

# **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA EN PROGRAMAS DE VOLUNTARIADO DEPORTIVO: UN ESTUDIO PILOTO**

**Rosa García González\***, **Encarnación Chica Merino\***, **Antonio Hernández Mendo\*\*** y  
**Verónica Morales Sánchez\*\***

*Universidad de Cadiz\** y *Universidad de Málaga\*\**

## **RESUMEN**

En la actualidad la gran demanda de participantes de las actividades deportivas y la importancia de la gestión en la organización de los diferentes eventos deportivos hacen necesaria la elaboración de un plan estratégico de gestión para buscar la calidad y el bienestar de dicha población. Desde este planteamiento se crea la necesidad de analizar la importancia de la Gestión Integral de la Calidad que podríamos describir como un conjunto de procedimientos y estrategias importantes en la búsqueda, manejo y dirección de una mejora continua. Consideramos que una metodología de evaluación que permita la participación de personas implicadas en el desarrollo de los programas (evaluación formativa), es un instrumento necesario para estimar la eficacia de dichos programas, así como la incorporación de mejoras en su implementación. Sin embargo, recientemente, uno de sus estudios de Martínez y Martínez (2008a) cuestiona a nivel teórico y metodológico la idoneidad de los modelos multidimensionales (SERVQUAL, RSQS y Modelo Jerárquico y Multidimensional, entre otros), tal y como son implementados en la investigación actual. Estos autores proponen formas más creativas de conceptualizar y medir la calidad percibida para cada contexto de investigación y recomiendan utilizar un enfoque en primera persona, así como no restringir los resultados de la investigación cualitativa. En el planteamiento de este trabajo se sitúa el estudio piloto de una herramienta que hemos llamado "Evaluación de la Calidad Percibida del Voluntariado Deportivo" (ECPVE v.1.0) dentro del contexto de los Programas de Voluntariado Deportivo, con ella queremos estimar la calidad percibida de los voluntarios mediante la satisfacción de los mismos. También nuestra herramienta permite llevar a cabo una evaluación de dichos programas desde los propios voluntarios, de forma que posibilite la implementación de mejoras sobre la marcha (evaluación formativa).

## **PALABRAS CLAVE**

Voluntariado deportivo, calidad percibida, evaluación, gestión integral.

PERCEIVED QUALITY ASSESSMENT IN SPORTS PROGRAM VOLUNTARY: PILOT STUDY

## **ABSTRACT**

Nowadays the vast majority of participants in sport activities and the importance in the organization management concerning sport events made a necessity the design of a strategic plan of management in order to reach the quality and confort of the mentioned population. Considering this approach, the need for analyzing the importance of the Integral Management of Quality, which can be described as a set of procedures and important strategies in the search, management and direction of a continuous improvement, is created. We consider that an evaluative methodology which makes possible the participation of the people involved in the

development of the plans (formative evaluation) is a necessary instrument for considering the efficiency of the mentioned programmes as well as the incorporation of better improvements. Nevertheless, recently, one of the researches made by Martínez and Martínez (2008a) questions the suitability of the multidimensional models (SERVQUAL, RSQS y Modelo Jerárquico y Multidimensional, entre otros), as regard theory and methodology in the way they are implemented in the recent investigation. These authors propose more creative ways to conceptualize and measure the perceived quality in each context of investigation and they suggest the use of a personal approach. Also, they suggest not to limit the results of qualitative researches. This planning is situated within a pilot study of an instrument called "Evaluación de la Calidad Percibida del Voluntariado Deportivo" (ECPVE v.1.0) in the context of Sport Volunteering. With it we want to estimate the perceived quality of the volunteers through their fulfillment. Our instrument also allows carrying out an evaluation of the mentioned programmes from the volunteers themselves in order to improve through the way (formative evaluation).

### **KEY WORDS**

Sports volunteerings, perceived quality, assesment, integral Management.

