

UNA HERRAMIENTA PARA EVALUAR LA CALIDAD Y LA PERMANENCIA EN EL VOLUNTARIADO DEPORTIVO

Rosa García González*, **Verónica Morales Sánchez****, **Antonio Hernández Mendo**** y **Encarnación Chica Merino***
Universidad de Cadiz y Universidad de Málaga***

RESUMEN

En la actualidad, las acciones voluntarias están orientadas mayoritariamente no sólo a cubrir las necesidades básicas de nuestro entorno, sino a satisfacer intereses creados mucho más variados y heterogéneos, alcanzando sus intervenciones espacios más complejos e interactivos con otros agentes de la sociedad. Según Gil García (1990), respecto a la cantidad y diversidad de actuaciones y espacios de intervención no debemos olvidar la calidad de las actuaciones, por lo que se hace necesaria una formación adecuada que nos lleve a iniciativas y actuaciones concretas, procurando satisfacer esa demanda de una manera eficaz. En los últimos estudios realizados sobre el voluntariado deportivo, se muestra una disminución brusca de actuaciones estables o continuas en el tiempo, y se asocia este movimiento a momentos concretos, especialmente en eventos de gran escala como afirma Chalip, 1999. Respecto a la continuidad en el tiempo las investigaciones centradas en este ámbito, más que intentar predecir cuánto tiempo va a permanecer el voluntario en la organización, lo que pretenden es averiguar qué variables pueden impactar positiva y negativamente en relación con la permanencia. Conocer estas variables permite a organizaciones, poner en marcha estrategias eficaces de gestión que potencien la permanencia y eviten el abandono, a través de la implantación de medidas que incrementen la satisfacción de los voluntarios (Chacón et al. 2009). Por ello es necesario investigar sobre una adecuada gestión de calidad de los programas de voluntariado deportivo. Detectamos una carencia en metodologías de evaluación. En la presente investigación se plantea como finalidad construir una herramienta de carácter pragmático, fiable y válido que permita evaluar la calidad y favorezca así mismo la permanencia de los programas de voluntariado deportivo.

PALABRAS CLAVE

Gestión, calidad, evaluación de programas, voluntarios deportivos.

A TOOL TO ASSESS THE QUALITY AND RETENTION IN THE SPORT VOLUNTEERS

ABSTRACT

Today, voluntary actions are geared not only to cover mainly the basic needs of our environment, but to satisfy vested interests much more diverse and heterogeneous, reaching its interventions more complex and interactive space with other actors in society. According to Gil García (1990), regarding the amount and diversity of activities and opportunities for intervention we must not forget the quality of the performances, so that adequate training is necessary in order to take concrete initiatives and actions, trying to meet that demand in an effective way. In recent studies on voluntary sports show a sharp decrease in stable or continuous action in time, and this movement is associated with specific times, especially in large-scale events as stated Chalip,

1999. About the continuity in time researches in this area, rather than trying to predict how long it will remain a volunteer in the organization, which aim is to determine what variables may impact positively or negatively in relation to permanence. Knowing these variables enable organizations to implement effective management strategies that enhance retention and prevent the abandonment, through the implementation of measures to increase the satisfaction of the volunteers (Chacón et al. 2009). It is therefore necessary to investigate the proper management of quality sports volunteering programs. We detect a gap in assessment methodologies. The aim of the present investigation is building a pragmatic tool, reliable and valid for assessing the quality and likewise favours the permanence of the sport volunteer programs.

KEY WORDS

Management, quality, programs evaluation, sport volunteers.

INTRODUCCIÓN

El punto de partida de esta investigación se sitúa en el papel que desempeñan actualmente las actividades físico-deportivas en la configuración del tiempo libre y del ocio. El auge de dichas actividades se debe a que nuevos grupos de población están descubriendo en el deporte la satisfacción de sus deseos y necesidades tanto personales como sociales.

Como afirma García Ferrando (1984), el deporte, como actividad de tiempo libre, se ha convertido en los últimos tiempos para amplios segmentos de la población española en un pasatiempo muy apreciado, formando parte del ámbito cultural o de las formas simbólicas. En este sentido se ha podido comprobar cómo contribuye a la expresión y remodelización del yo de millones de individuos, que adoptan comportamientos deportivos bien diferenciados siguiendo las líneas del género, de la edad y de la estratificación social.

El aumento de la demanda de actividades deportivas las posiciona en un lugar central y surge así el concepto de deporte moderno como protagonista de la llamada "civilización de ocio". Dicho concepto está evolucionando a partir de la necesidad de organizar tanto un gran número de eventos como de contar con personal motivado para colaborar en estas actividades. Por todo ello, el voluntariado deportivo está adquiriendo cada vez mayor importancia social.

