

SATISFACCIÓN, VALOR PERCIBIDO E INTENCIONES FUTURAS ENTRE LOS VOLUNTARIOS DE LA COPA DEL MUNDO DE BALONCESTO 2014

*Satisfaction, perceived value and future intentions among the volunteers
of Basketball World Cup 2014*

Manuel Jesús Baena Arroyo¹, David Parra-Camacho², Carlos Pérez Campos³,
Jerónimo García Fernández¹

1 Departamento de Educación Física y Deporte. Universidad de Sevilla, Spain

2 Departament d'Educació Física i Esportiva. Universitat de València, Spain

3 Campus Capacitas, Universidad Católica de Valencia, Spain

RESUMEN: El objetivo de este estudio es conocer la percepción del voluntariado sobre su experiencia como participante en la organización de la Copa del Mundo de Baloncesto España 2014. Para llevar a cabo el trabajo se recogió una muestra de 90 voluntarios en la sede de Sevilla. Se elaboró una encuesta compuesta de 26 ítems distribuidos en seis dimensiones: entretenimiento, eficiencia, evaluación del programa de formación, satisfacción con las funciones del trabajo desempeñado, satisfacción con la elección, valor percibido e intenciones futuras. Los resultados mostraron que los voluntarios puntuaban todas las dimensiones con una tendencia positiva, sobre todo las de entretenimiento, satisfacción con la elección, valor percibido e intenciones futuras. Asimismo, se mostraron muy satisfechos con la experiencia vivida en este evento deportivo. Por otro lado, se encontraron diferencias estadísticamente significativas según el género, la ocupación, el nivel de estudios y el nivel de ingresos. Los voluntarios de Sevilla consideran satisfactoria la experiencia vivida en el Campeonato del Mundo de Baloncesto 2014.

PALABRAS CLAVE: voluntariado, valor percibido, satisfacción, formación, intenciones futuras, evento deportivo, mundial de baloncesto

ABSTRACT: The aim of this study is to identify the volunteering perception about the experience as a participant in the Basketball World Cup Spain 2014. Ninety volunteers from Seville venue completed questionnaires. A survey was developed, it was composed by 26 items and divided into six dimensions: entertainment, efficiency, training evaluation, job satisfaction, satisfaction with the choice, perceived value, and future intentions. The findings indicate that volunteers punctuated all the dimensions with a positive trend, noting especially the entertainment, satisfaction with the choice, perceived value and future intentions. In addition, participants expressed their satisfaction with the experience. Furthermore, statistically significant differences were found according to some demographic variables as gender, occupation, educational level and income level. The volunteers considered satisfactory their experience in the World Basketball Championship 2014.

KEYWORDS: volunteer, perceived value, satisfaction, training, future intentions, sport event, basketball world cup

Información de contacto:

Autor de correspondencia

Manuel Jesús Baena Arroyo
mbaena1@us.es
C/ Pirotecnia, s/n.
41013, Sevilla (Spain)

David Parra Camacho
david.parra-camacho@uv.es
c/ Gascó Oliag, 3
46010 Valencia (Spain)

Carlos Pérez Campos
carlos.perez@ucv.es
Carrer Sacre Cor, 5,
46113 Godella (Spain)

Jerónimo García
jeronimo@us.es
c/ Pirotecnia, s/n.
41013, Sevilla (Spain)

1. Introducción

Uno de los acontecimientos que más impacto económico y social puede generar para una región o país es la organización de un gran evento deportivo. Se podría considerar que la capacidad que tiene una sociedad en organizar un evento indica el nivel de desarrollo que posee dicha región. Para el desarrollo y éxito de un evento deportivo se requiere que todo el conjunto de stakeholders (organismos, instituciones, federaciones, público) que rodean dicho evento aporten, cada uno en su medida, para que el resultado ofrezca una conclusión satisfactoria (Reid y Arcodia, 2002). En muchos casos, se considera que sin el apoyo de las instituciones o de patrocinadores no sería posible aunque, si bien realizan una labor indispensable para el buen desarrollo del evento, no son los únicos elementos que participan en el mismo. Existe un grupo que plantea una gama de soluciones durante el evento y que sin su presencia resultaría imposible organizar “mega-eventos como los Juegos Olímpicos ya que simplemente estos no podrían haber tenido lugar” (Kemp, 2002: 110 visto en Gallarza, Servera, Arteaga y Gil, 2010). Se trata del voluntariado.

Se puede definir “el voluntariado como todas aquellas actividades realizadas sobre la base de un trabajo no remunerado llevado a cabo en el contexto de una empresa – pública o privada– o de una asociación” (Gallarza, 2000: 622-623).

Es acertado afirmar que no son pocos los estudios sobre gestión de eventos que han sido orientados al análisis de los eventos deportivos (e.g., Coyne y Coyne, 2001; Farrel, Johnston y Twynam, 1998; Strigas y Newton-Jackson, 2003; Lee y Taylor, 2005; Lee, Lee y Lee, 2006; Shonk y Chelladurai, 2008; Waitt, 2003), en detrimento de otros ámbitos como los culturales o de naturaleza (e.g., Coghlan, 2008; Ritchie, 1984; Stevenson, Rowe y Markwell, 2005). No obstante, se siguen planteando incógnitas dentro de los eventos deportivos que animan a que exista un mayor interés académico, y más concretamente, por el fenómeno del voluntariado en eventos deportivos, ya que el escenario está cambiando (Costa, Chalip, Green y Simes, 2006).

El objetivo de este estudio es conocer la percepción del voluntariado sobre su experiencia como participante en la organización de la Copa del Mundo de Baloncesto España 2014. De este modo, se consultó su percepción en torno a dos dimensiones de valor como son el entretenimiento y la eficiencia; también se analizó la percepción sobre el programa de formación que habían recibido; el grado de satisfacción con su participación y con las funciones desempeñadas en su trabajo como voluntarios; y el valor percibido a nivel general, así como, sus intenciones futuras con respecto a la experiencia vivida.

Debido a las características de la Copa del Mundo de Baloncesto, la participación y la organización de los voluntarios requirió de una gestión de grandes dimensiones al contar con 5 sedes en la fase previa (Granada, Sevilla, Bilbao, Gran Canaria y Zaragoza) y con otras dos sedes para las fases posteriores (Barcelona y Madrid). Con un total de 1.732 voluntarios, organizados y divididos en diferentes áreas: transporte, logística, ticketing,

Baena, M.J., Parra-Camacho, D., Pérez-Campos, C., & García-Fernández, J. (2014). Satisfacción, valor percibido e intenciones futuras entre los voluntarios de la Copa del Mundo de Baloncesto 2014. *Journal of Sports Economics & Management*, 4(1), 39-54.

marketing, recepción de equipos, protocolo, seguridad, servicios sanitarios, prensa,... por lo que se puede considerar un evento deportivo de primera magnitud.

Con este estudio se pretende solventar dos inquietudes a nivel científico. En primer lugar, conocer la percepción del voluntariado en España siendo país organizador de un evento a nivel mundial como es la Copa del Mundo de Baloncesto. Y en segundo lugar, conocer el perfil sociodemográfico del voluntariado en un evento de estas dimensiones.

2. Marco teórico

El desarrollo y la organización de un evento deportivo plantea grandes beneficios (Hall, 1992) para el país o ciudad organizador/a de dicho evento. Por ello, la implicación directa de la sociedad puede posibilitar un impacto positivo sobre la misma (Stevenson et al. 2005) facilitando la percepción de los propios residentes sobre los beneficios que se obtienen y respaldando la organización del mismo (Gursoy y Kendall, 2006). Incluso, siendo conscientes de los posibles efectos negativos que puede acarrear un evento de estas características (principalmente de carácter medioambiental), existen estudios donde los residentes consideran contrarrestados los costes que pudieran sufrir a favor de los beneficios totales (Kim, Gursoy y Lee, 2006). En este tipo de casos, una pieza fundamental de la organización corresponde al grupo de voluntarios implicados en las diferentes tareas (Gallarza et al., 2010): traducción, protocolo, seguridad...

La participación ciudadana resulta ser, tal y como se ha reseñado, una condición sine qua non en el ámbito de los eventos deportivos. Dentro de las variables objeto de estudio se encuentran diferentes orientaciones, en función de los estudios que han desarrollado algunos investigadores. Así, Gallarza et al. (2010) analiza trabajos previos en los que, por un lado, se centran sobre la motivación de los voluntarios (Farrel et al., 1998; Monga, 2006; Strigas et al., 2003); y por otro, focalizan sobre variables como la satisfacción, la calidad y la lealtad en la participación de turistas y residentes durante un evento deportivo (e.g., Martínez y Martínez, 2007; Tsuji, Benett y Zhang, 2007). Otros autores plantean una orientación diferente como son Costa et al. (2006) quienes proponen un análisis sobre la generación del sentimiento de comunidad en los voluntarios a través de los programas de formación y su incidencia sobre la satisfacción y el compromiso de los mismos.

2.1. La percepción de valor en el voluntariado deportivo

La investigación del valor como concepto se ha desarrollado desde diversas perspectivas, destacando que el tema ha concentrado la atención sobre las aportaciones que se realizan en la medición del valor en el sector servicios (Martín, Gremler, Washburn y Cepeda, 2008). Realizando un esfuerzo por establecer un marco conceptual claro, en este estudio se ha pretendido profundizar en el concepto valor desarrollado por Holbrook (1999), y ya testado por Gallarza et al. (2010) para voluntariado de otros eventos. En el caso que nos ocupa, se trata de realizar una aplicación sobre el voluntariado de eventos deportivos según la tipología de valor de Holbrook (1999) y

Baena, M.J., Parra-Camacho, D., Pérez-Campos, C., & García-Fernández, J. (2014). Satisfacción, valor percibido e intenciones futuras entre los voluntarios de la Copa del Mundo de Baloncesto 2014. *Journal of Sports Economics & Management*, 4(1), 39-54.

centrando nuestra atención sobre la dimensión orientada a la propia experiencia vivida de forma activa a través de dos dimensiones: la eficiencia y el entretenimiento. En el caso de la eficiencia se refiere a la gestión y organización de las tareas del voluntariado. Y en el caso del entretenimiento destaca como un valor activo y forma parte de la dimensión hedonista (Monga, 2006).

Asimismo, para la evaluación y medición del valor percibido desde una perspectiva unidimensional se ha optado por la propuesta de Gallarza et al. (2010), donde plantea la importancia de iniciar el análisis sobre el valor teniendo en cuenta aspectos como la responsabilidad y el compromiso con la organización (Allen y Meyer, 1990; Mathieu y Zadar, 1990), al no existir suficientes estudios sobre valor percibido de la experiencia del voluntariado.

Asimismo, a lo largo de esta década, en la mayoría de las aproximaciones empíricas se puede reconocer de forma mayoritaria, una cierta cadena de efectos de este concepto junto a variables como la satisfacción, y la lealtad. Además, al tratarse de la evaluación del voluntariado existen ciertas variables a destacar ya que en eventos de estas magnitudes la formación de dicho voluntariado resulta indispensable para el éxito de su participación, y por ende, del éxito del propio evento en sí. Es por ello, que para la evaluación del programa de formación se ha optado por la adaptación de la propuesta de Costa et al. (2006), donde se asevera que la evaluación del programa de formación resulta ser un elemento indispensable para conocer la predisposición de los voluntarios para participar en futuros eventos. Si bien es cierto que otros autores (Green y Chalip, 2004; Wisner, Stringfellow, Youngdahl y Parker, 2005) consideran oportuno el análisis de la evaluación de la formación junto con la satisfacción, en este estudio se opta por considerar la propuesta anteriormente mencionada y diferenciar la evaluación de la formación y la satisfacción, principalmente por dos factores. Por un lado, el disfrute de su experiencia dependerá de la sensación de competencia en las funciones que se les asigne; y por otro lado, la formación se desarrolla al inicio de su experiencia como voluntario pudiendo no corresponder con la experiencia vivida durante el evento (Costa et al., 2006).

