

Evaluación de un programa de voluntariado a través de la satisfacción de sus usuarios: los voluntarios

Omar García-Pérez
Universidad de Oviedo (España)

El objetivo de este estudio es evaluar la satisfacción de los voluntarios usuarios de un programa de voluntariado específico, desarrollado por la Fundación Asturiana de Atención y Protección a Personas con Discapacidades y Dependencias (FASAD) en base a diferentes cuestiones: el proceso de incorporación, la formación recibida, la actividad desarrollada y la gestión del programa. Se analiza también la satisfacción personal con el desarrollo de su actividad de voluntariado y se determinan los factores que influyen en su nivel de satisfacción. Como instrumento de medida se aplicó un cuestionario realizado *ex profeso* para la investigación destinado al voluntariado de Fundación FASAD en 2010. Se procedió al tratamiento estadístico para la comprobación de los resultados, los cuales mostraron un buen nivel de satisfacción con la información y formación recibida en el proceso de incorporación al programa, si bien éste es mejorable en la gestión, coordinación y resolución de conflictos con los voluntarios. El voluntariado reclama mayor intervención en su actividad, la cual les otorga una gran satisfacción personal, independientemente de la valoración realizada en cada una de las dimensiones analizadas.

Palabras clave: Satisfacción, voluntariado, participación social, discapacidad, evaluación.

Evaluation of a volunteer programme through the level of satisfaction of its users: the volunteers. The aim of this study is to assess the level of satisfaction of volunteers-users engaged in a specific volunteer programme developed by the Asturian Foundation for the Care and Protection of Persons with Disabilities and / or dependence (FASAD). The article analyses the degree of satisfaction of users when joining the program, with the training received, the activity and programme management, and with the development of their activity as volunteers. The paper also aims at identifying factors that influence users' satisfaction. The research tool used is a questionnaire specifically intended for volunteers from the Volunteer Program of the Foundation. The statistical analyses show a good level of satisfaction with the information and training received in the process of joining the program, although results might be improved as regards the management, coordination and resolution of conflicts. Volunteers call for greater involvement in their activities, which gives them great personal satisfaction, regardless of the valuation made at each of the being dimensions analysed.

Keywords: Satisfaction, volunteering, social participation, disability, evaluation.

La temática del voluntariado es muy usual en todo tipo de fundaciones y asociaciones que trabajan con personas con discapacidad. Sin embargo, no obtiene un tratamiento

de estudio empírico de forma habitual, sino que se trata de una iniciativa y de una práctica desarrollada, muchas veces, sin un programa estructurado ni unas condiciones de evaluación específicas. Además, es una actividad vital para facilitar la participación ciudadana y, para ello, se legislan los marcos necesarios que regulen las acciones de participación, se realiza el diseño de las mismas y se establecen asignacio-

Fecha de recepción: 13/12/2011 • Fecha de aceptación: 02/07/2013
Correspondencia: Omar García Pérez
Facultad de Formación del Profesorado y Educación
Universidad de Oviedo
C/ Aniceto Sela, s/n. CP 33005, Oviedo (España)
Correo electrónico: garciaomar@uniovi.es

nes económicas para su desarrollo (Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, 2011).

Siguiendo la definición contemplada en la Ley del Voluntariado en el Principado de Asturias (2001), se entiende por voluntariado “el conjunto de actividades realizadas desde una opción libre y solidaria, sin contraprestación económica y en el marco de una organización, según determinados programas y proyectos”. En nuestra sociedad se viene apreciando un cambio en el concepto del voluntariado. Desde un marcado carácter asistencialista anterior, definitorio en España hasta finales de la década de los 70, donde el voluntariado apenas tenía preparación y las organizaciones funcionaban aisladamente (Tavazza, 1995), se evoluciona hacia modelos de acción voluntaria donde toma valor la formación, la acción preventiva y el trabajo en red (Consejería de Bienestar Social y Vivienda del Principado de Asturias, 2008). No obstante, el conocimiento que se tiene del voluntariado es todavía relativo, como prueba que un 83% de los españoles no tenía constancia de que 2011 era el Año Europeo del Voluntariado (Castellano, Cedena, Franco y Guilló, 2011).

El Programa de Voluntariado de Fundación FASAD pretende contribuir a la mejora de las condiciones de vida de las personas con discapacidad y representa un avance en la conceptualización del voluntariado, rechazando las antiguas connotaciones asistenciales. Para ello, desarrollan acciones de captación de voluntariado mediante campañas informativas y de sensibilización; realizan actividades formativas a los voluntarios, como eje fundamental para habilitar en competencias y habilidades; y facilitan la integración del voluntariado en cualquiera de las acciones que desarrolle la Fundación (FASAD, 2010).

