

UNIVERSIDAD DE OVIEDO

MÁSTER UNIVERSITARIO EN INTERVENCIÓN E INVESTIGACIÓN  
SOCIOEDUCATIVA

---

**Nivel de satisfacción de padres y  
voluntarios de un programa de ocio y  
tiempo libre con personas con  
Discapacidad Intelectual**

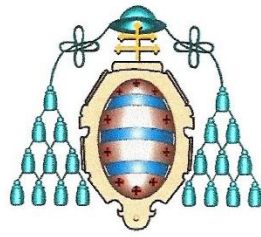
---

TRABAJO FIN DE MÁSTER

Laura Díaz Montoya

Tutor: Joaquín Burguera Condon

Junio de 2016



UNIVERSIDAD DE OVIEDO

MÁSTER UNIVERSITARIO EN INTERVENCIÓN E INVESTIGACIÓN  
SOCIOEDUCATIVA

---

**Nivel de satisfacción de padres y  
voluntarios de un programa de ocio y  
tiempo libre con personas con  
Discapacidad Intelectual**

---

TRABAJO FIN DE MÁSTER

Firma de la autora:

Firma del tutor:

Autora: Laura Díaz Montoya

Tutor: Joaquín Burguera Condon

Junio de 2016

# Contenido

INTRODUCCIÓN .....	4
1. MARCO TEÓRICO .....	6
1.1. El voluntariado.....	6
1.1.1. Conceptos clave .....	6
1.1.2. Definición de voluntariado y Plataforma de Voluntariado de España	7
1.1.3. Tipos de voluntariado .....	9
1.1.4. El Tercer Sector Social .....	11
1.1.5. Normativa sobre el Voluntariado.....	13
1.1.6. Voluntariado en España.....	16
1.1.7. Satisfacción en el voluntariado.....	18
1.2. La Discapacidad.....	20
1.2.1. Conceptos clave .....	20
1.2.2. Normativa sobre la discapacidad .....	21
1.2.3. Desarrollo social de personas con discapacidad .....	23
1.2.4. Voluntariado con personas con discapacidad .....	24
2. DESCRIPCIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN .....	25
2.1. Programa de la Asociación “Patos Salvajes”.....	26
A. Justificación del Programa .....	26
B. Desarrollo del programa.....	28
C. Recursos Materiales .....	30
D. Recursos Financieros.....	31
E. Temporalización de las actividades.....	31
3. MÉTODO .....	32
3.1. Objetivos.....	32
3.2. Población y muestra.....	33

3.3. Instrumentos de recogida de información.....	34
3.4. Procedimiento .....	36
4. RESULTADOS .....	37
4.1. Resultados obtenidos de los padres .....	37
4.1.1. Estudio descriptivo de padres y usuarios.....	37
4.1.2. Análisis de los ítems escalares.....	41
4.1.3. Análisis de cuestiones con respuesta abierta .....	44
4.1.4. Grupo de discusión de Padres .....	46
4.1.5. Resumen de la satisfacción de los padres .....	48
4.2. Resultados obtenidos de los voluntarios.....	49
4.2.1. Estudio descriptivo de los voluntarios .....	49
4.2.2. Análisis de los ítems escalares.....	52
4.2.3. Análisis de cuestiones con respuesta abierta .....	55
4.2.4. Grupo de discusión de voluntarios .....	57
4.2.5. Resumen de la satisfacción de voluntarios .....	59
CONCLUSIONES FINALES .....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	63
ANEXOS .....	67
Anexo 1. Cuestionario para los padres de los usuarios .....	67
Anexo 2. Cuestionario para los voluntarios.....	70

## INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo Fin de Máster Universitario (en adelante, TFM) de Intervención e Investigación Socioeducativa por la Universidad de Oviedo, en el curso académico 2015/2016, tiene como objetivo principal analizar el grado de satisfacción que alcanzan los padres y madres y los voluntarios que participan en el desarrollo de un programa de ocio y tiempo libre con personas con discapacidad realizado desde la Asociación "Patos Salvajes", destinado a personas de Oviedo y la zona central de Asturias.

La finalidad del estudio se centra en conocer si el papel que desempeñan los voluntarios supone un apoyo significativo para el buen desarrollo personal y social de los destinatarios del programa de ocio y tiempo libre, así como la satisfacción que tienen los padres de los usuarios con dicho programa.

Mi interés principal a la hora de realizar este Trabajo guarda relación con mi experiencia como voluntaria de la Asociación, y como tal, me preocupa disponer de información pertinente para poder evaluar el papel que desempeña el voluntariado en el desarrollo de acciones formativas diseñadas para la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad, las cuales, apenas disponen de recursos o programas con los que cubrir espacios y tiempos de ocio. Por ello, pretendo llevar a cabo un estudio que permita conocer si realmente la Asociación, a través de los voluntarios que participan en ese programa, cumple los objetivos establecidos.

Una de las dificultades principales a las que se enfrentan las personas con determinadas discapacidades, así lo afirman padres y madres, y se recoge en trabajos realizados por expertos (Ros, García Fernández y Méndez Carrillo, 2005; Schalock y Verdugo, 2010) se centra en el terreno de las relaciones personales y sociales con personas de su entorno.

Así, las personas con discapacidad, en muchas ocasiones no tienen un grupo de amigos de edades semejantes con quien compartir su tiempo de ocio. Es por eso que las asociaciones de esta índole les ayudan a entablar amistades con personas de su misma edad y con características similares, con quienes poder establecer un vínculo afectivo que les permita desarrollarse socialmente.

Este trabajo se ha dividido en cuatro grandes apartados, facilitando así su comprensión:

En el primer apartado, *Marco teórico*, se expone en qué consiste el voluntariado, a quién va dirigido, qué importancia tiene en la sociedad, etc., así como las características que presentan las personas con discapacidad y por qué es conveniente su participación en asociaciones que les ayuden a desarrollar sus habilidades sociales.

A continuación, en un segundo apartado, *Descripción y contextualización*, se explica el nacimiento de la Asociación “Patos Salvajes”, el contexto del centro educativo en el que aparece, y las características de los usuarios de la misma.

Después, en un tercer apartado, *Método*, se presentan los objetivos de la investigación realizada, la población que conforma la Asociación (padres y voluntarios) y la muestra de estudio, con el fin de conocer su grado de satisfacción con la misma, así como los instrumentos utilizados para la recogida de información y el procedimiento seguido.

En el cuarto y último apartado, *Resultados*, se analiza la información recogida según los diferentes métodos de investigación utilizados, y se exponen así los aspectos positivos más destacables, las limitaciones del estudio y del programa formativo analizado, y las propuestas de mejora en la Asociación, y del propio estudio, si así se cree conveniente.

# 1. MARCO TEÓRICO

Previamente, antes de comenzar con el estudio realizado, es conveniente enmarcar a nivel teórico los conceptos y contenidos esenciales para el entendimiento de la investigación que se ha llevado a cabo.

Por ello, en este primer apartado se pretende desarrollar de manera general qué se entiende por voluntariado, los tipos del mismo, la legislación pertinente, el voluntariado en nuestro país, etc., así como una explicación del ámbito de la discapacidad: conceptos clave, legislación y desarrollo social, finalizando con un subapartado más explícito, en el que se agrupan ambos términos, contemplando el voluntariado dirigido a personas con discapacidad.

## 1.1. El voluntariado

### 1.1.1. Conceptos clave

Antes de comenzar con el presente trabajo, es conveniente dejar claro el significado de algunos de los conceptos básicos que aparecerán en el mismo, y que son claves para poder comprender otros conceptos de mayor complejidad. Dichos conceptos son: “altruismo”, “emprendimiento social”, “exclusión social” y “participación”.

- **Altruismo:** El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (en adelante, RAE) define el altruismo como “diligencia en procurar el bien ajeno aun a costa del propio”. Es un tema que ha sido estudiado por muchos autores, relacionándolo con la naturaleza humana y la motivación de sus acciones, según el valor universal en todos los lugares de “preocuparse por los demás”, necesario para el funcionamiento de las sociedades. La diferencia se encuentra, principalmente, en las motivaciones o razones por las que una persona actúa de manera altruista (Rivera y Santos, 2015).  
Como señala Margolis (1982), “la clave del comportamiento altruista, esto es, la acción social realizada con sentido de responsabilidad social, está en reconocer que lo que hace bien a la sociedad también beneficia al individuo”.
- **Emprendimiento social (acción social):** La RAE define *emprendedor* como la “persona que acomete y comienza una obra, un negocio o un empeño, especialmente si encierran dificultad o peligro”. El término de emprendimiento social fue acuñado por primera vez por Drayton, quien lo utilizó para referirse como emprendedor social a la persona que tiene un deseo de cambio social duradero, sin pensar en el beneficio económico. Por ello es necesario que haya emprendedores en el ámbito social, para que la sociedad prospere (Drayton, como se citó en Martínez Domínguez, 2015).
- **Exclusión social:** La RAE establece que la exclusión es el rechazo o la negación de la posibilidad de algo, por lo que la exclusión social sería el “proceso mediante

el cual los individuos o grupos son total o parcialmente excluidos de una participación plena en la sociedad en la que viven” (European Foundation, 1995, p.4). Es un proceso que influye en el ámbito económico (debido, por ejemplo, a tener un salario insuficiente para sobrevivir), social (quiebra de las relaciones sociales, incapacidad de participación en actividades sociales, etc.) y/o político (carencia de participación en decisiones que intervienen en la vida, por ejemplo), de la vida de las personas. (Pérez de Armiño y Eizagirre, 2006).

- **Participación:** La RAE define *participar* como “tener una parte en una cosa o en la sociedad, o tocarle algo de ella”. Por ello, tiene un doble sentido: activo (*tomar parte*) y causativo (*hacer tomar parte*), completando así la acción de dar con la de recibir (Naval, 2003). Dado que la comunidad es la unión de quienes tienen algo en común, la participación y la comunidad estarían estrechamente ligadas, entendiendo la participación como cívica y social (Arbúes, Arthur, Kristjánsson y Naval, 2015).

Estos cuatro conceptos son claves para comprender qué es el voluntariado, puesto que deben ser analizados de manera conjunta, ya que, el voluntariado se caracteriza por la participación de un grupo de personas, para realizar una acción en beneficio de la sociedad, de manera altruista, evitando así la exclusión social.

### 1.1.2. Definición de voluntariado y Plataforma de Voluntariado de España

Las acciones de voluntariado están cada vez más presentes en la sociedad, y por ello ha ido apareciendo en los últimos años, nueva normativa que regula la definición y las características del voluntariado.

La Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado, en su Artículo 3, define el **voluntariado** como “el conjunto de actividades de interés general desarrolladas por personas físicas, siempre que reúnan los siguientes requisitos:

- a) Que tengan carácter solidario.
- b) Que su realización sea libre, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico y sea asumida voluntariamente.
- c) Que se lleven a cabo sin contraprestación económica o material, sin perjuicio del abono de los gastos reembolsables que el desempeño de la acción voluntaria ocasione a los voluntarios, de acuerdo con lo establecido en el artículo 12.2.d.: El régimen de gastos reembolsables que han de abonarse a los voluntarios, de conformidad con la acción voluntaria a desarrollar.
- d) Que se desarrollen a través de entidades de voluntariado con arreglo a programas concretos y dentro o fuera del territorio español.”

Según se presenta dicha definición, se puede entender como *actividades de interés general*, aquellas que contribuyen a la mejora de la calidad de vida de la sociedad en general, y de las personas en particular, así como a proteger y conservar el entorno.



Ante la búsqueda de una entidad cuya finalidad sea la coordinación y la difusión, tanto del voluntariado como de la acción solidaria en nuestro país, en el año 1986 se crea la Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España (PPVE), actualmente conocida como la **Plataforma del Voluntariado de España** (en adelante PVE), declarada de Utilidad Pública en 1997.

Se trata de una entidad privada de carácter estatal, reconocida legalmente y sin ánimo de lucro, compuesta por 78 organizaciones de voluntariado, las cuales engloban a más de 800 asociaciones de nuestro país. Dicha Plataforma ha sido creada mediante el Observatorio del Voluntariado, órgano de propuesta y toma de decisión por la Dirección General de Política Social.

Tal como establece la PVE en su Plan Estratégico 2010-2014, la misión de la misma es impulsar y promover la Acción Voluntaria organizada, consolidando y fortaleciendo a sus entidades, representando al voluntariado ante toda la sociedad.

De esta manera, entendemos por Acción voluntaria y por persona voluntaria lo siguiente:

La Acción Voluntaria organizada es aquella que se desarrolla dentro de una organización sin ánimo de lucro por personas físicas que, de manera altruista y solidaria, intervienen con las personas y la realidad social, frente a situaciones de vulneración, privación o falta de derechos u oportunidades para alcanzar una mejor calidad de vida y una mayor cohesión y justicia social como expresión de ciudadanía activa organizada. (PVE, 2013, p.17).

Una persona voluntaria de acción social es aquella que, sensibilizada por las causas de la exclusión social o por la situación de grupos de personas desfavorecidas, excluidas o marginadas en su comunidad, decide, de manera altruista y solidaria, participar junto con otras en diferentes proyectos de una organización de voluntariado, dedicando parte de su tiempo en beneficio de una acción enmarcada en proyectos concretos. (PVE, 2013, p.16).

La manera más sencilla para comprender de forma resumida en qué consiste el voluntariado es entendiéndolo como “el ejercicio libre, organizado y no remunerado, de solidaridad ciudadana, formándose y capacitándose adecuadamente” (Yubero y Larrañaga, 2002, p.29).

Coincidiendo con las aportaciones de Yubero y Larrañaga (2002) y la PVE (2013), el voluntariado se trata pues, de un ejercicio libre, al no presentarse como una obligación o deber personal o jurídico, pues son las propias personas quienes deciden ser voluntarios o no, así como el momento en el quieran dejar de serlo; es organizado, pues se enmarca en un proyecto o programa concreto promovido por una entidad pública o privada, con unos planes, objetivos y recursos establecidos en los que se basa su actividad; de solidaridad ciudadana, puesto que las personas voluntarias se preocupan por las necesidades ajenas, por el bienestar de la población, ya que es un labor de emprendimiento social; de formación adecuada, pues la buena voluntad debe ir

acompañada de una mínima preparación de las personas voluntarias para poder realizar su actividad según sus capacidades y el tipo de tarea a desarrollar.

### 1.1.3. Tipos de voluntariado

Varios han sido los intentos por establecer una tipología del voluntariado. En este apartado, tratamos de clasificarlo, dependiendo del ámbito de actuación en el que se participe.

Así, tanto la propia Ley 45/2015 de Voluntariado, en su Artículo 6, como la Plataforma del Voluntariado (2013), y otras Agencias para el Voluntariado y la Participación Social (como Bolunta en Vizcaya o la Fundación Monte Madrid, entre otras), establecen como principales ámbitos de actuación los siguientes:

- a) **Voluntariado social;** interviene con la realidad social de las personas, frente a situaciones de vulneración, privación o falta de derechos u oportunidades para alcanzar una mejor calidad de vida y justicia social.
  - Dentro de este ámbito, se puede incorporar el voluntario que actúa frente a la exclusión social y los colectivos desfavorecidos. Se trata del trabajo con grupos sociales con situación o riesgo de exclusión social. En este ámbito estarían las asociaciones y organizaciones de personas inmigrantes, minorías étnicas o personas refugiadas, pero también a la juventud, la mujer o la infancia, la tercera edad, las personas empobrecidas o en desempleo, las personas encarceladas, etc.
  
- b) **Voluntariado internacional** de cooperación para desarrollo (derechos humanos y pacifismo); está dirigido a la educación para el desarrollo como proceso de transformación, y en el desarrollo de la solidaridad local e internacional, y la acción humanitaria, en cualquier región del mundo que presente una situación de necesidad, sin perjuicio de las actividades realizadas en este ámbito por los cooperantes, que se regirán por el Real Decreto 519/2006, de 28 de abril, por el que se establece el Estatuto de los cooperantes. Las asociaciones que trabajan en este ámbito buscan la defensa de los derechos humanos y la paz, mediante la sensibilización y la denuncia de situaciones desfavorecidas.
  
- c) **Voluntariado medioambiental;** busca la protección del entorno, reduciendo el impacto negativo del ser humano sobre el medio ambiente, y valorando el patrimonio natural, las especies animales y vegetales, los ecosistemas y los recursos naturales. Son organizaciones que realizan acciones de protección y recuperación de la flora y fauna, la biodiversidad natural de los distintos hábitats, y del medio forestal, de conservación y mejora del agua y los elementos del medio hídrico, litoral, montañas y demás elementos del paisaje natural; de protección de los animales, así como todas aquellas acciones destinadas a la protección, conservación y mejora del medio ambiente. También persiguen la educación y sensibilización medioambiental de la población.

- d) **Voluntariado cultural**; persigue la promoción y defensa del derecho de acceso a la cultura de todas las personas, la protección de la identidad cultural, la conservación del patrimonio y la participación en la vida cultural de la comunidad.
- e) **Voluntariado educativo**; contribuye a la mejora de las posibilidades de llevar a cabo actividades extraescolares, como complemento de la asistencia a los centros educativos en horario escolar. Este tipo de actividades compensa las diferencias en el rendimiento académico que puedan existir entre el alumnado, ya sea por desigualdades sociales, económicas, o personales. En este ámbito estarían las asociaciones de padres y madres, así como aquellas que aportan apoyo escolar y actividades complementarias para el alumnado perteneciente a colectivos vulnerables (etnia gitana, inmigrantes, con escasos recursos económicos, etc.).
- f) **Voluntariado deportivo**; favorece y fomenta la relación comunitaria y social mediante el deporte, como añadido de las dimensiones propias del voluntariado. Es un ámbito en el que se desarrolla la inclusión social de los colectivos en riesgo de exclusión, como pueden ser las personas con discapacidad. El voluntariado favorece un mayor compromiso de las personas deportistas, para promover la educación e inclusión.
- g) **Voluntariado socio-sanitario**; abarca la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, la asistencia sanitaria, la rehabilitación y la atención social de toda la sociedad, y en especial, de los colectivos en situación o riesgo de exclusión social. Las entidades voluntarias dan apoyo físico, social y psicológico a las personas implicadas y a sus familias o entorno próximo, intentando mejorar la calidad de vida de las mismas. Dentro de este ámbito pueden incorporarse los dos siguientes:
- Consumo: mediante la promoción del consumo responsable.
  - Adicciones: a través del apoyo a personas con cualquier tipo de dependencia.
- h) **Voluntariado de ocio y tiempo libre**; es aquel que sensibiliza en los principios y valores de la acción voluntaria a través del desarrollo de actividades en el ámbito de la educación no formal, buscando el fomento del crecimiento y desarrollo, tanto personal como grupal, de manera integral, promoviendo el desarrollo de habilidades, competencias, aptitudes y actitudes en dichas personas, con el fin de favorecer la solidaridad y la inclusión. También persigue la participación ciudadana y la implicación social, impulsando la solidaridad. Tal como señalan Giraó Pyñeiro y Vega Sagredo (2009), en el caso de las personas con discapacidad, el ocio es uno de los ámbitos en los que presentan dificultades, ya que su participación en actividades y espacios de ocio suele ser la mínima, debido a las barreras físicas (arquitectónicas), de comunicación (inadaptación de soportes

informáticos, por ejemplo), personales (por sus características individuales), sociales (falta de integración), y/o de la propia familia, por la sobreprotección.

- i) **Voluntariado comunitario**; contribuye a la mejora de la comunidad, mediante la participación en la resolución de problemas, con poder de decisión e iniciativa, así como la búsqueda de la calidad de vida de los espacios en los que se desarrolla el voluntariado, consiguiendo de tal forma una sociedad más activa, comprometida y solidaria.
- j) **Voluntariado de protección civil**; se trata de las actividades relacionadas con la prevención de riesgos y la gestión de las emergencias, en las actuaciones que determine el Sistema Nacional de Protección Civil, protegiendo a los ciudadanos en los casos de grave riesgo, catástrofe, como medio eficaz de participación ciudadana en la respuesta social a estos fenómenos, según las normas aplicables.

