



Documento:

Informe encuestas de satisfacción a voluntarios que colaboran en Down Madrid

Curso 2024 - 2025

Índice

1. DATOS BÁSICOS DE LA ENCUESTA	2
1.1. ¿Cuándo, cómo y a quién?	2
1.2. ¿Sobre qué?	2
2. RESULTADOS	4
2.1. Resultados Cuantitativos	4
2.2. Resultados Cualitativos	5
3. CONCLUSIONES	6

1. Datos básicos de la encuesta

1.1 ¿Cuándo, ¿cómo? y ¿a quién?

En el mes de julio de 2025 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 **142 voluntarios**, y se han recibido un total de **24 encuestas** contestadas, lo que supone un porcentaje de participación del 16,90 %.

Este porcentaje supone gran descenso en la participación de los voluntarios frente a los datos recogidos en años anteriores, ya que con respecto al curso 2023-2024, ha supuesto una disminución del 50% de participación.

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

	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Encuestas recibidas	65 encuestas	53 encuestas	57 encuestas	61 encuestas	24 encuestas
Porcentaje de participación	42%	36%	31%	33,70 %	16,90%

De los 24 voluntarios que han respondido la encuesta, todos dicen realizar su acción de voluntario en atención directa a personas con discapacidad (*según se recoge en la pregunta "¿Tu acción voluntaria conlleva atención directa a personas con discapacidad?"*).

1.2 ¿Sobre qué?

La encuesta incluía siete preguntas cerradas y tres preguntas abiertas.

Las preguntas cerradas fueron las siguientes:

- ¿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 con los que haces voluntariado?
- ¿En qué servicio colaboras como voluntario?
- ¿Tú acción voluntaria conlleva atención directa a personas con discapacidad? (pregunta de dos opciones: Sí / No)
- ¿Crees que tu voluntariado tiene un impacto en la vida de las personas con

discapacidad? (pregunta de dos opciones: Sí / No)

- ¿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?

Las preguntas abiertas fueron:

- Tanto si has respondido si como no a la pregunta “¿Crees que tu voluntariado tiene un impacto en la vida de las personas con discapacidad?”, explica el porqué
- ¿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

2.1. Resultados cuantitativos:

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

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	2024/2025
¿Cuál es el grado de satisfacción general con el Servicio de Voluntariado?	9,33	9,34	9,30	9,02	9,17
¿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	9,29
¿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	8,25
¿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	9,17

2.2 Resultados cualitativos:

En la encuesta, se incluyeron dos preguntas en las que, aquellos voluntarios en atención directa a personas con discapacidad podían contestar de forma abierta.

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?

Las respuestas reflejan que el voluntariado es una experiencia muy enriquecedora tanto para las personas voluntarias como para los participantes. A nivel personal, los voluntarios sienten satisfacción, aprendizaje y crecimiento emocional. A nivel social, las actividades fomentan la autonomía, la inclusión y la felicidad de las personas con discapacidad. Se crean vínculos de amistad, confianza y apoyo mutuo, que generan un impacto positivo en ambas partes.

También se destaca la conciencia social que aporta: enseñar a valorar los tiempos, la empatía y la diversidad.

Algunos reconocen que el impacto puede ser difícil de medir, pero coinciden en que la experiencia tiene un efecto transformador y humano.

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

Las respuestas muestran que el voluntariado en Down Madrid genera un profundo impacto personal y emocional en quienes lo realizan.

- Crecimiento personal: la mayoría siente que reciben más de lo que dan, destacando aprendizajes sobre empatía, paciencia, gratitud y comprensión de la discapacidad.
- Cambio de mirada y satisfacción: muchos mencionan haber roto prejuicios y cambiado su forma de ver la vida, adoptando una visión más realista, inclusiva y humana. Ser voluntario les llena de alegría y sentido, les permite "salir de su burbuja" y valorar lo esencial.
- Aprendizaje mutuo: subrayan que aprenden tanto de las personas con discapacidad como ellas de los voluntarios, en un intercambio de cariño y crecimiento compartido.
- Motivación profesional: en algunos casos, especialmente entre estudiantes de magisterio, la experiencia contribuye al desarrollo de habilidades y sensibilidad educativa.

En conjunto, el voluntariado se vive como una experiencia transformadora, que aporta felicidad, valores y una nueva forma de entender la vida y la inclusión.

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

La mayoría de los voluntarios que respondieron a la encuesta destacan sentirse muy satisfechos tanto con su experiencia como con el acompañamiento de los profesionales. Aun así, han señalado algunos puntos susceptibles de mejora, que se tendrán en cuenta de cara al próximo curso para perfeccionar la organización y seguir fortaleciendo la calidad del servicio ofrecido, como son la comunicación (dificultades con el Teams), organización (algunas actividades se perciben poco planificadas) y formación/información (sobre los usuarios o cursos básicos como primeros auxilios).

3. Conclusiones.

Nos gustaría hacer referencia a la participación de los voluntarios en el proceso de evaluación de la satisfacción.

Este curso hemos observado que ha caído un 50% la participación con respecto al año pasado situándose en el 16,90% frente al 33,70% del curso anterior. A pesar de informarles de la importancia de su participación para la mejora de los servicios, debemos preguntarnos el porqué de este descenso, que puede ser debido al momento del envío (coincide que es en mes de julio, cuando ya no tienen atención directa y se encuentran de vacaciones) y proponer que se hagan antes de fin de curso.

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, a excepción de "*¿Cuál es tu grado de satisfacción con las vías de comunicación utilizadas para hacerte llegar la información (email, web, boletín, llamadas, etc.)?*", que ha disminuido notablemente. Por nuestra parte, analizando las respuestas que los voluntarios han dado en la parte de comentarios o sugerencias, observamos que un dato muy repetido es el cambio de vía de comunicación con la aplicación Teams, que no les ha resultado sencilla, y por eso, puntúan más bajo la pregunta del nivel de satisfacción con la comunicación.