La satisfacción del voluntariado: crucial para la calidad del programa

La satisfacción es un concepto considerado teóricamente relevante por casi todos los estudios que han investigado los programas de voluntariado. Se trata de una variable especialmente importante si tenemos en cuenta que los voluntarios no reciben ninguna

compensación económica por realizar tareas que, en muchos casos, conllevan un gran coste emocional (Vecina, Chacón y Sueiro, 2009). Sin embargo, se observa que tanto en los principios teóricos como en las prácticas evaluativas, la satisfacción y percepción de los usuarios adolece de una conceptualización precisa y de una ausencia de las dimensiones de análisis que deberían orientar la recogida de información (Cabrera, Donoso, Aneas, Del Campo y Pi, 2010).

Desde todos los sectores de la sociedad se insiste en que para alcanzar los mejores fines hay que poner los mejores medios. Pero poner los mejores medios para conseguir los mejores fines implica, por una parte, la profesionalización de los sistemas de gestión interna de las organizaciones y, por otra, la profesionalización de los voluntarios, ya que la buena voluntad no garantiza automáticamente buenos resultados, y su mayor o menor satisfacción repercute directamente en los usuarios finales y en la organización. Sin embargo, para garantizar la calidad de los servicios o actuaciones realizadas de cara a terceros, y máxime en personas con discapacidad, deben asegurarse actuaciones tendentes a incrementar la satisfacción de los voluntarios, pues de lo contrario estaríamos potenciando su utilización ilícita (Vecina y Chacón, 2005).

A la hora de evaluar la satisfacción del voluntariado, no existe consenso ni en las dimensiones a evaluar ni en el número y tipo de ítems a emplear, aunque todos coinciden en la necesidad de evaluarla como índice de calidad, no sólo del programa específico del voluntariado, sino de aquellos en los que interviene y en beneficio de la propia entidad. La mayoría de los estudios se han centrado en una única dimensión de satisfacción, bien sea la tarea realizada (Omoto y Snyder, 1995; Vecina, 2001), la experiencia (Finkelstein, Penner y Brannick, 2005); o los aspectos organizacionales (Jamison, 2003). La satisfacción también se ha medido como el grado de cumplimiento de las diferentes motivaciones (Kiviniemi, Snyder y Omoto, 2002). Otros estudios, sin embargo, consideran el carácter multidimensional de la satisfacción. Gidron (1985) identifica doce dimensiones, entre las que cabe des-

tacar: satisfacción con la actividad realizada, reconocimiento social y supervisión. Galindo-Kuhn y Guzley (2001) identifican cuatro dimensiones: apoyo organizacional, eficacia de la participación, *empowerment* e integración en el grupo.

Ante este panorama, se puede argumentar que, sin perjuicio de que el concepto de satisfacción pueda ser evaluado genéricamente a través de un solo ítem, éste siempre será el resumen de diferentes aspectos relacionados, de entre los cuales destacan los siguientes: satisfacción de las motivaciones, satisfacción organizacional y satisfacción con las tareas (Chacón, Vecina y Dávila, 2007; Vecina, Chacón y Sueiro, 2009).

Método

Participantes

La muestra participante en la investigación está constituida por 11 voluntarios y voluntarias que prestaron su colaboración en los diferentes recursos de Fundación FASAD en el Programa de Voluntariado 2009-2010. En cuanto al género, se trata de una de las variables que determinan claramente su perfil sociodemográfico, puesto que el 90.9% de la muestra son mujeres. La edad media de los voluntarios es de 31.1 años ($DT=15.56$), la mayor parte en un rango entre los 20 y los 29 años (72.7%). La variable estado civil se divide en dos respuestas fundamentales, solteros (81.8%) y casados (18.2%). Los voluntarios tienen estudios especializados, bien sea una diplomatura o licenciatura (63.6%), o están en período de formación, teniendo como profesión principal la de estudiante (54.5%), bien en carreras universitarias o en ciclos formativos, la mayor parte de ellos relacionados con el ámbito educativo y social (Licenciatura de Pedagogía, Diplomatura de Magisterio en la rama de Educación Especial, módulos de Formación Profesional de Animación Sociocultural o de Integración Social).

Instrumentos

El instrumento para la recogida de datos ha sido elaborado *ex profeso* para este trabajo y está formado por 33 ítems, compuestos

por un total de 50 preguntas, de las cuales 34 son preguntas cerradas y 16 abiertas. Se trata de un cuestionario distribuido en cuatro bloques de contenido: a) Datos de identificación; b) Conocimiento y motivación del voluntariado; c) Nivel de satisfacción con el programa de voluntariado; d) Nivel de satisfacción global (Figura 1). El grado de satisfacción con el programa de voluntariado se evalúa a través de una escala (1 totalmente insatisfecho y 7 totalmente satisfecho) de 20 cuestiones, dividida en cuatro apartados en donde se mide la satisfacción con: a) el proceso de incorporación del voluntariado, tanto la información recibida (4 preguntas de la escala), como la formación recibida (4 preguntas); b) la actividad desarrollada (7 preguntas); c) la gestión del programa (4 cuestiones); y d) satisfacción personal (1 pregunta). Además, se realizan cuatro preguntas abiertas respecto a los cambios o mejoras que introducirían en el programa.