Una vez analizados los diferentes tipos de voluntariado, cabe mencionar que el voluntariado que forma parte de la Asociación “Patos Salvajes” en la que se ha desarrollado el estudio posterior, es sobre todo un voluntariado de ocio y tiempo libre, puesto que busca el crecimiento y desarrollo personal de los usuarios que la conforman; al mismo tiempo, podría considerarse como un voluntariado de tipo social, ya que actúa en la realidad social de un colectivo, en este caso, las personas con discapacidad, como búsqueda de una mejora de su calidad de vida. A su vez, también supone un voluntariado comunitario, en cuanto a la búsqueda de una sociedad activa y comprometida con la inclusión de dicho colectivo.

En resumen, aunque el voluntariado se categorice dependiendo del ámbito en el que se participe, los diferentes tipos están muy ligados entre sí, y un mismo tipo de voluntariado puede abarcar diferentes ámbitos.

Las labores de voluntariado, como ya se ha expuesto anteriormente, son de carácter altruista, y como tales, no pueden ser adscritas ni al Sector Público ni al Privado, sino que se engloba dentro de un tercer Sector, de carácter social, tal como se explica en el siguiente subapartado

#### 1.1.4. El Tercer Sector Social

Los ciudadanos pueden cubrir sus necesidades, tanto individuales como colectivas, gracias a dos sectores que conforman la realidad social: el Sector Público y el Sector Privado.

El **Sector Público**, considerado el primer sector, se refiere a todo el ámbito que es gestionado por las instituciones que provienen del sistema representativo de la ciudadanía, es decir, ayuntamientos, diputaciones, gobiernos, Comunidad Europea, etc. Este sector se sostiene mediante los impuestos de los ciudadanos. El **Sector Privado**, considerado como el segundo sector, corresponde al ámbito dependiente de la iniciativa

particular y de los recursos individuales. En España, se refiere a la privacidad de determinados espacios, en el libre mercado (Bolunta, s.f., p.8).

No obstante, en ninguno de estos dos sectores la implicación de las personas en el ámbito social es suficiente. De manera paralela a dichos sectores, la sociedad ha ido construyendo una serie de relaciones en mayor o menor intensidad y organización, con la finalidad de lograr el cumplimiento de las demandas sociales a las que ni la Administración ni el mercado dan cobertura. Nos estamos refiriendo a las entidades sin ánimo de lucro, ya sean asociaciones, plataformas, organizaciones o fundaciones; agentes sociales que persiguen la solidaridad y la contestación sociopolítica. Constituyen el denominado “Tercer Sector” (Bolunta, s.f.), el cual, es también conocido como *Economía Social*, en la medida en que las organizaciones que lo integran pretenden alcanzar soluciones a problemas sociales con criterios de eficacia empresarial (Pedrosa Alquézar, 2001).

La Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, define el **Tercer Sector** del siguiente modo:

Organizaciones de carácter privado surgidas de la iniciativa ciudadana o social, bajo diferentes modalidades que responden a criterios de solidaridad, con fines de interés general y ausencia de ánimo de lucro, que impulsan el reconocimiento y el ejercicio de los derechos sociales.

Uno de los principios en los que se inspira dicha Ley 39/2006 dispone que el Tercer Sector debe participar en los servicios y prestaciones para la promoción de la autonomía personal y la atención a la situación de dependencia.

Jerez y Revilla Blanco (1997) señalan que el objetivo último que pretende alcanzar el Tercer Sector es la generación de servicios determinados a la comunidad, la integración social, y no la adquisición de beneficios económicos, como sucede con los sectores Público y Privado. Esto supone la creación de un espacio económico regido por leyes diferentes de las del mercado, como las de la actividad pública o del Estado.

Coincidiendo con Pedrosa Alquézar (2001), las principales funciones de dicho sector necesarias para la consecución del objetivo último citado anteriormente, son las siguientes:

- Actuar como agentes innovadores dada su flexibilidad en los enfoques de los problemas.
- La profundidad en los métodos utilizados y la libertad en la toma de decisiones con los que se han dado respuestas nuevas y originales a problemas difíciles.
- Prestar servicios para llegar donde no llegan los servicios públicos y complementar las labores de éstos donde existan pero sean insuficientes.
- Actuar como defensores de los intereses de la sociedad.
- Aspirar a una constante transformación social en beneficio de todos los ciudadanos.

- Preservar alguno de los valores de nuestra sociedad como la participación, el pluralismo, y la democracia, etc.
- Fomentar nuevos valores y nuevos principios.
- Mediar entre las instituciones de la vida privada y de la vida pública.

Pedrosa Alquézar (2001) afirma que para que todas estas funciones puedan llevarse a la práctica, se requiere de un apoyo por parte del Estado, en cuanto a la financiación, la utilización de locales con carácter público, etc. Dependiendo de la financiación pública supone un problema, pues, como señala Jerez y Revilla Blanco (1997), las entidades que conforman dicho Tercer Sector, están en situación de incertidumbre anual, pues la continuación de las entidades estriba en las subvenciones que reciban cada año, además de que supone una competencia entre las propias entidades, al tener que repartirse los escasos recursos de los que disponen. Ocasionalmente, también será necesaria la colaboración del Sector Privado, cuando las prestaciones requeridas no puedan ser asimiladas por el Sector Público.

Por consiguiente, puede afirmarse que debe existir una interrelación entre los tres sectores con el fin de alcanzar el mejor bienestar social posible.

Por otro lado, cabe destacar que las organizaciones que conforman el Tercer Sector no deben sustituir a las funciones propias de los dos primeros sectores, sino que debe ser un incremento del Estado de Bienestar, de la calidad de vida de la comunidad, despertando a su vez el interés de la misma por la acción social en diferentes ámbitos. (Gómez Olave y Mielgo Martínez, 1989).

Así, el voluntariado pretende intervenir para cubrir las necesidades existentes mediante diferentes asociaciones y organizaciones: de cooperación con países empobrecidos, ecologistas, feministas, de grupos afectados, de personas mayores, de padres y alumnos, de ocio y tiempo libre, etc. Dichas entidades reivindican la política social y la falta de prestaciones por parte del Estado y el Sector Privado, como búsqueda del desarrollo comunitario y la justicia social. (Bolunta, s.f.)

### 1.1.5. Normativa sobre el Voluntariado

Las acciones de voluntariado se han ido incrementando en las últimas décadas, y por ello, ha sido necesario incorporar una normativa que lo regule, tanto a nivel internacional, nacional e incluso autonómico. A escala internacional, el voluntariado se rige según la Recomendación nº89 de 21 de junio y el Comité de Coordinación de Voluntariado. A escala nacional, la propia Constitución Española, junto con el Plan Estratégico de la Plataforma del Voluntariado en España, y la normativa más actual, la Ley 45/2015, de 14 de diciembre, de Voluntariado. Y por último, a escala autonómica, del Principado de Asturias, el voluntariado se rige por Ley del Principado de Asturias 10/2001, de 12 de noviembre, del Voluntariado, y la Ley 9/2015, de 20 de marzo, de Servicios Sociales.

**A nivel internacional**, el Comité de Ministros del Consejo de Europa ha adoptado en el año 1985, la Recomendación nº89 de 21 de junio (en adelante, Rec. nº89), como búsqueda de una mayor unión entre los miembros que conforman Europa. Su finalidad es recomendar a los gobiernos de los Estados miembros que reconozcan y mejoren el papel y el trabajo de las personas voluntarias que se involucran en la acción social. Para ello, se establecen una serie de medidas de carácter general, dirigidas a las organizaciones de voluntarios, y otras a los propios voluntarios.

Además, el Comité de Coordinación de Voluntariado, conocido como *Volunteurope*, fundado cinco años antes de la Rec. nº89, nace con la finalidad de promover el voluntariado y la solidaridad en los países que conforman la Comunidad Europea.

*Volunteurope* ha desarrollado la *Carta Europea para los Voluntarios* en el año 2000, la cual ha sido adoptada libremente por las distintas organizaciones, en la que se establecen los principios en los que debe regirse una labor de voluntariado, incluyendo por qué es valioso el trabajo de los voluntarios, así como los derechos y las obligaciones de los mismos. Lo que intenta es fomentar la acción voluntaria en toda Europa.

Analizando la normativa **a nivel nacional** se observa que La Constitución Española de 1978 no recoge explícitamente el derecho de ser voluntario, aunque puede entenderse que está integrado en el derecho de todos los ciudadanos a participar en la vida política, económica, cultural y social (Artículo 9.2. de la Constitución). También en los distintos artículos en los que se menciona el compromiso de los poderes públicos con acciones en las que participan las personas voluntarias.

Por otro lado, también cabe mencionar el Plan Estratégico de la Plataforma del Voluntariado de España (2011-2014), proyecto fundado por la PVE en el 2011, considerado el Año Europeo del Voluntariado, y cuyas prioridades son las siguientes:

- Avanzar en la cohesión interna
- Aumentar la incidencia del voluntariado en la agenda política

El desarrollo de dicho Plan parte de identificar la situación de la PVE en el momento en el que se funda, es decir, en el año 2011, señalando la misión y los valores de la Plataforma, así como su visión de futuro para el año 2014. Para ello, se propusieron las dos prioridades estratégicas ya mencionadas, sobre las que trabajar esos cuatro años, estableciendo los objetivos, resultados esperados y líneas de actuación para cada una de ellas. Aunque ya hayan pasado dos años desde la fecha en la que preveía alcanzar dichas prioridades, aún no se ha publicado la evaluación de las acciones realizadas según lo establecido en el Plan.

Por otra parte, además de la normativa ya señalada, hace unos meses, nace en España una nueva Ley sobre el Voluntariado, la Ley 45/2015, de 14 de diciembre, de Voluntariado, como necesidad de una modificación veinte años después, de la anterior Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado, primera ley reguladora del voluntariado en

nuestro país, puesto que la acción voluntaria del siglo XXI es muy diferente a la de veinte años atrás, sobre todo en los ámbitos de actuación.

Así, en la actual Ley 45/2015, se desarrolla el concepto de voluntariado (definición, principios, ámbitos de actuación, y programas), los derechos y deberes de los voluntarios y las personas a quienes va dirigida la acción voluntaria; la regulación de las propias entidades, y su relación con las administraciones públicas (funciones y colaboración); y también el fomento y reconocimiento de la acción voluntaria en las diferentes instituciones o ámbitos: empresas, universidades, protección civil, Sistema Nacional de Salud en emergencias, etc.

A diferencia de la anterior Ley 6/1996, en la actual Ley 45/2015, se detallan todos los aspectos relacionados con el voluntariado de forma más detallada, además de incorporar un artículo sobre las personas destinatarias de la acción voluntaria, en el cual se establecen los derechos y deberes de las mismas, pues no solo se centra en las personas voluntarias, sino que también en los usuarios a quienes van dirigidas las acciones sociales.

**A nivel autonómico**, el Principado de Asturias se rige, desde hace quince años, por la Ley del Principado de Asturias 10/2001, de 12 de noviembre, del Voluntariado, con la que se pretende fomentar la participación ciudadana de manera altruista en cuestiones de voluntariado, así como asegurar la buena relación entre las entidades públicas y las organizaciones de voluntarios. Para ello, la Ley señala qué es el voluntariado, en qué ámbitos interviene (en el Artículo 2 de dicha Ley se afirma que es aplicable para todas las actividades de voluntariado que se desarrollen dentro del Principado de Asturias), los derechos y deberes tanto de voluntarios como de las propias entidades, así como las medidas de fomento que la comunidad autónoma debe establecer para promover la participación en acción social (mediante subvenciones y campañas de información que capten a nuevos voluntarios). También desarrolla qué es el Consejo del Voluntariado del Principado de Asturias (básicamente se crea para la promoción y protección del voluntariado), cuáles son sus funciones (informar de los proyectos, proponer prioridades en labores de voluntariado, analizar necesidades, etc.), y por quién está compuesto. Además, dicho Comité debe aprobar un Plan Regional del Voluntariado (explicado en la citada Ley 10/2001), para asegurar que se han cumplido los objetivos propuestos.

La Ley del Principado de Asturias 9/2015, de 20 de marzo, de Servicios Sociales, creada como la primera modificación de la Ley del Principado de Asturias 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales, asegura en su Artículo 41 sobre el Voluntariado, que “el Principado de Asturias promoverá y fomentará la participación solidaria y altruista de las ciudadanas y los ciudadanos en actuaciones de voluntariado a través de entidades de voluntariado públicas o privadas.”

Puesto que el presente TFM se centra en el voluntario con personas con discapacidad, es preciso mencionar la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de



la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, la cual lleva una década en vigor. Por ello, tras revisar dicha Ley 39/2006, en la exposición de motivos de la misma se afirma lo siguiente:

Es un hecho indudable que las entidades del tercer sector de acción social vienen participando desde hace años en la atención a las personas en situación de dependencia y apoyando el esfuerzo de las familias y de las corporaciones locales en este ámbito. Estas entidades constituyen una importante malla social que previene los riesgos de exclusión de las personas afectadas (Ley 39/2006).

Explícitamente, en su Artículo 16.4 sobre la Red de servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, se señala que los poderes públicos deben promover la colaboración solidaria de la sociedad con las personas en situación de dependencia, mediante la participación en organizaciones de voluntariado y demás entidades del tercer sector.

Aunque las acciones de voluntariado siempre han estado presentes, en las últimas décadas, estas han ido creciendo, de tal manera que actualmente se rigen por una normativa que asegura el cumplimiento de los aspectos que se requieren para ejercer acciones que contemplen la participación de personas voluntarias. Así, las entidades que formen parte del Tercer Sector Social, y que demanden labores de voluntariado, deberán ceñirse a dicha normativa, tanto estatal como autonómica, asegurando los derechos y deberes tanto de los órganos responsables, como de los voluntarios y los propios destinatarios de la labor social que se quiera desarrollar.

Asimismo, el voluntariado en los diferentes países no se desarrolla de la misma manera, pues hay países en los que un porcentaje muy reducido de la población realizan o han realizado acciones de voluntariado, y otros en los que la mayoría dedican parte de su tiempo libre a desarrollar acciones de tipo social. Por ello, en el siguiente subapartado se muestra cómo se encuentra actualmente el voluntariado en nuestro país.

#### **1.1.6. Voluntariado en España**

Analizando diferentes estudios sobre el número de personas de nuestro país que son voluntarias, puede observarse, en comparación con el conjunto de la Unión Europea, que España no es un país con mucha actividad de voluntariado, siendo un 18% de las personas voluntarias, según el Eurobarómetro Especial del año 2006, con respecto al 34% de media de personas participantes en acciones de voluntariado de la Unión Europea, aunque sea una cifra muy desigual entre los países que la forman.

Dos años más tarde, en 2008, el número de personas voluntarias en acción social en España tuvo un notable aumento, llegando a 800.000 voluntarios aproximadamente. (PVE, 2013).

En el año 2014 y en mayo del 2015, el Observatorio del Voluntariado de la Plataforma del Voluntariado de España (proyecto creado en el año 2007 cuyo objetivo es publicar datos cuantitativos y cualitativos sobre el voluntariado, así como liderar investigaciones para un análisis global del voluntariado), realizó dos nuevos estudios de los cuales se extrajeron los siguientes datos, entre otros (PVE, 2014; PVE, 2016):

- El 35,3% de la población española de más de 14 años colabora con una organización social (un 30,3% lo hace económicamente, y un 8,1% con tareas voluntarias).
- Predominan las mujeres (30% del total de mujeres españolas) como personas voluntarias ante los hombres (24% del total de hombres españoles), en una proporción de 6 mujeres por cada 4 hombres voluntarios.
- Las personas de más de 45 años son las que mayor colaboración realizan (55,1%), tanto económicamente como con tareas de voluntariado, porcentaje que ha aumentado en los dos últimos años, seguido de personas voluntarias entre 25 y 34 años de edad. Por su parte, el voluntariado más joven se ha visto reducido respecto al 2014. (PVE, 2016)
- Entre las personas más jóvenes, hay un mayor número de voluntarios que colaboren de forma activa, que de jóvenes que realicen aportaciones económicas.
- Las personas con una mayor disposición hacia la participación en voluntariado son aquellas que no tienen un papel principal en el ámbito familiar; es decir, los estudiantes y jóvenes. Sin embargo, las personas que se dedican a las labores del hogar o que tienen un estatus social muy por encima o por debajo de la media, no suelen tener intenciones de colaborar en acciones de voluntariado. (PVE, 2014)

Uno de los datos que conviene resaltar es que el número de voluntarios jóvenes menores de 25 años haya descendido, motivo suficiente para fomentar el voluntariado entre la juventud, con el fin de que el porcentaje del mismo aumente en los próximos años, pues, aunque a nivel general la población española colabore más económicamente que haciendo tareas sociales, sí que hay una mayor predisposición entre los jóvenes para realizar acciones sociales, mediante su participación en cualquiera de las numerosas entidades que necesiten o requieran de personas voluntarias. Las ayudas económicas suelen ser más reducidas entre los más jóvenes, ya que no disponen de ingresos propios que poder donar a dichas entidades, pero sí que pueden dedicar parte de su tiempo libre a ejecutar labores de voluntariado.

Por otro lado, en el estudio que realizó el Observatorio del Voluntariado de la PVE en el año 2014, se preguntó a las personas con las que se llevó a cabo el estudio, y que no eran voluntarias, los motivos por los que no colaboraban en acciones sociales. Las principales causas que afirmaron fueron las siguientes:

- Falta de tiempo (54,1%).
- Falta de información (12,1%).
- Impedimentos administrativos, requisitos, preparación, etc. (9%).
- Falta de ganas (15,9%) o de confianza (9,1%).

Con este análisis sobre las causas por las que las personas no son voluntarias, queda claro que para más de la mitad de la población el causante principal es la falta de tiempo, pero se debe tener en cuenta que el voluntariado, aunque requiere de cierto compromiso, no es necesario realizarlo todas las semanas, ya que hay muchas entidades voluntarias en las que los miembros que la forman pueden colaborar esporádicamente, en acciones sociales concretas que requieran de un mayor número de participantes ciudadanos.

### 1.1.7. Satisfacción en el voluntariado

Puesto que el estudio que nos concierne pretende analizar el nivel de satisfacción de los padres y voluntarios de la Asociación “Patos Salvajes”, cabe mencionar el motivo por el cual es necesario conocer la satisfacción de las personas voluntarias.

La participación en un programa de voluntariado está influenciada por diferentes elementos, como es el medio social y cultural en el que se encuentre ubicado (características de la población, participación comunitaria, problemas socioeconómicos, relación entre las personas, etc.), y es un aspecto que se debe tener en cuenta a la hora de formar parte de una asociación u organización. En las asociaciones, las personas realizan tareas de manera voluntaria con el fin de alcanzar una serie de objetivos que les interesa, ya sea por el hecho de ayudar a otras personas, o por sentirse más realizados consigo mismo. Autores como Béjar (2001) han hecho análisis sobre los perfiles de los voluntarios, obteniendo resultados relacionados con la orientación de las personas hacia el bien común, y la preocupación por los demás.

Se trata, por tanto, de una participación que se desarrolla basándose en tres aspectos, como señala “Plena Inclusión” (2010) (conocida antiguamente como “FEAPS”, Confederación Española de Organizaciones a Favor de las Personas con Discapacidad Intelectual o de Desarrollo):

- *La acción*: el motivo por el que las personas se unen para cambiar una realidad, en busca de una transformación social.
- *Las personas*: el conjunto de voluntarios que realizan la acción. Son ciudadanos que quieren hacer las cosas (están motivados, tienen ilusión y deseo de hacer algo), que saben participar (tienen un mínimo conocimiento de cómo deben actuar), y que pueden participar, es decir, que forman parte de una asociación u organización en la que poder llevar a cabo la acción voluntaria deseada.
- *La asociación y organización*: la entidad formada por todas las personas que tienen los mismos intereses y que pretenden colaborar para un mismo fin, con unos objetivos establecidos.

Uno de los aspectos de las labores de voluntariado que se debe tener presente, es si las personas voluntarias están satisfechas con su trabajo, puesto que esta cuestión determina que sigan siendo voluntarias en un futuro o no.

