

# ACTIVIDADES FORMATIVAS Y SATISFACCION DE USUARIOS

*A través del análisis de más de 700 cuestionarios, los autores del presente artículo han evaluado el grado de satisfacción de los asistentes a las actividades formativas subvencionadas por el Gobierno Vasco en el campo de los Servicios Sociales. Del estudio de las respuestas a los cuestionarios se ha podido además establecer el perfil de los asistentes a los cursos, obteniéndose de ello una serie de conclusiones interesantes. Entre ellas cabe destacar, como consecuencia del alto número de voluntarios en situación de desempleo, la configuración del voluntariado social como una forma sustitutiva de obtener algunos de los beneficios que generalmente aporta el trabajo remunerado. Respecto a la satisfacción de los asistentes, los autores destacan que, a pesar de las diferencias entre grupos, el grado de satisfacción ha sido elevado.*

## 1. INTRODUCCION

El Decreto 125/1994 de 15 de marzo sobre ayudas a las actividades formativas en el ámbito de los Servicios Sociales de la C.A.V., introdujo una innovación significativa en la organización de cursos, jornadas y seminarios. Dicha innovación consistió en establecer un plan de evaluación para las actividades formativas que habían sido objeto de subvención por parte del Gobierno Vasco, con la finalidad básica de obtener una visión global del nivel de éxito de las actividades evaluadas y por ende del grado de idoneidad en la uti-

lización del presupuesto económico destinado a tal fin.

A lo largo del año 1.995 se ha recogido toda la información procedente de los cuestionarios aplicados a los cursos y analizada posteriormente. Intencionadamente se ha evitado un estudio individualizado de cada una de las actividades, cuidando de no transmitir la imagen de un posible condicionamiento de nuevas subvenciones a los resultados obtenidos, ya que tal percepción por parte de los destinatarios podría introducir un sesgo que invalidaría el proceso de evaluación.

El instrumento empleado ha sido una batería de tests que, elaborada por la Universidad de Deusto, es utilizada por la Dirección de Empleo y Formación del Gobierno Vasco desde 1.991. En nuestro caso se han adaptado estos cuestionarios a la finalidad concreta que se persigue, es decir, no a la formación para el empleo, sino para mejor capacitar a los trabajadores sociales en aras de una mayor eficiencia y preparar al voluntariado para mejorar su utilidad social. En este sentido, los cuestionarios se han enfocado atendiendo a aspectos relacionados con los objetivos y contenidos de la actividad y con la capacidad docente del profesorado, a fin de obtener un único indicador de satisfacción que nos informe de la percepción subjetiva que cada asistente posee del curso y por ende del mayor o menor éxito de los mismos.

Se han evaluado 24 cursos con 762 cuestionarios cumplimentados, oscilando

desde 6 cuestionarios para el curso de menor respuesta, hasta 107 para el de mayor.

## 2. EL PERFIL DE LOS ALUMNOS

### 2.a) Relación de los asistentes con los SS.SS.

Dos necesidades formativas han sido cubiertas con las subvenciones. La primera ha sido aquella relacionada con la cualificación para el ejercicio de actividades de voluntariado. La otra, aquella derivada de la siempre deseable formación continua de los profesionales relacionados con los SS.SS., básicamente trabajadores sociales.

Destacar como primer dato curioso que un 2.7 % se identifican como voluntarios con incentivos económicos. En realidad no se trata de voluntarios en sentido estricto, ni puede considerarse positiva su existencia a pesar de su reducido número. Aparece este fenómeno en asociaciones que extralimitan el nivel de exigencia de sus colaboradores compensando su labor con gratificaciones que no llegan a poder ser consideradas como un salario.

Por contra más de un tercio de los asistentes (35.8 %) eran voluntarios sin incentivos económicos. Esto eleva al grupo de los voluntarios al 38.5 % del total de la muestra disponible, constituyendo el grupo más representado, por encima incluso de los profesionales de los Servicios Sociales. Estos últimos han llegado al 34.3 % del total.