Procedimiento

El cuestionario se ha validado a través de diversas revisiones internas y por parte de evaluadores externos, quienes determinaron las modificaciones oportunas sobre el primer borrador. De igual forma, tras el examen y revisión de las preguntas efectuadas, se procedió a la aplicación del cuestionario piloto a seis antiguos voluntarios integrantes del mismo Programa de Voluntariado de Fundación FASAD. Una vez cumplimentadas las revisiones anteriores, se procedió a la confección del cuestionario final. La administración del instrumento tuvo lugar durante los meses de abril y mayo de 2010 a través del correo electrónico, vía de comunicación habitual con los voluntarios por la propia Fundación. Una vez recopilada toda la información, se realizó un análisis descriptivo de las variables objeto de estudio. Posteriormente, se realizaron diversas pruebas (índice de correlación de Pearson, prueba de Kruskal-Wallis para K muestras independientes y *U* de Mann-Whitney), con el objeto de determinar los factores que influyen en la satisfacción de los voluntarios en el proceso de incorporación al programa, con la actividad desarrollada, con la gestión, su propia satis-



Figura 1. Cuestionario de Satisfacción del Voluntariado.

facción personal y el promedio global de la satisfacción general con el programa.

De igual modo, se ha realizado un análisis de contenido de aquellas preguntas abiertas incluidas en el cuestionario, estableciendo relaciones de contenido básicas y codificando la información. El tratamiento de los datos se llevó a cabo a través del programa informático estadístico SPSS, versión 15.0.

Resultados

Satisfacción con el proceso de incorporación

Globalmente, el voluntariado de Fundación FASAD está medianamente contento con la información que reciben en el proceso de incorporación al programa, con puntuaciones que superan, en gran parte, el cinco sobre siete, especialmente respecto a la labor de la pro-

pia Fundación y de los programas que implementa (Tabla 1).

Por otro lado, su satisfacción con la formación recibida es menor, en una actitud de indiferencia, manifestando, en algunos casos, su total descontento con el proceso formativo proporcionado por miembros de la entidad antes de iniciar su actividad (Tabla 2).

El voluntariado refleja su descontento con la coordinación y la comunicación interna del propio programa, hecho que se repite en buena parte de las valoraciones realizadas de forma abierta. Reclaman una “formación más específica y especializada acorde a las personas con las que se va a tratar, no sólo que expliquen qué es la discapacidad intelectual”. Demandan una mayor “información respecto a la actividad que van a realizar”, incluso existen personas que llegan a decir que “lo cam-

Tabla 1. *Satisfacción con la información recibida en el proceso de incorporación al Programa de Voluntariado (N=11)*

| | Mín. | Máx. | Suma | M | DT |
|---|------|------|------|------|-------|
| Información recibida acerca de la Fundación | 2 | 7 | 62 | 5.64 | 1.433 |
| Información recibida respecto al colectivo usuario | 1 | 7 | 53 | 4.82 | 1.888 |
| Información recibida sobre áreas y programas de la Fundación | 3 | 7 | 61 | 5.55 | 1.214 |
| Información recibida del proceso de incorporación al programa | 2 | 7 | 55 | 5.00 | 1.673 |

Mín.=Mínimo; Máx.=Máximo; M=Media; DT=Desviación Típica.

Tabla 2. *Satisfacción con la formación recibida en el proceso de incorporación al Programa de Voluntariado (N=11)*

| | Mín. | Máx. | Suma | M | DT |
|---------------------------------------|------|------|------|------|-------|
| Profesional que ofreció la formación | 1 | 7 | 49 | 4.45 | 2.207 |
| Material ofrecido en la formación | 1 | 7 | 51 | 4.64 | 2.111 |
| Recursos destinados para la formación | 1 | 7 | 46 | 4.18 | 1.940 |
| Proceso de formación general | 1 | 7 | 39 | 3.55 | 1.864 |

Mín.=Mínimo; Máx.=Máximo; M=Media; DT=Desviación Típica.

biarían todo” y otros que “no cambiarían nada”. Incluso, nos encontramos con voluntarios que aseguran no haber tenido un proceso formativo propiamente dicho, sino que comenzó en la actividad de forma directa sin un período previo, facilitándole la información según las necesidades de su actividad.

Nivel de satisfacción con la actividad realizada en el voluntariado

Valoran positivamente el tiempo semanal dedicado a la actividad, con una periodicidad media inferior a tres horas semanales, y se muestran medianamente contentos con

el apoyo que les prestan los trabajadores de la Fundación. Sin embargo, no están conformes con la formación continua y la atención que en este sentido los miembros del programa les confieren, con una media de 3.09 sobre 7, así como por el apoyo que otros voluntarios les prestan en la actividad. Por otro lado, no muestran una clara posición respecto a su grado de satisfacción con la comunicación con otros profesionales de la institución, por la coordinación de programas, ni con los mecanismos de resolución de conflictos que desde el programa han de solucionar (Tabla 3).