### **INTRODUCCIÓN**

El voluntariado universitario, como auténtico fenómeno social ha supuesto una de las noticias más esperanzadoras y alegres que se vivió en los campus universitarios de toda Europa, y al mismo tiempo exige una respuesta institucional adecuada para canalizar su potencial.

La comunicación y el intercambio con otras gentes a través de Internet introdujo nuevas posibilidades de acción social, de movilización y, en cualquier caso, muchas más posibilidades de "hacer" con mayores elementos de conocimiento. De forma que las acciones de solidaridad han ido adquiriendo nuevas formas.

Sin embargo, la acción voluntaria, si pretende transformar realmente y ser un instrumento eficaz sólo puede formularse desde la responsabilidad que supone una buena organización. Y ésta, la organización significa existencia previa de un proyecto sólido y de las ideas que la inspiran y la justifican.

Para que la organización sea fuerte y flexible a la vez debe estructurarse de forma participativa, sin rigidez ni ataduras, VV.AA., 2009.

En la Universidad, el interés por mejorar la calidad de los servicios de proyección social obedece a las muchas de las ventajas que ofrece la filosofía de la excelencia, entre otras, potenciar el número de usuarios/as, incrementar la atracción de nuevos participantes en los programas, presentar oportunidades para el desarrollo institucional, mejorar la política de reducción de costes y optimizar la imagen del servicio, fortaleciendo la permanencia de su personal y la fidelidad de sus personas usuarias.

En los últimos años, los organismos responsables de la enseñanza superior en Europa han llegado a la conclusión de que si se desea alcanzar cotas elevadas de excelencia y transmitir a la sociedad una imagen positiva de la institución, es necesario reemplazar los modos tradicionales de funcionamiento de la universidad. En esta línea, las Recomendaciones Generales de la Comisión de Educación Superior de las Comunidades Europeas, fundamentalmente las aparecidas en los años 1997 y 1998, ya indicaban las directrices generales que deben cumplir los sistemas que aseguran la calidad en la universidad, entre las cuales el requisito de la evaluación ocupa un lugar destacado. En el caso universitario, los Estados miembros de la Unión Europea apuestan y promueven la autonomía como una herramienta para profundizar en la autogestión y superar los niveles de calidad previos, ya que sostienen el principio de que la autonomía conlleva de manera implícita la consecución del desarrollo organizacional (innovación, eficacia, eficiencia).

Centrándonos en el voluntariado, las distintas entidades y asociaciones implicadas en el voluntariado diseñan y llevan a cabo programas de intervención para alcanzar unos objetivos y metas mediante el trabajo y la acción de los voluntarios. Sin embargo, no siempre estos programas tienen implementada una adecuada metodología de evaluación (Chica, 2009).

Como afirman Anguera y Hernández Mendo (2003), la evaluación de programas es una disciplina que se encuentra en pleno proceso de expansión, y lo demuestra el interés de diferentes administraciones, que están tomando conciencia de la importancia de evaluar los programas de intervención.

También nos situamos ante el concepto de evaluación de programas y sobre ello hay diversas posturas, que recogen desde la construcción de un corpus de conocimientos, a la mera recogida de información, o el análisis de los efectos de los programas. Esto es un tema muy discutido y existen diferentes puntos de vista sobre cómo llevar a cabo una evaluación, con sus implicaciones metodológicas, que con su carácter interdisciplinar, supone adoptar posiciones difíciles de unificar. En relación con esto encontramos la propuesta de Anguera y Hernández Mendo (2003) de estructuración en este ámbito, fijando las coordenadas básicas, para posteriormente incidir en cuestiones de carácter metodológico, susceptibles de una innovación en evaluación de programas.

Si nos basamos en un concepto de programa como por ejemplo el que está formado por un conjunto de acciones, cuyo objetivo es resolver un problema, fijado previamente mediante el análisis de necesidades, la evaluación de programas para Fernández Ballesteros (1987) consiste en un proceso en el que se aplican unos procedimientos de investigación social para realizar un análisis de las acciones implantadas en la realidad social.

Newcomer, Hatry y Wholey (1994) consideran el programa como una serie de recursos y actividades dirigidas hacia uno o varios fines comunes. De esta definición, Anguera y Hernández Mendo (2003) señalan la articulación entre el plan de acción previsto con la diversidad de recursos necesarios para implementar el programa, dirigido todo a la consecución de determinados objetivos. Distinguen a su vez dos planos en la evaluación: el del programa y el del usuario, según se recoge en la Figura 1.

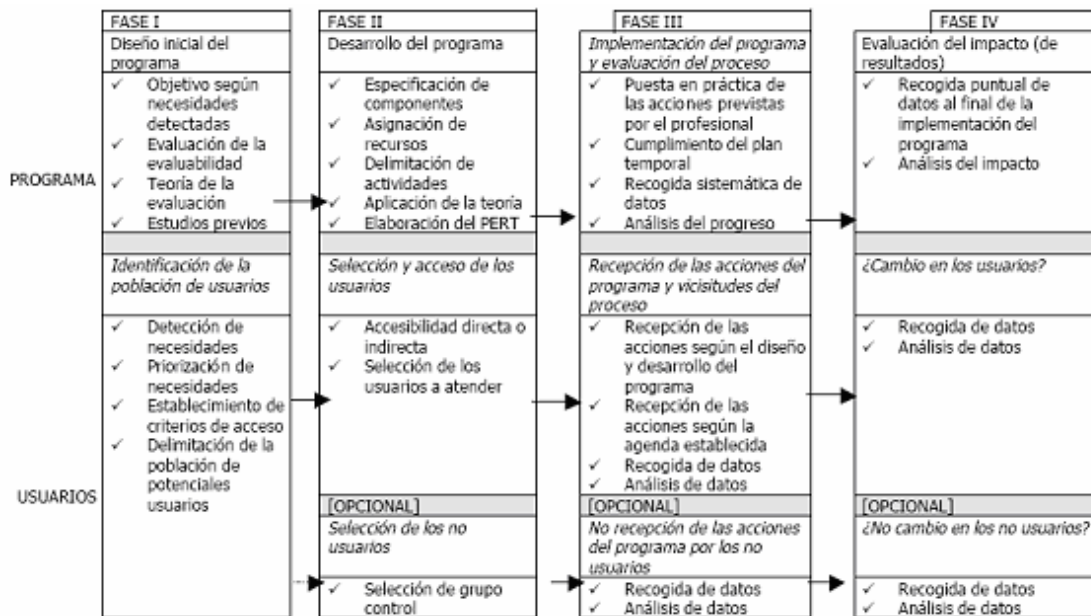


Fig. 1. Sobre la lógica del proceso evaluativo desde el programa y desde los usuarios. (Fuente: Anguera y Hernández Mendo, 2003)

Existen múltiples criterios desde los que enfocar la taxonomía en evaluación de programas. Así las de Aguilar y Ander-Egg (1992) y Fernández Ballesteros (1995b, 1995c),

López Blasco (1992), Muñoz Tortosa (1992), Cohen Franco (1993) y Reboloso (1994) entre otros. Teniendo en cuenta la cobertura del programa, las fases de seguimiento y las funciones que cumplen se distingue:

a. Evaluación sumativa:

Esta hace referencia a los resultados o efectos de un programa, una vez finalizado, determinándose así hasta qué punto se cumplen los objetivos o se producen los efectos previstos. Veney & Kaluzny (1984) consideran esta evaluación como fase última en el modelo lineal en la gestión de un programa, que se planifica, implementa y finalmente evalúa como fase última que no admite retorno. También se le llama evaluación de producto, de resultados o de impacto (Mohr, 1992), aunque se considera que la información de que se dispone es insuficiente para poder cuantificar el verdadero impacto del programa, del que raramente se señalan los objetivos. Se trata fundamentalmente de actividades de análisis de datos:

- recopilar descripciones y juicios sobre los resultados
- relacionarlos con los objetivos y la información proporcionada por el contexto
- analizar e interpretar su valor y mérito
- proporcionar información objetiva y clara sobre los resultados deseados y no deseados.

b. Evaluación formativa:

Hace referencia al seguimiento que se realiza durante el proceso de implementación un programa, y sirve para ayudar a la puesta en marcha del mismo, o para mejorar lo que se está realizando o su funcionamiento. Veney & Kaluzny (1984) la consideran una evaluación integrada en el modelo no lineal de gestión de un programa, dado que la planificación, la implementación y el control se interconectan, y la evaluación tiene lugar durante todas las fases del proceso.

En cualquier momento del proceso se evalúa la necesidad, como se actúa y la suficiencia de las acciones emprendidas, los problemas que surgen en el día a día, los tipos de datos que más conviene obtener, los recursos necesarios, etc. La información es periódica, o incluso continua, a pesar de que en ocasiones se admite por algunos autores (Mohr, 1992) que pueda ser de carácter adicional, aunque conservando su aportación periódica o continua.

Las actividades suponen actuaciones diversas:

- Análisis de estrategias de interacción entre las personas involucradas en el programa
- Periodificación en la implementación
- Agregación de datos a lo largo del seguimiento
- Integración de informaciones heterogéneas
- Comprobación del cumplimiento del desarrollo y proceso del programa

Algunos autores como Cronbach (1981) consideran que los términos de evaluación sumativa y formativa no son adecuados actualmente, dado que las evaluaciones se usan casi totalmente de un modo formativo. Sin embargo, Ander-Egg (1992) o Fernández-Ballesteros (1995b) entienden que son dos tipos de evaluación complementarias, y cada una de ellas puede utilizarse válidamente, en función del mayor o menor grado de elaboración del programa, así como del contexto y la situación.

## MÉTODO

### Participantes

Para la investigación realizada, se elaboró un cuestionario que se administró a 186 jóvenes universitarios de la Comarca del Campo de Gibraltar (Cádiz), con edades comprendidas entre los 18 y 28 años. Estos voluntarios colaboraban de forma habitual y/o puntual en

programas de voluntariado deportivo en diferentes áreas y programas. De ellos, el 51% son hombres y el 48,4% mujeres.

#### Instrumento

El cuestionario, "Evaluación de Calidad Percibida del Voluntariado Deportivo" (ECPVE v.1.0) se elaboró a partir de otras herramientas diseñadas en estudios de voluntariado medioambiental (Chica Merino, 2009) y que se utilizaron para el diseño del ECPVE, que posteriormente fue revisado por expertos en calidad, deportes y voluntariado, que le introdujeron algunas modificaciones.

Nuestra herramienta, consta de 6 escalas y 46 ítems. En la misma también se recogen los datos relativos a la edad, género, área donde han prestado su colaboración, y si han participado en otros eventos deportivos y/o de práctica de deporte como voluntarios.

#### Procedimiento

En nuestra investigación se realizó un análisis factorial exploratorio y un análisis de fiabilidad. Para el análisis de los resultados se utilizó el paquete estadístico SPSS v.15.0 (Schlotzhaver & Littell, 1997), aplicando las pruebas estadísticas correspondientes.

Previamente a estos análisis, se realizaron las pruebas necesarias para determinar la pertinencia de dichos análisis, una de ellas es el examen de la matriz de correlación (Visauta, 1998), se trata de comprobar si sus características son las más adecuadas para llevar a cabo el Análisis Factorial.

## RESULTADOS

Según podemos ver en la tabla 1, donde se muestran los resultados del examen de la matriz de correlación los criterios de pertinencia de realización del análisis factorial se cumplen.

**Tabla 1.** Resultados del examen de matriz de correlaciones

Escalas Descriptivos /	Escala 1	Escala 2	Escala 3	Escala 4	Escala 5	Escala 6
Determinante	0,123	0,004	0,104	0,042	0,327	0,009
KMO	0,703	0,897	0,808	0,800	0,653	0,917
Test de Bartlett	$\chi^2$ 181,739 gl 21 sig 0'0	$\chi^2$ 481,488 gl 45 sig 0'0	$\chi^2$ 193,313 gl 28 sig 0'0	$\chi^2$ 273,304 gl 36 sig 0'0	$\chi^2$ 98,101 gl 6 sig 0'0	$\chi^2$ 411,975 gl 28 sig 0'0
MSA	Min 0,427 Max 0,828	Min 0,873 Max 0,943	Min 0,758 Max 0,851	Min 0,735 Max 0,852	Min 0,617 Max 0,700	Min 0,878 Max 0,945

- Así, los determinantes (valores bajos nos demuestran altas intercorrelaciones entre variables) y en nuestro caso se confirma ya que de sus valores oscilan entre 0,004 para la escala 2, y el más alto 0,327 para la escala 5.
- Los valores de la medida adecuación muestral KMO (Kaiser-Meyer-Olkin, valores bajos del índice desaconsejan la utilización del análisis factorial) se encuentran entre 0,65 y 0,91 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 (comprueba que la matriz de correlaciones se ajuste a la matriz de identidad (I), es decir ausencia de correlación significativa entre variables) nos confirma valores significativos y valores de  $\chi^2$  altos para todas las escalas.
- Los valores en la matriz anti-imagen (el negativo del coeficiente de correlación parcial, deberá haber pocos coeficientes altos para que el análisis factorial sea razonable) son bajos y en MSA (valores bajos desaconsejan el análisis factorial) altos.

De estos resultados, podemos decir que las variables están altamente intercorrelacionadas. Este es un requisito para que el análisis factorial exploratorio sea pertinente. Se lleva a cabo dicho análisis factorial exploratorio y el análisis de fiabilidad, obteniéndose los resultados que se muestran a continuación (tabla 2).

**Tabla 2.** Resultados Análisis Factorial Exploratorio (ECPVE v.1.0)

ECPVE v.1.0						
ESCALAS	1	2	3	4	5	6
Nº factores	2	1	2	3	1	1
% Varianza	61,720%	55,372%	56,854%	68,536%	58,535%	62,058%
Alfa de Cronbach	,753	,906	,803	,822	,758	,909

Como se aprecia en la tabla anterior, el conjunto de las escalas oscilan entre 1 y 3 factores. La estructura factorial presenta un porcentaje de varianza explicada entre 56.85% para la escala 3 con 2 factores y un 68.53% para la escala 4 con 3 factores.

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, según los valores de Alpha de Cronbach, podemos decir que la herramienta presenta una fiabilidad óptima, dado que estos varían entre 0.75 para la escala 1 y 0.90 para la 6 según se muestra.

## DISCUSIÓN

Del análisis factorial exploratorio confirmamos que el cuestionario elaborado es válido para evaluar la calidad de los programas de voluntariado deportivo. Así mismo, del análisis de fiabilidad, estimada con el Alpha de Cronbach, vemos que la consistencia interna de los ítems es buena y por tanto es una herramienta adecuada para evaluar los aspectos que recogen los factores de cada escala. La estructura de la herramienta en escalas hace que ésta sea flexible y pueda utilizarse según las necesidades y aspectos a evaluar.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, M.J. y Ander-Egg, E. (1992). Evaluación de servicios y programas sociales. Madrid: Siglo XXI.
- Anguera y Hernández Mendo (2003). Psicología del deporte (Vol. II). Metodología. Evaluación de programas de actividad física. Lecturas: EF y Deportes. Revista Digital, agosto 2003. <http://www.efdeportes.com> I.S.B.N. 987-43-6355-x. (Consulta 29 de noviembre de 2003).
- 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.
- Cohen, E. y Franco, R. (1993). Evaluación de Proyectos Sociales. Buenos Aires: Grupo Editor Latinoamericano.
- 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.
- Fernández-Ballesteros, R. (1986b). Evaluación de ambientes: Una aplicación de la psicología ambiental. En F. Jiménez Burillo y J.A. Aragones (Comp.), *Introducción a la psicología ambiental* (pp. 98-114). Madrid: Alianza.

- Fernández-Ballesteros, R. (1987a, Septiembre). Ciencia, ideología y política en evaluación de programas. Conferencia pronunciada en el curso "Evaluación de programas y servicios para el bienestar social: Un enfoque pluridisciplinario". Santander: Universidad Internacional "Menéndez Pelayo" Publicada en Revista de Psicología Social, 2, 159-183.
- Fernández-Ballesteros, R. (1992a). Valoración de programas. En R. Fernández-Ballesteros (Ed.) Introducción a la Evaluación Psicológica, Vol. II (pp. 473-503). Madrid: Pirámide.
- Fernández-Ballesteros, R. (1995b). Cuestiones conceptuales básicas en evaluación de programas. En R. Fernández-Ballesteros (Ed.), Evaluación de programas. Una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud (pp. 21-47). Madrid: Síntesis.
- Fernández-Ballesteros, R. (1995c). El ciclo de intervención social y evaluación. En R. Fernández-Ballesteros (Ed.), Evaluación de programas. Una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud (pp. 50-74). Madrid: Síntesis.
- Fernández-Ballesteros, R. (1995d). El proceso de evaluación de programas. En R. Fernández-Ballesteros (Ed.), Evaluación de programas. Una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud (pp. 75-113). Madrid: Síntesis.
- Fernández-Ballesteros, R. (Ed.) (1995a). Evaluación de programas. Una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud. Madrid: Síntesis.
- 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.
- López Blasco, A. (1992). Proyectos de evaluación de la praxis en Servicios Sociales. En Simposium Nacional de Evaluación en Servicios Sociales (pp. 9-31). Jaén: Diputación Provincial de Jaén
- 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.
- Mohr, L.B. (1992). Impact analysis for program evaluation. Newbury Park: Sage.
- Muñoz Tortosa, J. (1992). Metodología de intervención en el seguimiento y evaluación de los programas de ayuda social a la infancia. En Simposium Nacional de Evaluación en Servicios Sociales (pp. 101-125). Jaén: Diputación Provincial de Jaén.
- Newcomer, K.E. Hatry, H.P. & Wholey, J.S. (1994). Meeting the need for practical evaluation approaches: An introduction. In J.S. Wholey, H.P. Hatry & K.E. Newcomer (Eds.), *Handbook of practical program evaluation* (pp. 1-10). San Francisco: Jossey-Bass.
- Nunnally, J.C. (1976). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.
- Observatorio del Tercer Sector (2009). *Manual de Gestión del voluntariado*. Barcelona: Fundación La Caixa.
- Reboloso, E. (1994). La evaluación del personal profesional: ¿un modelo de evaluación nuevo o una síntesis de modelos previos? *Revista de Psicología Social*, 9 (2), 231-255.
- Schlotzhauer, S.D. & Littell, R.C. (1997). *SAS System for Elementary Statistical Analysis*. Cary, NC: SAS Institute Inc.
- 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

Veney, J.E. & Kaluzny, A.D.(1984). Evaluation and decision making for health services program. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.

Visauta, B., Martori, I. y Cañas, J.C. (2005). *Análisis estadístico con SPSS para Windows*. México: McGraw-Hill.

VV.AA (2009). *Manual de Buenas Prácticas en la Gestión de la Proyección Social y el Voluntariado Universitario*. Agencia Andaluza del Voluntariado