La satisfacción se puede definir como un conjunto de distintos aspectos, relacionados entre sí, algunos de los cuales serían los siguientes (Vecina Jiménez, Chacón Fuertes, y Sueiro Abas, 2009):

1. **Satisfacción de las motivaciones.** Al tratarse de la realización de actividades de manera altruista, no existe una compensación económica como refuerzo material, sino que lo que los voluntarios obtienen es una gratificación personal. Las asociaciones u organizaciones en las que los voluntarios participan deben conseguir ser, como afirma Plena Inclusión (2007), “entidades atractivas”, es decir, lugares en los que las personas sientan interés por participar, y estén motivadas para seguir desarrollando su trabajo altruista.
2. **Satisfacción organizacional.** Las tareas voluntarias se desarrollan en un contexto organizado, por lo que se debe evaluar la satisfacción de los voluntarios con la gestión de la asociación u organización en la que colaboren. Penner (2002) indica que la manera en la que los voluntarios son tratados por la entidad en la que colaboren tiene una mayor influencia en la satisfacción que otro tipo de variables como el interés altruista por los demás (Penner, 2002, p.464). Respecto a la satisfacción organizacional, cabe destacar que también influyen en la gratificación aspectos como la relación y comunicación entre los profesionales y los voluntarios, o la formación y la responsabilidad en las tareas a realizar. Las asociaciones deben establecer de forma clara los objetivos que pretende alcanzar, así como los niveles de participación de cada grupo de personas que forman parte de ella, es decir, voluntarios, personas a las que va dirigida la acción social, familiares de los mismos, etc.
3. **Satisfacción con las tareas.** En el ámbito de voluntariado, las tareas a realizar pueden ser muy diversas, y dependiendo del tipo de la misma puede llegar a reducir la satisfacción de los voluntarios, causando incluso el abandono de los mismos, sobre todo en los casos en los que no se percibe que haya una retroalimentación o feedback en las otras personas, en los usuarios a quienes va dirigido. Bennett, Ross y Sunderland (1996) aseguran que los voluntarios que se ven a sí mismos como eficaces en su actividad tienen un menor deseo de abandonar, generando perspectivas de autoeficacia, la cual está vinculada con la satisfacción.

Por otra parte, cabe destacar que las entidades en las que trabajan personas voluntarias deben ser escuelas de participación constante, desde la práctica del día a día, donde se fomente el trabajo en equipo, y la participación en diferentes tareas. (FEAPS, 2007). Debe haber buena comunicación y organización entre los miembros de dichas entidades, para que las labores a desarrollar sean lo más satisfactorias posibles, tanto para quienes las llevan a cabo, como para las personas a las que van dirigidas.

La evaluación de la satisfacción de las personas voluntarias es una tarea importante si se quiere conocer qué es lo que las lleva a realizar labores de voluntariado.

Como ya se ha expuesto, hay diferentes aspectos, relacionados entre sí, que en su conjunto intervienen en la gratificación de los voluntarios con su participación altruista en la sociedad, como es la propia gratificación personal, la buena comunicación con los miembros de las entidades en las que se colabore, y el interés por las tareas a realizar, entre otros.

## 1.2. La Discapacidad

A continuación, una vez expuesto todo lo referente al voluntariado, nos disponemos a enmarcar el ámbito de la discapacidad, puesto que el presente estudio se ha realizado en una Asociación cuyos destinatarios son personas con discapacidad intelectual, por lo que es imprescindible conocer una serie de conceptos clave, así como la normativa vigente y el desarrollo de dicho colectivo en el ámbito de las habilidades sociales, para, finalmente, encauzar las acciones de voluntariado con personas con discapacidad de forma explícita.

### 1.2.1. Conceptos clave

Alguno de los conceptos clave referentes a la discapacidad que es necesario conocer para el seguimiento del presente trabajo son los siguientes términos: “discapacidad”, “inclusión social”, “normalización”, “trastorno de Espectro Autista” y “trastorno del desarrollo”, los cuales se desarrollan a continuación:

- **Discapacidad:** El Real Decreto 1/2013, por el que se aprueba la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, define la discapacidad como la “situación que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias previsiblemente permanentes y cualquier tipo de barreras que limiten o impidan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

Es preciso mencionar que en los últimos años, la discapacidad se plantea desde una nueva noción por la cual ya no es considerada como un rasgo únicamente de la persona, sino que es una limitación basada en la interacción de la persona con su entorno; es decir, que la discapacidad no sólo depende de la propia persona, sino de los apoyos de los que se disponga en el medio, los cuales son determinantes para su calidad de vida. (Schallock, 2009)

- **Inclusión social:** una vez explicada la exclusión social, la inclusión social es un término cada vez más utilizado en lo referente a la discapacidad. Se refiere al principio por el cual la sociedad promueve una serie de valores orientados al bien común y a la cohesión social, asegurando así que todas las personas con discapacidad tengan las oportunidades y recursos necesarios para poder participar plenamente en la vida política, económica, social, educativa, laboral y cultural,

así como para disfrutar de unas condiciones de vida semejantes a las de las personas sin discapacidad. (Real Decreto 1/2013)

- **Normalización:** El Real Decreto 1/2013, define la normalización como el principio por el cual las personas con discapacidad deben llevar una vida en igualdad de condiciones, accediendo a los mismos lugares, ámbitos, bienes y servicios que se encuentran a disposición de cualquier otra persona, con o sin discapacidad.

La normalización se trata de una serie de actuaciones dirigidas al sistema de vida, es decir, a la propia persona con discapacidad y a la sociedad en la que habita. (Rubio, 2009)

- **Trastorno de Espectro Autista** (en adelante, TEA): El TEA, también denominado Autismo, está dentro de la categoría de Trastornos Generalizados del Desarrollo (en adelante, TGD), los cuales tienen distinto grado de afectación. El Autismo, de origen neurobiológico, es un trastorno del desarrollo que aparece en la infancia y se caracteriza por un conjunto de alteraciones en el desarrollo de diversas áreas y habilidades de la persona, sobre todo en las capacidades de interacción social, comunicación e imaginación. Muestran dificultades para relacionarse con otras personas, suelen tener comportamientos inflexibles e inadaptación a diferentes contextos de su día a día. El TEA tiene una prevalencia de 1 por cada 200 personas, y es tres veces más común en hombres que en mujeres. Una característica típica de las personas con Autismo es la presencia de ecolalias, repetición de sonidos o movimientos. (ADANSI, 2016).
- **Trastorno del desarrollo:** como señala la Organización Mundial de la Salud (en adelante OMS, 2016), los trastornos del desarrollo engloban la discapacidad intelectual y los TGD, entre los cuales se encuentran el Autismo y el Asperger. Suelen aparecer en la infancia y mantenerse en la edad adulta, provocando un retraso madurativo. La presencia de discapacidad intelectual se presenta como una alteración en las distintas áreas del desarrollo, como son las habilidades cognitivas y la conducta adaptativa en el día a día. Las personas con TGD pueden presentar, de forma comórbida, discapacidad intelectual, característica propia de las personas con Autismo.

### 1.2.2. Normativa sobre la discapacidad

Del mismo modo que sucede con el voluntariado, el ámbito de la discapacidad también se rige por una normativa, a nivel internacional, estatal y autonómico, que regula sobre todo los derechos y deberes de las personas con discapacidad, garantizando su inclusión en la sociedad.

Entre la normativa aplicable, destaca el Real Decreto 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, y el Plan de Acción de la Estrategia Española sobre Discapacidad (2014-2020).

En primer lugar, conviene destacar el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la **Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social**, el cual nace como necesidad de establecer los derechos de las personas con discapacidad, respaldando que son los poderes públicos quienes deben garantizar dichos derechos, según lo previsto en la Convención Internacional señalada a continuación. Se busca garantizar las condiciones de igualdad de oportunidades, no discriminación y acceso universal de las personas, independientemente de su discapacidad.

Se trata de un Real Decreto que reúne y aclara, en un único documento, las leyes que habían sido expuestas en años anteriores, como son: la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de las personas con discapacidad (conocida como la LISMI), la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (conocida como LIONDAU), y la Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Por otro lado, con anterioridad al Real Decreto, el 3 de mayo de 2008, se legaliza en España la **Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad** de la Organización de las Naciones Unidas (en adelante, ONU), formando parte del ordenamiento jurídico español.

Consta de diferentes artículos en los que se explican los derechos de las personas con discapacidad, que comprenden, entre otros, los derechos civiles y políticos, la accesibilidad, la participación y la inclusión, el derecho a la educación, la salud, el trabajo y el empleo, y la protección social.

Como reconoce la Convención (Naciones Unidas, 2006), la discapacidad es un concepto que evoluciona y que es el resultado de la interacción entre la deficiencia de una persona y los obstáculos, tales como las barreras físicas y/o las actitudes imperantes que impiden su participación en la sociedad.

Asimismo, como continuación del Plan de Acción sobre la Discapacidad de 2009-2012, desde el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad de nuestro país, se establece un nuevo **Plan de Acción de la Estrategia Española sobre Discapacidad**, durante el periodo 2014-2020. Dicho Plan se centra en cinco ejes de actuación principales: igualdad para todas las personas, empleo, educación, accesibilidad y dinamización de la economía.

Cada uno de los cinco pilares del Plan se presenta mediante un objetivo estratégico base, desarrollado a su vez en una serie de objetivos operantes, desde los cuales se establecen las actuaciones que se deben llevar a cabo en el periodo de seis años que abarca desde el pasado año 2014 hasta el 2020. Son actuaciones que contribuyen a la consecución de las metas generales propuestas en la Estrategia de la Unión Europea 2020 y en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, la cual se ha comentado con anterioridad.

En la normativa que ha sido mencionada se argumenta la importancia del desarrollo social de las personas con discapacidad, así como el derecho al disfrute de lugares públicos destinados al ocio y el tiempo libre. Así, asociaciones como en la que se centra el estudio, dan a este colectivo la oportunidad de realizar actividades de ocio, como un derecho de todas las personas, que además incrementa la calidad de vida de las mismas.

### 1.2.3. Desarrollo social de personas con discapacidad

Las personas pasan la mayor parte de su tiempo interaccionando con otras, pues se trata de una necesidad de relaciones interpersonales, ya que, como señala Cortini (2008) las relaciones sociales positivas suponen una de las mejores fuentes de satisfacción y de bienestar personal. Por ello, las habilidades de interacción social influyen significativamente en las relaciones que las personas tienen con su entorno y con el resto de la sociedad; en el caso de las personas con discapacidad, este aspecto es aún más notorio.

Según el Modelo de Calidad de Vida de Schalock y Verdugo (2007), la inclusión social (refiriéndose a ella como los roles y actividades comunitarias, el voluntariado, los apoyos sociales, etc.) es una de las dimensiones que definen la calidad de vida de una persona, al igual que el desarrollo personal, la autodeterminación, las relaciones interpersonales, los derechos, y el bienestar físico, emocional y material; entendiendo la calidad de vida como “un estado deseado de bienestar personal que es multidimensional, tiene propiedades éticas ligadas a la cultura, con componentes objetivos y subjetivos, y que se encuentra influenciada por factores personales y ambientales” (Schalock y Verdugo, 2007, p.2).

Como apunte, cabe recalcar que, observando las propuestas de mejora establecidas por Schalock y Verdugo (2007) en relación a la inclusión social, hay expertos que señalan la necesidad de apoyar el voluntariado por parte de las personas con discapacidad, lo que mejoraría en su inclusión social, al estar participando activamente en la sociedad. (Muñoz Llorente, Cuesta Jorquera, Cabezas Gómez y Zamarguilea Rivas; 2011)

Sin embargo, aun sabiendo que la inclusión social forma parte de la calidad de vida, una de las características más comunes de las personas con discapacidad intelectual es la dificultad para desarrollar las habilidades sociales, lo que repercute en todos los ámbitos de la vida de la persona, siendo susceptibles de tener un aislamiento o riesgo de



exclusión social, lo que empeoraría su calidad de vida. (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad; 2014).

Debido a las dificultades que estas personas presentan a la hora de entablar las relaciones sociales, diferentes autores han desarrollado programas para el entrenamiento de las habilidades sociales, basándose en los tres componentes siguientes que conforman dichas habilidades (Ros, García Fernández y Méndez Carrillo; 2005):

- a) Expresivos:
  - a. Verbales o contenido del habla
  - b. Paralingüísticos o aspectos de la voz (volumen, tono, fluidez)
  - c. No verbales (mirada, expresión facial, gestos de las manos, postura corporal, proximidad al interlocutor, etc.)
- b) Receptivos:
  - a. Atención prestada al interlocutor
  - b. Percepción de los elementos expresivos del interlocutor
  - c. Evaluación o valoración de las respuestas sociales del interlocutor
- c) Interactivos:
  - a. Duración de la respuesta o proporción de habla del sujeto e interlocutor
  - b. Turno alterante regulado por ciertas señales como el contacto ocular, las variaciones en la entonación, etc.

Las personas con discapacidad intelectual suelen tener dificultades en los tres componentes señalados, lo que complica las relaciones interpersonales, provocando un rechazo que en la mayoría de ocasiones no depende únicamente de dicha persona, la cual no dispone de las herramientas adecuadas para mantener una interacción con normalidad. Con programas específicos, como se ha indicado anteriormente, e incluso con entidades en las que se trabaje con personas con discapacidad (como es el caso del programa de estudio), las habilidades sociales pueden desarrollarse, traspasando la barrera de la comunicación, y mejorando así su bienestar.

#### 1.2.4. Voluntariado con personas con discapacidad

Una vez descritos los ámbitos del voluntariado y de la discapacidad en general, es hora de reunir ambos conceptos, centrándose en el voluntariado explícitamente con las personas con discapacidad.

La Asociación Americana de Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo (en adelante, AAIDD, por sus siglas en inglés) (como se citó en Navarrete Antola, 2015) establece que las alteraciones que presentan las personas no deben centrarse únicamente sobre la propia persona, sino sobre las demandas del entorno o del medio social en el que se desenvuelve, ya que no pueden ser resueltas por ellas mismas.

Como se ha comentado anteriormente, hay una demanda de la sociedad como búsqueda de la mejora de la inserción social de las personas con discapacidad. Por ello,

desde el Tercer Sector aparecen asociaciones y organizaciones en las que es necesaria la participación de voluntarios, con el fin de conseguir la plena inclusión de las personas con discapacidad en su entorno más próximo.

Coincidiendo con el Real Decreto 1/2013, de Voluntariado (Artículo 62), las administraciones públicas deben promover y fomentar el voluntariado para la constitución y el funcionamiento de entidades sin ánimo de lucro, destinadas a la atención de las personas con discapacidad, así como de sus familiares.

Por otro lado, dichas administraciones también deben fomentar el voluntariado entre las propias personas que presentan discapacidad, con el fin de favorecer su participación e integración en la sociedad. Cuando las personas con discapacidad realizan acciones de voluntariado, aumenta su inclusión social, al estar aportando su ayuda en la comunidad, lo que contribuye a la mejora de la calidad de vida (Muñoz Llorente et al., 2011).

## 2. DESCRIPCIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN

La investigación que se pretende explicar en el presente trabajo tiene la finalidad de conocer el nivel de satisfacción que tienen los miembros de la Asociación “Patos Salvajes”. Se trata de una Asociación de Oviedo y sus alrededores que, de manera altruista, persigue dar respuesta a las necesidades sociales que presentan los jóvenes con discapacidad intelectual.

Uno de los elementos a tener en cuenta para evaluar los programas de las entidades en las que está presente el voluntariado, es la satisfacción de las personas que lo integran.

Coincidiendo con García Pérez (2013) y Vecina Jiménez et al. (2009), cuando se quiere evaluar la satisfacción del voluntariado, no hay un consenso en las dimensiones que se deben evaluar, ni en el número y tipo de aspectos a utilizar, pero, sin embargo, los investigadores coinciden en la necesidad de evaluarla como un índice de calidad, no sólo del programa o proyecto específico del voluntariado, sino de aquellos donde intervienen los propios voluntarios, y como un beneficio para la propia entidad.

Además de evaluar el grado de satisfacción de los voluntarios, en esta investigación se ha decidido evaluar también la satisfacción de los padres de los destinatarios de la misma, con el fin de conocer si se están cumpliendo las expectativas que los padres tenían acerca de dicha Asociación, y de los programas que desarrolla y siguen sus hijos.

Por ello, se expone a continuación el Programa de la Asociación.

## 2.1. Programa de la Asociación “Patos Salvajes”

“Patos Salvajes” es una Asociación sin ánimo de lucro, que realiza actividades de ocio durante los fines de semana con jóvenes con discapacidad intelectual, apoyados por voluntarios igualmente jóvenes, intentando que, mediante el programa socioeducativo en el que se basa, la participación y colaboración sea netamente integradora para todos.

### A. Justificación del Programa

En este subapartado se pretende justificar el nacimiento de la Asociación, así como los objetivos, la finalidad y los destinatarios del programa.

Los padres y madres de los adolescentes y jóvenes con discapacidad se encuentran con que los fines de semana sus hijos desearían salir con sus amigos, como hacen las personas de su edad sin discapacidad, pero carecen de amigos estables y/o de la autonomía necesaria para poder hacerlo con seguridad.

Profundizando en las razones, es preciso resaltar que los padres se sienten impotentes ante el deseo de que sus hijos con discapacidad gocen de una vida plena que incluya tener amigos, enamorarse, desenamorarse, aprender, crecer, entender lo que significa dar, entender lo que significa cuidar a las personas que quieres, sentirte apreciado y parte de un grupo, etc.

Sus familiares y educadores intentan apoyarlos en todos los ámbitos de su vida, pero no pueden ser ese amigo de su misma edad o ese grupo de chicos donde sentir pertenencia y con los que desarrollar las habilidades sociales básicas para el desarrollo personal en momento de ocio.

La Asociación se centra en el ocio y el tiempo libre de las personas con discapacidad, fomentando las relaciones interpersonales, siendo éste uno de los ámbitos que conforman la calidad de vida de las personas, al igual que lo son el desarrollo personal, la inclusión social, y el bienestar emocional, entre otros.

Coincidiendo con Vega Fuente (2003), las personas con discapacidad tienen el mismo derecho que el resto de ciudadanos de disfrutar de actividades recreativas, lo que conlleva la utilización de restaurantes, cines, teatros, hoteles, bibliotecas, espacios deportivos, y demás lugares de recreo. La oportunidad de las personas de tener un tiempo de ocio, no solo se refiere al tiempo sin ocupación, sino que está relacionado con la satisfacción y la realización personal.

La Asociación Mundial de Ocio y Recreación (WLRA) establece que: “el ocio es un derecho humano básico, como la educación, el trabajo y la salud; nadie debería ser privado de ese derecho por razones de género, orientación sexual, edad, etnia, religión, creencia, nivel de salud, discapacidad o condición económica”.

Por todo ello, los **objetivos** del programa de la Asociación son los siguientes:

1. Dar a los jóvenes con discapacidad intelectual, la oportunidad de realizar actividades en grupo sin la ayuda de sus padres, permitiendo que conozcan y disfruten de la experiencia de pertenecer a un grupo de edad y aficiones similares, de desarrollar relaciones afectivas profundas de cariño y amistad, de pasar un buen rato y divertirse como cualquier otra persona, evitando el aislamiento y la soledad, objetivo que no podrían lograr únicamente por sí mismos.
2. Fomentar en los jóvenes el destinar parte de su tiempo libre en acciones que apoyen solidariamente a otros jóvenes que lo necesitan, teniendo a la vez la oportunidad de experimentar la enorme satisfacción y crecimiento personal que aporta el voluntariado.

Por otra parte, las personas que han fundado la Asociación, aseguran que la solidaridad es algo que hay que vivir para crecer como persona, y que muchos jóvenes no hacen voluntariado porque no se les fomenta el hacerlo, o al menos el conocer la experiencia. Y se refieren a jóvenes sin discapacidad intelectual, pues de hecho, en la Asociación hay varios voluntarios con discapacidad visual que colaboran regularmente en el programa.