Tabla 3. *Satisfacción con la actividad realizada en el voluntariado (N=11)*

| | Mín. | Máx. | Suma | M | DT |
|--|------|------|------|------|-------|
| Tiempo semanal dedicado a la actividad | 3 | 7 | 60 | 5.45 | 1.440 |
| Formación continua en el período de voluntariado | 1 | 6 | 34 | 3.09 | 1.700 |
| Comunicaciones ente voluntarios y profesionales | 1 | 7 | 47 | 4.27 | 2.102 |
| Apoyo ofrecido por otros voluntarios | 0 | 7 | 41 | 3.73 | 2.724 |
| Apoyo ofrecido por los trabajadores FASAD | 1 | 7 | 54 | 4.91 | 1.921 |
| Apoyo ofrecido por la coordinación programas | 1 | 7 | 46 | 4.18 | 2.228 |
| Mecanismos para la resolución de conflictos | 1 | 7 | 44 | 4.00 | 2.145 |

Mín.=Mínimo; Máx.=Máximo; M=Media; DT=Desviación Típica.

Tabla 4. *Grado de Satisfacción con la Gestión del Programa (N=11)*

| | Mín. | Máx. | Suma | M | DT |
|---|------|------|------|------|-------|
| Interés mostrado por ajustar motivaciones y preferencias del voluntariado a los puestos disponibles | 1 | 7 | 49 | 4.45 | 2.162 |
| Forma de gestionar el voluntariado por parte de FASAD | 1 | 7 | 42 | 3.82 | 2.359 |
| Reconocimiento del papel del voluntariado por parte de FASAD | 1 | 7 | 47 | 4.27 | 2.240 |
| Gestión general de FASAD | 1 | 7 | 43 | 3.91 | 2.023 |

Mín.=Mínimo; Máx.=Máximo; M=Media; DT=Desviación Típica.

La principal reivindicación del voluntariado en esta dimensión recae en el hecho de que les gustaría tener “mayor poder de intervención” donde “desarrollar las habilidades y conocimientos adquiridos” en sus estudios o experiencia profesional, dejando en el voluntariado una sensación de “poca utilidad”. Algunos de los integrantes de la muestra manifestaron sentirse en el desarrollo de la actividad “como un estorbo, no dejando que hiciéramos nada en absoluto”. Por otro lado, existe un número reducido de voluntarios que expresan su satisfacción con el proceso, no cambiando nada de su actividad.

Grado de satisfacción con la gestión del programa

El voluntariado no da muestras de una clara satisfacción con la gestión realizada por la institución en el programa, no superando en ninguna variable la puntuación media de 5. Es más, en algunas de ellas, se observa una tendencia negativa, expresando un ligero malestar con la gestión general del programa (Tabla 4).

Las razones esgrimidas por el voluntariado estriban en que “entramos y participamos en una actividad pero nadie nos guía ni nos dice nada”, o “muchas veces estamos perdidos y nos enteramos de cosas por el

boca a boca y no por los responsables”, “dicen una cosa, hacen otra o cambian de opinión en poco tiempo y así es difícil que un programa funcione”.

Satisfacción personal y satisfacción global

Las actividades que realizan los voluntarios en su labor dentro del programa les proporcionan una gran satisfacción personal, ya que presentan una puntuación media en la escala de 5.73 sobre 7. Esta constituye la puntuación más alta de todas las cuestiones evaluadas, de forma que da igual si el proceso de formación no es el deseado por los voluntarios, o si la actividad no es la pretendida, sino que la satisfacción personal que produce el desarrollo de la actividad está por encima del resto de consideraciones propias del programa (Tabla 5).

Los voluntarios presentan un volumen menor de quejas, manifestando algunos elementos de mejora del programa, como “el pago de consumiciones y entradas” en aquellas actividades de acompañamiento y de ocio que realizan los voluntarios junto con personal laboral de la organización. Sin embargo, el reclamo mayor del voluntariado es tener un “mayor poder de decisión y de intervención”. La satisfacción global con todo el desarrollo del voluntariado de los participantes en el estudio

Tabla 5. *Satisfacción personal que aporta la realización de las tareas de voluntariado (N=11)*

| | Mín. | Máx. | Suma | M | DT |
|---|------|------|------|------|-------|
| Satisfacción personal que aporta la realización de las tareas de voluntariado | 4 | 7 | 63 | 5.73 | 1.009 |

Mín.=Mínimo; Máx.=Máximo; M=Media; DT=Desviación Típica.

Tabla 6. *Satisfacción global con el Programa de Voluntariado (N=11)*

| | Mín. | Máx. | Suma | M | DT |
|---|------|------|------|------|-------|
| Satisfacción global con el Programa de Voluntariado | 3 | 6 | 55 | 5.00 | 1.183 |

Mín.=Mínimo; Máx.=Máximo; M=Media; DT=Desviación Típica.

es alta, con una puntuación media de 5 sobre 7 en la escala, expresando un 45.4% de la muestra una calificación de muy contentos o satisfechos con el programa en general (Tabla 6).

