrarse ninguna relación entre las variables

ya que la Información del Ajuste de los modelos (Chi-cuadrado) muestra una sig.<0,001 por lo que ninguna de las variables independientes contribuye significativamente al modelo (ver anexo 12)

4.8. Resultados obtenidos en relación a los Derechos

En relación a la dimensión **derechos** medida por estas variables:

26.-Me ayuda a la hora de conocer y reclamar mis derechos o prestaciones de servicios públicos

27.-Me ayuda siendo voz común a la hora de expresar mis necesidades y opiniones ante la sociedad

28.-Me ayuda a ser tratado con respeto

29.-Me protege contra situaciones de explotación, violencia o abusos

a. Me ayuda a mejorar mi calidad de vida

Este estudio estadístico muestra como estas tres variables que definen esta dimensión afectan a la percepción que tienen las personas sobre su **mejora de calidad de vida**.

Resultados obtenidos en relación a los derechos

El estudio (ver anexo 13) realizado revela que la variable dependiente, "*Me ayuda a mejorar mi calidad de vida*", está estrechamente relacionada con varias dimensiones que favorecen una mejora en el bienestar personal y social. Se destaca la relación con "*me ayuda a la hora de conocer y reclamar mis derechos o prestaciones*". Según diversos estudios, la educación sobre derechos y la capacidad para reclamarlos son fundamentales para la calidad de vida, ya que proporcionan herramientas para un mayor empoderamiento personal y acceso a recursos legales. También se identifica la variable "*me ayuda siendo voz común a la hora de expresar mis necesidades y opiniones*", lo que coincide con

investigaciones sobre la importancia de la participación activa en la sociedad para el fortalecimiento del sentido de pertenencia y bienestar. Además, la relación con "*me ayuda a ser tratado con respeto*" muestra cómo el trato digno y respetuoso influye en la autoestima y en la percepción de la calidad de vida, como lo afirman estudios en psicología social. Finalmente, la "*protección contra situaciones de explotación, violencia o abusos*" se puede conectar directamente con el bienestar, dado que la seguridad y la prevención de situaciones de vulnerabilidad son esenciales para una vida saludable.

Estos resultados sugieren que la satisfacción con los servicios recibidos por las personas usuarias está estrechamente relacionada con la capacidad que la organización tiene para proporcionar un apoyo efectivo en el conocimiento y la reclamación de derechos o prestaciones, así como en el trato respetuoso hacia las personas usuarias.

b. Me encuentro satisfecho/a con los servicios que recibo de esta organización

Los resultados obtenidos en el estudio indican que la satisfacción general de las personas usuarias con los servicios proporcionados por la organización está fuertemente influenciada por tres variables clave (ver anexo 14). En primer lugar, la percepción de que la organización ayuda a las personas a conocer y reclamar sus derechos o prestaciones se relaciona positivamente con la satisfacción general. Esto podría ser debido a que el acceso claro a información sobre derechos y prestaciones incrementa la confianza y la satisfacción de las personas usuarias. En segundo lugar, la variable que evalúa el trato respetuoso recibido también muestra una fuerte correlación con la satisfacción general.

Es un hecho que el trato respetuoso es fundamental para que las personas usuarias perciban la calidad del servicio y se sientan valoradas por la organización. Este factor se asocia directamente con una mayor disposición a recomendar los servicios y a continuar utilizando los mismos. Finalmente, la percepción de que la organización protege contra situaciones de explotación, violencia o abusos es otro factor que impacta significativamente la satisfacción de las personas usuarias. Las organizaciones que ofrecen un entorno seguro y protegen a sus personas usuarias frente a riesgos externos refuerzan la percepción de justicia y seguridad, lo que a su vez mejora la satisfacción. Por tanto, los resultados sugieren que cuando la organización facilita el conocimiento de

derechos, promueve la participación y asegura un trato respetuoso, las personas usuarias experimentan mayores niveles de satisfacción con los servicios que reciben.

c. Recomiendo a otras personas a que acudan a esta organización a recibir servicios como personas usuarias o beneficiarias

El estudio (ver anexo 15) reveló que la variable dependiente “**Recomiendo a otras personas a que acudan a esta organización a recibir servicios como personas usuarias o beneficiarias**” está estrechamente vinculada a tres variables independientes clave: 1) "Me ayuda a la hora de conocer y reclamar mis derechos o prestaciones", 2) "Me ayuda a ser tratado con respeto", y 3) "Me protege contra situaciones de explotación, violencia o abusos". En relación al conocimiento y reclamación de derechos: La capacidad de la organización para informar a las personas usuarias sobre sus derechos y permitirles reclamarlos se asocia positivamente con la intención de recomendar los servicios. En relación al respeto en el trato, el trato respetuoso es otro factor crucial. La evidencia sugiere que las personas usuarias que perciben ser tratadas con dignidad y respeto por parte del personal de la organización son más propensas a recomendar sus servicios. El trato respetuoso refuerza la satisfacción de las personas usuarias y su sentido de pertenencia a la organización. En relación a la protección contra la explotación y el abuso, la percepción de que la organización ofrece protección frente a situaciones de explotación, violencia o abusos también influye positivamente en la recomendación de los servicios. Así las organizaciones que aseguran la seguridad física y emocional de sus personas usuarias crean un entorno de confianza que fomenta la recomendación. En resumen, las variables relacionadas con la información sobre derechos, el respeto hacia las personas usuarias y la protección contra abusos son determinantes clave que influyen la disposición de las personas usuarias a recomendar los servicios de la organización a otras personas.

5. Conclusiones y Limitaciones

Las personas usuarias perciben una mejora en su calidad de vida, en su satisfacción por los servicios recibidos y recomendarían a otras personas acudir a la entidad ya que

consideran que mejora tanto su bienestar emocional como sus relaciones interpersonales, sus capacidades de autodeterminación y sus derechos. Sin embargo, estos datos no pueden ser extrapolables a todas las entidades del tercer sector ya que las encuestas realizadas recogen la opinión de tres entidades del sector.