Las **personas** a las que se dirige el programa son jóvenes con discapacidad intelectual que:

- a. Tengan entre 14 y 25 años (aunque puntualmente se han incorporado al grupo alguna persona de mayor edad, que debido a sus características individuales, encaja en el grupo de jóvenes de dicho rango de edad), sin distinción de sexo o extracción social.
- b. Necesiten de apoyo para desarrollar actividades avanzadas de la vida diaria (conocidas como las *AAVD*, implican actividades complejas relacionadas con la voluntad de integración comunitaria, como actividades lúdicas y relaciones sociales).
- c. Necesiten de apoyo para desarrollar actividades instrumentales de la vida diaria (conocidas como las *AIVD*, son las que permiten a la persona adaptarse a su entorno y mantener una independencia en la comunidad; incluyen actividades como: hablar por teléfono, comprar, cocinar, cuidar la casa, utilizar transportes, manejar el dinero, etc.).
- d. Con la madurez mínima necesaria para seguir instrucciones y respetar a los demás.

Además de los destinatarios, el programa requiere de la participación de jóvenes de entre 14 y 25 años, sin distinción alguna, que deseen colaborar como voluntarios en las actividades.

El programa fue iniciado en el año 2007 con un pequeño grupo de adolescentes con discapacidad intelectual, con el apoyo de un grupo de voluntarios, ambos alumnos de

un colegio concertado de Oviedo, debido a que las tres personas fundadoras de la Asociación son la madre de un chico con discapacidad que asistía en dicho año al colegio citado, y dos profesores de Educación Especial de dicho centro. Dichos fundadores siguen siendo actualmente los responsables de la entidad. A medida que han ido pasando los años, la Asociación ha ido creciendo de tal forma que hoy asisten usuarios y voluntarios de diversos centros educativos, asociaciones y otros.

Los programas que se desarrollan, los destinatarios y el número de personas que los siguen, son los siguientes:

- Programa de ocio y voluntariado 2007: 10 usuarios/beneficiarios, 3 voluntarios y 2 responsables de proyecto.
- Programa de ocio y voluntariado 2008: 12 usuarios/beneficiarios, 7 voluntarios y 3 responsables de proyecto.
- Programa de ocio y voluntariado 2009: 12 usuarios/beneficiarios, 8 voluntarios y 3 responsables de proyecto.
- Programa de ocio y voluntariado 2010: 18 usuarios/beneficiarios, 8 voluntarios y 2 responsables de proyecto.
- Programa de ocio y voluntariado 2011: 21 usuarios/beneficiarios, 15 voluntarios y 2 responsables de proyecto.
- Programa de ocio y voluntariado 2012: 33 usuarios/beneficiarios, 22 voluntarios y 2 responsables de proyecto.
- Programa de ocio y voluntariado 2013 a 2016: 37 usuarios/beneficiarios, 25 voluntarios y 2 responsables de proyecto.

En síntesis, el programa pretende dar a los jóvenes con discapacidad intelectual la oportunidad de desarrollar actividades de ocio a la vez que establecen relaciones sociales con personas de su misma edad. Al mismo tiempo, fomenta la participación de jóvenes voluntarios en una labor social durante su tiempo libre, permitiendo que ellos también se sientan gratificados ayudando a los demás.

## B. Desarrollo del programa

El programa se desarrolla siguiendo un esquema que incluye: el objetivo general y específicos, las características de las actividades a realizar, la temporalización de las mismas y la metodología utilizada.

El **objetivo general** es que los usuarios vivan experiencias que están al alcance de la mayoría de las personas, pero que para ellos no son tan accesibles, debido sobre todo a su discapacidad, así que una de las bases es llevar a cabo actividades de ocio comunes y corrientes, como por ejemplo, quedar con los amigos para ir al cine, jugar al fútbol, merendar, hacer una excursión, etc.

Los **objetivos específicos** se centran en fomentar la tolerancia y la empatía, entendiendo que no todas las personas tienen las mismas capacidades, pero que todas son iguales de importantes, y hay que respetar dichas diferencias; por ejemplo, esperando todos pacientemente a escuchar lo que comenta alguien del grupo que hable muy lento (puesto que muchos usuarios presentan dificultades del lenguaje). El apoyo mutuo también fortalece la satisfacción personal, como que un usuario con discapacidad intelectual sea el guía de una chica con ceguera.

Además, se trabaja al máximo posible la autodeterminación e independencia personal, por ejemplo, si van a merendar, cada uno elige lo que desea tomar, espera su turno, lo pide y lo paga, aunque sea con ayuda; decide con quién sentarse en la mesa y con quién conversar, o simplemente con quién estar, evitando que se formen pequeños grupos, con el fin de que todos los usuarios se relacionen entre sí. Otro ejemplo sería que los usuarios no necesitan pedir permiso para ir al baño, pero sí se les pide que informen a dónde van, al igual que al terminar las actividades, pues muchos de los usuarios regresan solos a sus hogares, y deben avisar cuando se marchan.

Las **actividades** tienen un componente colaborativo, pues son consideradas como una salida entre amigos, así que se toma la opinión del grupo para decidir detalles como dónde comer o la película que van a ver. Los responsables de la Asociación y los voluntarios cuidan que la forma de dar instrucciones sea como plantear una idea, que el tono de voz sea con el que dirigirse a un amigo, no a un alumno, es decir, que en la relación entre los integrantes de la misma no se establezca una jerarquía de poder, aunque sí que sean los responsables quienes dirigen al grupo completo.

Es totalmente determinante que dichas actividades sean lúdicas, evitando la sensación de estar haciendo una terapia clínica, aunque se trabaje con contenidos específicos como el manejo del dinero.

También se considera prioritario que la actividad del día implique el mayor número de actividades instrumentales como sea posible, ya que son aquellas tareas que es necesario saber realizar para llevar una vida lo más autónoma posible. Una de dichas actividades sería el uso del transporte público, en lugar de que sean los padres quienes los lleven en coche, entre otras. La mayoría de los usuarios viven en Oviedo, y cuando la actividad se realiza en Gijón, por ejemplo, los miembros de la Asociación (responsables, usuarios y voluntarios) se reúnen en la estación de autobús o de tren para que los usuarios aprendan a coger el transporte público, en vez de reunirse en Gijón, yendo cada uno de manera independiente.

Para definir el **tipo de actividades** a desarrollar, se va escalando en base al entrenamiento y a la experiencia que se va adquiriendo con el paso del tiempo, conociendo más profundamente las dificultades y capacidades de cada uno de los usuarios. Es decir, cuando se inició el proyecto, todas las actividades se hacían en las instalaciones del propio colegio ya citado, y se trabajaba de forma exhaustiva la seguridad, la organización, el seguimiento de instrucciones, etc. Actualmente la mayoría

de las actividades se realizan fuera del mismo, aunque se siguen desarrollando talleres y muchas actividades deportivas en el centro educativo.

También se incluyen salidas relativas a la música y el teatro, pues se consideran actividades divertidas que aportan cultura y apertura a nuevas experiencias.

Las actividades se realizan los fines de semana, usualmente los sábados, en periodo escolar, es decir, desde septiembre hasta junio. Para la coordinación y seguridad en las mismas, siempre están presentes dos de las personas responsables del grupo.

En el **diseño metodológico** se le otorga un peso muy importante a la convivencia, por lo que las actividades que implican una mayor interrelación tienen prioridad sobre otras; por ejemplo, un guateque tiene prioridad sobre ir al cine.

En relación a la metodología, los responsables de la Asociación realizan reuniones con los voluntarios para otorgarles información sobre los perfiles de los usuarios, definir estrategias y responsabilidades de cada persona en equipo, así como sugerir y planear nuevas actividades. Dichos responsables trabajan con el objetivo de que en cada actividad su rol sea más de coordinador del grupo, y menos de eje central, dejando que la convivencia entre voluntarios y usuarios sea la que se rija en las actividades.

A su vez, los responsables insisten en el reconocimiento personal y social de la labor que realizan los voluntarios, concienciándoles en la importancia de su apoyo, ya que sin él no sería posible llevar a cabo la mayoría de las actividades. Para una persona joven, muchas veces es todo un descubrimiento verse tan útil y valioso, pues se trata de un elemento importante para su autodeterminación.

Puesto que no hay un sistema definido para la evaluación del programa en cada uno de los años en los que se desarrolla, más allá que las reuniones realizadas al finalizar el curso escolar (en el mes de junio), en las que los voluntarios y responsables del programa ponen en común los aspectos a destacar y las vivencias experimentadas, el trabajo que se presenta se ha centrado en plantear, partiendo del análisis del nivel de satisfacción de padres y voluntarios, un estudio que permita a la entidad que desarrolla el programa objeto de estudio, disponer de información pertinente para la introducción de los cambios precisos para la mejora de la calidad del programa.

### C. Recursos Materiales

La Asociación no dispone de locales o instalaciones propias, puesto que las actividades se realizan en distintos recintos, prestados como resultado de negociaciones realizadas por la administración del proyecto, como son las instalaciones del centro educativo en el que comenzó.

Ocasionalmente también dispone de espacios de trabajo en el Centro Social Santullano de Oviedo, sede pública de la ciudad de un gran número de asociaciones de distinta índole.

Muchas actividades se llevan a cabo en sitios públicos por ser de carácter lúdico y de ocio. Dentro de las mismas se contemplan talleres y actividades deportivas. Se utilizan materiales propios para cada actividad, tan variados como balones, pinturas, enseres de cocina, materiales para manualidades, etc.

Para la planeación de las actividades y establecer contacto con los usuarios, la Asociación tiene como herramienta básica una página web ([www.lospatossalvajes.org](http://www.lospatossalvajes.org)), cuentas en las redes sociales de Facebook y Twitter, además del contacto con las familias y voluntarios mediante correo electrónico y mensajes de texto.

#### D. Recursos Financieros

Como ya se ha comentado, se trata de una Asociación sin ánimo de lucro, pero siempre es necesario disponer de medios económicos para poder llevar a cabo el proyecto. Dichos medios provienen de:

- Aportaciones de los socios.
- Aportaciones de los usuarios/beneficiarios.
- Donaciones esporádicas de amigos y/o familiares de los socios, usuarios y voluntarios.
- Actividades que nos generan algunos recursos: venta de lotería de navidad y productos de la asociación (camisetas, sudaderas, mochilas, pulseras, etc.). En los tres últimos años se ha hecho, además, un rastrillo solidario y un torneo de golf, que posiblemente se siga repitiendo en los próximos años, pero depende de las donaciones en productos que se puedan conseguir.
- Ayudas del Excmo. Ayuntamiento de Oviedo y de la ayuda a entidades por parte de Cajastur.

#### E. Temporalización de las actividades

Las actividades se llevan a cabo los sábados, con una duración aproximada de tres o cuatro horas, salvo un viaje que se realiza anualmente, el cual tiene una duración de un fin de semana completo: viernes, sábado y domingo.

Desde el año 2014, además de las actividades de los fines de semana, se ha añadido una actividad adicional: clases de baile, un día a la semana, en el Centro Social Santullano. Es una actividad gratuita, dirigida por una chica voluntaria de la Asociación.

El objetivo del programa es el ocio y el ejercicio del voluntariado, por lo que se aprovechan al máximo los recursos de la ciudad para el conocimiento y disfrute de la misma: Centro Social Santullano, bibliotecas, Parque de Invierno, Campo San Francisco,



Plaza de la Escandalera, Casco Antiguo de la ciudad, etc., aprovechando los eventos o actividades que puedan surgir en la ciudad.

Los talleres de manualidades o cocina, y las actividades deportivas se llevan a cabo en las instalaciones del Colegio, como se ha mencionado. Cuando el clima lo permite, se hacen, además, excursiones fuera de la ciudad, a la playa y al monte. Y una vez al año, se organiza un viaje a Madrid o a un albergue en León, al que asisten la mayoría de usuarios, pues supone una experiencia única con su grupo de amigos.

En la siguiente tabla se recoge la información de forma esquemática:

<b>TAREAS</b>	<b>TEMPORALIZACIÓN</b>	<b>LUGAR</b>
Actividades y talleres en general	Cada sábado de septiembre a junio	Instalaciones del Colegio o donde sea oportuno
Clase de baile	Cada miércoles de septiembre a junio	Centro Social de Santullano (Oviedo)
Excursión	Un fin de semana completo al año	Albergue en León o Madrid, alternando anualmente

*Tabla 1. Tipo de actividades, temporalización y lugar*

### 3. MÉTODO

Una vez presentados el marco teórico, así como la descripción y contextualización de la investigación abordada en el presente TFM, se exponen a continuación los objetivos, la población y la muestra, los instrumentos de recogida de la información y los procedimientos utilizados.

Este estudio está basado en una investigación evaluativa, en la que, a través de cuestionarios y grupos de discusión se pretende recoger la información necesaria para evaluar el nivel de satisfacción de padres y voluntarios de la Asociación en la que nos centramos.

#### 3.1. Objetivos

El principal objetivo de la investigación es conocer, describir y analizar el grado de satisfacción de los integrantes de la Asociación “Patos Salvajes”, a partir de la percepción y los puntos de vista que tienen los familiares y los voluntarios de la misma.

Este objetivo se concreta en los objetivos específicos que se enuncian a continuación:

- Analizar el grado de satisfacción de los padres y madres de los usuarios y de los voluntarios con la variedad, la organización y el horario de las actividades del programa.
- Conocer la opinión de los padres acerca del fomento, a partir de las acciones de la Asociación, en materia de autonomía y desarrollo personal de sus hijos.
- Conocer el nivel de identificación de los voluntarios respecto a la coordinación y comunicación con los miembros de la entidad, así como la adecuación de las funciones y tareas que realizan.
- Identificar las mejoras a introducir en el programa de la Asociación a partir de la información obtenida.

Estos objetivos tienen como finalidad la mejora del programa socioeducativo desarrollado por una entidad social dedicada al desarrollo en el ámbito social de personas con discapacidad intelectual.

## 3.2. Población y muestra

La población de estudio invitada a participar está formada por el conjunto de familiares (padres y madres) y voluntarios de la Asociación. Para ello, se ha seleccionado un muestreo intencional de los padres, ya que el número es bastante amplio, y las respuestas obtenidas a la hora de realizar la investigación no son tan elevadas como se hubiera querido.

Del total de las 25 familias de los usuarios que conforman la Asociación en la actualidad, se ha dispuesto de información procedente de 16 familias (el64%), de las cuales, cinco de ellas han contestado al cuestionario, padre y madre de forma independiente, por lo que el número de respuestas obtenidas ha sido de un total de 21.

El grupo de discusión propuesto a los padres, se ha llevado a cabo con 6 madres, como muestra del conjunto de familiares.

En el caso de los voluntarios, la muestra establecida mediante el cuestionario la compone el 82,6% del total, pues de 23 voluntarios que colaboran en la Asociación, se han podido analizar las respuestas de 19 de ellos.

Con las personas voluntarias se han realizado dos grupos de discusión, en dos días diferentes, en grupos de 3 y 4 voluntarios.

Para la investigación no se han tenido en cuenta las opiniones de los propios destinatarios de la misma, ya que, como ya se ha comentado, son personas, la mayoría con discapacidad intelectual, con capacidades muy diferentes, y que no podrían ser

evaluables de forma homogénea. Muchos de ellos presentan dificultades en la comunicación que les impediría responder a una serie de ítems que permitieran llevar a cabo el estudio.

### 3.3. Instrumentos de recogida de información

La recogida de datos permite abordar un trabajo de manera ordenada para sintetizar una realidad compleja (Sánchez Palomino y Pérez García, 2013), así como obtener la información pertinente para lograr los objetivos planteados en el trabajo.

La estrategia para la recogida de información ha supuesto recurrir a una técnica de encuesta como es un cuestionario, entendido como una herramienta que permite al investigados plantear un conjunto de preguntas para obtener información estructurada de un grupo de sujetos (Meneses y Rodríguez, 2016, p.9); y los grupos de discusión, entendidos como una técnica no directiva que cuya finalidad es realizar un discurso por parte de un grupo de sujetos, en un tiempo limitado, con el fin de debatir sobre tema propuesto por el investigador (Gil Flores, 1992, p.53), como herramienta que permite recabar más información de forma detallada. Ambas estrategias han facilitado la información que ha permitido el análisis, tanto cuantitativo como cualitativo de los datos obtenidos.

Por un lado, se han realizado dos cuestionarios, uno destinado a los padres de los usuarios y otro a los voluntarios, con el fin de recoger gran cantidad de información de forma concisa; aunque en el propio cuestionario, en el que se abordan ítems de manera escalar, se han incorporado dos preguntas de respuesta abierta, con el fin de conocer más a fondo la opinión de los mismos.

El cuestionario se ha enviado mediante correo electrónico a todas las familias de los usuarios y a los voluntarios, e incluso a alguna familia se le ha entregado en mano, con el fin de obtener el mayor número de respuestas posibles.

Por otro lado, desde una visión cualitativa, se han llevado a cabo tres grupos de discusión o grupos focales, uno con una muestra de los padres, y otros dos con los voluntarios, en los cuales se ha recogido la información mediante cinco o seis cuestiones con respuesta abierta.

La decisión de obtener la información recurriendo a la estrategia del cuestionario, se refuerza con las preguntas que se abordan en el grupo de discusión, por ser más abiertas que en los cuestionarios que se han establecido.

Un grupo de discusión, como señala Krueger (1991) puede comprenderse del siguiente modo:

Un grupo de discusión puede ser definido como una conversación cuidadosamente planeada, diseñada para obtener información de un área definida de interés, en un ambiente permisivo, no directivo. La discusión es relajada, confortable y a menudo satisfactoria para los participantes, ya que exponen sus ideas y comentarios en común. Los miembros del grupo se influyen mutuamente, puesto que responden a las ideas y comentarios que surgen en la discusión. (Krueger, 1991, p.24)

Suárez Ortega (2005) señala que en los grupos de discusión el número de participantes suele oscilar entre cinco y diez personas, número que puede variar dependiendo de la intención y características del grupo, pudiendo ser de tan solo tres o cuatro personas, o llegar incluso a doce.

Existen tres factores principales a tener en cuenta que condicionan un grupo de discusión (Suárez Ortega, 2005):

- a) Que el grupo sea lo suficientemente pequeño como para que participen todos los miembros y haya un ambiente de cercanía.
- b) Que el grupo sea lo suficientemente grande como para que haya diversidad de opiniones, y se generan diferentes ideas sobre las que debatir.
- c) Que el investigador pueda llevarlo a cabo, teniendo en cuenta las características del mismo y del grupo en sí.

En mi caso, al ser voluntaria de la Asociación, conozco a todas las personas que formaron parte de los tres grupos de discusión, y también se conocían entre sí, por lo que el ambiente de confianza facilita la puesta en marcha del grupo focal.

En la investigación que nos atañe, el grupo de discusión hecho con los padres se ha realizado con seis personas, madres en este caso, sin haber utilizado un criterio concreto para la elección de las mismas, pues se planteó hacer el grupo focal a unos 10-12 padres aproximadamente, pero por cuestiones personales solo seis de ellos pudieron asistir a la reunión planeada.

Hay que tener en cuenta que son personas con actividad laboral y con hijos con una discapacidad a su cargo, lo que dificulta poder reunir a una serie de personas un mismo día y a la misma hora. Igualmente, con seis personas ha sido suficiente para evaluar los ítems establecidos.

En el caso de los voluntarios, se han dividido en dos grupos para poder ajustarse a la mayor participación posible de los mismos. Uno de los grupos era de tres personas, y el otro de cuatro.

### 3.4. Procedimiento

Para la recogida de la información mediante los cuestionarios se ha utilizado el correo electrónico, puesto que al ser una Asociación conocida, el contacto con las personas que la conforman me ha resultado de fácil acceso, pues disponía de sus direcciones de correo y de sus teléfonos móviles, como métodos de contacto directo. En el caso de la realización de los grupos de discusión, el contacto también tuvo lugar mediante correo electrónico, durante el mes de mayo, como se detalla a continuación en la Tabla 2:

<b>PERIODO</b>	4º Semana Abril	1ª Semana Mayo	2ª Semana Mayo	3ª Semana Mayo	4ª Semana Mayo	1ª Semana Junio
Selección de la muestra						
Preparación trabajo de campo						
Trabajo de campo (grupos de discusión)						
Periodo de respuesta a cuestionarios						
Recopilación de cuestionarios						
Análisis de datos						
Evaluación de los resultados						
Transmisión de la investigación						

*Tabla 2. Periodo de realización de la Investigación*

Cada uno de los sujetos de la muestra (padres y voluntarios) conocía la finalidad del cuestionario y el grupo de discusión, pues se les había comunicado con anterioridad, además de recordar en los propios cuestionarios el objetivo de los mismos.

Los grupos de discusión han sido grabados mediante una grabadora de audio, con el permiso de las personas participantes, y conservando la confidencialidad de los datos de las mismas, así como de los propios usuarios de la Asociación (nombres personales, centro educativo, edad, etc.). Por ello, para referirse a la aportación que hayan hecho tanto voluntarios como padres, éstos aparecerán como padre 1, padre 2, voluntario 1, y así sucesivamente, con el fin de mantener la protección de datos en todo momento.

## 4. RESULTADOS

En este apartado se presentan los resultados obtenidos mediante los instrumentos de recogida de información, así como el análisis de los mismos. Para ello, se han analizado de forma independiente, los resultados obtenidos por los padres y madres de los usuarios, de los adquiridos por los voluntarios.

En primer lugar se expone el estudio descriptivo de la muestra con la que tuvo lugar la investigación, información que ha sido facilitada en los cuestionarios, seguido de un análisis exhaustivo de los propios ítems y preguntas abiertas del cuestionario, finalizando con el análisis de los grupos de discusión.

### 4.1. Resultados obtenidos de los padres

#### 4.1.1. Estudio descriptivo de padres y usuarios

En el cuestionario diseñado y aplicado a los padres se han incorporado preguntas de naturaleza personal, de manera anónima, pero necesaria para conocer el perfil de las familias, así como características y datos concretos de los propios usuarios. Dicha información es tratada de manera global y siempre con la finalidad de completar información para el estudio.

#### 1. Relación con el usuario

Lo primero que se debe conocer es la vinculación entre el informante y el destinatario del programa. De las 21 familias que respondieron al cuestionario, 15 de ellas eran madres y el resto eran padres de los usuarios, tal como se muestra en la Tabla 3.

Como voluntaria de la Asociación observo que a la hora de llevar y recoger a los hijos, en la mayoría de ocasiones, las encargadas son las madres, a sabiendas que las actividades se realizan en fines de semana.

Relación con el usuario			
		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Padre	6	28,6
	Madre	15	71,4
	Total	21	100

Tabla 3. Relación con el usuario

## 2. Nivel educativo alcanzado por los padres

En cuanto al nivel educativo de los padres, se puede observar en la Tabla 4 que todos tienen al menos, estudios primarios, teniendo más de la mitad de los mismos (el 52,4%) estudios superiores.

Nivel educativo alcanzado			
		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Estudios Primarios	5	23,8
	Estudios Secundarios	5	23,8
	Estudios Superiores	11	52,4
	Total	11	100

Tabla 4. Nivel educativo alcanzado

## 3. Sexo del usuario de la Asociación

La Asociación está formada por usuarios tanto de sexo masculino como femenino, en una proporción de 57,1% hombres, y 42,9% mujeres, de los usuarios cuyas familias han respondido al cuestionario.

Sexo del usuario			
		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Hombre	12	57,1
	Mujer	9	42,9
	Total	21	100

Tabla 5. Sexo del usuario

## 4. Años perteneciendo a la Asociación

La Asociación fue fundada hace nueve años, y hasta la actualidad se han ido incorporando nuevos usuarios a la misma, ya sea por mediación del centro educativo, o por la recomendación de un amigo miembro de la Asociación. Así, en el Gráfico 1 se muestra el año en el que se han incorporado las personas que han respondido al cuestionario propuesto.

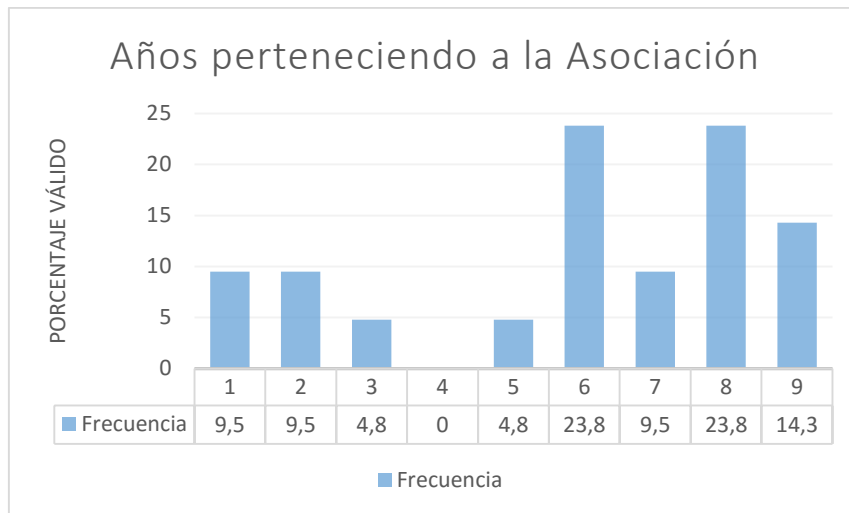


Gráfico 1. Años que los usuarios llevan perteneciendo a la Asociación

## 5. Tipo de discapacidad de los usuarios

Todos los usuarios de la Asociación presentan Discapacidad Intelectual, excepto una chica con discapacidad visual. Los trastornos que muestran algunos de ellos son Trastorno de Espectro Autista (el 23,8%), un chico con Parálisis Cerebral, y personas con un retraso psicomotor (el 23,8%), en la mayoría de ocasiones, sin un diagnóstico claro (ver Tabla 6, representados como Discapacidad Intelectual por la falta de diagnóstico).

Aunque cada uno de ellos presenta características y capacidades muy diferentes, lo que todos tienen en común es una carencia a nivel social, siguiendo el modelo socio-ecológico de Schalock y Verdugo, que explica que las personas con discapacidad intelectual “reflejan una falta de habilidad o restringen tanto en funcionamiento personal como en el desempeño de roles y tareas esperadas para una persona en un ambiente social” (Schalock y Verdugo, 2009, p.4).

Por ello, suelen tener dificultades a la hora de entablar amistades estables con las que compartir su tiempo de ocio.

Tipo de Discapacidad			
		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Discapacidad Intelectual	9	42,9
	Retraso Psicomotor	5	23,8
	Trastorno de Espectro Autista	5	23,8
	Parálisis Cerebral	1	4,8
	Discapacidad Visual	1	4,8
	Total	21	100

Tabla 6. Tipo de Discapacidad



## 6. Ámbitos en los que presentan más dificultades

Para analizar los ámbitos en los que los usuarios tienen más dificultades se ha preguntado a los padres si consideran que sus hijos presentan dificultades en los ámbitos relacionados con la comunicación, las habilidades sociales, y la autonomía dentro (aseo, alimentación, etc.) y fuera del hogar (ir solo por la calle, usar el transporte público, etc.). Se ha comprobado que la mayoría de los mismos presentan dificultades en dichos ámbitos (ver Tablas 7, 8, 9 y 10), siendo la comunicación el ámbito en el que más dificultades tiene la mayoría (el 66,7%).

Comunicación			
		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Sí	14	66,7
	No	7	33,3
	Total	21	100

Tabla 7. Comunicación

Habilidades Sociales			
		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Sí	13	61,9
	No	8	38,1
	Total	21	100

Tabla 8. Habilidades Sociales

Autonomía en el hogar			
		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Sí	12	57,1
	No	9	42,9
	Total	21	100

Tabla 9. Autonomía en el hogar

Autonomía fuera del hogar			
		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Sí	10	52,4
	No	10	47,6
	Total	21	100

Tabla 10. Autonomía fuera del hogar

## 7. Conocimiento de la Asociación

Como ya se ha comentado cuando se ha descrito el Programa de la Asociación, el nacimiento de la misma tuvo lugar en un centro educativo de Oviedo, por lo que los primeros usuarios que se unieron a ella eran la mayoría

estudiantes del propio centro. De las personas encuestadas, como se ve en la Tabla 11, el 61,9% conocieron la Asociación a través del centro educativo.

Con el paso de los años, los usuarios y/o sus padres hablan de la Asociación con otros padres, o en otras actividades dirigidas a personas con discapacidad, como es la terapia asistida con caballos o los Centros de Apoyo a la Integración (en adelante, CAI) a los que asisten estos usuarios cuando terminan su formación en el colegio. Por ello, la entidad se ha dado a conocer en los distintos CAI de Asturias, sobre todo de Oviedo.

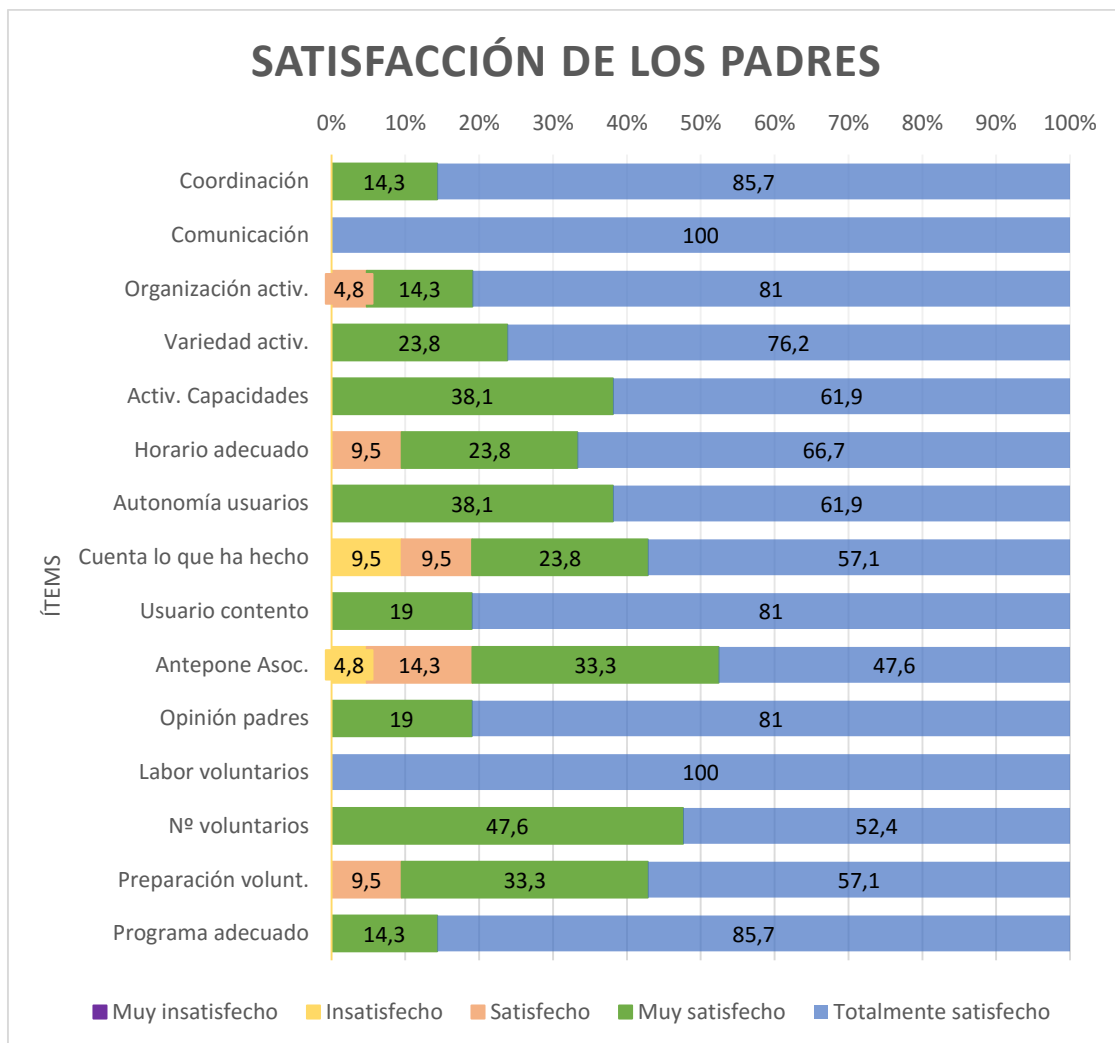
<b>Conocimiento de la Asociación</b>			
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Válido	Me lo recomendó un amigo	1	4,8
	A través del centro educativo	13	61,9
	Otros	7	33,3
	Total	21	100

*Tabla 11. Conocimiento de la Asociación*

#### 4.1.2. Análisis de los ítems escalares

En el cuestionario dirigido a los padres y madres de los usuarios, se han dispuesto quince ítems para medir el nivel de satisfacción que los padres (englobando a padres y madres) tienen con respecto a los aspectos expuestos. Dicha medición se establece mediante la escala numérica del 1 a 5, en la que 1 es muy insatisfecho y 5 es totalmente satisfecho.

A continuación, se presenta una gráfica (ver Gráfica 3) en la que se recoge, de manera conjunta, la síntesis de las respuestas proporcionadas por los informantes a las cuestiones que componen el instrumento de recogida de información.



Gráfica 3. Satisfacción de los padres

En el primer ítem expuesto sobre si la coordinación entre los familiares de los usuarios y los responsables de la Asociación es la adecuada, la mayoría de los mismos (el 85,7%) está totalmente de acuerdo con la correcta coordinación, y los demás están muy de acuerdo. En el segundo ítem se muestra que la totalidad de los padres están totalmente satisfechos con la correcta comunicación familiares-Asociación.

El tercer aspecto, referente a la adecuación de la organización de las actividades, deja entrever que el 4,8% de los padres no está del todo satisfecho, y un 14,3% podría llegar a estarlo más aún, lo que hace plantearse si las actividades podrían llevarse a cabo con una mayor organización, ya sea por el tiempo transcurrido entre el aviso de una actividad y la realización de la misma, o por alguna otra cuestión.

Respecto a la variedad de las actividades, aproximadamente tres cuartas partes de los padres (76,2%) opinan que hay una amplia variedad en las mismas, y los demás también están muy satisfechos, pero no totalmente.

En cuanto al quinto ítem sobre si las actividades son acordes a las capacidades de los usuarios, hay un porcentaje de padres que no están del todo satisfechos (el 38,1%);

este hecho se debe sobre todo a las diferencias individuales existentes entre los usuarios, principalmente en las capacidades y limitaciones de los mismos, lo que conlleva realizar actividades que puedan adaptarse a las capacidades de todos los usuarios. En muchas ocasiones, para la realización de una misma actividad, se divide a los usuarios en grupos equilibrados según sus características personales, para que todos puedan participar de igual modo en las mismas.

El sexto ítem se refiere al horario de la realización de las actividades, el cual, como ya se ha comentado, tiene lugar los sábados, momento en el que ninguno de los usuarios debe asistir al centro educativo en el que se encuentre, y los voluntarios no deben asistir a los centros educativos, universidades o puestos de trabajo (exceptuando casos aislados). Así todo, hay un 9,5% de los padres que creen que el horario podría ser mejor que el actual, y un 23,8% que no están totalmente de acuerdo con el mismo.

Respecto al hecho de que las actividades fomenten la autonomía de los usuarios, ocurre igual que en el quinto aspecto, pues un alto porcentaje de padres no están del todo satisfechos (el 38,1%). Esto puede deberse al hecho de que hay algunas actividades que requieren de una mayor autonomía para su puesta en marcha, como es el caso de aquellas que demanden el uso de transporte público, o en las que tengan que pedir cada uno su comida en un restaurante, y que por tanto, requieren de un mayor protagonismo por parte de los usuarios, que, por ejemplo, ver un partido de baloncesto.

En el octavo aspecto, referente a si cuando el usuario llega a casa siempre cuenta a su familia lo que ha hecho en la Asociación, hay variedad de opiniones, desde padres que no están satisfechos con la afirmación (el 9,5%), hasta aquellos que están totalmente satisfechos (el 57,1%). Como ya se ha comentado, las diferentes capacidades de los usuarios hacen que haya algunos que tengan más facilidad para narrar lo que han hecho, y otros cuya respuesta no exceda de contestar a preguntas que sus padres les realicen, pero sin entrar en detalles.

En la cuestión sobre si los usuarios están contentos cuando asisten a una actividad, la respuesta ha sido mayoritariamente muy positiva, pues el 81% está totalmente satisfecho, y el resto están muy satisfechos.

El ítem que ha obtenido un mayor contraste de opiniones es si los padres anteponen la asistencia a la Asociación frente a posibles eventos familiares (comidas, paseos, etc.) u otras actividades que puedan coincidir con la misma. Se trata de una cuestión interesante y de necesario conocimiento para saber en qué medida es una actividad importante para la vida de los usuarios y familiares de la Asociación. Un 33,3% están muy de acuerdo con la afirmación, y un 47,6% lo están totalmente, lo que confirma que sí que anteponen asistir a la misma frente a otras actividades. En cambio, el 14,3% no siempre lo anteponen, y el 4,3% no lo anteponen, pues cada familia decide qué prioridad dar a unas actividades frente a otras.

Sin embargo, la totalidad de los padres está totalmente satisfechos (el 81%), o muy satisfechos (el 19%) con la idea de que sus opiniones son tenidas en cuenta en la Asociación.

Por otro lado, también se ha querido conocer la opinión de los padres respecto al voluntariado. Para ello se han expuesto tres aspectos: el primero es si la labor de los voluntarios es esencial para el funcionamiento de la Asociación, cuestión con la que los padres están del todo satisfechos por unanimidad; el segundo es si el número de voluntarios en las actividades es el adecuado, cuestión en la que casi la mitad de padres está totalmente satisfechos (el 52,4%) y la otra mitad está muy satisfecha (el 47,6%); y la tercera y última es si los voluntarios están preparados para hacer frente a cualquier problema que surja entre los usuarios, aspecto que ha tenido más variedad de opiniones, pues un 9,5% no piensa que estén del todo preparados.

Finalmente, se ha expuesto como último ítem si, a nivel general, el programa de la Asociación es el correcto. Ante esta cuestión, la mayoría de los padres, el 85,7%, están totalmente satisfechos con el mismo, y el 14,3% restante están muy satisfechos.

#### 4.1.3. Análisis de cuestiones con respuesta abierta

En dicho cuestionario destinado a los padres se añadieron dos cuestiones que requerían de una respuesta abierta, con la finalidad de proporcionar información más concisa y detallada.

La primera de las cuestiones a abordar es la siguiente: “¿Ha mejorado el desarrollo personal de su hijo/a desde que asiste a la Asociación?”

Ante esta cuestión, el total de los 21 familiares han respondido a la misma, teniendo en cuenta que seis de ellos únicamente la han afirmado, sin una justificación clara: “...hemos notado que ha mejorado con el paso del tiempo desde que va a las actividades” (padre 13), o “...ha mejorado en todo” (padre 15), entre otros.

El aspecto que más han comentado (9 de ellos explícitamente, es decir, el 43%), es la **mejora de las relaciones sociales**, al tener un grupo de amigos con los que desarrollarse en su ámbito social: “...ha mejorado en el sentido de que realiza actividades propias de su edad con chicos y chicas de su edad” (madre 4), “...ha mejorado en su comportamiento social (interacción con los demás, tareas y/o actividades a realizar en grupo)” (madre 14), “...su mayor ámbito de vida social ocurre en *Patos*, y para ella es fundamental asistir a todas sus actividades pues tiene ahí a sus mejores amigos” (madre 21), etc.

El segundo aspecto más destacado es la **mejora de la autonomía**, del desarrollo personal en sí, puesto que gracias a las actividades se fomenta que los usuarios hagan las tareas por sí mismo, siempre con el apoyo de los voluntarios y de los demás usuarios. Lo han comentado el 29% de los padres: “...nuestro hijo ha presentado una mejora en temas como la autonomía” (madre 11), “...ha mejorado en su comportamiento en general (aceptar órdenes de otras personas, compartir,...); ha mejorado en su educación: la asociación es educativa, aunque sus objetivos no fueran educativos en su inicio” (madre 14), etc.

Otro de los aspectos que ha sido más nombrado por los padres es la diversión y el **entretenimiento** que supone la Asociación para sus hijos en su **tiempo de ocio**: “...mi hijo tiene ganas de que lleguen las actividades y el momento de salir con *Patos*” (madre 5), “...es un complemento que les hace muy felices” (madre 7), “...ha mejorado en su satisfacción, en los aspectos de ocio, entretenimiento y diversión” (madre 14), etc.

Por último, un aspecto que también ha sido mencionado es la mejora de la **comunicación**, aunque dos de los padres han señalado que sus hijos siguen un patrón de preguntas/respuestas, puesto que son chicos con Trastorno de Espectro Autista, y ésta es una de las características más comunes que presentan las personas con dicho trastorno: “...su comunicación ha mejorado, aunque hay un patrón de preguntas / respuestas” (padre 2), “...nuestro hijo ha presentado una mejora en temas como... y comunicación, con sus amigos y familiares más cercanos” (madre 11).

Además, las madres 8 y 12 han comentado que aunque sí que la Asociación esté potenciando el desarrollo personal de sus hijos, sobre todo en el ámbito social, aún no se ha conseguido que las relaciones entre los usuarios se consoliden como amistades fuera del marco de la Asociación. Este hecho podría considerarse como una propuesta para lograr mejorar, ya sea mediante la salida en pequeños grupos de usuarios entre los que se pueda afianzar en mayor medida la relación de amistad, con el fin de que fuera del entorno de la Asociación los usuarios se reúnan entre sí en su tiempo libre, sobre todo aquellos que tienen más autonomía.

La segunda y última cuestión con respuesta abierta que se ha propuesto en el cuestionario dirigido a los padres es la siguiente: “Para terminar, indique lo que considere oportuno (aspectos a destacar, propuestas de mejora, sugerencias, etc.)”.

No todos han argumentado sus ideas en esta cuestión, puesto que nueve de ellos la han dejado sin responder.

De los doce padres que sí han expuesto sus opiniones, la mayoría de ellos han querido resaltar su agradecimiento con los voluntarios y los fundadores de la Asociación, valorando el trabajo que realizan de forma altruista con sus hijos: “...la labor de los voluntarios es muy buena, desarrollan un trabajo excepcional con los chicos. Eso no tiene precio” (padre 6), “...nos gustaría destacar el importante papel que juegan los voluntarios de la Asociación para el correcto funcionamiento de la misma. Sin ellos, muchos de los objetivos conseguidos en autonomía y habilidades sociales adquiridas por nuestros hijos no serían posibles” (madre 11), “...tengo plena confianza, en la dirección de la organización, en los voluntarios y voluntarias, pues sé que se preocupan por mi hijo, le quieren y le cuidan, así que estoy muy contenta” (madre 12), etc.

También una de las madres resalta la importancia de la labor social que realizan los miembros de la Asociación: “...destacar la gran labor social desarrollada por todos los que, con su esfuerzo y dedicación, hacen posible esta maravillosa experiencia para mejora y disfrute de todos” (madre 1).

Por otro lado, algunos padres han destacado los beneficios que supone la pertenencia a la Asociación para sus hijos: "...agradecer a su vez a la Asociación y todas las personas que la integran, el hecho de ver a nuestro hijo ir y volver a cada una de las actividades con gran satisfacción y alegría" (madre 11), "...gracias a la Asociación encontramos un espacio necesario para el desarrollo de actividades de nuestros hijos que de otra forma no sería posible" (padre 15), etc.

En cuanto a las propuestas de mejora, han sido bastante escasas, lo que demuestra la satisfacción que los padres tienen con la labor de la Asociación. Dichas propuestas han ido encaminadas en el tipo de actividades: "...quizás alguna salida al medioambiente" (padre 2) y "...hacer alguna actividad deportiva más" (padre 13); y también respecto a los voluntarios, como el reducido número de voluntarios de sexo masculino: "...echo en falta que haya más voluntarios varones" (madre 17), aspecto que no debería de influir en el funcionamiento; así como el papel que los voluntarios y los propios usuarios tienen en la organización y colaboración de la Asociación: "...dar el paso a que los usuarios y voluntarios tengan más peso en la decisión de las actividades a realizar y la organización de ellas. Se pueden pedir propuestas a todos, y votar para ir seleccionando cuáles realizar" (madre 16).

#### 4.1.4. Grupo de discusión de Padres

En el grupo de discusión establecido con los padres de los usuarios, asistieron seis de ellos, todas madres casualmente. La reunión tuvo una duración de 45 minutos aproximadamente, tiempo que dependió sobre todo de la cantidad de argumentos dados por las madres. La duración estimada era de una media hora, pero viendo que la conversación era muy fluida y todos los participantes estaban exponiendo sus ideas, se decidió alargarla unos minutos más.

En primer lugar, como moderadora del grupo, pedí a las madres participantes (madres 1, 3, 5, 12, 16 y 19) que se presentaran entre ellas (su nombre y el de sus hijos, los años perteneciendo a la Asociación, etc.), pues, aunque ya se conocían entre sí, había en el grupo una persona cuya hija había empezado a formar parte de la Asociación unos meses antes, y no conocía el nombre de las demás madres presentes.

Una vez hechas las presentaciones, se comienza con la primera cuestión: "¿Qué supone la pertenencia a la Asociación para vuestro hijo?". Las madres 3 y 5 comentan que al principio, durante los primeros meses, sus hijos, muy apegados a sus padres, no querían venir a las actividades, por ser introvertidos. Todas las madres dicen que actualmente sus hijos están encantados, que se ponen nerviosos por las ganas de ver a su grupo de amigos, e incluso se enfadan si un día no pueden asistir a una actividad; además, por semana hablan de lo que han hecho el fin de semana con la Asociación.

La segunda cuestión pretende conocer en qué medida puede ayudar la Asociación en el desarrollo personal de sus hijos. Ante esta cuestión, todas las madres explican que

sus hijos han ganado en autonomía, y han despertado sentimientos de amistad que no habían experimentado: "...yo no voy a estar siempre, y se tiene que preparar en la vida, para que cuando no estemos nosotros se sepa defender. Y esto es como un entrenamiento, yo lo veo así" (madre 3), "...mi hijo intenta cosas que antes no le interesaba, como es el dinero. Porque a nivel personal siempre ha sido muy autónomo, a nivel de cuidarse a sí mismo. Pero en otras cosas como acercarse a pedir algo, era muy tímido, se quedaba sin palabras, pero ahora veo que hace el intento porque está con todos, porque al hacerlo los demás él también lo hace, o quiere ayudar a alguien" (madre 16).

Después, el tercer aspecto a tratar ha sido si los padres anteponen la asistencia a la Asociación ante otras actividades que les pueda surgir. Todas las madres afirman, y las madres 1, 3 y 5 comentan que han cambiado las clases de equitación que tenían sus hijos y coincidían los sábados, para que puedan asistir a las actividades de *Patos Salvajes*. Además, la madre 16 ha explicado: "...para nosotros todo lo demás pasa al segundo plano", y la madre 19 ha dicho que aunque no tuvieran más actividades coincidiendo con las de la Asociación, sí que han cambiado sus planes, pues los fines de semana anteriormente lo pasaban en el pueblo, y ahora se quedan en la ciudad para que su hija pueda asistir a las actividades de la Asociación.

A continuación, se ha preguntado qué opinan sobre la labor realizada por los voluntarios, y las respuestas obtenidas han sido todas positivas. Valoran el trabajo de los voluntarios, y más aún por ser jóvenes y decidir dedicar parte de su tiempo de ocio en ayudar a los demás: "...el trabajo de las chicas es de agradecer porque dejan parte de su tiempo, y siendo chicas jóvenes, pudiendo salir a divertirse a su aire y a su ritmo, dejan parte de su vida para dedicarla a nuestros hijos. Con lo cual, para nosotros más que voluntarios son parte de la familia... Para las mamás que tenemos niños con discapacidad, ver que una persona joven quiere pasar parte de su tiempo, y participar en la educación y en la evolución de tu hijo a nivel social, que realmente es donde tienen que desenvolverse, nos faltan las palabras, simplemente, gracias" (madre 5), "...tenemos unos voluntarios estupendos; no he encontrado aún a nadie que no lo haya sido" (madre 16).

Además, como conclusión del grupo de discusión se pregunta por posibles propuestas de mejora de algún aspecto de la Asociación. Las respuestas de las madres han sido sobre la temporalización o el tipo de actividades: "...es muy egoísta lo que voy a decir, pero ojalá fuera más tiempo, más días" (madre 12), "...salidas ambientales, salir a pasear, hacer senderismo adaptándolo a todos" (madre 1)

También se cuestiona si las actividades las pueden hacer sus hijos, o, por el contrario, son muy complicadas debido a su discapacidad o características. Las madres opinan que sus hijos sí son capaces de realizar las actividades, y la madre 12 señala que es necesario poner a los usuarios labores que les cueste un poco, en su beneficio. "...con los ánimos que se dan unos a otros, y con toda la ayuda externa que tienen de los voluntarios, yo creo que se adaptan, y es conseguible".



Finalmente, cabe destacar que las madres 5 y 12 han señalado que desde que existen a la Asociación sus hijos quieren hacer cosas que anteriormente no querían, como ir al cine, coger un autobús o bailar. También comentan que las actividades les ayudan a temporalizar su día a día, a secuenciar las acciones, así como a manejar el dinero: “...Coger un bus, pagar, manejar el dinero, buscar con quién sentarse, controla el tiempo (a qué hora regreso, a qué hora me voy), porque antes salía con su padre y conmigo y no tenía que controlar nada. Iba totalmente relajados y despistados. Ahora controla el tiempo y el dinero, algo que no hacía hace un año” (madre 5), “...mi hijo hay muchas cosas que con nosotros (los padres) no haría” (madre 12), “...antes no le gustaba ni el cine ni el teatro, y ahora con la Asociación quiere ir” (madre 19).

#### 4.1.5. Resumen de la satisfacción de los padres

A modo resumen, se puede concluir que la satisfacción de los padres con la Asociación es bastante elevada, ya que en ninguno de los ítems evaluados en el cuestionario las valoraciones obtenidas han sido negativas.

Analizando a nivel general los resultados obtenidos por los padres, todas las ideas expuestas en los ítems han obtenido un nivel de satisfacción por encima de 4,5 sobre 5, excepto los tres aspectos siguientes, cuya puntuación media se encuentra entre 4 y 4,5:

- “Cuando llega a casa siempre cuenta lo que ha hecho en la Asociación”
- “Antepones o antepondría la asistencia a las actividades de la Asociación frente a eventos familiares (comidas, paseos, etc.) y otras actividades”
- “Los voluntarios/as están preparados/as para hacer frente a cualquier problema que surja entre los usuarios/as”

Respecto a la pregunta sobre la mejora del desarrollo personal de los usuarios, los ámbitos que más han sido nombrados por los padres, se muestra en la tabla 13:

MEJORA DEL DESARROLLO PERSONAL DE LOS USUARIOS	
Aspectos que han mejorado	Padres que lo afirman
Desarrollo personal en general (sin especificar)	29%
Relaciones sociales	43%
Autonomía	29%
Entretenimiento (tiempo de ocio)	24%
Comunicación	14%

*Tabla 13. Mejora del desarrollo personal de los usuarios*

En cuanto a los aspectos a destacar o propuestas de mejora, la mayoría han sido muestras de agradecimiento a los miembros de la Asociación por la labor que realizan con sus hijos. Como propuestas de mejora cabe destacar las tres siguientes:

- Realizar salidas al medioambiente.

- Tener un mayor número de voluntarios de sexo masculino.
- Que los voluntarios y usuarios decidan en mayor medida las actividades a realizar.

En el grupo de discusión se han abordado diferentes cuestiones en las que era interesante profundizar, y se ha llegado a la conclusión de que la satisfacción de las madres en este caso, es muy positivo, debido a las siguientes ideas referidas a los propios usuarios, como síntesis de los argumentos expuestos:

- Están contentos con los responsables de la Asociación.
- Han establecido un grupo de amigos, lo que mejora las habilidades sociales.
- Les permite tener una mayor autonomía (usar transporte público, control de las secuencias temporales, manejo del dinero, etc.)
- Los padres y usuarios, por lo general, dan prioridad a las actividades de la Asociación frente a otras actividades.
- Las actividades están adaptadas a las capacidades de los usuarios, y disponen de ayuda externa (voluntarios y demás usuarios).
- Valoran y agradecen el trabajo realizado por los voluntarios, pues creen que son imprescindibles para el funcionamiento de la entidad.

## 4.2. Resultados obtenidos de los voluntarios

En este apartado se expone el análisis descriptivo de la información obtenida a través de los voluntarios, mediante los cuestionarios y los grupos de discusión.

Del mismo modo, que se ha establecido en el apartado anterior, correspondiente a los resultados obtenidos de los padres, en este apartado también se analiza primeramente el estudio descriptivo de los voluntarios con los que se ha realizado el estudio, es decir, sexo, edad, años en la Asociación, etc., seguido del análisis de los ítems del cuestionario, y de la información recopilada en los dos grupos de discusión.

### 4.2.1. Estudio descriptivo de los voluntarios

#### 1. Sexo

Observando el total de voluntarios que han respondido a la encuesta (19 de un total de 23), se puede ver que casi el 80% de las personas voluntarias son mujeres. Este dato es una de las demandas que los padres piden, pues comentan que les gustaría que hubiera más voluntarios varones, pues a algunos de sus hijos, siendo adolescentes, afirman que les da vergüenza hablar con las voluntarias de algunas cuestiones propias de su edad.

Sexo			
		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Hombre	4	21,1
	Mujer	15	78,9
	Total	19	100

Tabla 14. Sexo de los voluntarios

## 2. Edad

Respecto a la edad de los voluntarios, todos los que forman parte de la Asociación hoy en día tienen entre 16 y 25 años, sin contar a los tres responsables, que tienen en torno a 40-50 años.

Una de las bases de la entidad es el hecho de que los voluntarios tengan una edad semejante a la de los usuarios, para que los intereses sean semejantes, según la edad en la que se encuentran, pues los intereses que puedan tener los responsables y fundadores de la misma, por lo general no suelen ser los mismos que los de los voluntarios y usuarios. Este aspecto se nota sobre todo a la hora de seleccionar las actividades que se quieren realizar, pues los voluntarios pueden mostrar su punto de vista y sus gustos.

## 3. Años perteneciendo a la Asociación

Al igual que se ha comentado respecto al grupo de padres, los voluntarios también se han ido incorporando a la Asociación a lo largo de los nueve años que lleva en funcionamiento. El número de años que las personas encuestadas llevan siendo voluntarios de la Asociación, se muestra en el Gráfico 2.

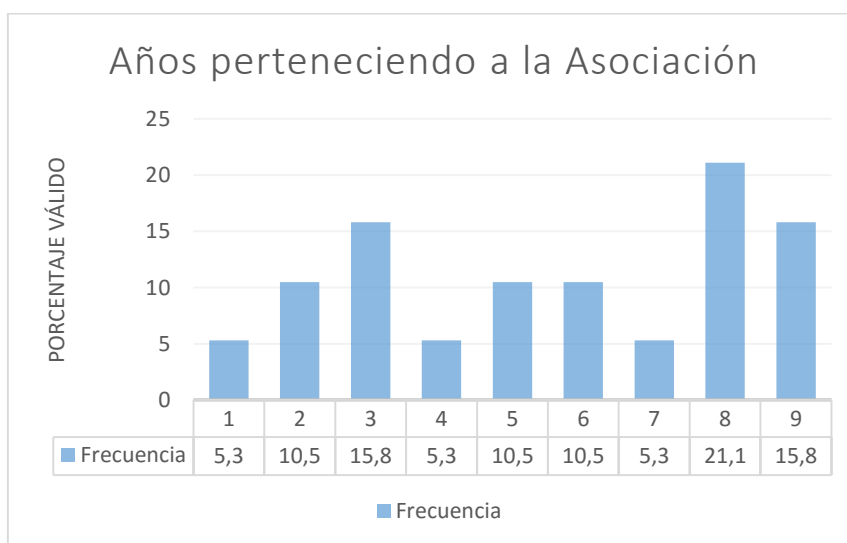


Gráfico 2. Años que los voluntarios llevan perteneciendo a la Asociación

#### 4. Situación académica y laboral actual

Como se observa en la Tabla 15, de los 19 voluntarios, 14 de ellos son estudiantes de bachiller o de grado universitario, y los cinco restantes están trabajando (uno incluso trabaja y estudia al mismo tiempo), por lo que la vida de todos los voluntarios es bastante activa (ver Tabla 16).

A nivel general, el perfil de los voluntarios es de estudiantes de Grado Universitario sin empleo.

Situación académica actual			
		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Formación Profesional (FP)	1	5,3
	Estudiante de Bachiller	4	21,1
	Estudiante de Grado Universitario	10	52,6
	Diplomado y/o Licenciado	4	21,1
	Total	19	100

Tabla 15. Situación académica actual

Actividad laboral			
		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	No trabajo	10	52,6
	Trabajo a jornada completa o parcial	6	31,6
	Solo trabajo eventualmente	3	15,8
	Total	21	100

Tabla 16. Actividad laboral

#### 5. Otras labores de voluntariado

Uno de los aspectos a tener en cuenta es que aproximadamente la tercera parte de los voluntarios (el 31,6%), como se muestra en la Tabla 17, han realizado o realizan actualmente más labores de voluntariado de manera estable (Payasos de hospital, ayuda en países subdesarrollados, apoyo escolar a niños con bajos recursos económicos, etc.). Además, en torno a la mitad del resto de voluntarios han realizado labores de voluntariado en ocasiones puntuales (el 31,6%), como es colaborar con el banco de alimentos o ayudar en la cocina económica.

<b>Otras labores de voluntariado</b>			
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Válido	Sí	6	31,6
	No	7	36,8
	Solo eventualmente	6	31,6
	Total	19	100

*Tabla 17. Otras labores de voluntariado*

## 6. Conocimiento de la Asociación

En cuanto al conocimiento de la Asociación, con los voluntarios ocurre algo similar que con los padres y usuarios de la misma, puesto que al comenzar en un colegio, los primeros voluntarios eran alumnos de dicho centro, en el que se informó de la existencia de una nueva Asociación, y de la necesidad de la incorporación de jóvenes voluntarios en la misma. Así, el 57,9% de los voluntarios comenzaron gracias al centro educativo. Hoy en día, los voluntarios que se han ido incorporando en los últimos años han sido sobre todo a través de otros voluntarios de la Asociación (el 26,3%), o por otros motivos (el 15,8%), como puede ser que hayan conocido la existencia de la Asociación por distintos medios y hayan querido participar en la misma.

<b>Conocimiento de la Asociación</b>			
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Válido	Me lo recomendó un amigo	5	26,3
	A través del centro educativo	11	57,9
	Otros	3	15,8
	Total	19	100

*Tabla 18. Conocimiento de la Asociación Tipo de Discapacidad*

### 4.2.2. Análisis de los ítems escalares

Del mismo modo que se ha hecho con el cuestionario dirigido a los padres y madres de los usuarios, con los voluntarios de la Asociación también se ha establecido un cuestionario en el que se han desarrollado quince ítems (no exactamente los mismos que los de los padres) para medir el nivel de satisfacción que los mismos tienen con respecto a los aspectos expuestos. Dicha medición se establece mediante la escala numérica del 1 a 5, en la que 1 es muy insatisfecho y 5 es totalmente satisfecho. Los resultados obtenidos en dicho análisis se exponen en el Gráfico 4, el cual será explicado a continuación.



Gráfico 4. Satisfacción de los voluntarios

En el primer aspecto expuesto sobre la adecuación de la coordinación entre los voluntarios y los responsables de la Asociación, aproximadamente la mitad de los mismos (el 57,9%) está totalmente de acuerdo con la buena coordinación, y los demás están muy de acuerdo (el 36,8%) o no del todo de acuerdo (el 5,3%). Al haber obtenido una valoración no del todo positiva, este aspecto se tratará de manera más concisa en los grupos de discusión. En el segundo ítem se muestra que un mayor porcentaje de voluntarios (el 84,2%) están totalmente satisfechos con la correcta comunicación entre los mismos y la Asociación.

En cuanto a la relación entre los voluntarios, la mitad de los mismos está del todo satisfechos (el 52,6%), y los demás también están satisfechos en mayor o menor medida.

Respecto a la variedad de las actividades, excepto el 5,3% que no están muy satisfecho, el resto sí que está muy satisfecho (el 26,3%) o incluso totalmente (el 68,4%).

El quinto ítem, referente a la adecuación de la organización de las actividades, obtiene resultados de satisfacción semejantes a las expuestas por los padres, aunque con un menor número de voluntarios plenamente satisfechos (el 78,9%).

El sexto ítem se refiere al horario de la realización de las actividades, el cual, como ya se ha comentado, tiene lugar los sábados, momento en que, exceptuando casos puntuales, los voluntarios no deben asistir a los centros educativos, universidades o puestos de trabajo, pero es el tiempo que tienen para realizar las actividades de ocio o para dedicarlas al estudio. Por ello, hay un 5,3 % de los mismos que creen que el horario podría ser mejor que el actual, y solo la mitad (el 52,6%) están totalmente de acuerdo con el mismo.

En cuanto al séptimo ítem, “si lo deseo, puedo proponer actividades y llevarlas a cabo yo mismo”, la mayoría de los voluntarios están del todo satisfechos, y una pequeña proporción (el 5,3%) están insatisfechos, pues creen que las actividades las organizan los responsables, y los voluntarios se ciñen a los planes establecidos.

Respecto a la idea de que el número de los voluntarios que participan en las actividades es el adecuado, dependiendo siempre del tipo de las mismas, ya que hay unas que requieren de una mayor colaboración por parte de los voluntarios que otras, hay diversidad de opiniones. El 57,9% está muy satisfecho con esta idea, y solo el 21,1% lo está totalmente.

En el noveno aspecto correspondiente con la idea de que los voluntarios piensen que están preparados para hacer frente a cualquier problema que surja entre los usuarios, hay variedad de opiniones, desde voluntarios que no están satisfechos con la afirmación (el 5,3%), hasta aquellos que están totalmente satisfechos (el 73,7%).

En la cuestión sobre si los voluntarios anteponen la asistencia a las actividades de la Asociación frente a otras actividades o eventos que les pueda coincidir, a nivel general, los voluntarios no están del todo satisfechos (solo el 10,5% lo está), puesto que, como ya he comentado, es el horario que tienen para dedicar sus actividades de ocio y de estudio.

También se les ha cuestionado si están satisfechos con la idea de que su opinión es tenida en cuenta, así como si su labor como voluntarios es esencial para el funcionamiento de la Asociación. En ambos aspectos, casi de manera unitaria los voluntarios están totalmente satisfechos (el 89,5% en los dos casos).

Por otro lado, se ha expuesto si el hecho de ser voluntario mejora el desarrollo personal (autoestima, habilidades sociales, conocimientos,...). Las respuestas obtenidas han sido muy positivas, pues el 84,2% presenta el mayor nivel de satisfacción posible, y el resto están muy satisfechos.

Además, frente a la idea de si, como voluntarios, saben si están realizando correctamente su labor como miembros de la Asociación, la mitad de los mismos (el 52,6%) están muy satisfechos, aunque no del todo. Este es un aspecto que se debería mejorar, pues el conocimiento de los voluntarios del trabajo realizado es uno de los elementos que les hace continuar haciendo acciones sociales, sabiendo que su trabajo está siendo el correcto.

Finalmente, al igual que con los padres de los usuarios, el último ítem se refiere a la corrección del programa de la Asociación, a nivel general. La mayoría de los

voluntarios han mostrado que están totalmente satisfechos (el 84,2%) o al menos muy satisfechos.

### 4.2.3. Análisis de cuestiones con respuesta abierta

El cuestionario destinado a los voluntarios de la Asociación contenía, al igual que el de los padres, dos cuestiones con respuesta abierta. La primera era diferente, pero la segunda era la misma, pues interesa conocer los aspectos que se quieran destacar o las posibles propuestas de mejora.

La primera cuestión era la siguiente: “Numerar al menos dos motivos por los que eres voluntario/a”.

Ante esta pregunta, aproximadamente el 65% (12 de un total de 19) de los encuestados han explicado que son voluntarios por el **disfrute y el sentimiento especial** que les causa formar parte de la Asociación: “... te hacen sentir realmente especial y valoran tu compañía aunque sea de manera puntual” (voluntaria 1), “...disfruto mucho con estos chicos y aprendo otra forma de ver las cosas y de disfrutar de casi todo como un niño” (voluntario 4), “...disfruto con el ambiente creado por los patos, sea cual sea la actividad” (voluntaria 9), etc.

El segundo aspecto que en más ocasiones ha sido mencionado (por el 47% de los voluntarios), es la **realización y satisfacción personal** que les provoca, explicando que el hecho de ayudar a los demás hace a uno estar satisfecho consigo mismo: “...considero que es una actividad que da satisfacción tanto personal como a otras personas” (voluntario 2), “...los *Patos* me ayudan a crecer tanto personalmente como intelectualmente” (voluntaria 3), “...la satisfacción y la alegría que se siente cuando ves que, únicamente siendo amigos de los asistentes a *Patos* y pasando un rato agradables juntos, ellos están felices y contentos” (voluntaria 8), “...desarrollo personal, adquisición de habilidades como empatía, respeto y cooperación” (voluntaria 9), etc.

Otro de los aspectos que los voluntarios han destacado (el 42%) es el hecho de entablar **relaciones sociales**, es decir, poder conocer personas con diferentes maneras de pensar: “...me encanta hacer nuevos amigos, reírme, jugar y pasarlo bien con ellos” (voluntario 11), “...la Asociación me acogió como una más y a día de hoy siento que somos grandes amigos” (voluntaria 12), “...lo más importante: muchos usuarios y voluntarios se han convertido en personas importantes e imprescindibles en mi vida, son amigos y son familia” (voluntaria 15), etc.

El hecho de poder realizar un **bien social** también es uno de los motivos que el 37% de los voluntarios han expuesto: “...me gusta ayudar o sentir que apporto algo en esta sociedad”, “...poder hacer feliz a otros únicamente con mi compañía”, “...porque me gusta ayudar a los demás” (voluntaria 19), etc.



Además de las razones expuestas anteriormente, el **conocimiento de personas con discapacidad** también está presente, esta vez nombrado por el 32% de los voluntarios: "...tengo un hermano con discapacidad, lo que me ayuda a querer entender y tolerarlo no sólo a él, sino a otros chicos de su condición" (voluntario 2), "...quiero hacer Educación Especial y de esta forma voy aprendiendo a desenvolverme y a saber cómo actuar en ciertas ocasiones" (voluntaria 14), "...me interesa/gusta trabajar con personas con diversidad funcional" (voluntaria 17).

Por último, me gustaría destacar dos motivos más que han dado dos voluntarios, y que no se clasifican en las cuatro razones ya citadas: "...porque con ellos aprendes a valorar muchas cosas a las que no les das importancia en tu vida diaria" (voluntaria 5) y "...me recuerdan lo que de verdad es importante en la vida" (Voluntario 16).

Analizando todas las razones que han explicado los 19 voluntarios de la Asociación, se puede observar que el hecho de realizar voluntariado tiene consecuencias muy positivas, tanto para las personas a las que va dirigido como para los propios voluntarios.

La segunda cuestión que se planteó en el cuestionario es la misma que la expuesta a los padres, ya que, como miembros de la Asociación, es necesario conocer las opiniones de las personas que la integran. La cuestión es la siguiente: "En este espacio puede profundizar en alguna de las cuestiones y/o comentar aquello que considere oportuno (aspectos a destacar, propuestas de mejora, etc.)"

Del mismo modo que ha ocurrido con los padres, no todas las personas encuestadas han respondido a la misma, pues once de ellos han dejado la cuestión en blanco.

Entre los argumentos expuestos por los voluntarios, cabe destacar en primer lugar los aspectos positivos que cuatro voluntarios han querido reflejar, argumentando sobre todo su gratitud por pertenecer a la Asociación: "...como voluntaria, me siento muy querida y arropada en esta asociación. Los coordinadores se preocupan por nosotros (estudios, vida, familia...). El sentimiento de tener una segunda familia aumenta cada día" (voluntaria 6), "...personalmente quiero destacar el buen trabajo y organización que se lleva a cabo, la variedad de actividades y la ilusión, alegría y mejora que se produce en todos los que participamos, creciendo todos juntos" (voluntaria 14), etc.

Por último, hay que mencionar también las propuestas de mejora, pues es lo que realmente ayuda a la Asociación a seguir adelante y de manera cada vez más formada y organizada. Los comentarios sobre las posibles mejoras van encaminados, sobre todo, a la coordinación que debe haber entre los voluntarios, pues muchos de ellos no se conocen lo suficiente como para poder interactuar en el grupo con los usuarios de la mejor manera posible: "...es necesario tener más encuentros entre los voluntarios para conocernos un poco más todos y hablar de cómo nos sentimos y dudas que nos puedan surgir de cómo tratar con los chicos determinadas situaciones" (voluntario 4), "...creo que, aunque sea

una actividad voluntaria y que por lo tanto se va cuando se quiera/pueda, quizás entre los voluntarios podríamos llevar una especie de control para evitar que haya actividades a las que no vaya nadie, sea cual sea la razón” (voluntaria 9), etc.

Ante estas propuestas, la solución es bastante sencilla, únicamente con que los voluntarios mantengan contacto entre ellos fuera de lo que son las actividades de la Asociación, ya habría una mayor coordinación. Ante las actividades de los fines de semana, no todas requieren del mismo número de voluntarios, dependiendo de las características de la actividad en sí, o del número de usuarios que vayan a asistir; por ello, durante la semana previa al fin de semana sería conveniente que los voluntarios se pusieran en contacto para saber quiénes van a ir a la actividad, y si fuera necesario ir más o menos voluntarios.

#### 4.2.4. Grupo de discusión de voluntarios

Al igual que con el grupo de padres de los usuarios de la Asociación, con los voluntarios también se han llevado a cabo dos grupos de discusión, con tres (voluntarias 9, 10 y 13) y cuatro personas (voluntarias 5, 12, y 18, y voluntario 2), con el fin de que pudieran asistir a los mismos el mayor número posible de voluntarios.

Las cuestiones que se han abordado en el grupo focal o de discusión eran diferentes a la de los padres, puesto que, como miembros de la Asociación, la función de ambos es distinta.

En estos grupos focales, la presentación entre los miembros de ambos no era necesaria, pues entre todos se conocían, en mayor o menor medida. Por ello, tras explicar la finalidad de dicha reunión, se comienza con la primera cuestión: “¿Por qué has decidido ser voluntario en la Asociación de Patos Salvajes?” Los siete participantes han comenzado a ser voluntarios a través del centro educativo en el que se fundó la Asociación, pues desde el centro dieron a conocer al alumnado de Secundaria y Bachiller la existencia de la misma. Un día decidieron asistir a una actividad, y desde entonces siguen como miembros de la Asociación, destacando que disfrutaban con las actividades: “...poco a poco, cuando fui conociendo a la gente, empecé a ir más a menudo, y empecé a disfrutar de verdad” (voluntario 2).

La segunda cuestión expuesta es si conocían a alguno de los usuarios que asistían a la Asociación cuando comenzaron como voluntarios. Señalan que habían coincidido en el colegio con alguno de ellos, pero realmente empezaron a conocerlos en la entidad.

A continuación, se pregunta lo siguiente: “¿Creéis que la pertenencia a la Asociación os está ayudando en vuestro desarrollo personal?”. Ante esta cuestión, todos afirman que ser miembro de la Asociación ayuda a adquirir valores como la cooperación, la ayuda a los demás, la paciencia, etc., además de valorar aspectos de la vida que normalmente no se valoran: “...ves cómo alguien con tantos problemas se puede

conformar con algo tan simple, y ves las cosas de otra forma. Aprendes a respetar a otro tipo de personas, que todos somos iguales y que no hay diferencias entre unos y otros, por más capacidades que tengamos unos” (voluntaria 13), “...con muy poco, una hora o dos a la semana, para ellos significa mucho más y te das cuenta de con qué poco puedes hacer feliz a la gente” (voluntaria 18), etc.

Después, para conocer si los voluntarios consideran que son valorados por los usuarios y los familiares de la Asociación, se les pregunta qué piensan al respecto. La totalidad de voluntarios creen que sí que es valorado su trabajo, pues resulta indispensable para el funcionamiento de la Asociación: “...la mayor parte de los padres, son personas que igual no vienen y te dicen *gracias*, pero ves que te saludan, que te valoran, y que saben lo importante que eres para sus hijos” (voluntario 2), “...si los padres no confiaran en nosotros y no valoraran el trabajo que hacemos, no traerían a sus hijos aquí” (voluntaria 13).

Un aspecto que se ha comentado a raíz de esta cuestión es la oportunidad que la Asociación otorga a los padres para poder tener un momento de su tiempo libre sin estar pendientes de sus hijos: “...los padres están felices por poder dejar a sus hijos en los *Patos* y tener un rato libre para ellos. Muchas veces te lo dicen ellos, y si no se les ve, porque saben que sus hijos se lo están pasando bien, y que están bien cuidados, que no van a tener ningún tipo de problema” (voluntaria 9), “...para ellos (los padres) es una especie de liberación el poder dejar unas horas a los niños sin tener que estar pendiente de ellos, sabiendo que están bien cuidados, que se lo están pasando bien, que tienen un grupo de amigos, y que están socializando” (voluntaria 13).

Otra cuestión a abordar es si la Asociación da libertad a los voluntarios para proponer nuevas actividades e ideas, o, por el contrario, se tienen que ceñir siempre a los planes establecidos. Los voluntarios piensan que sí pueden proponer nuevos planes para realizar, siempre que se plantee con el tiempo suficiente para poder organizarlo, y sean viables y accesibles para los usuarios: “...además siempre son muy bien acogidas, porque los coordinadores también valoran que nosotros como gente joven hagamos más actividades que, al tener la misma edad que los usuarios, les puedan gustar más a ellos” (voluntaria 9), “...siempre que sea dentro de las limitaciones que tienen los usuarios, porque hay algunos que no pueden caminar mucho, o realizar ciertas actividades por falta de visión” (voluntaria 10).

Para finalizar los grupos de discusión, del mismo modo que se realizó con el grupo de padres, se pide a los voluntarios si creen que hay algún aspecto o alguna cuestión que se podría mejorar o que les parezca importante destacar. En cuanto a aspectos a mejorar, el voluntario 2 señala que al ser una Asociación que ya lleva 9 años en funcionamiento, los posibles errores que podía haber en los primeros años se han ido subsanando con el paso del tiempo. La voluntaria 10 señala que se podría mejorar la relación y comunicación existente entre los propios voluntarios, ya que cuando una persona se incorpora como

nuevo voluntario, al principio, por vergüenza o por miedo no se socializa tanto con los usuarios como debería.

Además, las voluntarias 9 y 13 indican que debería haber una coordinación entre los voluntarios para saber quiénes de ellos van a asistir a cada una de las actividades y que no ocurra, como ya ha sucedido, que en una actividad hay demasiados voluntarios, o por el contrario, el número de los mismos es muy reducido, lo que se convierte en dificultades a la hora de llevar a cabo la actividad: "...tenemos que coordinarnos mejor entre nosotros, no poder un límite, porque es voluntariado, y puedes ir cuando puedas o quieras, pero sí tener un poco de control" (voluntaria 9), "...aunque el voluntariado no sea una obligación sí que hay que tener un poco de responsabilidad si estás metido en una Asociación así... deberíamos organizarnos un poco entre nosotros y poder tener al menos una serie de personas que vayan a cada actividad" (voluntaria 13).

Finalmente, como aspectos positivos, el voluntario 2 señala que hay ocasiones en las que decide no colaborar en una actividad porque tiene otros planes, y después se siente mal por no haber ido a dicha actividad, aun sabiendo que el resto de miembros de la Asociación no se lo toman como algo personal, y que cada uno decide cuándo quiere asistir, pues no es una obligación.

La voluntaria 5 también indica que cuando está mucho tiempo sin poder asistir a las actividades, cuando regresa es como si nunca hubiera dejado de ir, pues los usuarios y el resto de voluntarios la reciben con cariño: "...puede que, por cualquier cosa, estás mucho tiempo sin ir, por tener que estudiar, o ir de viaje, o tener otras cosas, es verdad que vuelves y en realidad es como si nunca hubieras dejado de ir, como si nunca hubieras faltado". Incluso indica que en época de exámenes universitarios que no puede asistir, echa de menos no poder participar los fines de semana como el resto del año.

#### 4.2.5. Resumen de la satisfacción de voluntarios

A modo de síntesis, se puede concluir que la satisfacción de los voluntarios con la Asociación es bastante positiva, ya que en ninguno de los ítems evaluados en el cuestionario las valoraciones obtenidas han sido negativas. Sin embargo, la satisfacción de los voluntarios tiene valores inferiores a las de los padres; esto puede deberse a que los voluntarios participan de forma más activa en las actividades de la Asociación, y pueden realizar una autoevaluación de su labor como voluntarios, hecho que los padres no podrían hacer, pues solo evalúan el trabajo de los demás miembros de la Asociación, pero no el suyo propio.

De todas formas, los padres tienen el mismo derecho que los voluntarios a exponer aquellos aspectos con los que no estén conformes, siempre con el fin de mejorar las acciones de la Asociación para el cumplimiento de sus objetivos.

Analizando a nivel general los resultados derivados de los voluntarios, la mayoría de los aspectos han obtenido un nivel de satisfacción por encima de 4 sobre 5, a excepción de los tres siguientes, cuya puntuación media se encuentra por encima de 3,5/5:

- “El número de voluntarios/as que estamos en las actividades (dependiendo del tipo) es el adecuado”.
- “Pienso que estoy preparado/a para hacer frente a cualquier problema que surja entre los usuarios/as”.
- “Antepongo la asistencia a Patos frente a eventos familiares u otras actividades”.

Respecto a los motivos por los que los miembros voluntarios de la Asociación han decidido serlo, los principales motivos se reflejan en la tabla 19:

MOTIVOS POR LOS QUE LOS MIEMBROS SON VOLUNTARIOS EN LA ASOCIACIÓN	
Motivos	Voluntarios
Disfrute y Sentimiento especial	65%
Realización y Satisfacción personal	47%
Relaciones sociales	42%
Bien social	37%
Conocimiento de personas con discapacidad	32%

*Tabla 19. Motivos por los que los miembros son voluntarios*

Los aspectos positivos que los voluntarios han querido destacar giran en torno a la gratitud por tener la oportunidad de formar parte de la Asociación, y colaborar en todo lo posible.

Las propuestas de mejora van encaminadas a la necesidad de que haya una mayor comunicación y coordinación entre los propios voluntarios, para poder apoyarse en la labor a realizar con los usuarios, y para asegurar un número mínimo de voluntarios en cada una de las actividades, con el fin de que en ninguna de ellas el número de voluntarios sea desproporcionado en mayor o menor grado.

En los grupos de discusión se pudo profundizar en alguna de las cuestiones de mayor interés, extrayendo las siguientes ideas:

- Antes de colaborar en la Asociación, cuando conocieron su existencia les pareció interesante y por ello decidieron formar parte de la misma.
- Les ayuda a adquirir valores como cooperación, ayuda a los demás, paciencia, etc.
- Se sienten muy valorados tanto por los padres como por los propios usuarios. Piensan que es necesaria su colaboración.
- Se sienten gratificados al saber que hacen felices a otras personas, que por su discapacidad suelen tener más dificultades para entablar relaciones sociales.
- La Asociación les da la oportunidad de proponer nuevos planes y actividades, siempre que se adapten a las características de los usuarios.

## CONCLUSIONES FINALES

Las labores de voluntariado pretenden subsanar las demandas sociales a las que los sectores público y privado no dan cobertura. Así nacen numerosas asociaciones y organizaciones que forman parte del Tercer Sector Social, pues son órganos en los que, de manera altruista, colaboran y participan personas de voluntariamente con la finalidad de ayudar a personas en situación de riesgo o exclusión social.

Entre los diferentes tipos de voluntariado, se encuentra el destinado al ocio y tiempo libre, como búsqueda del desarrollo personal y grupal mediante una educación no formal que se desarrolla a través de diversas actividades. Uno de los colectivos que se halla en riesgo de exclusión social es el de las personas con discapacidad intelectual, la mayoría de las cuales presenta dificultades para entablar relaciones sociales, uno de los pilares fundamentales que definen la calidad de vida de una persona.

A través de entidades en las que es necesaria la participación de voluntarios, se consigue la plena inclusión de las personas con discapacidad en su entorno más próximo, logrando así su desarrollo personal, su bienestar físico, emocional, etc.

Por todo ello, como voluntaria que soy de la Asociación “Patos Salvajes”, en la que se trabaja con personas con discapacidad en momentos de ocio y tiempo libre, he decidido evaluar el nivel de satisfacción tanto de los padres de los usuarios, como de los propios voluntarios, puesto que uno de los aspectos más importantes para que el voluntariado siga en funcionamiento en la sociedad, es que los voluntarios se encuentren satisfechos en la entidad en la que participan.

Para ello, una vez evaluadas las aportaciones de padres y voluntarios, se ha llegado a la conclusión de que ambos se encuentran muy satisfechos con el funcionamiento de la Asociación. Los dos han destacado la buena organización del programa, el buen cumplimiento de su objetivo y la importancia de los voluntarios para la ejecución de las actividades y el fomento del desarrollo personal y social de los usuarios.

Los padres opinan que la asistencia a las actividades de la Asociación es una oportunidad que permite que sus hijos establezcan relaciones sociales, tengan un grupo de amigos con los que disfrutar de su tiempo de ocio, a la vez que les ayuda a desarrollar su autonomía y desarrollo personal.

Los voluntarios, por su parte, destacan que la pertenencia a la Asociación les ayuda a adquirir valores como la cooperación y la empatía, a la vez que se sienten gratificados por realizar una labor social, y colaborar así en el bienestar de otras personas.

En cuanto a las propuestas de mejora aportadas por ambos miembros, padres y voluntarios, cabe destacar que se podrían realizar actividades relacionadas con salidas al medioambiente, y que los propios usuarios y voluntarios decidan qué tipo de actividades quieren llevar a cabo, siempre y cuando sean viables, tanto por su flexibilidad para adaptarse a las características de los usuarios, como por el gasto económico que conlleve,

entre otros aspectos. Además, la comunicación y coordinación entre los propios voluntarios debería ser mejor, puesto que actualmente los voluntarios no saben si para realizar una actividad próxima, el número de voluntarios va a ser el adecuado, en relación al número de usuarios que asistirán a la misma. Por otro lado, los padres no se encuentran plenamente satisfechos con la comunicación de las actividades, lo que hace plantearse si podrían llevarse a cabo con una mayor organización entre las familias y los responsables del programa, ya sea por el tiempo transcurrido entre el aviso de una actividad y la realización de la misma, o por alguna otra cuestión.

Finalmente, como propuestas de mejora de la propia investigación realizada, hubiera sido más adecuado disponer de más tiempo para poder realizar grupos de discusión con todos los padres de los usuarios, e incluso haber hecho un sistema para evaluar la satisfacción de los propios usuarios, adaptándolo a cada uno de ellos en función de sus capacidades.

Por lo demás, todas las cuestiones han salido como se había previsto, por lo que a nivel general, los resultados han sido muy satisfactorios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adansi, Asociación de familiares de personas con autismo. (2016). *El Autismo*. Recuperado de <http://www.adansi.es/index.php/id/49/claves/autismo-asperger-Asturias-Gijon-Oviedo-ADANSI-trastornos-desarrollo-espectro-autista-asociacion-sin-animo-lucro-familias-profesionales-CAI-cursos-TEA-TGD-diagnostico-autismo-servicios-apoyo-familias-Espa%C3%B1a>
- Arbúes, E., Arthur, J., Kristjánsson, K., y Naval, C. (2015). ¿Aprender a participar? Presupuestos, datos y una propuesta. *Estudios de juventud: Juventud, futuro e innovación social*, 107, 61-79.
- Béjar, H. (2001). *El mal samaritano. El altruismo en tiempos de escepticismo*. Barcelona: Anagrama.
- Bennett, L., Ross, M.W., y Sunderland, R. (1996). The relationship between recognition, rewards and burnout in AIDS caring. *AIDS Care*, 8, 145-153.
- Bolunta (Agencia para el voluntariado y la participación social) (s.f.). *Ser voluntaria... o voluntario*. Recuperado de [www.bolunta.org](http://www.bolunta.org)
- Constitución Española, 1978. *Boletín Oficial del Estado (B.O.E.)*, de 29 de diciembre de 1978, núm. 311.
- Cortini de González, N. (2008). Las habilidades sociales en la adolescencia temprana: perspectivas desde la Psicología Positiva. *Psicodebate 9: Psicología, Cultura y Sociedad*.
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. (1995). *Public Welfare Services and Social Exclusion: The Development of Consumer Oriented Initiatives in the European Union*. Dublin.
- FEAPS (2007). *El papel del voluntariado y su participación en el movimiento asociativo FEAPS*. Recuperado de <http://www.feaps.org/que-hacemos/voluntariado/documentos.html>
- García Roca, J. (2004). *La educación y la cultura: en busca de sentido*. Fundación Hugo Zárata, Gráficas Ronda: Valencia.
- Gil Flores, J. (1992). *Análisis de los datos cualitativos: aplicación al caso de los datos procedentes de grupos de discusión* (tesis doctoral). Universidad de Sevilla, España.
- Girao Piñeyro, I. y Vega Sagredo, B. (2009). Modelo de servicio de ocio inclusivo. *Siglo Cero*, 40(3), 231, 45-62.
- Gómez Olave, P. y Mielgo Martínez, E. (1989). Voluntariado y Trabajo Social. *Escuela Universitaria de Trabajo Social*, 2.



- Jerez, A. y Revilla Blanco, M. (1997). *El Tercer Sector. Una revisión introductoria a un concepto polémico*. Tecnos: Madrid.
- Krueger, R.A. (1991). *El grupo de discusión: Guía práctica para la investigación aplicada*. Madrid: Pirámide.
- Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de las personas con discapacidad (LISMI). *Boletín Oficial del Estado (B.O.E.)*, de 30 de abril de 1982, núm. 103.
- Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado. *Boletín Oficial del Estado (B.O.E.)*, de 17 de enero de 1996, núm. 15.
- Ley 1/2003, de 24 de febrero, de servicios sociales. *Boletín Oficial del Principado de Asturias (B.O.P.A.)*, de 8 de marzo de 2003, núm. 56, y *Boletín Oficial del Estado (B.O.E.)*, de 10 de abril de 2003, núm. 86.
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (LIONDAU). *Boletín Oficial del Estado (B.O.E.)*, de 3 de diciembre de 2003, núm. 289.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. *Boletín Oficial del Estado (B.O.E.)*, de 15 de diciembre de 2006, núm. 299.
- Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. *Boletín Oficial del Estado (B.O.E.)*, de 27 de diciembre de 2007, núm. 310.
- Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado. *Boletín Oficial del Estado (B.O.E.)*, de 15 de octubre de 2015, núm. 247.
- Ley del Principado de Asturias 10/2001, de 12 de noviembre, del voluntariado. *Boletín Oficial del Estado (B.O.E.)*, de 11 de enero de 2002, núm. 10.
- Ley del Principado de Asturias 9/2015, de 20 de marzo, de primera modificación de la Ley del Principado de Asturias 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales. *Boletín Oficial del Estado (B.O.E.)*, de 8 de abril de 2015, núm. 80.
- Margolis, H. (1982). *Selfishness, altruism, and rationality: a theory of social choice*. Cambridge University Press, Cambridge; New York.
- Martínez Domínguez, L.M. (2015). Formación de competencias para emprendimiento social: El caso de Cooperación universitaria al desarrollo de la Universidad Rey Juan Carlos. *Estudios de juventud: Juventud, futuro e innovación social*, 107, 93-104.
- McMillan, J.H. y Schumacher, S. (2005). *Investigación Educativa: Una introducción conceptual* (5ª Ed.). Madrid: Pearson Educación.

- Meneses, J. y Rodríguez, D. (2016). El cuestionario y la entrevista. *Universitat Oberta de Catalunya*. Recuperado de <http://femrecerca.cat/meneses>
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (s.f.) *Estrategia Española en Trastornos del Espectro del Autismo*. Recuperado de <https://www.msssi.gob.es/ssi/discapacidad/informacion/estrategiaEspanolaAutismo.htm>
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2014). *Plan de Acción de la Estrategia Española sobre Discapacidad 2014-2020*. Recuperado de [https://www.msssi.gob.es/ssi/discapacidad/docs/plan\\_accion\\_EED.pdf](https://www.msssi.gob.es/ssi/discapacidad/docs/plan_accion_EED.pdf)
- Muñoz Llorente, S., Cuesta Jorquera, L., Cabezas Gómez, L., y Zamarguilea Rivas, M. (2011). El voluntariado de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo. *Siglo Cero*, 42(2), 39-46.
- Naval, C. (2003). Democracia y participación en la escuela. *Anuario Filosófico*, 36(1), 183-204.
- Navarrete Antola, I.A. (2015). *Estudio caracterológico y diferenciado de adolescentes con trastornos del espectro del autismo, otras discapacidades y desarrollo típico* (tesis doctoral). Universidad de la Coruña, España.
- Organización Mundial de la Salud, OMS. (2016). *Trastornos mentales*. Recuperado de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs396/es/>
- Penner, L.A. (2002). Dispositional and organizational influences on sustained volunteerism: An interactionist perspective. *Journal of Social Issues*, 58(3), 447-467.
- Plataforma del Voluntariado de España, PVE (2011). *Plan Estratégico de la Plataforma del Voluntariado de España 2011-2014*. Observatorio del voluntariado.
- Plataforma del Voluntariado de España, PVE (2013). *Así somos: El perfil del voluntariado social en España*. Observatorio del voluntariado.
- Plataforma del Voluntariado de España, PVE (2014). *La población española y su implicación con las ONG*. Observatorio del Voluntariado.
- Plataforma del Voluntariado de España, PVE (2016). *La medición del voluntariado: una aproximación a través de los datos*. Observatorio del voluntario.
- Pedrosa Alquézar, S.I. (2001). La importancia creciente del voluntariado. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 13, 61-73.
- Pérez de Armiño, K. y Eizagirre, M. (2006). *Exclusión social*. Recuperado de <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/96>
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su

inclusión social. *Boletín Oficial del Estado (BOE)*, 3 de diciembre de 2013, núm. 289.

- Recomendación N° (85)9 del Comité de Ministros del Consejo de Europa sobre el trabajo voluntario en actividades de bienestar social. (1985). Recuperado de [http://tematico.asturias.es/asunsoci/voluntari/web/pdf\\_voluntariado/recomendacion\\_n.pdf](http://tematico.asturias.es/asunsoci/voluntari/web/pdf_voluntariado/recomendacion_n.pdf)
- Ribera, R., y Santos, D. (2015) El perfil de los futuros emprendedores sociales: competencias y estilos de vida. *Estudios de juventud: Juventud, futuro e innovación social*, 107, 15-29.
- Ros, M.C., García Fernández, J.M., y Méndez Carrillo, F.X. (2005). Habilidades sociales en la Discapacidad Intelectual. En J.M. García Fernández, J. Pérez Corbacho y P.P. Berruezo Adelantado (Eds.), *Discapacidad Intelectual: desarrollo, comunicación e intervención*. (pp. 249-271). Madrid, España: Ciencias de la Educación Preescolar y Especial.
- Rubio Jurado, F. (2009, junio). Principios de normalización, integración e inclusión. *Innovación y experiencias educativas*. Recuperado de: [http://www.csi-csif.es/andalucia/modules/mod\\_ense/revista/pdf/Numero\\_19/FRANCISCO\\_RUBIO\\_JURADO02.pdf](http://www.csi-csif.es/andalucia/modules/mod_ense/revista/pdf/Numero_19/FRANCISCO_RUBIO_JURADO02.pdf)
- Schalock, R.L. (2009). La nueva definición de discapacidad intelectual, apoyos individuales y resultados personales. *Siglo Cero*, 40(1), 22-39.
- Schalock, R.L. y Verdugo, M.A. (2007). El concepto de calidad de vida en los servicios y apoyos para personas con discapacidad intelectual. *Grupo de Investigación sobre Discapacidad*.
- Schalock, R.L. y Verdugo, M.A. (2009). Últimos avances en el enfoque y concepción de las personas con discapacidad intelectual. *Siglo Cero*, 41(4), 7-21.
- Suárez Ortega, M. (2005). *El grupo de discusión: Una herramienta para la investigación cualitativa*. Barcelona: Laertes Educación.
- Vecina Jiménez, M.L., Chacón Fuertes, F., y Sueiro Abas, M.J. (2009). Satisfacción en el voluntariado: estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones. *Psycothema*, 21(1), 112-117.
- Vega Fuente, A. (2003). *La educación social ante la Discapacidad*. Ediciones Aljibe: Málaga.
- Volunteurope (2000). *Carta europea de "Volunteurope" para los voluntarios*. Recuperado de <http://adicae.net/archivos/voluntariado/volunteurope.pdf>
- Yubero, S. y Larrañaga, E. (2002). Concepción del voluntariado desde la perspectiva motivacional: conducta de ayuda vs altruismo. *Revista interuniversitaria*, 9, 27-39.

# ANEXOS

## Anexo 1. Cuestionario para los padres de los usuarios

Soy Laura Díaz, voluntaria de la Asociación “Patos Salvajes”, y estoy realizando mi Trabajo final del Máster cuyo objetivo es evaluar el nivel de satisfacción tanto de los padres como de los voluntarios de la Asociación para comprobar si se están cumpliendo sus expectativas.

Por ello, les pido, por favor, que realicen el siguiente cuestionario anónimo y me lo envíen por correo. Si lo prefieren, pueden cubrirlo en conjunto (madre y padre), o por separado, cumplimentando dos veces el cuestionario.

Para marcar la opción correcta pueden ponerla en negrita o a otro color, como prefieran. Muchas gracias por su colaboración.

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN - PATOS SALVAJES

Relación con el usuario:	Padre	Madre	Otros (indicar):
--------------------------	-------	-------	------------------

Nivel educativo alcanzado por usted:	Sin estudios	Estudios primarios	Estudios secundarios (bachiller o FP)	Estudios superiores
--------------------------------------	--------------	--------------------	---------------------------------------	---------------------

Sexo de su hijo/a:	Hombre	Mujer
--------------------	--------	-------

Año de nacimiento de su hijo/a:	
---------------------------------	--

Años perteneciendo a la Asociación:	
-------------------------------------	--

Tipo de discapacidad:	
-----------------------	--

### Indique si en los siguientes ámbitos su hijo/a presenta dificultades:

1. Comunicación (dificultades para expresarse verbalmente,...)	Sí	No
2. Habilidades sociales (facilidad para empezar conversaciones, para tener amigos,...)	Sí	No
3. Autonomía en el hogar (alimentación, aseo,...)	Sí	No

4. Autonomía fuera del hogar (ir solo/a por la calle, coger el transporte público,...)	Sí	No
--	----	----

¿Cómo se ha enterado de la existencia de la Asociación?	Me lo recomendó un amigo	A través del centro educativo	Otros (indicar):
---	--------------------------	-------------------------------	------------------

Según la escala numérica de 1 a 5, en la que 1 es muy insatisfecho y 5 es totalmente satisfecho, indique por favor, el grado de satisfacción que siente en los siguientes aspectos sobre la Asociación:

CUESTIONES	GRADO DE SATISFACCIÓN				
	1	2	3	4	5
1. Hay buena coordinación entre los familiares y la Asociación.	1	2	3	4	5
2. Hay buena comunicación entre los familiares y la Asociación.	1	2	3	4	5
3. La organización de las actividades es la adecuada.	1	2	3	4	5
4. Las actividades son muy variadas.	1	2	3	4	5
5. Se realizan actividades acordes a las capacidades de mi hijo/a.	1	2	3	4	5
6. El horario es el más adecuado para que mi hijo/a pueda asistir en la mayoría de las ocasiones.	1	2	3	4	5
7. Las actividades fomentan la autonomía de mi hijo/a.	1	2	3	4	5
8. Cuando llega a casa siempre cuenta lo que ha hecho en "Patos".	1	2	3	4	5
9. Mi hijo/a está contento/a cuando asiste a una actividad.	1	2	3	4	5
10. Antepone o antepondría la asistencia a Patos frente a eventos familiares (comidas, paseos, etc.) y otras actividades.	1	2	3	4	5
11. Se tiene en cuenta la opinión que tenemos los padres.	1	2	3	4	5
12. La labor de los voluntarios/as es esencial para el funcionamiento de la Asociación.	1	2	3	4	5
13. El número de voluntarios/as en las actividades es el adecuado.	1	2	3	4	5
14. Los voluntarios/as están preparados/as para hacer frente a cualquier problema que surja entre los usuarios/as.	1	2	3	4	5
15. En general, el programa de la Asociación es el correcto.	1	2	3	4	5

16. ¿Ha mejorado el desarrollo personal de su hijo/a desde que asiste a la Asociación (autonomía, habilidades sociales, comunicación, etc.)? (Comente lo que crea necesario)

Para terminar, indique en este espacio lo que considere oportuno (aspectos a destacar, propuestas de mejora, sugerencias, etc.):

## Anexo 2. Cuestionario para los voluntarios

Soy Laura Díaz, voluntaria de la Asociación “Patos Salvajes”, y estoy realizando mi Trabajo final del Máster cuyo objetivo es evaluar el nivel de satisfacción tanto de los padres como de los voluntarios de la Asociación para comprobar si se están cumpliendo sus expectativas.

Por ello, le pido, por favor, que realice el siguiente cuestionario anónimo y me lo envíe por correo electrónico. Si lo prefiere, puede entregármelo en papel.

Para marcar la opción correcta puede ponerla en negrita o a otro color, como prefiera. Muchas gracias por su colaboración.

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN PATOS SALVAJES

#### Cuestionario para voluntarios

Sexo:	Hombre	Mujer
-------	--------	-------

Año de nacimiento:	
Años perteneciendo a la Asociación:	

Situación académica actual:	
-----------------------------	--

Actividad laboral:	No trabajo
	Sí, trabajo a jornada completa o parcial
	Solo trabajo eventualmente

¿Ha realizado o realiza alguna labor de voluntariado en otra entidad?  (Si es así, indique cuáles)	
--	--

¿Cómo se ha enterado de la existencia de la Asociación de Patos?	Me lo recomendó un amigo	A través del centro educativo	Otros (indicar):
--	--------------------------	-------------------------------	------------------

Según la escala numérica de 1 a 5, en la que 1 es muy insatisfecho y 5 es totalmente satisfecho, indique, por favor, el grado de satisfacción que siente en los siguientes aspectos sobre la Asociación:

CUESTIONES	GRADO DE SATISFACCIÓN				
	1	2	3	4	5
1. Hay buena coordinación entre los voluntarios y la Asociación.	1	2	3	4	5
2. Hay buena comunicación entre los voluntarios y la Asociación.	1	2	3	4	5
3. La relación entre los propios voluntarios es buena.	1	2	3	4	5
4. Las actividades son muy variadas.	1	2	3	4	5
5. La organización de las actividades es la adecuada.	1	2	3	4	5
6. El horario es el más conveniente para que pueda asistir en la mayoría de las ocasiones.	1	2	3	4	5
7. Si lo deseo, puedo proponer actividades y llevarlas a cabo yo mismo/a.	1	2	3	4	5
8. El número de voluntarios/as que estamos en las actividades (dependiendo del tipo) es el adecuado.	1	2	3	4	5
9. Pienso que estoy preparado/a para hacer frente a cualquier problema que surja entre los usuarios/as.	1	2	3	4	5
10. Antepongo la asistencia a Patos frente a eventos familiares u otras actividades.	1	2	3	4	5
11. Se tiene en cuenta nuestra opinión.	1	2	3	4	5
12. La labor de los voluntarios/as es esencial para el funcionamiento de la Asociación.	1	2	3	4	5
13. Ser voluntario/a mejora mi desarrollo personal (autoestima, habilidades sociales, conocimientos...)	1	2	3	4	5
14. Sé si estoy realizando correctamente mi labor como voluntario/a.	1	2	3	4	5
15. En general, el programa de la Asociación es el correcto.	1	2	3	4	5



16. Numere al menos dos motivos por los que es voluntario/a (máximo diez):

En este espacio puede profundizar en alguna de las cuestiones y/o comentar aquello que considere oportuno (aspectos a destacar, propuestas de mejora, etc.)