Características positivas y negativas del programa de voluntariado

En este sentido, como características positivas debemos destacar el “aprendizaje adquirido, la experiencia, conocer la realidad laboral, la motivación para seguir desarrollando una actividad satisfactoria y la mejora del usuario” como principales aspectos repetidos por gran parte de la muestra.

En cuanto a las características negativas del programa, los voluntarios argumentan la “descoordinación del programa y la escasa atención” prestada a los voluntarios y la poca cercanía como principales aspectos esgrimidos. Sumado a ellos, las restricciones a la hora de intervenir se antojan como una de las más importantes quejas de los voluntarios, que destacan el encorsetamiento y funcionamiento restringido de las actividades y del programa.

Puntuaciones promedio de las dimensiones que evalúan la satisfacción del voluntariado

Se constata un menor nivel de satisfacción en el desarrollo de la actividad del voluntariado y en la gestión de FASAD relacio-

nada con el programa, aspectos éstos susceptibles de mejora en función de la valoración de los propios voluntarios de la entidad. Por otro lado, evalúan el proceso de incorporación de forma más positiva, aunque sin llegar a niveles verdaderamente satisfactorios para los voluntarios. Sin embargo, la satisfacción personal que produce la acción colaborativa y la participación como voluntario en una fundación de estas características, que trabaja de forma fundamental con personas con algún tipo de discapacidad, es muy alta, de modo que el hecho de ayudar a personas con dificultades está por encima, para los voluntarios, de cualquier otra consideración o modelo de programa (Tabla 7).

Factores que influyen en la satisfacción de los voluntarios con el programa

Nivel de satisfacción con el programa de voluntariado de FASAD en función de los datos sociodemográficos de los usuarios

Realizada la prueba no paramétrica de Kruskal-Wallis con las diferentes dimensiones de análisis de satisfacción en función del género, el estado civil, los estudios terminados y su situación laboral, nos encontramos con que no existen diferencias significativas ($p>.05$).

Tabla 7. *Puntuaciones promedio de las dimensiones de satisfacción*

| | Puntuaciones medias | Desviación típica | Error típico de la media |
|--|---------------------|-------------------|--------------------------|
| Satisfacción con el proceso de incorporación al programa de voluntariado | 4.7 | 1.404 | 0.423 |
| Satisfacción con la actividad de voluntariado | 4.2 | 1.264 | 0.381 |
| Satisfacción con la gestión de FASAD | 4.1 | 2.001 | 0.603 |
| Satisfacción personal | 5.6 | 1.027 | 0.310 |
| Media global de satisfacción con el programa | 4.5 | 1.175 | 0.354 |

La satisfacción del voluntariado con las diversas fases del programa y su actividad no ofrecen distinciones en función de si el voluntariado se encuentra en activo o no en este momento, una vez realizada la prueba *U* de Mann-Whitney ($p > .05$). Aún así, observamos que las personas que se encuentran en activo tienen medias en las puntuaciones de satisfacción más altas en todas las variables de la valoración del programa (Tabla 8).

Satisfacción del voluntariado en función de los motivos que llevaron a realizar la labor de voluntario

Los análisis estadísticos muestran que no existen diferencias significativas en la satisfacción con el programa de voluntariado de FASAD en base a las motivaciones del voluntariado, ya sea por un interés puramente personal o colectivo, en ayuda altruista de los demás.

Relación entre las diferentes dimensiones que definen la satisfacción del voluntariado con el programa de Fundación FASAD

Podemos concluir que existe una gran consistencia interna entre los resultados de la satisfacción de los voluntarios de FASAD, por cuanto se dan relaciones significativas entre prácticamente todas las variables que valoran los procesos que integran el programa de voluntariado, como el proceso de incorporación,

la información y formación que obtienen al inicio del programa, la satisfacción con la actividad, la gestión de la fundación y la satisfacción global con el programa (Tabla 9).

Sin embargo, existe un aspecto que no tiene nada que ver con el desarrollo y los pasos a seguir en el programa de voluntariado. Se trata de una cuestión totalmente personal y subjetiva, sobre la que no influye la visión u opinión que tienen de los diferentes elementos que componen el programa. Es la satisfacción personal que aporta la realización de las tareas de voluntario, que presenta un alto grado de valoración, pero que no viene determinado por su satisfacción en otros aspectos internos del programa, ni tampoco tiene relación con su satisfacción global ($p > .05$), sino que es una circunstancia independiente al propio programa.

