

INFORME DE RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO SAN JUAN DE DIOS DE VALLADOLID CON EL SERVICIO OCUPACIONAL. DATOS DEL AÑO 2025.

EQUIPO DE TRABAJO: Comisión de investigación y desarrollo S.J.D.

Noemí Silva

Marta Campos

Alberto Pascual

Hernán Alonso

OBJETIVOS

El objetivo principal de este trabajo ha sido establecer un seguimiento longitudinal en la observación de la satisfacción de los usuarios del Centro San Juan de Dios de Valladolid con el servicio ocupacional que ofrece el Centro tras las tomas de datos realizadas en años anteriores.

PARTICIPANTES

Se ha considerado adecuado que los participantes fueran una muestra de clientes de los talleres ocupacionales. Así pues, un total de 81 usuarios respondieron a la escala de satisfacción para el servicio ocupacional.

RECOGIDA DE DATOS / APLICACIÓN DE LAS ESCALAS

A la hora de aplicar las escalas de satisfacción, se consideraron las siguientes premisas:

1. Cada uno de los ítems se presentaría en formato entrevista, asegurándose la comprensión del mismo por parte del usuario que debía contestar.

2. En el caso de personas con mayores capacidades cognitivas y si el desarrollo de éstas así lo permitía, simplemente se les entregaría la encuesta y ellos mismos la completarían, poniéndose el entrevistador a disposición de la persona para aclarar cualquier duda.
3. En el caso de personas con mayores dificultades de procesamiento cognitivo, y si se sospechaba que, a pesar de los esfuerzos del entrevistador uno o varios ítems no eran comprendidos, o si, por cualquier otra razón quedaba alguna duda sobre las respuestas de los entrevistados, se acudiría al profesional de referencia del servicio valorado y se le solicitaría la información pertinente.
4. Se reservó un apartado denominado “observaciones” para que cada entrevistador hiciese las anotaciones que considerase oportunas.

Una vez recogida la información, se codificaron los datos en una tabla SPSS para su posterior análisis.

RESULTADOS

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO OCUPACIONAL

Resultados globales referidos a la satisfacción

Los resultados se presentan en las siguientes tablas:

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Media_satisf	81	3,40	5,00	4,6000	,45935
N válido (según lista)	81				

Los resultados sitúan el nivel de satisfacción global por encima del punto “bastante satisfecho”. Se realizó una prueba *t* para una muestra introduciendo un valor de contraste de 4, que se corresponde con el punto de “bastante satisfecho”. Se observó que había diferencias significativas con este punto ($p = .000$), situándose así pues la puntuación media significativamente por encima del punto 4. Seguidamente, una nueva prueba *t* en la que se introdujo como valor de contraste la puntuación 5, también arrojó un resultado significativo ($p = .000$) lo que indicaría necesariamente, que la