Destacamos en este punto que existen pocos estudios sobre aspectos relacionados con el perfil humano, motivaciones e intereses de las personas que prestan su colaboración en acontecimientos deportivos. En este sentido la investigación realizada por Strigas (2001) nos confirma después de una extensa revisión bibliográfica la escasa literatura vinculada al *voluntariado deportivo*.

Otros estudios nos indican diferencias notables entre las motivaciones del voluntariado social y del voluntariado deportivo. Si tomamos como referencia la definición de Jiménez Rodríguez (1995) *la acción del voluntariado deportivo como la aportación y colaboración desinteresada en beneficio de todos los ciudadanos que forman el sistema deportivo*, podemos extraer que, el voluntariado es una forma de participación de la ciudadanía en la sociedad a través de las organizaciones del tercer sector. De forma libre y por voluntad propia, estas personas deciden participar en la mejora de su entorno implicándose en diferentes causas a través de las entidades sin ánimo de lucro.

Así pues, las organizaciones del tercer sector (asociaciones, fundaciones, etc.) son espacios en los que los voluntarios y voluntarias realizan actividades cuyo objetivo es colaborar en determinadas situaciones, mejorando la calidad de vida de la gente y la convivencia. El voluntariado también es una forma de llevar a la práctica valores como la solidaridad, la generosidad, el compromiso, la implicación, la participación, etc., contribuyendo de esta forma a la construcción de cohesión y capital social.

Desde esta aportación que supone el voluntariado en los distintos campos, es importante que las organizaciones garanticen la máxima eficiencia y eficacia en el funcionamiento de sus actividades, en su gestión y en su desarrollo desde la organización, para alcanzar así el máximo valor de esta aportación a la sociedad, a la organización y para las propias personas voluntarias.

Si tenemos en cuenta que las organizaciones se constituyen a partir de la voluntad de un grupo de personas que sienten la necesidad de desarrollar una labor orientada hacia una misión concreta, para cuya consecución se asocian, podemos decir que dichas entidades nacen como espacios de participación ciudadana, y son un medio de concretar un compromiso con la sociedad.

La mayoría de las organizaciones del tercer sector empiezan de forma voluntaria, sin personal remunerado, y en la actualidad son muchas las entidades formadas íntegramente por personas voluntarias. Posteriormente, cuando las actividades se van haciendo más amplias y complejas —y especialmente cuando aumenta la intensidad de la labor en un tiempo de realización determinado—, resulta imprescindible incorporar personal remunerado a la organización. Y muchas organizaciones siguen un modelo mixto en el que el voluntariado convive con el personal remunerado.

El voluntariado puede encontrar el lugar donde canalizar sus inquietudes e intereses en distintas entidades, vinculadas a distintos ámbitos de actuación (social, medioambiental, cultural, de cooperación, inserción, etc.). La persona voluntaria escoge la entidad en la que colaborará según sus intereses y valores, que a su vez deben corresponderse con la misión y los valores de la organización, de forma que su actuación cumpla unos objetivos comunes.

Por consiguiente, es importante tener presente que el interés común de las personas que participan en una organización es conseguir realizar la misión para la cual se ha constituido. Tanto el voluntariado como los equipos remunerados son un pilar básico para alcanzar la misión de la entidad. Entre el voluntariado y la organización se establece una relación de intercambio; cada una de las partes realiza su aportación. Entre otras cosas, la entidad aporta una trayectoria, una estructura y una organización en la que el voluntariado puede desarrollar su actividad. Éste, a su vez, puede aportar su conocimiento, experiencia y un tiempo al servicio de un interés común.

La persona voluntaria puede desempeñar diferentes papeles según se definan por parte de la entidad, y también según sus propios intereses. Así, puede tener un rol específico o genérico, puede participar en una única actividad o en varias, en un proyecto o en una posición más estratégica, etc. Desde este punto de vista se crea la necesidad de saber el lugar que ocupan los elementos existentes en la gestión de un voluntariado ya que deben gestionarse de manera coherente para favorecer a ambas partes.

Nuestro estudio se centra en la gestión del voluntariado deportivo que tiene como objetivo ayudar a personas a desarrollar su potencial, de manera que sus motivaciones y los objetivos de la entidad encajen. Esta relación o intercambio entre organización y voluntariado podemos verlo representado gráficamente a través de la experiencia de la colaboración como se muestra en la figura 1.

Lejos de ser una lista exhaustiva, creemos que algunos de los principales beneficios y aportaciones que redundan en la organización cuando ésta cuenta con voluntariado son los siguientes:

- La implicación de la ciudadanía es clave para garantizar la conexión de la organización con la sociedad y sus necesidades. El voluntariado es una de las principales formas en que se produce esta conexión.
- El voluntariado es un colectivo interno de la organización, pero que también cuenta con un punto de vista externo a ésta. Por este motivo puede aportar una visión crítica incorporando diferentes visiones de la realidad.

- El voluntariado aporta credibilidad ante la sociedad y otros agentes sociales porque implica el compromiso y la participación de la ciudadanía.



Figura 1: La experiencia voluntaria (extraído del Manual de Gestión del Voluntariado "Obra Social La Caixa", 2009).

- El voluntariado puede ayudar a llegar a más sectores de la comunidad, empresas y otras entidades, al vincularse en su actividad diaria a otras organizaciones y personas.
- El voluntariado puede experimentar con nuevas ideas y ser pionero poniendo en marcha nuevas iniciativas. En muchos casos ha sido el motor para desarrollar nuevos proyectos y servicios.
- El voluntariado aporta diversidad, ya que puede presentar perfiles distintos a los del personal remunerado (en cuanto a edad, trayectoria, formación, experiencia, etc.). En este sentido, sus habilidades complementan las de las personas remuneradas.
- El voluntariado puede convertirse en un apoyo fundamental para la organización, más allá de su aportación en lo que respecta al tiempo. Entre otras cosas, los voluntarios y voluntarias pueden prestar asistencia en eventos o para la captación de fondos, o incluso convertirse en socios o donantes en determinados casos.
- En caso de precisar personal contratado, cabe incorporar a un voluntario o voluntaria. Cuando su perfil coincide con el definido por la organización, se tiene la ventaja de contar con alguien con experiencia en la organización y que conoce su misión y actividades.

Con anterioridad hemos constatado la gran demanda de participantes de las actividades deportivas y la importancia de la gestión en la organización de los diferentes eventos deportivos haciendo necesaria la elaboración de un plan estratégico de gestión para buscar la calidad y el bienestar de dicha población.

Este plan crea la necesidad de analizar la importancia de la Gestión Integral de la Calidad que designa un conjunto de procedimientos y estrategias importantes en la búsqueda, manejo y dirección de la excelencia. En el *Manual de Buenas Prácticas en la Gestión de la Proyección Social y el Voluntariado Universitario (2009)*, que ha surgido de la experiencia de diversas universidades en la tarea de dar apoyo al voluntariado universitario, se designa que el objetivo primordial de este documento es ayudar a establecer unos primeros estándares de

calidad que permitan valorar con indicadores claros y aceptados ampliamente la calidad en la gestión y promoción del voluntariado universitario.

Es en esta línea en la que se enmarca nuestra investigación; en ella nos proponemos como objetivo:

Elaborar una herramienta para evaluar la calidad y permanencia de los programas de voluntariado deportivo, a partir de la experiencia de las personas implicadas.

Este objetivo es el que centra nuestro trabajo y forma parte de una investigación más amplia. Para ello realizamos una segunda evaluación de la misma con su posterior análisis y validación.

METODO

Participantes

El segundo cuestionario (ECPVE v. 2.0) se administró a una muestra de 210 sujetos, con un rango de edad que oscila entre los 14 y 59 años (tabla 1), que participan de forma habitual y/o puntual en programas de voluntariado deportivo. Los datos estadísticos relativos a edad, género y nivel de estudios, se detallan a continuación.

Tabla 1: Resultados estadísticos relativos a la edad

| | N | Mínimo | Máximo | Media | Desv. Típ. |
|-------------------------------|-----|--------|--------|-------|------------|
| Edad | 210 | 14 | 59 | 26,81 | 12,589 |
| N válido (según lista) | 210 | | | | |

En cuanto a la distribución por género, el 47,6% son hombres y el 52,4% son mujeres.

En el cuestionario ECPVE – v.2.0 se recogía también el nivel de estudios, y como se puede apreciar en la tabla 2, el nivel de estudios con un porcentaje más alto corresponde al de secundaria (2), que presenta un 46,7% y una frecuencia de 98 individuos, seguido del nivel de bachillerato / ciclo formativo con un porcentaje de 32,4% y una frecuencia de 68 individuos. El nivel universitario representado por un 16,2% y una frecuencia de 34 individuos, y finalmente, el nivel de primaria con 4,8% en su porcentaje, correspondiendo a una frecuencia de 10 individuos.

Tabla 2. Nivel de estudios

| Nivel de estudios | | | | |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Primaria | 10 | 4,8 | 4,8 | 4,8 |
| Secundaria | 98 | 46,7 | 46,7 | 51,4 |
| Bachillerato / C.Formativo | 68 | 32,4 | 32,4 | 83,8 |
| Universitario | 34 | 16,2 | 16,2 | 100,0 |
| Total | 210 | 100,0 | 100,0 | |

Material

Se ha elaborado un segundo cuestionario a partir del cuestionario piloto realizando algunos ajustes en la redacción de los ítems. Posteriormente se entregaron a expertos que realizaron algunas modificaciones sobre el mismo.

El cuestionario, en su segunda versión: (ECPVE v.2.0) consta de un total de 46 ítems distribuidos en 6 escalas. Las respuestas se emiten sobre un continuo del 1 al 4; también hemos

querido recoger los datos relativos a la edad, género, nivel de estudios, área donde han prestado su ayuda, participación en otros voluntariados deportivos y práctica de deporte.

Para el tratamiento de los datos obtenidos hemos utilizado el paquete estadístico SPSS v.15.0 (Schlotzhaver & Littell, 1997), aplicando las pruebas estadísticas pertinentes para realizar un análisis de fiabilidad y un análisis factorial exploratorio.

Procedimiento

Sobre la muestra se realizó un análisis factorial exploratorio y un análisis de fiabilidad. Previo a llevar a cabo el análisis factorial, se lleva a cabo un examen de la matriz de correlaciones con el objetivo de poner a prueba la pertinencia de dicho análisis (Visauta, 1998), es decir comprobar si sus características son las más adecuadas para realizar un Análisis Factorial.

RESULTADOS Y CONCLUSIÓN

Los resultados obtenidos que se muestran en la tabla 3 indican que los criterios de pertinencia de realización del análisis factorial se cumplen ya que los determinantes de la matriz de correlaciones son bajos, oscilando entre 0,023 para la escala 4, y el más alto 0,414 para la escala 5; los valores de la medida adecuación muestral KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) se encuentran entre 0,729 y 0,85 para las distintas escalas, por lo que la idea de utilizarse un análisis factorial es aceptable para las escalas 1 y 5 y buena para las escalas 2,3,4 y 6. El test de esfericidad de Bartlett nos confirma valores significativos y valores de χ^2 altos para todas las escalas. Y los valores de la matriz anti-imagen son bajos y en MSA altos.

Tabla 3. Criterios de pertinencia de realización del análisis factorial del cuestionario ECPVE v.2.0 (matriz original).

| Descr- tivos | Determinante | KMO | Test de Bartlett | Antiima- gen AIC | MSA |
|-----------------|--------------|-------|--------------------------------------|------------------------|------------------------|
| Escala 1 | 0,286 | 0,780 | χ^2 257,584 gl 21 sig 0,0 | Min 0,647 Max 0,821 | Min 0,746 Max 0,808 |
| Escala 2 | 0,043 | 0,849 | χ^2 646,642 gl 45 sig 0,0 | Min 0,475 Max 0,761 | Min 0,925 Max 0,790 |
| Escala 3 | 0,233 | 0,807 | χ^2 299,602 gl 28 sig 0,0 | Min 0,691 Max 0,813 | Min 0,751 Max 0,845 |
| Escala 4 | 0,023 | 0,829 | χ^2 771,214 gl 36 sig 0,0 | Min 0,333 Max 0,716 | Min 0,781 Max 0,881 |
| Escala 5 | 0,414 | 0,729 | χ^2 182,428 gl 6 sig 0,0 | Min 0,596 Max 0,784 | Min 0,690 Max 0,801 |
| Escala 6 | 0,068 | 0,850 | χ^2 553,010 gl 28 sig 0,0 | Min 0,427 Max 0,721 | Min 0,825 Max 0,912 |

Como podemos ver en estos resultados, las variables están altamente intercorrelacionadas, requisito cumplido para que el análisis factorial tenga sentido o sea pertinente. Por lo que se procede a la realización de dicho análisis para el cuestionario, y cuyos resultados mostramos a continuación junto con los análisis de la fiabilidad.