Conclusiones

El perfil del voluntariado de FASAD quedaría enmarcado como mujer, de 31 años, soltera, con estudios universitarios o en período de formación en el ámbito socioeducativo. Esta feminización del voluntariado es un hecho habitual en estos programas (Plataforma de Voluntariado de España, 2011), principalmente en aquellos que tienen que ver, en su mayor parte, con la atención directa a personas con algún tipo de discapacidad (Castellano, Cedena, Franco y Guilló, 2011), aunque

Tabla 8. *Satisfacción del voluntariado en función de su situación actual en el programa*

| Satisfacción del voluntariado | Situación actual en el Programa de Voluntariado | N | Media |
|--|---|---|-------|
| Puntuación global de los voluntarios al programa | Activo | 6 | 5.17 |
| | No Activo | 5 | 4.80 |
| Promedio de Satisfacción con el proceso de incorporación al programa de voluntariado | Activo | 6 | 4.90 |
| | No Activo | 5 | 4.50 |
| Promedio de Satisfacción con la actividad de voluntariado | Activo | 6 | 4.55 |
| | No Activo | 5 | 3.76 |
| Promedio de Satisfacción con la gestión de FASAD | Activo | 6 | 4.59 |
| | No Activo | 5 | 3.57 |
| Puntuación media de la satisfacción personal con el voluntariado | Activo | 6 | 5.83 |
| | No Activo | 5 | 5.40 |
| Promedio global de la Satisfacción general con el Programa | Activo | 6 | 4.85 |
| | No Activo | 5 | 4.26 |

Tabla 9. *Correlaciones entre las dimensiones que definen la satisfacción del voluntariado (N=11)*

| | A | B | C | D | E | |
|---|--|------------------|------------------|------------------|--------------|-------|
| A | Correlación de Pearson Sig. (bilateral) | 1.000 | | | | |
| B | Correlación de Pearson Sig. (bilateral) | .490 .126 | 1.000 | | | |
| C | Correlación de Pearson Sig. (bilateral) | .736(**) .010 | .826(**) .002 | 1.000 | | |
| D | Correlación de Pearson Sig. (bilateral) | -.252 .456 | .467 .147 | .132 .699 | 1.000 | |
| E | Correlación de Pearson Sig. (bilateral) | .681(*) .021 | .937(**) .000 | .950(**) .000 | .350 .291 | 1.000 |

A= Puntuación media del proceso de incorporación; B= Puntuación media de la actividad voluntariado; C= Puntuación media de la gestión de FASAD; D=Puntuación media de la satisfacción personal con el voluntariado; E= Puntuación media global satisfacción con el programa voluntariado.

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral); ** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

no en un grado tan diferencial como en el presente estudio. Aún así, en términos generales, el perfil es coincidente con otras investigaciones y encuestas (CIS, 2011; Edis, 2010; Flores y Gómez, 2011; Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, 2011).

En cuanto a las motivaciones del voluntariado, existe un alto porcentaje que se acerca a la organización como un modo informal de desarrollo profesional, para acceder a un puesto de trabajo en esa área o Fundación, o adquirir experiencia profesional. Coincide este hecho con la percepción de muchas entidades españolas que reflejan que existe una relación clara entre ambos tipos de trabajo en el mundo asociativo, y que el trabajo voluntario es con bastante frecuencia la puerta de acceso al empleo asalariado (López y Pérez-Díaz, 2005; Plataforma de Voluntariado de España, 2011). Sin embargo, todos los estudios científicos del voluntariado demuestran que éste puede realizarse tanto por motivos altruistas, como egoístas y, frecuentemente, por una combinación de los mismos (Chacón y Dávila, 2001; Dávila y Díaz-Morales, 2009).

El voluntariado se encuentra satisfecho con la información recibida, en lo que podríamos traducir como uno de los puntos fuertes del programa. A la hora de valorar la formación recibida para el desempeño de su acción voluntaria, los resultados son más ajustados y compensados entre satisfacción e insatisfacción, por lo

que ésta debe ser una de las cuestiones a mejorar por la fundación en el proceso de incorporación de los voluntarios. En este caso, principalmente negativa resulta la puntuación otorgada por la muestra a la formación continua, una vez iniciada la actividad. En este sentido, comentan que la formación inicial pueda ser útil para establecer una visión global de la intervención que se realiza en toda la fundación, una vista general del principal colectivo de referencia de las actividades, pero que resulta, a todas luces insuficiente, corta e insatisfactoria, ya que faltan aspectos específicos de intervención en el desarrollo de la acción concreta con las personas con discapacidad. También reclaman una formación más concreta respecto a la actividad en la que se va a incluir a la persona voluntaria. Asimismo, uno de los puntos más débiles del programa es la comunicación y coordinación del programa, tratándose de una las cuestiones más unánimes en cuanto a valoración negativa. Se trata de un punto crítico del programa, ya que muestra el descontento de los voluntarios no sólo en la escala de satisfacción, sino que es ampliamente repetido como uno de los ámbitos a cambiar y mejorar en las preguntas abiertas.

Otro de los aspectos susceptibles de mejora es el tema de la resolución de conflictos, con un índice de insatisfacción evidente, por cuanto expresan que ni se les dio la formación específica necesaria para paliar alguna circuns-

tancia fuera de la línea marcada de actuación, ni el programa ni la coordinación tienen la capacidad para darles respuesta o resolverlos. De modo que en el desarrollo diario de la actividad se sienten un tanto solos y, en cierto sentido, abandonados por el programa. Sin embargo, están muy contentos con el apoyo ofrecido por los trabajadores de FASAD, único apoyo mencionado en la fase de desarrollo de la actividad.