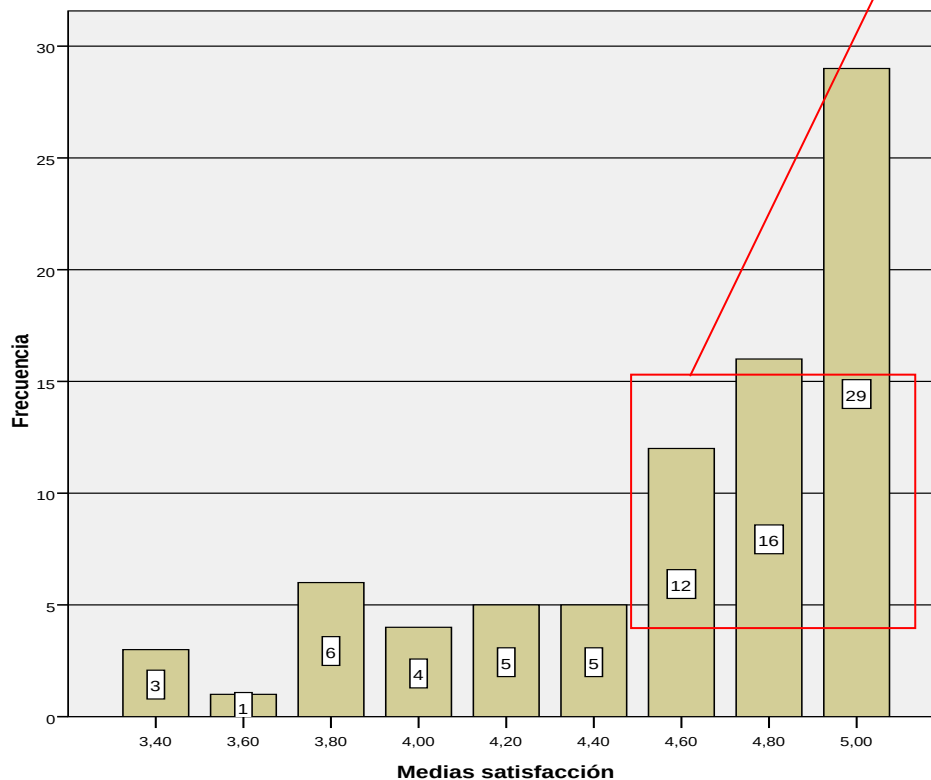
puntuación media observada se situaría entre un intervalo de 4 y 5 “bastante satisfecho” sin que se pueda identificar con ninguno de los dos puntos.

A continuación se realizó un análisis de frecuencias.

Media satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	3,40	3	3,7	3,7
	3,60	1	1,2	4,9
	3,80	6	7,4	12,3
	4,00	4	4,9	17,3
	4,20	5	6,2	23,5
	4,40	5	6,2	29,6
	4,60	12	14,8	44,4
	4,80	16	19,8	64,2
	5,00	29	35,8	100,0
	Total	81	100,0	

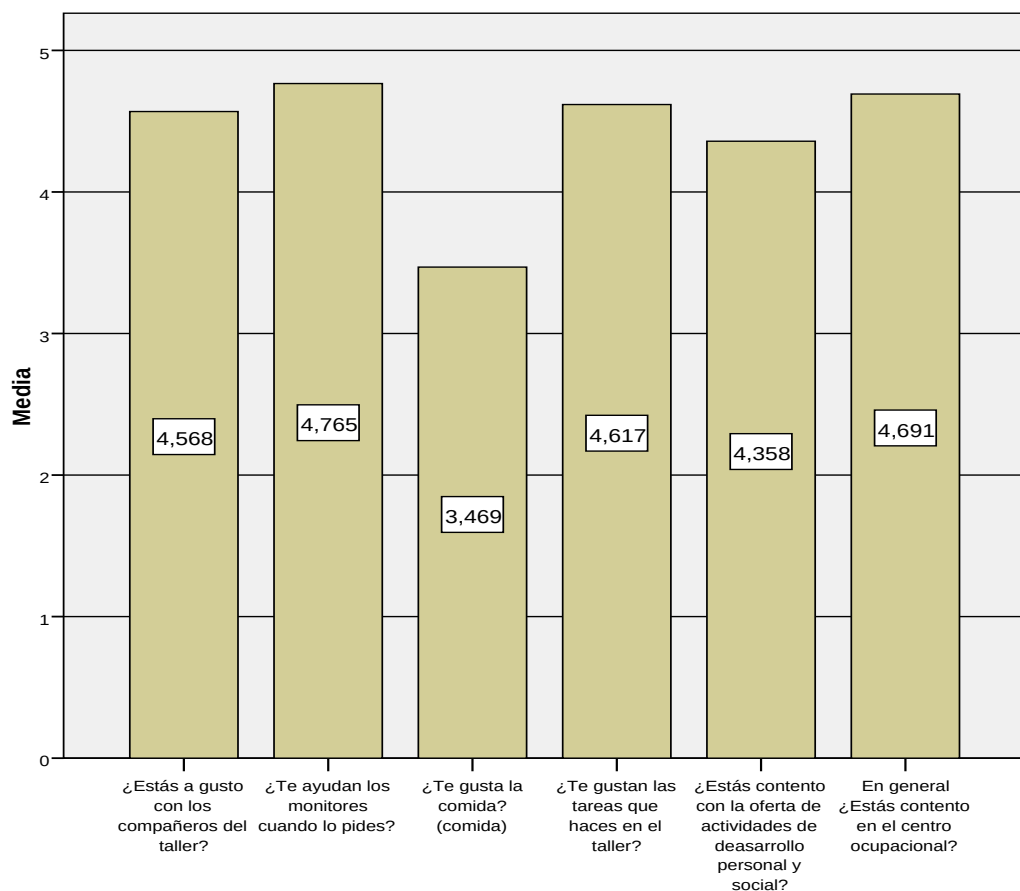
Como se puede apreciar, la mayor frecuencia de puntuaciones medias se situó en un intervalo entre 4,6 y 5 y ninguna puntuación media se situó por debajo del punto intermedio de la escala 3.



Un análisis de cada uno de los ítems por separado, mostró diferencias en cada uno de ellos, tal como se presenta a continuación.

Estadísticos descriptivos

	N	Mín	Máx	Media	D.T.
¿Estás a gusto con los compañeros del taller?	81	1	5	4,57	,790
¿Te ayudan los monitores cuando lo pides?	81	3	5	4,77	,554
¿Te gusta la comida? (comida)	81	1	5	3,47	1,324
¿Te gustan las tareas que haces en el taller?	81	3	5	4,62	,624
¿Estás contento con la oferta de actividades de desarrollo personal y social?	81	1	5	4,36	,991
En general ¿Estás contento en el centro ocupacional?	81	1	5	4,69	,701
N válido (según lista)	81				



Como se puede apreciar en la tabla y el gráfico superiores, todos los ítems presentan valores por encima del punto medio estimado de la escala 3 = “Satisfacción media”. El ítem 2 (que se refiere al apoyo de los profesionales) mostró la puntuación media más elevada (superior a “bastante satisfecho”).

Resultados referidos a la relación entre satisfacción y otras variables

A continuación se realizaron distintos análisis para ver si la satisfacción se relacionaba con otras variables. En primer lugar, se decidió observar si había diferencias

significativas en satisfacción en función del sexo de los participantes. Se realizó un ANOVA de un factor en el que se introdujo como variable independiente el sexo de los participantes y como variable dependiente las puntuaciones en satisfacción.

Descriptivos

Media satisfacción

	N	Media	Desviación típica	Mínimo	Máximo
Mujer	29	4,5931	,45820	3,40	5,00
Hombre	52	4,6038	,46440	3,40	5,00
Total	81	4,6000	,45935	3,40	5,00

ANOVA

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	,002	1	,002	,010	,920
Intra-grupos	16,878	79	,214		
Total	16,880	80			

Como se aprecia en los datos de las tablas superiores, la media de satisfacción de los hombres (4,60) fue similar, a la de las mujeres (4,59). El ANOVA indicó que las diferencias no eran estadísticamente significativas entre las puntuaciones de ambos grupos ($p = .920$).

Seguidamente se realizó un análisis de correlación para comprobar si había relación entre la satisfacción y la edad de los participantes. Los resultados se exponen a continuación.

Correlaciones

		Edad del participante
Media_satisf	Correlación de Pearson	,058
	Sig. (bilateral)	,659
	N	61

Tal como se muestra en la tabla superior, la correlación no fue estadísticamente significativa ($p = .659$), lo que parece indicar que, en general, la edad no parece relacionarse con el grado de satisfacción.

Resultados longitudinales de satisfacción.

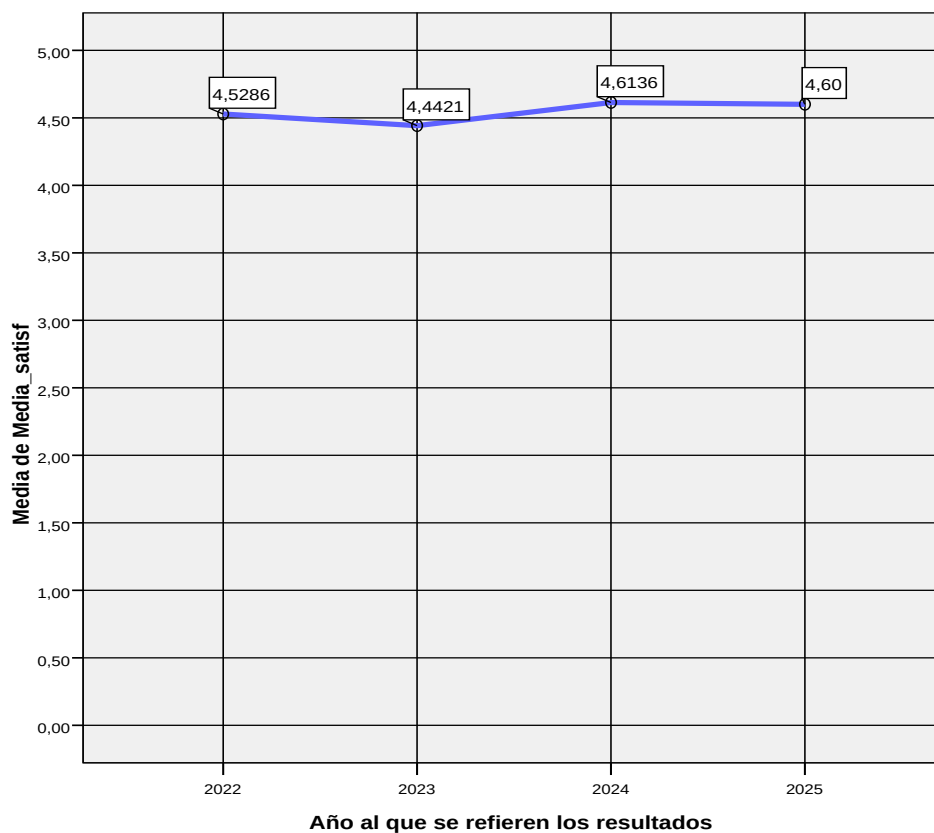
A continuación se presenta una comparación de los niveles globales de satisfacción de las dos tomas de datos que se han realizado hasta el momento (excluimos la toma de datos que se realizó para la valoración del instrumento).

Descriptivos: Medias de satisfacción por años

	N	Media	Desviación típica	Mínimo	Máximo
2022	56	4,5286	,43389	2,80	5,00
2023	57	4,4421	,66088	2,60	5,00
2024	59	4,6136	,55444	1,80	5,00
2025	81	4,6000	,45935	3,40	5,00
Total	253	4,5518	,52949	1,80	5,00

ANOVA

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	1,129	3	,376	1,348	,259
Intra-grupos	69,522	249	,279		
Total	70,652	252			



Como se puede apreciar en las tablas y gráfico superiores, y como indicaron las pruebas *post hoc* pertinentes, no se aprecian diferencias significativas en la satisfacción media observada en los años 2022, 2023 y 2024.

RESULTADOS DE AUTODETERMINACIÓN

Junto con los ítems de la escala de satisfacción, se añadió un ítem para valorar la percepción de cada persona de que su opinión era tomada en cuenta, y por lo tanto, hacer una estimación aproximada de su percepción de autodeterminación. Los resultados referidos a ese ítem se exponen a continuación. Los resultados, no obstante, deben considerarse solamente de forma orientativa, pues se trata de una estimación hecha a partir de un solo ítem.

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
¿Crees que tu opinión se tiene en cuenta?	81	2	5	4,38	,845
N válido (según lista)	81				

En la tabla superior, se presentan los resultados referidos al ítem sobre la autodeterminación “¿crees que tu opinión se tiene en cuenta?”, el cual no se computa en los cálculos sobre satisfacción general. Como se puede apreciar, la puntuación media (4,38) se situó entre el punto 4 (en este caso “frecuentemente”) y el punto 5 (siempre).