



## **Documento:**

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

## **Curso 2023 - 2024**

## Índice

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

## 1. Datos básicos de la encuesta

### 1.1 ¿Cuándo, ¿cómo? y ¿a quién?

En el mes de julio de 2024 se distribuyeron vía email encuestas de satisfacción a los voluntarios que apoyan en los diferentes servicios de Down Madrid.

Utilizando la herramienta Microsoft Forms para facilitar el proceso. Se enviaron las encuestas a un total de **181 voluntarios**, y se han recibido un total de **61 encuestas** contestadas, lo que supone un porcentaje de participación del 33,70 %.

Este porcentaje supone un leve incremento en la participación de los voluntarios frente a los datos recogidos el año pasado, continúa la tendencia decreciente en la tasa de respuesta de los voluntarios a la encuesta.

Los datos de los últimos años se presentan en la tabla adjunta.

	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Encuestas recibidas	65 encuestas	53 encuestas	57 encuestas	61 encuestas
Porcentaje de participación	42%	36%	31%	33,70 %

De los 61 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 cerradas 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	2023/2024
¿Cuál es el grado de satisfacción general con el Servicio de Voluntariado?	9,33	9,34	9,30	9,02
¿Cuál es el grado de satisfacción general con la labor realizada por los profesionales de Down Madrid?	9,53	9,30	9,33	9,21
¿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	9,11
¿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	9,13

### 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 superior al del curso pasado, situándose en un 33,70% (frente al 31% del 2022/2023). Si bien es cierto que no es una cifra muy significativa, sigue existiendo una baja participación de los voluntarios en las encuestas.

Este curso al igual que el curso pasado para intentar aumentar las cifras de participación y se ha informado la importancia de que participen en la encuesta y se ha enviado un recordatorio antes de finalizar el plazo.

En cuanto al análisis de los resultados cuantitativos, se puede afirmar, una vez más, que las puntuaciones obtenidas son altamente satisfactorias, superando los 9 puntos en todos los aspectos evaluados.

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 resaltan las oportunidades que ofrecen a los participantes para disfrutar de diversas actividades, ya sean de ocio, deportivas, culturales, en el Centro Ocupacional, formativas, en TIC, entre otros. En resumen, expresan que su labor voluntaria permite a las personas con discapacidad intelectual integrarse en la sociedad, ser más autónomos, participar en actividades fuera del entorno familiar y socializar.

Algunos voluntarios también hacen referencia al impacto que tienen para las familias de los participantes con discapacidad intelectual, en donde siempre les manifiestan su agradecimiento.

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

Los voluntarios resaltan el impacto positivo en su bienestar emocional al participar en actividades de voluntariado, lo que les hace sentirse valorados y útiles. También mencionan los beneficios en términos de aprendizaje, sensibilización, promoción de la inclusión y normalización de la discapacidad. Las variadas experiencias con los participantes les permiten reconocer y apreciar sus propias capacidades y potencial.

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

La mayoría de los voluntarios que han respondido a la encuesta expresan una alta

satisfacción con el trabajo que realizan y con el respaldo que reciben de los profesionales involucrados. No obstante, han identificado varias áreas de mejora, especialmente en el funcionamiento de los distintos servicios con los que colaboran. En particular, dentro del Servicio de Ocio, que cuenta con el mayor número de voluntarios, se han señalado aspectos específicos que podrían optimizarse para mejorar la eficacia y la experiencia general de todos los participantes.