En relación al punto anterior, para los voluntarios falla la gestión del programa (CIS, 2011) y manifiestan estar poco reconocidos. Se les otorga un diploma acreditativo de su participación como voluntario, pero echan de menos un reconocimiento verbal a su labor, como una muestra de valor y utilidad de su función. Manifiestan el poco seguimiento que la fundación realiza de su labor y el poco interés mostrado por su situación, en una actitud, quizás, poco cercana con el voluntariado, a veces con un sentimiento de sentirse perdidos y no saber a quién acudir.

Nadie expresa su insatisfacción como motivo fundamental de abandono del programa. Así, aunque existan elementos de mejora, no son tan cruciales como para dejar la cooperación, debido, en gran parte, a la satisfacción interna, personal y subjetiva que les reporta ayudar a personas con algún tipo de discapacidad. Así pues, parece pesar mucho más la motivación y satisfacción personal para permanecer en el programa que el hecho de que su coordinación o formación sean consideradas deficitarias. Por tanto, a la hora de tomar una decisión, dan más valor a la característica intrínseca de su satisfacción personal que cualquier otro motivo. Por tanto, podemos indicar que el voluntariado de Fundación FASAD se instala en el llamado contrato psicológico con la entidad, como denomina Federici (2009). El abandono es una decisión que se toma de forma individual por razones controlables y no controlables por la entidad de voluntariado y no tiene relación con los índices de satisfacción, aunque algunas están relacionadas con el modelo de gestión donde las tareas pueden estar mal distribuidas o mal organizadas y la persona no siente que se valore su trabajo. De entre las razones no contro-

lables, destaca la falta de tiempo (Plataforma de Voluntariado de España, 2011).

Con todo ello, la satisfacción personal que sienten al desarrollar su labor es muy alta. Este dato concuerda con el Barómetro del CIS del mes de marzo de 2011, dedicado especialmente al voluntariado, en el que el 92% de los encuestados manifestaban estar bastante o muy satisfechos. Sin embargo, no correlaciona con ninguna de las dimensiones de satisfacción analizadas en el estudio. Por otra parte, tampoco hay relaciones ni diferencias significativas de la satisfacción del voluntariado en función de sus características sociodemográficas, ni con su situación actual en el programa, ni con los motivos que llevaron a participar en el mismo. Tampoco lo hay con el tiempo que permanecen desarrollando la actividad, con una media que no llega a las 3 horas semanales, por debajo del tiempo empleado en otros programas de Bizkaia (Bolunta, 2008), Cataluña (Observatori del Tercer Sector y Taula d'entitats del Tercer Sector de Catalunya, 2009), Castilla La-Mancha (Fundación Castellano-Manchega de Cooperación, 2010), Galicia (López y Pérez-Díaz, 2005) o Madrid (Zurdo, Mota, y Vidal, 2008). Por tanto, la satisfacción de los voluntarios no depende de una característica u otra, sino de su visión subjetiva y sus expectativas a la hora de inscribirse en el programa.

Sin embargo el programa de voluntariado cuenta con un activo importante, y es la propia entidad, siendo todo un referente autonómico en cuanto a la atención a la discapacidad se refiere. Al mismo tiempo, la fase de captación es de gran envergadura y da los frutos necesarios para el desarrollo del programa, con una buena primera toma de contacto, entrevista y período de información al usuario. También tiene como punto fuerte al personal trabajador, muy colaborativo y dispuesto en ayuda a los voluntarios.

Así pues, el programa de voluntariado necesita, en primera estancia, una persona que coordine y gestione todo el proceso de forma permanente, de manera que el voluntariado tenga una figura de referencia clara. También, se deben mejorar los cauces de comunicación entre todos los ámbitos que participan en el pro-

grama, tanto los centros de intervención como los propios voluntarios, ya que, muchas veces, los programas de voluntariado en estas organizaciones se ven como uno de los proyectos menores, o que es necesario que existan pero sin darles la importancia precisa.

Por tanto, debemos incidir en aquellos puntos de insatisfacción del voluntariado con el programa, aunque todo debe comenzar por una

reestructuración en la propia fundación, de modo que se otorgue un mayor valor e importancia a este proyecto y se inserten los recursos y tiempo necesarios para que toda la gestión, coordinación y comunicación interna mejoren, elementos que harán que el resto de procesos adquieran una relevancia de superior categoría y reviertan sobre la satisfacción de los voluntarios con todas las fases del programa.