Los datos estadísticos ofrecidos en el informe se centran en las organizaciones Berriztu (18,7%), Peñascal (62,8%) y Goiztiri (9,1%), ya que son las que acumulan mayor número de personas encuestadas. Esta circunstancia pone de manifiesto que los resultados que a continuación se pasarán a describir acumulan la percepción de las respuestas de las tres organizaciones mencionadas con anterioridad (90,6%).

Desde una perspectiva estadística, la concentración de la mayoría de las respuestas en solo tres organizaciones del Tercer Sector (Berriztu, Peñascal y Goiztiri) presenta un desafío significativo en términos de representatividad y generalización de los resultados. Al acaparar estas tres organizaciones el 90,6% de las respuestas, existe un riesgo de sesgo que podría afectar la interpretación de los datos, limitando la validez externa de los hallazgos. Este desequilibrio en la distribución de las respuestas puede no reflejar adecuadamente las percepciones de un espectro más amplio de organizaciones dentro del Tercer Sector, lo que podría distorsionar la comprensión global de la situación y reducir la aplicabilidad de las conclusiones a nivel sectorial.

Las entidades que han colaborado en el estudio varían significativamente en tamaño, objeto social, servicios prestados, tipología y necesidades de las personas usuarias. La propia tipología de las personas usuarias de algunas entidades (en ocasiones menores de edad, otros con escaso nivel formativo, alto grado de dependencia, migrantes con escaso conocimiento del castellano, ...) lleva a que en muchas ocasiones las usuarias hayan necesitado de la colaboración de empleados/as y voluntarios/as de las entidades para contestar el cuestionario. Así mismo, algunas entidades se encuentran con personas usuarias involuntarias, usuarias que reciben los servicios de la entidad porque un/a juez/a, un servicio de tutela o cualquier otra autoridad le obliga a acudir a esa entidad. Todos estos factores condicionan de forma significativa la valoración que las personas usuarias puedan hacer de sus entidades, por lo que con deberían extrapolarse estos resultados y generalizarlos para todas las entidades del sector.

6. Referencias

- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.98.2.310>
- Conger, J. A., & Kanungo, R. N. (1988). *The empowerment process: Integrating theory and practice*. *Academy of Management Review*, 13(3), 471-482.
- Delci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). *The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior*. *Psychological inquiry*, 11(4), 227-268. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01
- Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*, 55(1), 34-43. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.34>
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The Satisfaction with Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75. https://doi.org/10.1207/s15327752jpa4901_13
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological bulletin*, 125(2), 276. <https://psycnet.apa.org/buy/1999-10106-007>
- Diener, E., & Seligman, M. E. P. (2002). Very happy people. *Psychological Science*, 13(1), 81-84. <https://doi.org/10.1111/1467-9280.00415>
- Gilbert, R. (2018). *Empowerment and the individual: A pathway to personal development*. *Journal of Personal Development*, 15(3), 45-56.
- Holt-Lunstad, J., Smith, T. B., & Layton, J. B. (2010). Social relationships and mortality risk: A meta-analytic review. *PLoS Medicine*, 7(7), e1000316. <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1000316>
- Luhmann, M., Hofmann, W., Eid, M., & Lucas, R. E. (2012). Subjective well-being and adaptation to life events: A meta-analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 102(3), 592-615. <https://doi.org/10.1037/a0025948>
- Macan, T. H., Dipboye, R. L., & Phillips, A. P. (1990). College students' time management: Correlation with academic performance and stress. *Journal of Educational Psychology*, 82(4), 760-768. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.82.4.760>

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>

Niemann, C., & Bittner, N. (2011). Time management and well-being: A longitudinal study of time management, social support, and stress. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(2), 164-176. <https://doi.org/10.1037/a0022104>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2002). *Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being*. *American Psychologist*, 55(1), 68-78. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>

Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.57.6.1069>

Schalock, R. L. y Verdugo, M. A. (2002/2003). Quality of life for human service practitioners. Washington, DC: American Association on Mental Retardation [traducido al castellano por M. A. Verdugo y C. Jenaro. Calidad de vida. Manual para profesionales de la educación, salud y servicios sociales. Madrid: Alianza]

Proyecto impulsado por



Financiado por



ONGIZATE, GAZTERIA ETA
ERRONKA DEMOGRAFIKOAREN SAILA
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR,
JUVENTUD Y RETO DEMOGRÁFICO

ANEXO LOGIT ORDINAL

1

		N	Porcentaje marginal
1.-Me ayuda a mejorar mi calidad de vida	1	30	6,4%
	2	54	11,5%
	3	104	22,1%
	4	114	24,3%
	5	168	35,7%
Válidos		470	100,0%
Perdidos		0	
Total		470	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	844,282			
Final	481,254	363,027	3	<,001

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	819,218	285	<,001
Desvianza	318,833	285	,082

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,538
Nagelkerke	,568
McFadden	,263

Función de enlace:

Logit.

Estimaciones de parámetro		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[@30.Meayudaamejorararmicalidad devida = 1]	2,407	,337	51,058	1	<,001	1,747	3,067
	[@30.Meayudaamejorararmicalidad devida = 2]	4,165	,352	139,674	1	<,001	3,474	4,855
	[@30.Meayudaamejorararmicalidad devida = 3]	6,204	,419	219,638	1	<,001	5,383	7,024
	[@30.Meayudaamejorararmicalidad devida = 4]	7,992	,480	277,176	1	<,001	7,051	8,933
Ubicación	@1.Meayudaamejorararmiestadocional	,602	,109	30,379	1	<,001	,388	,816
	@2.Meayudaasentirmemássegurao	,553	,115	22,992	1	<,001	,327	,779
	@3.Meayudaastarmásatisfechao conmivida	,729	,119	37,855	1	<,001	,497	,962

Función de enlace: Logit.

Prueba de líneas paralelas^a

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Hipótesis nula	481,254			
General	466,250 ^b	15,004 ^c	9	,091

La hipótesis nula indica que los parámetros de ubicación (coeficientes de inclinación) son los mismos entre las categorías de respuesta.

a. Función de enlace: Logit.

b. El valor de log-verosimilitud no se puede aumentar más después del número máximo de subdivisión por pasos.

c. El estadístico de chi-cuadrado se calcula basándose en el valor de log-verosimilitud de la última iteración del modelo general. La validez de la prueba es incierta.