En relación a la propuesta que realizamos en la introducción y con objeto de cumplir la finalidad de este trabajo, se ha conceptualizado e instrumentalizado la satisfacción y las intenciones futuras del voluntariado deportivo de la manera más apropiada.

Para la satisfacción, y adoptando las medidas de análisis de dicha variable, se ha optado por la adaptación y adecuación de dos escalas: por un lado, la propuesta desarrollada por Costa et al. (2006) para la medición de la satisfacción de la función desempeñada; ya que destaca la intencionalidad de evaluar el desarrollo de las funcionalidades por parte del voluntario. Esta escala, a su vez, ha sido adaptada de Woods, Chonko y Hunt (1986) por lo que, teniendo en cuenta los resultados obtenidos con esta escala en investigaciones previas se puede considerar de validez y fiabilidad contrastada. Y, por otro lado, la propuesta establecida por Gallarza et al. (2010) para la medición de la satisfacción por el trabajo realizado. En este caso, se trata de una escala adaptada al

Baena, M.J., Parra-Camacho, D., Pérez-Campos, C., & García-Fernández, J. (2014). Satisfacción, valor percibido e intenciones futuras entre los voluntarios de la Copa del Mundo de Baloncesto 2014. *Journal of Sports Economics & Management*, 4(1), 39-54.

contexto de los eventos de Cronin et al. (2000), por lo que se pudiera considerar una escala contrastada tanto en su validez como en su fiabilidad.

Con respecto a la variable intenciones futuras de comportamiento, se trata de una variable relevante dado el caso de conocer la predisposición del voluntario a actuar nuevamente en un evento de similares características. En este sentido, se entiende que la medición se lleva a cabo teniendo en cuenta el comportamiento y la actitud del voluntariado. Por ello, para su medición se optó por modificar la propuesta de Gallarza et al. (2010) utilizando los tres indicadores de intención de comportamiento (Cronin et al., 2000).

3. Metodología

3.1 Muestra

En este estudio se consultó la percepción de los voluntarios del campeonato del mundo de baloncesto celebrado en el mes de septiembre de 2014. Se llevó a cabo un procedimiento de muestreo no probabilístico de conveniencia, consiguiendo recoger una muestra de 90 sujetos pertenecientes al grupo de voluntarios que colaboraron en la primera fase de este evento celebrada en la sede de Sevilla. El grupo de voluntarios de esta sede estaba formado por un total de 300 voluntarios. La edad media de los voluntarios entrevistados es de 26,07 (DT=9,28), el 62,2% son hombres y el 37,8% mujeres.

3.2 Instrumento

La encuesta está compuesta de 26 ítems distribuidos en seis dimensiones:

- Entretenimiento (6 ítems) adaptados de Gallarza et al. (2010).
- Eficiencia (5 ítems) adaptados de Gallarza et al. (2010).
- Evaluación del programa de formación (3 ítems) adaptados de Costa et al. (2006).
- Satisfacción con las funciones del trabajo desempeñado (3 ítems) adaptados de Costa et al. (2006).
- Satisfacción con la elección (3 ítems) adaptados de Gallarza et al. (2010).
- Valor percibido (3 ítems) modificados de Gallarza et al. (2010).
- Intenciones futuras (3 ítems) modificados de Gallarza et al. (2010).

Todos los ítems fueron evaluados en una escala Likert de cinco puntos. En el caso de las dimensiones de entretenimiento, eficiencia y satisfacción con el trabajo (1=totalmente en desacuerdo y 5=totalmente de acuerdo); para las dimensiones de satisfacción con la elección, valor percibido e intenciones futuras (1=en absoluto; 5=en gran medida); y para la dimensión de evaluación del programa de formación cada uno de los tres ítem era evaluado con una terminología diferente (1=nada interesante/claro/conveniente; 5=muy interesante/claro/conveniente).

Baena, M.J., Parra-Camacho, D., Pérez-Campos, C., & García-Fernández, J. (2014). Satisfacción, valor percibido e intenciones futuras entre los voluntarios de la Copa del Mundo de Baloncesto 2014. *Journal of Sports Economics & Management*, 4(1), 39-54.

Por otro lado, el cuestionario recoge un ítem valorado en una escala Likert de diez puntos sobre el grado de satisfacción general como voluntario (1=nada satisfecho; 10 muy satisfecho). Por último, se incluyeron diversas preguntas de carácter sociodemográfico: género, edad, ocupación, nivel de estudios y nivel de ingresos.

3.3 Procedimiento

En primer lugar se solicitó autorización al responsable del voluntariado de la sede de Sevilla para proceder a realizar el estudio. Una vez concedida la autorización, las encuestas se completaron de forma auto-administrada con presencia del encuestador durante los días 1, 3 y 4 de Septiembre en los que se celebró la primera fase del Campeonato.

3.4 Análisis de los datos

Los resultados obtenidos de las encuestas fueron sometidos a diversos tratamientos estadísticos mediante el paquete estadístico SPSS versión 20.0. Se efectuó un análisis descriptivo de las diferentes variables y escalas analizados en el cuestionario en el que se incluyeron estadísticos como la media y la desviación típica para el análisis e interpretación de los datos. Dado que el tamaño muestral era suficientemente grande (<40), para analizar las diferencias en función de las variables sociodemográficas, se utilizaron las siguientes pruebas paramétricas: T para muestras independientes y el ANOVA, con la aplicación inicial de la prueba de Levene para comprobar la homocedasticidad de las distintas variables. Asimismo, se aplicó la prueba de contraste de Scheffe para determinar las diferencias entre categorías o subgrupos de las variables.

4. Resultados

4.1. Percepción del voluntariado sobre su experiencia en el Mundial de Baloncesto de 2014

En la tabla 1 se puede observar el alfa de Cronbach (α) las medias (M) y desviaciones típicas (DT) de cada ítem de las dimensiones de entretenimiento, eficiencia, programa de formación, satisfacción con la participación en el evento como voluntario, satisfacción con el trabajo, valor percibido e intenciones futuras.

En primer lugar, podemos comprobar que la fiabilidad de la escalas es aceptable (Nunnally, 1978) ya que los valores del alfa de Cronbach oscilan entre .66 y .86 para todas las dimensiones. La dimensión de entretenimiento presenta el valor más reducido ($\alpha=.66$), seguida de la evaluación del programa de formación ($\alpha=.78$) y de la de valor percibido ($\alpha=.82$). El resto de dimensiones presentan el mismo coeficiente ($\alpha=.86$).

Tal y como se puede comprobar la mayoría de los ítems han sido valorados por los voluntarios consultados con medias superiores a 4, que indica una tendencia a totalmente de acuerdo. Por ejemplo, en la dimensión de entretenimiento casi todos los ítems obtienen puntuaciones por encima de este valor, siendo el ítem “considero que ser

voluntario me ha permitido vivir el Mundial España 2014 de una forma más intensa que siendo un espectador” el que obtiene una valoración más elevada (M=4,82; DT=,44); seguido del ítem “considero que mi experiencia de voluntario/a ha sido entretenida, divertida” con una puntuación media de 4,63 (DT=,69) y del ítem “considero que ha habido muy buen ambiente entre los voluntarios/as” con una valoración de 4,60 (DT=,61). La media total de la dimensión refleja dicha tendencia positiva con una puntuación global de 4,44 (DT=,51).

En la misma línea, la dimensión de eficiencia también es valorada por los voluntarios con una tendencia al acuerdo, destacando sobre todo el ítem referido a “el funcionamiento de mi grupo/equipo de trabajo ha sido correcto” con una media de 4,41 (DT=,81). El resto de aspectos consultados en esta dimensión obtienen valoraciones similares, por ejemplo “las tareas que me han asignado se han adecuado a mis capacidades”, “considero que la Organización ha cumplido todo lo que prometió” y “la Organización del Mundial España 2014 ha funcionado de forma adecuada” con puntuaciones de 3,80 (DT=1,14), 3,80 (DT=1,09) y 3,78 (DT=,99), respectivamente. Por último, la media total de esta dimensión ha sido 3,88 (DT=,83).

En el mismo sentido, los voluntarios han valorado positivamente la evaluación del programa de formación recibido (M=3,67; DT=,81): “interés del programa de formación” (M=3,59; DT=1,04), “claridad del programa de formación” (M=3,73; DT=,92) y “conveniencia del programa de formación” (M=3,69; DT=,96).

La dimensión de satisfacción con la participación como voluntario en el evento muestra puntuaciones elevadas, destacando el elevado grado de acuerdo entre los voluntarios sobre su satisfacción con la elección realizada (M=4,34; DT=,90). En la misma línea, los voluntarios se manifiestan satisfechos con las funciones desempeñadas en su trabajo destacando principalmente los ítems referidos a “hubo una recompensa suficiente para el trabajo que hice en el evento” y “estoy satisfecho con los beneficios que obtuve de mi trabajo” con una media de 4,02 (DT=1,03) y 3,94 (DT=1,15).

Tabla 1. Percepción de los voluntarios de la sede de Sevilla que participaron en el Mundial de Baloncesto de 2014

Dimensión (alpha de Cronbach)	M	DT
<i>Entretenimiento (α=.66)</i>		
Considero que ser voluntario me ha permitido vivir el Mundial España 2014 de una forma más intensa que siendo un espectador	4,82	,44
Considero que mi experiencia de voluntario/a ha sido entretenida, divertida	4,63	,69
Considero que mi experiencia de voluntario/a ha sido emocionante.	4,40	,83
Considero que ha habido muy buen ambiente entre los voluntarios/as	4,60	,61
Considero que trabajar como voluntario/a me ha permitido aprender, adquirir experiencia laboral	3,75	1,17
Media Total	4,44	,51

Tabla 1. Continuación

Dimensión (alpha de Cronbach)	M	DT
<i>Eficiencia</i> ($\alpha=.86$)		
Las tareas que me han asignado se han adecuado a mis capacidades	3,80	1,14
Las funciones que se me han encomendado han sido claramente definidas	3,76	1,24
El funcionamiento de mi grupo/equipo de trabajo ha sido correcto	4,41	,89
La Organización del Mundial España 2014 ha funcionado de forma adecuada.	3,78	,99
La información recibida por parte de la organización ha sido la necesaria	3,72	1,07
Considero que la Organización ha cumplido todo lo que prometió	3,80	1,09
Media Total	3,88	,83
<i>Evaluación del programa de formación</i> ($\alpha=.78$)		
Interés del programa de formación	3,59	1,04
Claridad del programa de formación	3,73	,92
Conveniencia del programa de formación	3,69	,96
Media Total	3,67	,81
<i>Satisfacción con la elección</i> ($\alpha=.86$)		
La elección que hice de realizar esta experiencia de voluntariado ha sido acertada	4,53	1,01
La elección que hice de realizar esta experiencia de voluntariado ha sido correcta	4,54	,89
La elección que hice de realizar esta experiencia de voluntariado ha sido exactamente lo que necesitaba	3,93	1,13
Media Total	4,34	,90
<i>Satisfacción con el trabajo</i> ($\alpha=.86$)		
Estoy satisfecho con la variedad de actividades de mi puesto de trabajo asignado	3,63	1,26
Estoy satisfecho con los beneficios que obtuve de mi trabajo	3,94	1,15
Hubo una recompensa suficiente para el trabajo que hice en el evento	4,02	1,03
Media Total	3,87	1,02
<i>Valor percibido</i> ($\alpha=.82$)		
Comparando los sacrificios hechos con los beneficios obtenidos considero que la experiencia ha sido buena	4,24	1,06
De forma general, el valor que me ha aportado esta experiencia ha sido adecuado	4,22	1,00
En general, mi experiencia en el Mundial España 2014 ha sido positiva	4,58	,89
Media Total	4,35	,84
<i>Intenciones futuras</i> ($\alpha=.86$)		
Estoy dispuesto/a a participar como voluntario en otro evento deportivo.	4,69	,76
Recomendaré participar como voluntario en eventos deportivos a otras personas.	4,56	,82
Hablaré bien de mi experiencia como voluntario en eventos deportivos a otras personas si me preguntan.	4,68	,68
Media Total	4,64	,67
<i>Satisfacción general con la experiencia de voluntario en el Mundial</i>	8,60	1,62

Nota. M=Media; DT=Desviación Típica

Del mismo modo, las dimensiones referidas al valor percibido ($M=4,35$; $DT=,84$) y la de intenciones futuras ($M=4,64$; $DT=,67$) han sido valoradas con una puntuación elevada. En la de valor percibido hay que destacar el ítem “en general, mi experiencia como voluntario/a del Mundial España 2014 ha sido positiva” que obtiene la puntuación media más elevada ($M=4,58$; $DT=,89$), mientras que en la dimensión de intenciones futuras los tres indicadores alcanzan valoraciones similares. Por último, la satisfacción general de los voluntarios encuestados de la sede de Sevilla refleja una puntuación elevada ($M=8,6$; $DT=1,62$).

4.2. Comparación según diferentes variables

En la tabla 2 se muestran las comparaciones según el género para medias totales de cada escala. Como podemos observar los hombres valoran con puntuaciones medias más altas todas las escalas. No obstante, sólo se encontraron diferencias estadísticamente significativas ($p<0,05$) para la escala de intenciones futuras [$t(38,82)=2,07$; $p<0,05$], siendo los hombres los que puntúan con una media más elevada esta dimensión ($M=4,77$; $DT=,36$).

Tabla 2. Percepción de los voluntarios según el género

Escalas	Hombre	Mujer	T	P valor
<i>Entretenimiento</i>	4,49	4,37	1,03	,30
<i>Eficiencia</i>	3,93	3,79	,79	,43
<i>Evaluación del programa de formación</i>	3,60	3,79	1,13	,26
<i>Satisfacción con la participación como voluntario</i>	4,43	4,18	1,33	,19
<i>Satisfacción con el trabajo</i>	3,93	3,76	,74	,46
<i>Valor percibido</i>	4,45	4,19	1,24	,22
<i>Intenciones futuras</i>	4,77	4,42	2,07	,04*
<i>Satisfacción general con la experiencia de voluntario en el Mundial</i>	8,73	8,38	,99	,32

Nota. * $p<0,05$

Por otro lado, en función de la ocupación (ver tabla 3) se detectaron diferencias estadísticamente significativas para las dimensiones de satisfacción con la elección realizada [$F(3,86)=3,47$; $p<0,05$], evaluación del programa de formación [$F(3,86)=4,13$; $p<0,05$] y satisfacción general con la experiencia vivida [$F(3,86)=3,66$; $p<0,05$]. Las pruebas post hoc permiten observar que, para la escala de satisfacción con la elección, las diferencias se producían entre el grupo de empleados ($M=3,85$; $DT=1,12$) y los que estaban en una situación de desempleo ($M=4,65$; $DT=,37$), siendo los últimos los que puntuaban esta dimensión con una media más elevada. En el caso de la escala de evaluación del programa de formación, las diferencias se detectaron entre el grupo de estudiantes ($M=3,48$; $DT=,81$) y el de desempleados ($M=4,23$; $DT=,66$), siendo los

primeros los que puntuaban con una media más elevada esta dimensión. Por último, en el ítem de satisfacción general observamos que las diferencias se detectan entre el grupo de empleados (M=7,68; DT=2,34) y el de estudiantes (M=8,80; DT=1,31) y desempleados (M=9,13; DT=,81).

Tabla 3. Percepción de los voluntarios según la ocupación

Escalas	Estudiante	Empleado	Desempleado	Otras	F	P valor
<i>Entretenimiento</i>	4,47	4,27	4,60	4,33	1,43	,23
<i>Eficiencia</i>	3,86	3,72	4,10	4,11	,75	,52
<i>Evaluación del programa de formación</i>	3,48	3,62	4,23	4,11	4,13	,009*
<i>Satisfacción con la participación como voluntario</i>	4,43	3,85	4,65	4,78	3,47	,019*
<i>Satisfacción con el trabajo</i>	3,86	3,74	3,96	4,44	,47	,71
<i>Valor percibido</i>	4,40	4,00	4,56	4,89	2,14	,10
<i>Intenciones futuras</i>	4,61	4,52	4,85	5,00	1,15	,33
<i>Satisfacción general con la experiencia de voluntario en el Mundial</i>	8,79	7,68	9,12	9,33	3,66	,015*

Nota. * p<0,05

Tal y como podemos comprobar en la tabla 4, los voluntarios con estudios primarios son los que valoran con puntuaciones medias más elevadas todas las dimensiones. De forma general, los voluntarios con un mayor nivel estudios de (posgrado o máster) son los que valoran con medias más reducidas todas las escalas, mostrando el menor grado de satisfacción general con la experiencia vivida (M=7,67).

Por otro lado, se encontraron diferencias estadísticamente significativas según el nivel de estudios para las dimensiones de entretenimiento [F(4,85)=2,56; p<0,05] y eficiencia [F(4,85)=2,66; p<0,05]. En la dimensión de entretenimiento las diferencias se observaron entre el grupo de Bachiller/FP (M=4,53) y el grupo de posgrado/máster (M=4,00). En el caso de la escala de eficiencia las diferencias se detectaron entre el grupo de estudios primarios (M=4,78) y el de posgrado/máster (M=3,22).

En la tabla 5 podemos observar que los voluntarios con un nivel de ingresos mensuales en el hogar comprendidos entre los 1.501 y los 2.000 euros son los que puntúan con medias más elevadas la mayoría de las dimensiones, excepto en las dimensiones de entretenimiento y evaluación del programa de formación que fueron valoradas con una media más elevada en el caso de los voluntarios con ingresos inferiores a 1.000 euros mensuales.

Tabla 4. Percepción de los voluntarios según el nivel de estudios

Escalas	Primarios	Secundarios	FP/Bachiller	Universitarios	Posgraduados	F	P valor
Entretenimiento	4,87	4,47	4,53	4,44	4,00	2,56	,043*
Eficiencia	4,78	3,69	3,94	3,94	3,22	2,66	,038*
Evaluación del programa de formación	4,56	3,61	3,82	3,60	3,37	1,68	,16
Satisfacción con la participación como voluntario	4,44	4,61	4,47	4,28	3,89	,92	,46
Satisfacción con el trabajo	4,78	3,94	3,87	3,88	3,44	1,00	,41
Valor percibido	4,78	4,67	4,37	4,36	3,89	1,08	,37
Intenciones futuras	5,00	4,78	4,55	4,72	4,37	,96	,44
Satisfacción general con la experiencia de voluntario en el Mundial	10,00	8,67	8,71	8,61	7,67	1,37	,25

Nota. * $p < 0,05$

Tal y como se puede comprobar, se encontraron diferencias estadísticamente significativas en función del nivel de ingresos mensuales en el hogar para la percepción del voluntariado sobre las dimensiones de evaluación del programa de formación [$F(4,85)=4,98$; $p < 0,05$], satisfacción con el trabajo [$F(4,85)=8,55$; $p < 0,05$], valor percibido [$F(4,85)=5,05$; $p < 0,05$], intenciones futuras [$F(4,85)=4,91$; $p < 0,05$] y satisfacción general con la experiencia vivida [$F(4,85)=3,11$; $p < 0,05$]. Para la escala de evaluación del programa las diferencias se observaron entre el grupo de ingresos inferiores a 1.000 euros ($M=3,99$) y el de más de 2.501 ($M=3,12$). Entre estos dos grupos, los voluntarios con menos ingresos evalúan mejor el programa.

En el caso de la dimensión de satisfacción con el trabajo las diferencias se detectaron entre el grupo de menos de 1.000 euros ($M=4,04$) y el de 1.500 hasta 2.001 euros ($M=4,70$); también entre este último y el de 2.001 hasta 2.500 ($M=4,29$) y el de más de 2.501 euros ($M=3,21$). En la escala de valor percibido las diferencias sólo se detectaron entre el grupo de 1.001 hasta 1.500 euros ($M=3,95$) y el de 1.501 hasta 2.000 euros ($M=4,83$). Para la dimensión de intenciones futuras las diferencias se observaron entre el grupo con ingresos inferiores a 1.000 euros ($M=4,67$) y el de 1.501 hasta 2.000 euros ($M=4,97$).

Por último, para la valoración de la satisfacción general, las diferencias se detectaron entre el grupo de 1.001 hasta 1.500 euros ($M=8,10$) y el de 1.501 hasta 2.000 euros ($M=9,40$). De estos dos grupos, el que menos ingresos tiene muestra una satisfacción general peor que el más ingresos tiene.

Tabla 5. Percepción de los voluntarios según el nivel de ingresos mensuales en el hogar

Escalas	0- 1.000 €	1.001- 1.500 €	1.501- 2.000 €	2.001- 2.500 €	+ 2.501 €	F	P valor
<i>Entretenimiento</i>	4,58	4,26	4,54	4,55	4,35	1,83	,13
<i>Eficiencia</i>	4,06	3,58	4,22	4,19	3,61	1,51	,09
<i>Evaluación del programa de formación</i>	3,99	3,54	3,83	3,42	3,12	4,98	,004*
<i>Satisfacción con la participación como voluntario</i>	4,55	3,94	4,70	4,46	4,33	2,02	,12
<i>Satisfacción con el trabajo</i>	4,04	3,52	4,70	4,29	3,21	8,55	,000*
<i>Valor percibido</i>	4,48	3,95	4,83	4,67	4,33	5,05	,003*
<i>Intenciones futuras</i>	4,67	4,52	4,97	4,92	4,39	4,91	,004*
<i>Satisfacción general con la experiencia de voluntario en el Mundial</i>	8,84	8,10	9,40	9,00	8,18	3,11	,031*

Nota. *p<0,05

5. Discusión y conclusiones

La celebración de eventos deportivos en España ha experimentado un auge importante desde la acogida de los Juegos Olímpicos de Barcelona en 1992. Desde la administración se ha empezado a apostar por la acogida de grandes eventos deportivos como forma de potenciar el deporte y los ingresos económicos derivados del turismo y la promoción turística internacional de los lugares de acogida. Como ya hemos señalado la celebración de estos acontecimientos requiere la implicación de numerosos colectivos, siendo un grupo imprescindible los voluntarios y trabajadores del evento. Por esta razón, parece necesario conocer la percepción que este colectivo tiene sobre su participación en este tipo eventos deportivos. De este modo, en este trabajo analizamos la percepción del voluntariado sobre su experiencia como participante en la organización de la Copa del Mundo de Baloncesto de España 2014.

En primer lugar, hay que destacar que todos los aspectos consultados han sido valorados por los voluntarios con una evidente tendencia positiva. Por ejemplo, los voluntarios consideran que la experiencia ha sido entretenida y divertida, destacando el buen ambiente entre ellos y la posibilidad de vivenciar un acontecimiento de forma más intensa que siendo espectador. En la misma línea, los aspectos relacionados con la eficiencia son valorados positivamente, referidos al funcionamiento del grupo de voluntarios, la adecuación de las tareas o el funcionamiento de la organización. Estos resultados son similares a los detectados en el estudio de Gallarza et al. (2010) en el que los voluntarios valoraban el entretenimiento y la eficiencia con una tendencia positiva. Los voluntarios muestran la misma tendencia en la valoración del interés, la claridad y la conveniencia del programa de formación recibido.

Baena, M.J., Parra-Camacho, D., Pérez-Campos, C., & García-Fernández, J. (2014). Satisfacción, valor percibido e intenciones futuras entre los voluntarios de la Copa del Mundo de Baloncesto 2014. Journal of Sports Economics & Management, 4(1), 39-54.

Por otro lado, las dimensiones de satisfacción con las funciones desempeñadas como voluntarios y con la elección realizada también son valoradas con una tendencia positiva, coincidiendo con los resultados del estudio de Gallarza et al. (2010). En este sentido la percepción de los voluntarios sobre el valor percibido y sus intenciones futuras reflejan esta tendencia que coincide con los resultados observados en otros estudios tanto sobre eventos deportivos (e.g., Hallmann y Harms, 2012; Tsuji et al., 2007) como de eventos culturales o religiosos (e.g., Gallarza et al., 2010). Por último, la satisfacción general de los voluntarios de la sede de Sevilla en el Mundial de Baloncesto con la experiencia vivida es bastante elevada.

Es importante destacar que el análisis en este estudio de algunas variables sociodemográficas ha permitido constatar que existen diferencias estadísticamente significativas en la percepción del voluntariado sobre la experiencia vivida en este evento deportivo. Por ejemplo, se ha observado que los hombres tienden a valorar todas las dimensiones consultadas con puntuaciones medias más elevadas, aunque sólo se encontraron diferencias significativas en función del género para las intenciones futuras. También, se comprobó que el grupo de voluntarios desempleados mostraba valoraciones más elevadas al resto de grupos de ocupación en todas las dimensiones. En este sentido, puede deberse a la sensación de sentirse útiles gracias a su colaboración durante el evento, teniendo en cuenta que actualmente no disponen de ocupación profesional. No obstante, estas diferencias fueron significativas en el caso de la evaluación del programa, satisfacción con la elección y satisfacción general.

En el caso del nivel de estudios se observó que los voluntarios con un menor nivel (estudios primarios) eran los que presentaban valoraciones con una tendencia más positiva que el resto de grupos, mientras que los que tenían un nivel de estudios más elevados (postgrado/máster) eran los que mostraban valoraciones medias más reducidas. Sin embargo, estas diferencias sólo fueron significativas en las dimensiones de entretenimiento y eficiencia. Esta realidad pueda deberse a que un mayor nivel de formación ofrece, a este grupo de voluntariado, una mayor capacidad para valorar en términos de eficiencia y capacidad de trabajo, así como en términos de disfrute y gozo respecto a voluntarios con menor nivel de estudios. Es por ello que aquellos con mayor nivel de estudios pueden resultar más críticos a la hora de valorar estas dimensiones. Por último, los voluntarios con ingresos medios (1.500-2.000 euros) mensuales en el hogar son los que valoraban con medias más elevadas la mayoría de las escalas analizadas.

Así pues, los resultados del estudio permiten constatar que para los voluntarios de la sede de Sevilla la experiencia vivida en el Mundial de Baloncesto de 2014 ha sido satisfactoria. Resulta un aspecto ineludible ser conscientes de la importancia del análisis de las variables presentadas en este estudio y su orientación a un colectivo tan elemental y con tanta trascendencia en el funcionamiento del día a día de un evento como es el voluntariado. Asimismo, hemos podido comprobar que los voluntarios perciben y valoran la experiencia de forma diferente según algunas características sociodemográficas. No obstante, es necesario seguir analizando dichas variables e

Baena, M.J., Parra-Camacho, D., Pérez-Campos, C., & García-Fernández, J. (2014). Satisfacción, valor percibido e intenciones futuras entre los voluntarios de la Copa del Mundo de Baloncesto 2014. *Journal of Sports Economics & Management*, 4(1), 39-54.

incluyendo otras para comprobar el grado de influencia de las mismas y, de este modo, intentar identificar grupos de voluntarios con perfiles y características similares.

Los resultados de este estudio proporcionan una información del perfil y características de los voluntarios que los organizadores de eventos deportivos pueden tener en cuenta a la hora de captar voluntarios para este tipo de acontecimientos. No obstante, sería necesario realizar más estudios para analizar otras variables que puedan contribuir a definir el perfil de este tipo de voluntariado.

Este trabajo presenta una serie de limitaciones que se deben tener en cuenta. No se pueden generalizar los resultados a todos los voluntarios del Mundial de Baloncesto ya que la muestra corresponde sólo a los participantes en la sede de Sevilla. Por otro lado, hay que tener presente que es necesario ampliar y contrastar la validez de las escalas en otros eventos deportivos que permitan confirmar la validez factorial de dichas dimensiones. Del mismo modo es necesario comprobar, mediante modelos de ecuaciones estructurales, las relaciones entre dichas dimensiones que se han contrastado en otros trabajos sobre eventos de otras características. De acuerdo con Gallarza et al. (2010) consideramos que las posibilidades que ofrece para los investigadores y gestores el ámbito del voluntariado son muy extensas.

6. Referencias

Allen, N.J. y Meyer, J.P. (1990). The Measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.

Coghlan, A. (2008). Exploring the role of expedition staff in volunteer tourism. *International Journal of Tourism Research*, 10, 183-191.

Costa, C. A., Chalip, L., Green, B. C. y Simes, C. (2006). Reconsidering the role of training in event volunteers' satisfaction. *Sport Management Review*, 9(2), 165-182.

Coyne, B. y Coyne, E. (2001). Getting, keeping and caring for unpaid volunteers for professional golf tournament events. *Human Resources Development International*, 4(2), 199-214.

Cronin, J.J., Brady, M.K. y Hult, G.T.M. (2000). Assessing the effects of quality, value and customer satisfaction on consumer behavioural intentions in service environments. *Journal of Retailing*, 76(2), 193-218.

Farrel, J.M., Johnston, M.E. y Twynam, G.D. (1998). Volunteer motivation, satisfaction, and management at an elite sporting competition. *Journal of Sport Management*, 12, 288-300.

Gallarza, M., Servera, D., Arteaga, F. y Gil, I. (2010). La dimensionalidad de valor en la experiencia de voluntario en un mega-evento turístico. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 19(4), 149-170.

Gallarza, M. (2000). Voluntary Sector, en Jafar Jafari [ed.]: *Encyclopedia of Tourism*, pp. 622-623. London: Routledge.

Baena, M.J., Parra-Camacho, D., Pérez-Campos, C., & García-Fernández, J. (2014). Satisfacción, valor percibido e intenciones futuras entre los voluntarios de la Copa del Mundo de Baloncesto 2014. *Journal of Sports Economics & Management*, 4(1), 39-54.

Green, B. C., Chalip, L., Stebbins, R. A. y Graham, M. (2004). Paths to volunteer commitment: lessons from the Sydney Olympic games. Volunteering as leisure/leisure as volunteering: An international assessment, 49-67.

Gursoy, D. y Kendall, K.W. (2006). Hosting Mega Events Modeling Locals' Support, *Annals of Tourism Research*, 33(3), 603-623.

Hall, C. (1992). *Hallmark tourist events, impacts, management, planning*. London: Bellhaven Press.

Hallmann, K., & Harms, G. (2012). Determinants of volunteer motivation and their impact on future voluntary engagement: A comparison of volunteer's motivation at sport events in equestrian and handball. *International Journal of Event and Festival Management*, 3(3), 272-291.

Holbrook, M.B. (1999). *Consumer Value. A Framework for Analysis and Research*. London: Routledge.

Kim, H.J., Gursoy, D. y Lee, S. (2006). The Impact of the 2002 World Cup on South Korea: Comparisons of pre- and post-games. *Tourism Management*, 27, 86-96.

Lee, C., Lee, Y. y Lee, B. (2006). Korea's destination image formed by the 2002 World Cup. *Annals of Tourism Research*, 32(4), 839- 858.

Lee, C. y Taylor, T. (2005). Critical reflections on the economic impact assessment of a mega-event: The case of 2002 FIFA World Cup. *Tourism Management*, 26, 595-603.

Martínez, L. y Martínez, A. (2007). Customer satisfaction with periodic reoccurring sport event and the moderating effect of motivations, *Sport Marketing Quarterly*, 16, 70- 81.

Martín, D., Gremler, D.D., Washburn, J.H. y Cepeda, G. (2008). Service value revisited: specifying a higher-order, formative measure. *Journal of Business Research*, 61, 1278-1291.

Matthieu, J.E. y Zadar, D.M. (1990). A Review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 99-108.

Monga, M. (2006). Measuring motivation to volunteer for special events. *Event Management*, 10, 47-61.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. New York, NY: McGraw-Hill.

Reid, S. y Arcodia, C. (2002). Understanding the role of the stakeholder in event management. *Journal of Sport and Tourism*, 7(3), 20-22

Ritchie, J.R.B. (1984). Assessing the Impact of Hallmark Events: Conceptual and Research Segues. *Journal of Travel Research*, 22(1), 2-11.

Shonk, D.J. y Chelladurai, P. (2008). Service quality, satisfaction and intent to return in event sport tourism. *Journal of Sport Management*, 22(5), 587-602.

Stevenson, D., Rowe, D. y Markwell, K. (2005). Explorations in event ecology: The case of the International Gay Games. *Social Identities*, 11(5), 447-465.

Strigas, A. y Newton-Jackson, E. (2003). Motivating volunteers to serve and succeed: design and results of a pilot study that explores demographics and motivational factors in sport volunteerism. *International Sports Journal*, 7(1), 111-123.

Baena, M.J., Parra-Camacho, D., Pérez-Campos, C., & García-Fernández, J. (2014). Satisfacción, valor percibido e intenciones futuras entre los voluntarios de la Copa del Mundo de Baloncesto 2014. *Journal of Sports Economics & Management*, 4(1), 39-54.

Tsuji, Y., Bennett, G. y Zhang, J. (2007). Customer satisfaction with an action sports event. *Sport Marketing Quarterly*, 16, 199-208.

Waite, G. (2003). Social impacts of the Sydney Olympics. *Annals of Tourism Research*, 30(1), 194-215.

Wisner, P. S., Stringfellow, A., Youngdahl, W.E. y Parker, L. (2005). The service volunteer-loyalty chain: an exploratory study of charitable not-for-profit service organizations. *Journal of Operations Management*, 23(2), 143-161.

Wood, V.R., Chonko, L.B. y Hunt, S. (1986). Social responsibility and personal success: Are they incompatible? *Journal of Business Research*, 14, 193-212.