Referencias

- Bolunta (2008). *Estudio del Voluntariado en Bizkaia*. Bilbao: Bizkaiko Foru Aldundia. Diputación Foral de Bizkaia.
- Cabrera, F.A., Donoso, T., Aneas, A., Del Campo, J., y Pi, A. (2010). Valoración de la satisfacción de usuarios de programas sociales: propuesta de un modelo de análisis. *Revista de Educación*, 351, 311-336.
- Castellano, I., Cedena, B., Franco, P., y Guilló, C. (2011). Voluntariado: tendencias y retos (en España y hoy). *Revista Española del Tercer Sector*, 18. Disponible en <http://www.fundacionluisvives.org/rets/18/articulos/77011/> (Acceso 05/06/2013).
- Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) (2011). *Barómetro de Marzo. Avance de Resultados*. Estudio nº 2.864. Madrid: CIS.
- Consejería de Bienestar Social y Vivienda del Principado de Asturias (2008). *Estrategia 2008-2011 para el fomento del voluntariado en el ámbito de los Servicios Sociales del Principado de Asturias*. Oviedo: Gobierno del Principado de Asturias.
- Chacón, F., y Dávila, M.C. (2001). Diferencias en el perfil motivacional de voluntarios ecologistas y socioasistenciales. *Intervención Psicosocial: Revista sobre igualdad y calidad de vida*, 10(2), 137-150.
- Chacón, F., Vecina, M^a.L., y Dávila, M.C. (2007). The three-stage model of volunteers' duration of service. *Social Behavior and Personality*, 35(5), 627-642.
- Dávila, M.C., y Díaz-Morales, J.F. (2009). Age and motives for volunteering: Further evidence. *Europe's Journal of Psychology*, 2, 82-95.
- Edis (2010). *Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España*. Madrid: Fundación Luis Vives.
- Federici, A. (2009). Precariedad, contrato psicológico y Organizaciones No Gubernamentales. *Programa de Doctorado "La Intervención Social con la Comunidad"*, Sevilla.
- Finkelstein, M.A., Penner, L.A., y Brannick, M.T. (2005). Motive, role identity and prosocial personality as predictors of volunteer activity. *Social Behavior and Personality*, 33(4), 403-418.
- Flores, R., y Gómez, E. (2011). Características del Voluntariado de Acción Social en España. *Revista Española del Tercer Sector*, 18. Disponible en <http://www.fundacionluisvives.org/rets/18/articulos/77013/> (Acceso 05/06/2013).
- Fundación Castellano-Manchega de Cooperación. (2010). *Situación 2009 Voluntariado en Castilla - La Mancha*. Toledo: Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha - Obra Social Caja de Castilla-La Mancha.
- Fundación FASAD (2010). *Memoria Programa de Voluntariado Fundación FASAD 2009*. Inédito.
- Galindo-Kuhn, R., y Guzley, R.M. (2002). The volunteer satisfaction index: Construct definition, measurement, development and validation. *Journal of Social Service Research*, 28(1), 45-68.
- Gidron, B. (1985). Prediction of retention and turnover among service volunteer workers. *Journal of Social Service Research*, 8(1/2), 1-16.
- Gobierno del Principado de Asturias (2001). *Ley del Principado de Asturias 10/2001, de 12 de noviembre, del voluntariado*. BOPA de 16 de noviembre de 2001.
- Jamison, I.B. (2003). Turnover and retention among volunteers in human service agencies. *Review of Public Personnel Administration*, 23(2), 114-132.
- Kiviniemi, M.T., Snyder, M., y Omoto, A.M. (2002). Too many of a good thing? The effects of multiple motivations on stress, cost, fulfillment and satisfaction. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 28, 732-743.
- López, N. J., y Pérez-Díaz, V. (2005). *El Tercer Sector, presente y promesa. Un análisis de su problemática general y de su realidad en Galicia*. Santiago de Compostela: Caixa Galicia.
- Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad (2011). *Estrategia Estatal del Voluntariado 2010-2014*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.

- Observatori del Tercer Sector y Taula d'entitats del Tercer Sector de Catalunya (2009). *Anuari 2009 del Tercer Sector Social de Catalunya*. Barcelona: Observatori del Tercer Sector-Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya.
- Plataforma de Voluntariado de España (2011). *Diagnóstico de la situación del voluntariado de acción social en España*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.
- Omoto, A.M., y Snyder, M. (1995). Sustained helping without obligation: Motivation, longevity of service and perceived attitude change among AIDS volunteers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68(4), 671-686.
- Tavazza, L. (1995). *El nuevo rol del voluntariado social*. Madrid: Lumen.
- Vecina, M.L., y Chacón, F. (2005). Emociones positivas en el voluntariado. *The Spanish Journal of Psychology*, 8(1), 30-35.
- Vecina, M.L., Chacón, F., y Sueiro, M.J. (2009). Satisfacción en el voluntariado: estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones. *Psicothema*, 21(1), 112-117.
- Zurdo, A., Mota, R., y Vidal, F. (2008). *Encuentro y alternativa.- Situación y tendencias del voluntariado en la Comunidad de Madrid. Colección Estudios e Investigaciones nº1*. Madrid: Dirección General de Voluntariado y Promoción Social y Obra Social Caja Madrid. Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid.