



Documento:

**Informe encuestas de
satisfacción a voluntarios que
colaboran en Down Madrid**

Curso 2022 - 2023

Índice

1. DATOS BÁSICOS DE LA ENCUESTA	2
1.1. ¿Cuándo, cómo y a quién?	2
1.2. ¿Sobre qué?	2
2. RESULTADOS	4
3. CONCLUSIONES	5

1. Datos básicos de la encuesta

1.1 ¿Cuándo, ¿cómo? y ¿a quién?

A finales del curso 2022-2023 (julio de 2023) se facilitaron las encuestas de satisfacción a los voluntarios que participan en alguno de los servicios de Down Madrid.

Facilitamos la encuesta, vía formulario online, con la herramienta Microsoft Forms. Se enviaron las encuestas a un total de **186 voluntarios**, y se han recibido un total de **57 encuestas** contestadas, lo que supone un porcentaje de participación del 31%.

Este porcentaje supone una leve disminución en la participación de los voluntarios frente a los datos recogidos el curso pasado, confirmándose una tendencia a la baja en el nivel de respuesta de este colectivo a la encuesta.

La tabla recoge los datos obtenidos en los últimos años.

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Encuestas recibidas	50 encuestas	65 encuestas	53 encuestas	57 encuestas
Porcentaje de participación	14%	42%	36%	31%

De los 57 voluntarios que han respondido la encuesta, 55 dicen realizar su acción de voluntario en atención directa a personas con discapacidad (*según se recoge en la pregunta 5 del cuestionario*).

1.2 ¿Sobre qué?

La encuesta incluía las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es tu grado de satisfacción general con el Servicio de Voluntariado?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción con la labor realizada por los profesionales de Down Madrid?
- ¿Cuál es tu grado de satisfacción con las vías de comunicación utilizadas para hacerte llegar la información (email, web, boletín, llamadas, etc.)?
- ¿Cuál es tu grado de satisfacción con el apoyo recibido por la organización para desarrollar tu acción de voluntariado?
- ¿Tú acción voluntaria conlleva atención directa a personas con discapacidad? (pregunta de dos opciones: Sí / No)

- ¿Qué impacto ha tenido, cómo ha afectado en la vida de las personas con discapacidad, participar en el servicio en el que desarrollas tu voluntariado? (Por ejemplo, colaborar en el Servicio de Ocio les hace estar más contentos, les da la posibilidad de conocer a más personas, etc.).
- ¿Qué impacto está teniendo en tú vida la acción voluntaria que realizas en Down Madrid? (Por ejemplo, me hace sentir bien, me hace más sensible a las necesidades de las personas con discapacidad, me ayuda a tener una actitud más inclusiva con otras personas, etc.
- Comentarios o sugerencias para mejorar el apoyo que te ofrecemos en tu acción voluntaria.

2. Resultados

Las preguntas debían ser valoradas en una escala de 1 a 10, donde el 1 era "muy insatisfecho" y 10 "muy satisfecho".

Una de las preguntas cerradas recogidas era de respuesta de doble opción (Sí/No).

A continuación, se presentan los resultados promedio (puntuaciones medias) obtenidos en cada una de las preguntas planteadas a los voluntarios. Se ofrece, además, una comparativa con los resultados obtenidos en los cursos anteriores.

	2020/2021	2021/2022	2022/2023
¿Cuál es el grado de satisfacción general con el Servicio de Voluntariado?	9,33	9,34	9,30
¿Cuál es el grado de satisfacción general con la labor realizada por los profesionales de Down Madrid?	9,53	9,30	9,33
¿Cuál es tu grado de satisfacción con las vías de comunicación utilizadas para hacerte llegar la información (email, web, boletín, llamadas, etc.)?	9,35	9,21	9,33
¿Cuál es tu grado de satisfacción con el apoyo recibido por la organización para desarrollar tu acción de voluntariado?	9,33	9,34	9,32

3. Conclusiones.

Nos gustaría hacer referencia a la participación de los voluntarios en el proceso de evaluación de la satisfacción. Este curso el nivel de participación ha sido algo inferior al del curso pasado, situándose en un 31% (frente al 36% del 2021/2022).

Si bien es cierto que no es una cifra muy significativa, si lo es el hecho de que se confirme una tendencia a la baja en la participación de este colectivo en las encuestas. Es importante tener en cuenta que este año las encuestas se enviaron cuando ya había finalizado el curso escolar lo que puede explicar esa reducción de participación.

Para el próximo curso se propone como objetivo incrementar las cifras de participación, para ello se propone que las encuestas sean enviadas antes de la finalización del curso escolar e informar con más detalle de la importancia de que participen en la encuesta o enviar un recordatorio a mitad del plazo.

En cuanto al análisis de los resultados cuantitativos, podemos afirmar que, un año más, las puntuaciones obtenidas son muy satisfactorias, situándose en valores por encima de 9 en todos los aspectos valorados.

En lo referente a datos cualitativos recogidos en la encuesta, tomamos como referencia las aportaciones realizadas por los voluntarios ante las siguientes cuestiones.

- ¿Qué impacto ha tenido, cómo ha afectado en la vida de las personas con discapacidad, participar en el servicio en el que desarrollas tu voluntariado?

Los voluntarios destacan las oportunidades que les brindan a los participantes de disfrutar de diferentes actividades, ya sean de ocio, deporte, culturales o en su día a día. En definitiva, manifiestan que su acción voluntaria permite a las personas con discapacidad intelectual a integrarse en la sociedad, a realizar actividades fuera del entorno familiar y sociabilizar.

- ¿Qué impacto está teniendo en tú vida la acción voluntaria que realizas en Down Madrid?

Destacan las referencias al bienestar emocional que genera su participación en actividades de voluntariado, haciéndoles sentirse útiles. Comentan también la ganancia en cuanto a aprendizajes, sensibilización, el fomento de la inclusión y la normalización de la discapacidad. La vivencia de diferentes experiencias con los usuarios les ayuda a visualizar sus capacidades y potencial.

- Comentarios o sugerencias para mejorar el apoyo que te ofrecemos en tu acción voluntaria.

La mayoría de los encuestados refieren estar satisfechos con la labor que realizan y con el apoyo de los profesionales. Como sugerencias de mejora mencionan algunos aspectos específicos del funcionamiento de los diferentes servicios donde colaboran, sobre todo dentro del Servicio de Ocio dónde colaboran el mayor número de voluntarios.