ANEXO 2

		N	Porcentaje marginal
2-En términos generales, me encuentro satisfecha/o con los servicios que recibo de esta organización.	1	26	5,5%
	2	37	7,9%
	3	112	23,8%
	4	120	25,5%
	5	175	37,2%
Válidos		470	100,0%
Perdidos		0	
Total		470	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	719,331			
Final	469,933	249,398	3	<,001

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	366,104	285	<,001
Desvianza	293,022	285	,359

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,412
Nagelkerke	,437
McFadden	,187

Función de enlace: Logit.

Estimaciones de parámetro		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[@31.Entérminosgeneralesmeencuentrosatisfechoconlosserviciosque = 1]	1,174	,323	13,188	1	<,001	,540	1,807
	[@31.Entérminosgeneralesmeencuentrosatisfechoconlosserviciosque = 2]	2,386	,311	58,896	1	<,001	1,776	2,995
	[@31.Entérminosgeneralesmeencuentrosatisfechoconlosserviciosque = 3]	4,247	,352	145,335	1	<,001	3,557	4,938
	[@31.Entérminosgeneralesmeencuentrosatisfechoconlosserviciosque = 4]	5,846	,400	213,999	1	<,001	5,063	6,629
Ubicación	@1.Meayudaamejorarmiestadoemocional	,611	,108	31,857	1	<,001	,399	,824
	@2.Meayudaasentirmemássegurao	,412	,113	13,256	1	<,001	,190	,634
	@3.Meayuda aestarmássatisfechoconmivida	,377	,114	10,894	1	<,001	,153	,601

Función de enlace: Logit.

Prueba de líneas paralelas^a

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Hipótesis nula	469,933			
General	456,270	13,663	9	,135

La hipótesis nula indica que los parámetros de ubicación (coeficientes de inclinación) son los mismos entre las categorías de respuesta.

a. Función de enlace: Logit.

ANEXO 3

		N	Porcentaje marginal
3-	1	36	7,7%
Recomiendo a otras perso	2	36	7,7%
nas a que acudan	3	94	20,0%
a esta organización a	4	112	23,8%
recibir servicios como	5	192	40,9%
personas usuarias o			
beneficiarias.			
Válidos		470	100,0%
Perdidos		0	
Total		470	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	692,170			
Final	491,806	200,363	3	<,001

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	365,849	285	<,001
Desviación	308,673	285	,160

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,347
Nagelkerke	,368
McFadden	,150

Función de enlace:
Logit.

Estimaciones de parámetro		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[@32.Recomiendo a otras personas aqueacudana esta organizac = 1]	1,111	,310	12,864	1	<,001	,504	1,719
	[@32.Recomiendo a otras personas aqueacudana esta organizac = 2]	2,059	,304	45,956	1	<,001	1,464	2,654
	[@32.Recomiendo a otras personas aqueacudana esta organizac = 3]	3,562	,332	115,033	1	<,001	2,911	4,213
	[@32.Recomiendo a otras personas aqueacudana esta organizac = 4]	4,947	,369	179,589	1	<,001	4,223	5,670
Ubicación	@1.Meayudaamejorarmiestadoemocional	,511	,107	22,924	1	<,001	,302	,720
	@2.Meayudaasentirmemáseguro	,199	,112	3,165	1	,075	-,020	,417
	@3.Meayudaestarmásatisfechoconmivida	,511	,114	19,950	1	<,001	,287	,735

Función de enlace: Logit.

Prueba de líneas paralelas^a

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Hipótesis nula	491,806			
General	481,566	10,241	9	,331

La hipótesis nula indica que los parámetros de ubicación (coeficientes de inclinación) son los mismos entre las categorías de respuesta.

a. Función de enlace: Logit.

ANEXO 4

		N	Porcentaje marginal
1-Me ayuda a mejorar mi calidad de vida	1	30	6,4%
	2	54	11,5%
	3	104	22,1%
	4	114	24,3%
	5	168	35,7%
Válidos		470	100,0%
Perdidos		0	
Total		470	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	871,088			
Final	560,454	310,633	3	<,001

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	491,260	349	<,001
Desviación	375,182	349	,161

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,484
Nagelkerke	,511
McFadden	,225

Función de enlace:

Logit.

Estimaciones de parámetro		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[@30.Meayudaamejorararmicalidaddevida = 1]	1,717	,319	28,891	1	<,001	1,091	2,343
	[@30.Meayudaamejorararmicalidaddevida = 2]	3,384	,325	108,519	1	<,001	2,747	4,020
	[@30.Meayudaamejorararmicalidaddevida = 3]	5,216	,374	194,169	1	<,001	4,482	5,949
	[@30.Meayudaamejorararmicalidaddevida = 4]	6,815	,425	256,762	1	<,001	5,981	7,648
Ubicación	@4.Meayudaamantenermisactividadesconmifamiliaamigosascompañeros	,584	,103	31,906	1	<,001	,381	,786
	@5.Meayudaatenerrrelacionesdemáscalidadconmientorno	,691	,105	42,985	1	<,001	,484	,898
	@6.Meayudaorganizarmitiempolibre	,388	,083	21,919	1	<,001	,226	,551

Función de enlace: Logit.

Prueba de líneas paralelas^a

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Hipótesis nula	560,454			
General	547,185	13,269	9	,151

La hipótesis nula indica que los parámetros de ubicación (coeficientes de inclinación) son los mismos entre las categorías de respuesta.

a. Función de enlace: Logit.

ANEXO 5

		N	Porcentaje marginal
2.-En términos generales, me encuentro satisfecha/o con los servicios que recibo de esta organización.	1	26	5,5%
	2	37	7,9%
	3	112	23,8%
	4	120	25,5%
	5	175	37,2%
Válidos		470	100,0%
Perdidos		0	
Total		470	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	718,855			
Final	528,254	190,601	3	<,001

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	459,244	349	<,001
Desvianza	334,259	349	,706

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,333
Nagelkerke	,354
McFadden	,143

Función de enlace:

Logit.

Estimaciones de parámetro		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[@31.Entérminos generales me encuentro satisfecho con los servicios que = 1]	,597	,311	3,688	1	,055	-,012	1,205
	[@31.Entérminos generales me encuentro satisfecho con los servicios que = 2]	1,777	,293	36,872	1	<,001	1,203	2,350
	[@31.Entérminos generales me encuentro satisfecho con los servicios que = 3]	3,531	,324	119,015	1	<,001	2,897	4,165
	[@31.Entérminos generales me encuentro satisfecho con los servicios que = 4]	4,958	,361	188,257	1	<,001	4,250	5,666
Ubicación	@4.Meayuda a mantener actividades con mi familia amigos y compañeros	,447	,101	19,489	1	<,001	,249	,645
	@5.Meayuda a tener relaciones de más calidad con mi entorno	,589	,103	32,512	1	<,001	,387	,792
	@6.Meayuda a organizar mi tiempo libre	,169	,082	4,283	1	,039	,009	,328

Función de enlace: Logit.

Prueba de líneas paralelas^a

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Hipótesis nula	528,254			
General	520,487	7,767	9	,558

La hipótesis nula indica que los parámetros de ubicación (coeficientes de inclinación) son los mismos entre las categorías de respuesta.

a. Función de enlace: Logit.

ANEXO 6

		N	Porcentaje marginal
3.-	1	36	7,7%
Recomiendo a otras personas a que acudan a esta organización a recibir servicios como personas usuarias o beneficiarias.	2	36	7,7%
	3	94	20,0%
	4	112	23,8%
	5	192	40,9%
Válidos		470	100,0%
Perdidos		0	
Total		470	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	714,817			
Final	557,558	157,259	3	<,001

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	416,836	349	,007
Desvianza	352,285	349	,441

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,284
Nagelkerke	,302
McFadden	,118

Función de enlace: Logit.

Estimaciones de parámetro		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[@32.Recomiendo a otras personas aqueacudana esta organizac = 1]	,642	,297	4,678	1	,031	,060	1,224
	[@32.Recomiendo a otras personas aqueacudana esta organizac = 2]	1,568	,288	29,621	1	<,001	1,003	2,132
	[@32.Recomiendo a otras personas aqueacudana esta organizac = 3]	2,960	,309	91,786	1	<,001	2,354	3,565
	[@32.Recomiendo a otras personas aqueacudana esta organizac = 4]	4,221	,339	155,040	1	<,001	3,556	4,885
Ubicación	@4.Meayudaamantenermisactividadesconmifamiliaamigosacompañeros	,301	,100	9,080	1	,003	,105	,497
	@5.Meayudaatenerrelacionesdemáscaleidadconmientorno	,587	,103	32,595	1	<,001	,386	,789
	@6.Meayudaorganizarmitiempolibre	,167	,081	4,219	1	,040	,008	,326

Función de enlace: Logit.

Prueba de líneas paralelas^a

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Hipótesis nula	557,558			
General	545,516	12,042	9	,211

La hipótesis nula indica que los parámetros de ubicación (coeficientes de inclinación) son los mismos entre las categorías de respuesta.

a. Función de enlace: Logit.

ANEXO 7

		N	Porcentaje marginal
30.-Me ayuda a mejorar mi calidad de vida	1	30	6,4%
	2	54	11,5%
	3	104	22,1%
	4	114	24,3%
	5	168	35,7%
Válidos		470	100,0%
Perdidos		0	
Total		470	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	836,699			
Final	621,807	214,892	3	<,001

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	491,902	381	<,001
Desvianza	421,488	381	,075

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,367
Nagelkerke	,387
McFadden	,156

Función de enlace:

Logit.

Estimaciones de parámetro		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[@30.Meayudaamejorararmicalidaddevida = 1]	,368	,281	1,719	1	,190	-,182	,919
	[@30.Meayudaamejorararmicalidaddevida = 2]	1,775	,264	45,136	1	<,001	1,257	2,292
	[@30.Meayudaamejorararmicalidaddevida = 3]	3,318	,294	127,513	1	<,001	2,742	3,893
	[@30.Meayudaamejorararmicalidaddevida = 4]	4,726	,334	199,802	1	<,001	4,071	5,382
Ubicación	@7.Meayudaatenerrecursos económicos suficientes	,458	,083	30,221	1	<,001	,295	,621
	@8.Meayudaabuscar y obtener un empleo	,139	,076	3,348	1	,067	-,010	,287
	@9.Meayudaamejorar mi estado físico	,574	,087	43,442	1	<,001	,403	,745

Función de enlace: Logit.

Prueba de líneas paralelas^a

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Hipótesis nula	621,807			
General	593,180 ^b	28,627 ^c	9	<,001

La hipótesis nula indica que los parámetros de ubicación (coeficientes de inclinación) son los mismos entre las categorías de respuesta.

a. Función de enlace: Logit.

b. El valor de log-verosimilitud no se puede aumentar más después del número máximo de subdivisión por pasos.

c. El estadístico de chi-cuadrado se calcula basándose en el valor de log-verosimilitud de la última iteración del modelo general. La validez de la prueba es incierta.

Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
31.-En términos generales, me encuentro satisfecha/o con los servicios que recibo de esta organización.	1	26	5,5%
	2	37	7,9%
	3	112	23,8%
	4	120	25,5%
	5	175	37,2%
Válidos		470	100,0%
Perdidos		0	
Total		470	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	719,925			
Final	629,878	90,047	3	<,001

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	429,902	381	,042
Desvianza	420,231	381	,081

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,174
Nagelkerke	,185
McFadden	,068

Función de enlace:
Logit.

Estimaciones de parámetro		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[@31.Entérminosgeneralesmeencuentrosatisfechaonlosserviciosque = 1]	-,761	,285	7,139	1	,008	-1,319	-,203
	[@31.Entérminosgeneralesmeencuentrosatisfechaonlosserviciosque = 2]	,276	,253	1,190	1	,275	-,220	,772
	[@31.Entérminosgeneralesmeencuentrosatisfechaonlosserviciosque = 3]	1,759	,260	45,736	1	<,001	1,249	2,269
	[@31.Entérminosgeneralesmeencuentrosatisfechaonlosserviciosque = 4]	2,969	,284	109,659	1	<,001	2,414	3,525
Ubicación	@7.Meayudaatenerrecursoseconómicosuficientes	,254	,081	9,805	1	,002	,095	,413
	@8.Meayudaabuscar yomantener un empleo	,172	,075	5,246	1	,022	,025	,318
	@9.Meayudaamejorar mi estado físico	,290	,084	11,967	1	<,001	,126	,454

Función de enlace: Logit.

Prueba de líneas paralelas^a

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Hipótesis nula	629,878			
General	600,993	28,885	9	<,001

La hipótesis nula indica que los parámetros de ubicación (coeficientes de inclinación) son los mismos entre las categorías de respuesta.

a. Función de enlace: Logit.

Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
32.-	1	36	7,7%
Recomiendo a otras personas a que acudan a esta organización a recibir servicios como personas usuarias o beneficiarias.	2	36	7,7%
	3	94	20,0%
	4	112	23,8%
	5	192	40,9%
Válidos		470	100,0%
Perdidos		0	
Total		470	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	729,182			
Final	654,858	74,324	3	<,001

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	472,126	381	<,001
Desvianza	437,276	381	,024

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,146
Nagelkerke	,155
McFadden	,056

Función de enlace:
Logit.

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[@32.Recomiendo a otras personas aqueacudana esta organizac = 1]	-,527	,269	3,833	1	,050	-1,054	,001
	[@32.Recomiendo a otras personas aqueacudana esta organizac = 2]	,316	,251	1,590	1	,207	-,175	,808
	[@32.Recomiendo a otras personas aqueacudana esta organizac = 3]	1,537	,257	35,843	1	<,001	1,034	2,040
	[@32.Recomiendo a otras personas aqueacudana esta organizac = 4]	2,632	,276	91,084	1	<,001	2,092	3,173
Ubicación	@7.Meayudaatenerrecursos económicos suficientes	,119	,081	2,175	1	,140	-,039	,277
	@8.Meayudaabuscar y mantener un empleo	,261	,075	12,056	1	<,001	,114	,409
	@9.Meayudaamejorar mi estado físico	,276	,084	10,888	1	<,001	,112	,440

Función de enlace: Logit.

Prueba de líneas paralelas^a

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Hipótesis nula	654,858			
General	623,622 ^b	31,236 ^c	9	<,001

La hipótesis nula indica que los parámetros de ubicación (coeficientes de inclinación) son los mismos entre las categorías de respuesta.

a. Función de enlace: Logit.

b. El número máximo de iteraciones se ha excedido y el valor de log-verosimilitud y/o las estimaciones de parámetro no pueden converger.

c. El estadístico de chi-cuadrado se calcula basándose en el valor de log-verosimilitud de la última iteración del modelo general. La validez de la prueba es incierta.

Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
30.-Me ayuda a mejorar mi calidad de vida	4	1	33,3%
	5	2	66,7%
Válidos		3	100,0%
Perdidos		467	
Total		470	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	3,819			
Final	,000	3,819	2	,148

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,000	0	.
Desvianza	,000	0	.

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,720
Nagelkerke	1,000
McFadden	1,000

Función de enlace: Logit.

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[@30.Meayudaamejorararmicalidaddevida = 4]	163,328	,000	.	1	.	163,328	163,328
Ubicación	@10.Meayudaaprendernuevashabilidades	20,410	15641,595	,000	1	,999	-30636,553	30677,373
	@11.Meayudaaresolverconeficacialosproblemasquesemepresentan	20,410	16622,002	,000	1	,999	-32558,116	32598,936
	@12.Meayudaadesarrollarmitrabajodemanagermáscompetentyresponsab	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	@13.Meayudaamejorararmishabilidadesdecomunicación	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	@14.Meayudaapresarmis sentimientos	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	@15.Meayudaaresolvermis conflictos	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	@16.Meayudaatolerarmifrustración	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	@17.Meayudaaconocerme mejor	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	@18.Meayudaaconocermejoraotras personas	0 ^a	.	.	0	.	.	.
@19.Meayudaapedirayuda	0 ^a	.	.	0	.	.	.	

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Prueba de líneas paralelas^a

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Hipótesis nula	,000			
General	,000 ^b	,000	0	.000

La hipótesis nula indica que los parámetros de ubicación (coeficientes de inclinación) son los mismos entre las categorías de respuesta.

a. Función de enlace: Logit.

b. El valor de log-verosimilitud es prácticamente cero. Es posible que haya una separación completa en los datos. Las estimaciones de máxima verosimilitud no existen.

Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
31.-En términos generales, me encuentro satisfecha/o con los servicios que recibo de esta organización.	4	1	33,3%
	5	2	66,7%
Válidos		3	100,0%
Perdidos		467	
Total		470	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	3,819			
Final	,000	3,819	2	,148

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,000	0	.
Desviación	,000	0	.

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,720
Nagelkerke	1,000
McFadden	1,000

Función de enlace: Logit.

Estimaciones de parámetro	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [@31. Entérminos generales me encuentro satisfecho con los servicios que = 4]	163,328	,000	.	1	.	163,328	163,328
Ubicación @10. Me ayuda a aprender nuevas habilidades	20,410	15641,595	,000	1	,999	-30636,553	30677,373
@11. Me ayuda a resolver con eficacia los problemas que se me presentan	20,410	16622,002	,000	1	,999	-32558,116	32598,936
@12. Me ayuda a desarrollar mi trabajo de manera más competente y responsable	0 ^a	.	.	0	.	.	.
@13. Me ayuda a mejorar mi habilidad de comunicación	0 ^a	.	.	0	.	.	.
@14. Me ayuda a expresar mis sentimientos	0 ^a	.	.	0	.	.	.
@15. Me ayuda a resolver mis conflictos	0 ^a	.	.	0	.	.	.
@16. Me ayuda a tolerar mi frustración	0 ^a	.	.	0	.	.	.
@17. Me ayuda a conocerme mejor	0 ^a	.	.	0	.	.	.
@18. Me ayuda a conocerme mejor a otras personas	0 ^a	.	.	0	.	.	.
@19. Me ayuda a pedir ayuda	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Prueba de líneas paralelas^a

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Hipótesis nula	,000			
General	,000 ^b	,000	0	.000

La hipótesis nula indica que los parámetros de ubicación (coeficientes de inclinación) son los mismos entre las categorías de respuesta.

a. Función de enlace: Logit.

b. El valor de log-verosimilitud es prácticamente cero. Es posible que haya una separación completa en los datos. Las estimaciones de máxima verosimilitud no existen.

Advertencias

La variable dependiente sólo tiene un valor válido distinto. La probabilidad estimada para este valor siempre será 1, por lo tanto, no es necesario ajustar el modelo.

Resumen de procesamiento de casos

	N	Porcentaje marginal
32.- Recomiendo a otras personas a que acudan a esta organización a recibir servicios como personas usuarias o beneficiarias.	5	3
Válidos		3
Perdidos		467
Total		470

ANEXO 9

Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
30.-Me ayuda a mejorar mi calidad de vida	1	30	6,4%
	2	54	11,5%
	3	104	22,1%
	4	114	24,3%
	5	168	35,7%
Válidos		470	100,0%
Perdidos		0	
Total		470	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	632,166			
Final	313,141	319,026	2	<,001

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	284,250	94	<,001
Desvianza	169,295	94	<,001

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,493
Nagelkerke	,520
McFadden	,231

Función de enlace: Logit.

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[@30.Meayudaamejorararmicalidaddevida = 1]	1,779	,316	31,623	1	<,001	1,159	2,399
	[@30.Meayudaamejorararmicalidaddevida = 2]	3,515	,325	117,124	1	<,001	2,879	4,152
	[@30.Meayudaamejorararmicalidaddevida = 3]	5,374	,380	199,726	1	<,001	4,629	6,119
	[@30.Meayudaamejorararmicalidaddevida = 4]	7,025	,434	262,003	1	<,001	6,175	7,876
Ubicación	@20.Meayudaadefendermispropiasideasyopiniones	,769	,105	53,607	1	<,001	,563	,975
	@21.Meayudaatomardecisionessobre mipropiavidapersonal	,890	,110	66,029	1	<,001	,676	1,105

Función de enlace: Logit.

Prueba de líneas paralelas^a

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Hipótesis nula	313,141			
General	305,030	8,110	6	,230

La hipótesis nula indica que los parámetros de ubicación (coeficientes de inclinación) son los mismos entre las categorías de respuesta.

a. Función de enlace: Logit.

ANEXO 10**Resumen de procesamiento de casos**

		N	Porcentaje marginal
31.-En términos generales, me encuentro satisfecha/o con los servicios que recibo de esta organización.	1	26	5,5%
	2	37	7,9%
	3	112	23,8%
	4	120	25,5%
	5	175	37,2%
Válidos		470	100,0%
Perdidos		0	
Total		470	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	464,751			
Final	286,503	178,248	2	<,001

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	168,459	94	<,001
Desviación	140,866	94	,001

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,316
Nagelkerke	,335
McFadden	,134

Función de enlace:

Logit.

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[@31.Entérminosgeneralesmecnuestrasatisfechoconlosserviciosque = 1]	,402	,306	1,721	1	,190	-,199	1,002
	[@31.Entérminosgeneralesmecnuestrasatisfechoconlosserviciosque = 2]	1,553	,286	29,448	1	<,001	,992	2,113
	[@31.Entérminosgeneralesmecnuestrasatisfechoconlosserviciosque = 3]	3,276	,316	107,827	1	<,001	2,658	3,895
	[@31.Entérminosgeneralesmecnuestrasatisfechoconlosserviciosque = 4]	4,680	,352	177,265	1	<,001	3,991	5,369
Ubicación	@20.Meayudaadefendermispropiasideasyopiniones	,587	,101	33,502	1	<,001	,388	,786
	@21.Meayudaatomardecisionessobremipropiavidapersonal	,518	,103	25,048	1	<,001	,315	,721

Función de enlace: Logit.

Prueba de líneas paralelas^a

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Hipótesis nula	286,503			
General	280,558	5,946	6	,429

La hipótesis nula indica que los parámetros de ubicación (coeficientes de inclinación) son los mismos entre las categorías de respuesta.

a. Función de enlace: Logit.

ANEXO 11

32.-	1	36	7,7%
Recomiendo a otras personas a que acudan a esta organización a recibir servicios como personas usuarias o beneficiarias.	2	36	7,7%
	3	94	20,0%
	4	112	23,8%
	5	192	40,9%
Válidos		470	100,0%
Perdidos		0	
Total		470	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	435,702			
Final	286,183	149,519	2	<,001

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	146,310	94	<,001
Desvianza	126,350	94	,015

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,272
Nagelkerke	,289
McFadden	,112

Función de enlace:
Logit.

Estimaciones de parámetro		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[@32.Recomiendo a otras personas aqueacudana esta organizac = 1]	,523	,293	3,186	1	,074	-,051	1,097
	[@32.Recomiendo a otras personas aqueacudana esta organizac = 2]	1,442	,283	25,930	1	<,001	,887	1,997
	[@32.Recomiendo a otras personas aqueacudana esta organizac = 3]	2,806	,303	85,531	1	<,001	2,211	3,401
	[@32.Recomiendo a otras personas aqueacudana esta organizac = 4]	4,058	,333	148,585	1	<,001	3,405	4,710
Ubicación	@20.Meayudaadefendermispropiasideasyopiniones	,499	,100	24,794	1	<,001	,302	,695
	@21.Meayudaatomardecisionessobremipropiavidapersonal	,495	,103	23,094	1	<,001	,293	,696

Función de enlace: Logit.

Prueba de líneas paralelas^a

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Hipótesis nula	286,183			
General	283,427	2,757	6	,839

La hipótesis nula indica que los parámetros de ubicación (coeficientes de inclinación) son los mismos entre las categorías de respuesta.

a. Función de enlace: Logit.

ANEXO 12

Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
30.-Me ayuda a mejorar mi calidad de vida	1	30	6,4%
	2	54	11,5%
	3	104	22,1%
	4	114	24,3%
	5	168	35,7%
Válidos		470	100,0%
Perdidos		0	
Total		470	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	1114,819			
Final	801,201	313,618	4	<,001

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	999,001	780	<,001
Desvianza	656,769	780	,999

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,487
Nagelkerke	,514
McFadden	,227

Función de enlace: Logit.

Estimaciones de parámetro		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[@30.Meayudaamejorararmicalidaddevida = 1]	1,648	,311	28,126	1	<,001	1,039	2,256
	[@30.Meayudaamejorararmicalidaddevida = 2]	3,295	,316	108,617	1	<,001	2,675	3,914
	[@30.Meayudaamejorararmicalidaddevida = 3]	5,109	,365	195,551	1	<,001	4,393	5,825
	[@30.Meayudaamejorararmicalidaddevida = 4]	6,728	,419	257,944	1	<,001	5,907	7,549
Ubicación	@22.Memotivaainvolucrarmeactivamenteennuevasactividadesasociativ	,727	,096	57,143	1	<,001	,538	,915
	@23.Meayudaarecibirapoyodemifamilia	,253	,088	8,299	1	,004	,081	,425
	@24.Meayudaatenermásamigosas	,102	,090	1,272	1	,259	-,075	,278
	@25.Meayudaanoserrechazadaoodiscriminadaoporlosdemás	,583	,097	36,408	1	<,001	,393	,772

Función de enlace: Logit.

Prueba de líneas paralelas^a

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Hipótesis nula	801,201			
General	769,027	32,174	12	,001

La hipótesis nula indica que los parámetros de ubicación (coeficientes de inclinación) son los mismos entre las categorías de respuesta.

a. Función de enlace: Logit.

Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
31.-En términos generales, me encuentro satisfecha/o con los servicios que recibo de esta organización.	1	26	5,5%
	2	37	7,9%
	3	112	23,8%
	4	120	25,5%
	5	175	37,2%
Válidos		470	100,0%
Perdidos		0	
Total		470	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	970,074			
Final	836,930	133,144	4	<,001

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	844,405	780	,054
Desvianza	679,830	780	,996

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,247
Nagelkerke	,262
McFadden	,100

Función de enlace: Logit.

Estimaciones de parámetro		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[@31.Entérminos generales me encuentro satisfecho con los servicios que = 1]	-,219	,301	,527	1	,468	-,809	,372
	[@31.Entérminos generales me encuentro satisfecho con los servicios que = 2]	,862	,275	9,816	1	,002	,323	1,402
	[@31.Entérminos generales me encuentro satisfecho con los servicios que = 3]	2,455	,292	70,866	1	<,001	1,883	3,026
	[@31.Entérminos generales me encuentro satisfecho con los servicios que = 4]	3,755	,320	137,423	1	<,001	3,128	4,383
Ubicación	@22.Memotiva a involucrarme activamente en nuevas actividades asociativas	,278	,090	9,532	1	,002	,102	,455
	@23.Me ayuda a recibir apoyo de mi familia	,196	,085	5,243	1	,022	,028	,363
	@24.Me ayuda a tener más amigas/osas	-,074	,089	,693	1	,405	-,247	,100
	@25.Me ayuda a no ser rechazado o discriminado por los demás	,512	,094	29,524	1	<,001	,327	,697

Función de enlace: Logit.

Prueba de líneas paralelas^a

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Hipótesis nula	836,930			
General	811,355 ^b	25,576 ^c	12	,012

La hipótesis nula indica que los parámetros de ubicación (coeficientes de inclinación) son los mismos entre las categorías de respuesta.

a. Función de enlace: Logit.

b. El valor de log-verosimilitud no se puede aumentar más después del número máximo de subdivisión por pasos.

c. El estadístico de chi-cuadrado se calcula basándose en el valor de log-verosimilitud de la última iteración del modelo general. La validez de la prueba es incierta.

Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
32.-	1	36	7,7%
Recomiendo a otras personas a	2	36	7,7%
que acudan	3	94	20,0%
a esta organización a recibir	4	112	23,8%
servicios como personas	5	192	40,9%
usuarias o beneficiarias.			
Válidos		470	100,0%
Perdidos		0	
Total		470	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	958,146			
Final	837,082	121,064	4	<,001

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	790,659	780	,388
Desvianza	669,896	780	,998

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,227
Nagelkerke	,241
McFadden	,091

Función de enlace: Logit.

Estimaciones de parámetro		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[@32.Recomiendo a otras personas aqueacudana esta organizac = 1]	,068	,288	,056	1	,813	-,497	,633
	[@32.Recomiendo a otras personas aqueacudana esta organizac = 2]	,965	,275	12,342	1	<,001	,426	1,503
	[@32.Recomiendo a otras personas aqueacudana esta organizac = 3]	2,271	,288	62,220	1	<,001	1,707	2,835
	[@32.Recomiendo a otras personas aqueacudana esta organizac = 4]	3,447	,313	121,621	1	<,001	2,834	4,059
Ubicación	@22.Memotivaainvolucrarme activamenteennuevasactividadesasociativ	,213	,090	5,611	1	,018	,037	,389
	@23.Meayudaarecibirapoyodemifamilia	,258	,086	9,073	1	,003	,090	,426
	@24.Meayudaatenermásamigos	-,055	,088	,382	1	,536	-,228	,119
	@25.Meayudaanoserrechazadaodiscriminadaoporlosdemás	,463	,094	24,478	1	<,001	,280	,647

Función de enlace: Logit.

Prueba de líneas paralelas^a

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Hipótesis nula	837,082			
General	814,764	22,318	12	,034

La hipótesis nula indica que los parámetros de ubicación (coeficientes de inclinación) son los mismos entre las categorías de respuesta.

a. Función de enlace: Logit.

Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
30.-Me ayuda a mejorar mi calidad de vida	1	30	6,4%
	2	54	11,5%
	3	104	22,1%
	4	114	24,3%
	5	168	35,7%
Válidos		470	100,0%
Perdidos		0	
Total		470	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	1086,718			
Final	703,049	383,669	4	<,001

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	1240,392	616	<,001
Desvianza	568,825	616	,913

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,558
Nagelkerke	,589
McFadden	,278

Función de enlace:

Logit.

Estimaciones de parámetro		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[@30.Meayudaamejorararmicalidaddevida = 1]	2,628	,345	57,916	1	<,001	1,951	3,304
	[@30.Meayudaamejorararmicalidaddevida = 2]	4,454	,366	148,104	1	<,001	3,737	5,172
	[@30.Meayudaamejorararmicalidaddevida = 3]	6,500	,431	227,948	1	<,001	5,656	7,344
	[@30.Meayudaamejorararmicalidaddevida = 4]	8,346	,496	282,873	1	<,001	7,374	9,319
Ubicación	@26.Meayudaalahoradeconoceryreclamarmisderechosoprestacionesdese	,402	,117	11,902	1	<,001	,174	,631
	@27.Meayudasiendovozcomúnalahoradeexpresarmisnecesidadesyopinio	,256	,116	4,857	1	,028	,028	,484
	@28.Meayudaasertratadoconrespeto	,888	,118	56,254	1	<,001	,656	1,120
	@29.Meaprotegecontrasituacionesdeexplotaciónviolenciaabusos	,437	,105	17,226	1	<,001	,231	,644

Función de enlace: Logit.

Prueba de líneas paralelas^a

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Hipótesis nula	703,049			
General	692,928	10,121	12	,605

La hipótesis nula indica que los parámetros de ubicación (coeficientes de inclinación) son los mismos entre las categorías de respuesta.

a. Función de enlace: Logit.

ANEXO 14

Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
31.-En términos generales, me encuentro satisfecha/o con los servicios que recibo de esta organización.	1	26	5,5%
	2	37	7,9%
	3	112	23,8%
	4	120	25,5%
	5	175	37,2%
Válidos		470	100,0%
Perdidos		0	
Total		470	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	885,883			
Final	705,197	180,686	4	<,001

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	749,500	616	<,001
Desviación	558,047	616	,954

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,319
Nagelkerke	,339
McFadden	,136

Función de enlace: Logit.

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	g	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[@31.Entérminosgeneralesmeencuentrosatisfechaonlosserviciosque = 1]	,631	,318	3,936	1	,047	,008	1,254
	[@31.Entérminosgeneralesmeencuentrosatisfechaonlosserviciosque = 2]	1,798	,301	35,586	1	<,001	1,207	2,389
	[@31.Entérminosgeneralesmeencuentrosatisfechaonlosserviciosque = 3]	3,511	,332	111,993	1	<,001	2,861	4,161
	[@31.Entérminosgeneralesmeencuentrosatisfechaonlosserviciosque = 4]	4,911	,368	178,556	1	<,001	4,191	5,632
Ubicación	@26.Meayudaalahoradeconoceryreclamismiderechosoprestacionesdese	,295	,113	6,854	1	,009	,074	,517
	@27.Meayudasiendovozcomunalahoradeexpresarmisnecesidadesyopinio	,088	,113	,607	1	,436	-,133	,308
	@28.Meayudaasertratadoconrespeto	,424	,111	14,727	1	<,001	,208	,641
	@29.Me protegecontrasituacionesde explotaciónviolenciaoabusos	,353	,102	11,958	1	<,001	,153	,554

Función de enlace: Logit.

Prueba de líneas paralelas^a

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Hipótesis nula	705,197			
General	694,008 ^b	11,189 ^c	12	,513

La hipótesis nula indica que los parámetros de ubicación (coeficientes de inclinación) son los mismos entre las categorías de respuesta.

a. Función de enlace: Logit.

b. El valor de log-verosimilitud no se puede aumentar más después del número máximo de subdivisión por pasos.

c. El estadístico de chi-cuadrado se calcula basándose en el valor de log-verosimilitud de la última iteración del modelo general. La validez de la prueba es incierta.

ANEXO 15

Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
32.-	1	36	7,7%
Recomiendo a otras personas a que acudan a esta organización a recibir servicios como personas usuarias o beneficiarias.	2	36	7,7%
	3	94	20,0%
	4	112	23,8%
	5	192	40,9%
Válidos		470	100,0%
Perdidos		0	
Total		470	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	877,239			
Final	715,261	161,979	4	<,001

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	690,289	616	,020
Desvianza	555,390	616	,961

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,292
Nagelkerke	,309
McFadden	,121

Función de enlace:
Logit.

Estimaciones de parámetro		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[@32.Recomiendo a otras personas aqueacudana esta organizac = 1]	,863	,306	7,936	1	,005	,263	1,463
	[@32.Recomiendo a otras personas aqueacudana esta organizac = 2]	1,829	,301	37,012	1	<,001	1,240	2,419
	[@32.Recomiendo a otras personas aqueacudana esta organizac = 3]	3,223	,324	98,646	1	<,001	2,587	3,859
	[@32.Recomiendo a otras personas aqueacudana esta organizac = 4]	4,474	,355	159,156	1	<,001	3,779	5,170
Ubicación	@26.Meayudaalahoradeconoceryreclamismiderechosoprestacionesdese	,387	,113	11,672	1	<,001	,165	,608
	@27.Meayudasiendovozcomúnalahoradeexpresarmisnecesidadesyopinio	-,060	,113	,285	1	,594	-,282	,162
	@28.Meayudaasertratadoconrespeto	,350	,110	10,116	1	,001	,134	,566
	@29.Me protegecontrasituacionesde explotaciónviolenciaoabusos	,412	,102	16,229	1	<,001	,212	,613

Función de enlace: Logit.

Prueba de líneas paralelas^a

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Hipótesis nula	715,261			
General	695,046 ^b	20,215 ^c	12	,063

La hipótesis nula indica que los parámetros de ubicación (coeficientes de inclinación) son los mismos entre las categorías de respuesta.

a. Función de enlace: Logit.

b. El valor de log-verosimilitud no se puede aumentar más después del número máximo de subdivisión por pasos.

c. El estadístico de chi-cuadrado se calcula basándose en el valor de log-verosimilitud de la última iteración del modelo general. La validez de la prueba es incierta.