Tabla 4. Análisis Factorial y de la Fiabilidad del Cuestionario ECPVE v.2.0

| ECPVE v.2.0 | | | |
|--------------------|--------------------|-------------------|-------------------------|
| ESCALAS | Nº factores | % Varianza | Alfa de Cronbach |
| 1 | 3 | 64,891 | 0,723 |
| 2 | 3 | 61,533 | 0,844 |
| 3 | 3 | 61,357 | 0,746 |
| 4 | 3 | 70,344 | 0,854 |
| 5 | 1 | 56,081 | 0,730 |
| 6 | 2 | 58,896 | 0,838 |

De los resultados mostrados en la tabla 4 extraemos que la estructura factorial presenta un porcentaje de varianza explicada entre 56.081 para la escala 5 con 1 factor y un 70.344 para la escala 4 con 3 factores. El conjunto de las escalas oscilan entre 1 y 3 factores máximos. Así mismo, en la matriz de componentes rotados, los índices que representan las saturaciones de los factores se sitúan por encima de 0.40 en todos ellos.

Respecto a la fiabilidad de nuestro cuestionario, podemos decir que la herramienta presenta una fiabilidad óptima, dado que los valores del alpha de Cronbach varían entre 0.72 para la escala 1 y 0.84 para la 2 como se muestra.

Como conclusiones de nuestro estudio, confirmamos que la herramienta es válida para evaluar la calidad de los programas de voluntariado deportivo. Esta calidad es obtenida desde la satisfacción de las personas que colaboran como voluntarios en programas y actividades deportivas, y favorece la permanencia de los mismos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chalip, L. (1999). *Volunteers, global society and the Olympic movement*. Trabajo presentado en el simposium Olympic Studies. Laussane. Obtenido el 10 de Julio de 2010 en <http://blues.uab.es/olympicstudies/volunteers/chalip.html>
- Chica Merino, E. (2009). *Construcción de una herramienta para evaluar la calidad de los programas de voluntariado ambiental*. Tesis Doctoral. Málaga: Universidad de Málaga.
- Cronbach, L.J., Gleser, G.C., Nanda, H., & Rajaratnam, N. (1972). *The dependability of behavioral measurements: theory of generalizability for scores and profiles*. New York: John Wiley and Sons.
- García Ferrando, M. (1984). *Las prácticas deportivas de los estudiantes universitarios*. Madrid: FEDU.
- Gil García, S. (1990). Voluntarios de hoy. En: I. López Aguilera... (et al). *El voluntariado en la animación sociocultural* (pp. 81-103). Madrid: Editorial Popular.
- Hernández Mendo, A. (2001). Un cuestionario para evaluar la calidad en programas de actividad física. *Revista de Psicología del Deporte*, 10, 179-196.
- Jiménez Rodríguez, S. (1995): El voluntariado en la gestión pública. Comunicación en *I Encuentro Provincial sobre Deporte Municipal*. Sevilla: Instituto Andaluz del Deporte.
- Morales Sánchez, V. (2003). *Evaluación Psicosocial de la calidad en servicios municipales deportivos: aportaciones desde el análisis de la variabilidad*. Málaga: SPICUM.
- Morales Sánchez, V., Blanco Villaseñor, A., y Hernández Mendo, A. (2004). Optimización de modelos de medida en la evaluación de programas de actividad física. *Metodología de las Ciencias del Comportamiento. Vol. Especial*. 437-443.
- Morales, V., Hernández Mendo, A y Blanco, A. (2005). Evaluación de la calidad en los programas de actividad física. *Psicothema*, Vol 17, nº2, 311-317.
- Morales Sanchez, V., Hernandez Mendo, A. y Blanco, A. (2009). Evaluacion de la calidad en organizaciones deportivas: adaptacion del modelo SERVQUAL. *Revista de Psicología del Deporte*, 18(2), 137-150.

- Unnally, J.C. (1976). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.
- Observatorio del Tercer Sector (2009). *Manual de Gestión del voluntariado*. Barcelona: Fundación La Caixa.
- Schlotzhauer, S.D. & Littell, R.C. (1997). *SAS System for Elementary Statistical Analysis*. Cary, NC: SAS Institute Inc.
- Strigas, A. (2001). *The assessment of motives and the development of a typology of motivational factors for volunteers in marathon running events*. Unpublished doctoral dissertation. Florida State University: Tallahassee.
- VV.AA. (2009). *Manual de Buenas Prácticas en la Gestión de la Proyección Social y el Voluntariado Universitario*. Sevilla: Agencia Andaluza del Voluntariado.
- Vecina Jiménez, M. L., Chacón Fuertes, F. y Sueiro Abad, M. J. Satisfacción en el voluntariado: estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones. *Psicothema*, Vol. 21, Núm. 1, 2009, pp. 112-117
- Visauta, B., Martori, I. y Cañas, J.C. (2005). *Análisis estadístico con SPSS para Windows*. México: McGraw-Hill.