El peso que tiene el voluntariado no es casual. A pesar de no ser numerosas, se subvencionan asociaciones que tienen únicamente voluntarios y que hacen formación para sus voluntarios. Excepción que hay que hacer, quizá, con los cuadros de estas asociaciones.

A los profesionales de los SS.SS. le siguen en importancia numérica los formados por los profesionales de la Sanidad con un 7.7 % de los asistentes, y los de la Educación (5.7 %). Los primeros pueden ser personas que están trabajando en geriátricos u hospitales, en temas relacionados con tercera edad donde la frontera entre lo social y lo sanitario es difusa.

Mencionar también la representación de los autodefinidos como usuarios o beneficiarios de los Servicios Sociales, un 5.1 % de la muestra. Los usuarios de los

SS.SS. pueden aparecer en asociaciones con marcada naturaleza de grupo de autoayuda, en que afectados o familiares participan realizando labores voluntarias, considerándose a sí mismos como usuarios.

### 2.b) Su situación laboral

Como dato más general, observamos que sólo seis de cada diez encuestados están trabajando en la actualidad. Esta elevada cifra de paro se nutre de las personas que están buscando su primer empleo, el 17.8 %, o de aquellas que están en paro, 23.8% del total.

En este sentido, con la información recogida se deja ver un bosquejo en el que la práctica del voluntariado social parece estar conformándose, en cierto grado, como una forma sustitutiva de obtener algunos de los beneficios que generalmente aporta el trabajo remunerado. Los conocidos efectos desestructurantes que tiene el paro pueden ser frenados o evitados en cierta medida, mediante el reconocimiento social y el refuerzo del autoconcepto que son obtenidos en estas actividades.

Destacar en este sentido que los voluntarios sin incentivo económico no salen muy bien parados: únicamente el 19 % trabaja. Esto parece estar indicando que en situaciones de paro ésta puede ser una vía de ocupación del tiempo libre, de adquisición de experiencia laboral o de empleo precario en profesionales orientados hacia lo social.

La cifra anterior contrasta con el abrumador 94.6 % de los profesionales de los SS.SS. que se encontraban trabajando en el momento de la evaluación del curso. Sólo este grupo supone la mitad de las personas que se encuentran trabajando del total de los asistentes a alguna de las actividades formativas. Esta observación en sí misma respalda el valor que como formación continua tienen las actividades específicas en Servicios Sociales subvencionadas.

Un porcentaje tan bajo de paro entre los profesionales de los SS.SS. se acerca a la idea de que solo les afecta un paro técnico. Es decir, el que correspondería al cambio de puesto de trabajo en un ambiente de pleno empleo.

Sin embargo, ésta sea quizás una visión demasiado optimista. Las personas que asisten a estos cursos pueden enterarse de la existencia de los mismos a tra-

vés de sus puestos de trabajo. Al que está en paro puede no llegarle esta información o tener dificultades para costearse los gastos del curso.

También los profesionales de disciplinas relacionadas tales como la Sanidad y la Educación trabajan en una cantidad significativa, el 92.9 y el 76.7 % respectivamente.

### 2.c) El sexo y la edad

En cuanto al sexo de los participantes, hemos observado una tendencia muy marcada que tan solo tiende a equilibrarse tímidamente para los hombres en el área del voluntariado. Así el 77.2 % de los asistentes a los cursos fueron mujeres, 36.9 % de las cuales eran profesionales de los SS.SS.

Del 22.8 % que corresponde a los hombres, casi la mitad de ellos se concentra en el grupo de voluntarios sin incentivos, el 45.9 % exactamente. Es decir, en el grupo de voluntarios sin incentivos hay dos veces más hombres de los que cabría esperar.

El grupo de los alumnos profesionales de los Servicios Sociales está básicamente integrado por mujeres (83 %). En el grupo de los voluntarios sin incentivos, pese a tener una mayoría de mujeres, su número está muy por debajo de la cifra global del 77.2 %, que como hemos adelantado, cabría esperar. De hecho el porcentaje desciende a un 69.7 %, debido al peso que tienen los hombres en este grupo.

Es posible que afectando a todos el paro, sea éste un sector que esté abriéndose a los hombres a través del voluntariado. Esta puede ser una hipótesis plausible acerca del equilibrio relativo que se produce en cuanto al sexo dentro del voluntariado.

En cuanto a la edad contamos con una población joven. El grupo más numeroso ha sido el comprendido entre los 25 y 30 años que corresponde al 28.5 % de los asistentes. Le siguen en importancia el grupo entre 20 y 24 años y el de entre los 31 y 40 años, con una representación del 27.7 y el 24.5 % respectivamente. En otras palabras, el 80.7 % de los asistentes a cursos tienen una edad comprendida entre los 20 y 40 años.

Siete de cada 10 voluntarios sin incentivos son menores de 25 años. Su peso es tal que constituyen el 97.4 % de los alumnos menores de 20 años y el 67.8 % de los

comprendidos entre los 20 y 24 años. El abandono del voluntariado crece con la edad debido a que los jóvenes cuando disminuye su tiempo libre abandonan con frecuencia la asociación en la que desarrollan su labor.

El abandono se produce generalmente al encontrar un trabajo y/o al formar una familia. Hay que tener en cuenta que además la actividad laboral que desarrollen puede estar también en el área de lo social. Esta puede ser la razón de la disminución de voluntarios en el tramo superior a 25 años.

A partir de los 50 años las personas vuelven a contar con más tiempo libre. Sin embargo no se produce una recuperación de las cifras en los mayores de 40 años. Esto puede deberse a que no se haya realizado una divulgación suficiente dirigida a este colectivo de las bondades del voluntariado. Otra hipótesis puede ser que entre los voluntarios que rondan estas edades, no exista conciencia de necesidad de formación y, por tanto, no aparezcan recogidos en nuestra encuestación.

Un perfil bien distinto al de los voluntarios es el observado en los profesionales de los SS.SS. que se manifiesta en un importante número de los comprendidos entre los 25 y 40 años. En concreto, un 33.3 % se encuentran entre los 25 y 30 años y un 45.4 % entre los 31 y 40 años.

### 2.d) Nivel formativo

Destacar el elevado nivel formativo de los participantes de los cursos. Casi las tres cuartas partes tienen formación universitaria a nivel de licenciatura o a nivel de diplomatura, un 36 % del total en ambos casos.

Como era de esperar, en el caso de los profesionales de los SS.SS. el 55.9 % eran diplomados universitarios, constituyendo la mitad de los diplomados que han asistido a los cursos de formación.

Sin embargo el peso de los profesionales de los SS.SS. tampoco es despreciable a niveles de estudios primarios y de graduado escolar. Los profesionales de los SS.SS. constituyen el 65 y 55 % del total del alumnado con estos niveles de formación. Aunque la importancia numérica de este hecho no es grande en datos absolutos, esta observación es estadísticamente significativa.

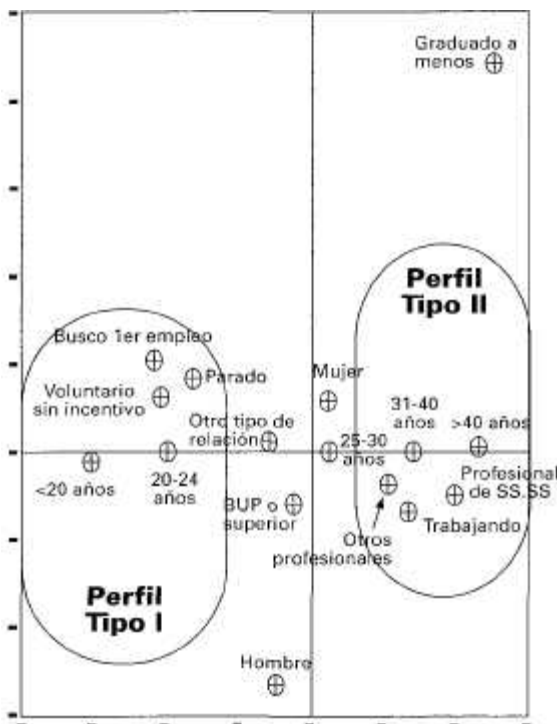
Los voluntarios sin incentivos económicos destacan por su formación media apareciendo sobrerrepresentados en los

niveles educativos de BUP, FP1 y FP2. No es de extrañar que esto sea así si tenemos en cuenta que se trata de un grupo con una edad media baja, encontrándose con frecuencia en pleno desarrollo educativo.

De esta forma, representan el 76.7 % del total del alumnado con nivel de BUP. Su peso en Formación Profesional tampoco es nada despreciable sobrepasando la mitad del total del alumnado con este tipo de estudios.

### 3. UNA VISION GLOBAL

Gráfico 1



Hemos resumido la información <sup>1</sup> de los cuestionarios relativa al perfil de los asistentes en el gráfico 1. Se centra el interés en las características más extremas, por una parte, y cercanas entre sí, por otra, que aparecen representadas en él.

Si comenzamos en el eje horizontal y por la izquierda, vemos que ser voluntario sin incentivos, menor de 24 años y en situación de paro o de búsqueda de primer empleo, forman un grupo de características próximas.

A los alumnos que cumplan estas tres características vamos a decir que tienen

<sup>1</sup> Se ha realizado un análisis de componentes principales no lineal.

Perfil de Tipo I. Este perfil constituye 26.7 % del total de los alumnos.

Si tomamos el eje horizontal por la derecha, vemos que ser profesional, ya sea de los SS.SS., de la Educación o de la Sanidad, junto con una edad de más de 31 años y estar trabajando en el momento de la encuestación constituye un segundo grupo de características bastante compacto.

Denominaremos personas de Perfil Tipo II a aquellas que cumplan este conjunto de características. Cumplen el requisito del perfil el 39.3 % de los asistentes a las actividades subvencionadas.

Estos dos perfiles coinciden con las poblaciones diana a las que se pretende beneficiar con las subvenciones de la Dirección de Bienestar Social del Gobierno Vasco. Se trata, por tanto, de un primer criterio para validar el éxito de estas subvenciones en el terreno de la formación.

Son varias las razones que pueden explicar la existencia de estos dos perfiles. La primera, no es tanto que se mezclen los dos Tipos en cursos diferentes, sino que hay cursos específicos para profesionales y cursos dirigidos a voluntarios. La segunda es que los resultados responden a las dos vías básicas de actuación en el área de lo social, léase voluntaria o profesional.

Sin embargo, hemos encontrado algo no esperado que se recoge en el eje vertical del gráfico 1. Observamos valores extremos en niveles de formación de graduado o menores. En el extremo opuesto del eje aparece la característica «hombre».

Ajustándonos al máximo a lo que aparece representado en el gráfico podríamos enunciar como conclusión que *ser hombre es una garantía para no tener un nivel educativo bajo*. Este hecho no contradice el nivel educativo elevado de los alumnos encuestados que ya ha sido comentado anteriormente.

Este resto arqueológico de nuestra historia reciente nos muestra, también en el contexto de los servicios sociales, que el sistema educativo ha tratado mejor tradicionalmente al hombre. Esto ya no es así, incluso la tendencia se ha invertido con una incorporación superior de la mujer a los estudios universitarios. Sin embargo, en nuestra muestra no hay nivel educativo bajo en hombres.

Los datos son contundentes, el 97.5 % de las personas con estudios primarios y

el 87.9 % de las que están a nivel de graduado son mujeres. Si analizamos el grupo formado por mujeres con graduado o un nivel de formación menor observamos una presencia significativamente mayor en cursos de auxiliar domiciliaria y de formación de voluntarios, en este orden de importancia.

Como era de esperar por lo visto en el gráfico 1, casi la mitad de los componentes de este grupo son mayores de 40 años, un 47.1 % exactamente. En el gráfico se observa que con respecto al eje horizontal, están a la misma altura el nivel de estudios menor o igual a graduado y el ser mayor de 40 años.

El 58,9 % se definen como profesionales de los SS.SS., trabajando tres de cada cuatro en el momento de la encuesta. Estos datos nos hacen pensar en que los SS.SS. constituyen una importante vía de acceso al mercado laboral normalizado a un colectivo de muy difícil inserción por las características que hemos comentado.

Hay que recordar que precisamente las mujeres, las personas con un nivel de estudios bajo, y los mayores de 45 años son, por separado, consideradas trabas clásicas para el acceso al mercado de trabajo. En este caso, estas características vienen en el mismo paquete, lo que debe dar una idea de la importancia de favorecer la posibilidad de una actividad laboral normalizada para este colectivo.

#### **4. LA SATISFACCION DE LOS ASISTENTES**

Como ya se ha adelantado, hemos medido la satisfacción de los alumnos a través de un cuestionario que constaba de 15 preguntas de opinión sobre distintos aspectos formativos básicos de los cursos. Después de utilizar distintas técnicas estadísticas<sup>2</sup> se ha obtenido un único indicador de satisfacción que resumía la información de las 15 preguntas del cuestionario. A partir de ahora cuando nos refiramos a satisfacción lo haremos pensando en este indicador.

Se ha observado, en correspondencia con los perfiles de Tipo I y de Tipo II, actitudes distintas a la hora de valorar la satisfacción obtenida en los cursos. Lógica-

<sup>2</sup> Se ha realizado una transformación no lineal de las puntuaciones originales y un posterior análisis factorial.

mente, también hemos encontrado diferencias significativas al tener en cuenta por separado el sexo, edad, situación laboral, relación con los SS.SS. y el nivel de estudios.

En relación al nivel de estudios el grupo más satisfecho ha sido el formado por aquellos con estudios primarios. Le siguen a cierta distancia aquellos con primer nivel de formación profesional y con el graduado escolar. Los más críticos han sido los diplomados universitarios.

Con el nivel de estudios, tomado independientemente de otras consideraciones, puede explicarse el 9 % de las diferencias encontradas en la satisfacción de los alumnos. Un poco menor es la capacidad para explicar diferencias que tiene la relación del alumno con los Servicios Sociales, un 7,7 % de la variabilidad de la satisfacción.

La utilidad que tienen estos porcentajes de variabilidad es la de servir como referencia en estudios similares. Reflejan la importancia de cada variable a la hora de estudiar la satisfacción en actividades formativas. También constituye un criterio de adecuación para ver si está justificada la inclusión en la encuesta de determinada variable.

En cuanto a la relación con los SS.SS. han sido los voluntarios los más satisfechos con los cursos a los que han asistido. Los más críticos, los profesionales de los Servicios Sociales. Precisamente en los trabajadores sociales se produce la coincidencia de formar el grueso de los profesionales de los servicios sociales y corresponderles un nivel de estudios de diplomado universitario.

Observamos que la relación entre la edad y satisfacción de los cursos vuelve a apoyar esta idea. Son precisamente aquellos tramos que coinciden con el perfil de los profesionales de los SS.SS. los que vuelven a mostrar un nivel de exigencia más alto, es decir aquellos que se encuentran entre 25 y 40 años. Mayor satisfacción ha sido la expresada por menores de 20 años seguidos de los mayores de 40 años.

Esta variable explicaba por sí sola un 4.5 % de diferencias observadas a través del cuestionario. Este porcentaje es notablemente bajo si lo comparamos con el 39.7 % que obtenemos al agrupar los cuestionarios por curso. Este dato nos sirve para poner de manifiesto la validez del cuestionario para discriminar el nivel de

satisfacción asociado a cada actividad formativa.

Si el cuestionario no fuera bueno no encontraríamos diferencias entre cursos, a no ser, que todos los cursos tuvieran una satisfacción media muy similar, cosa harto improbable. Esto quiere decir que si alguien nos dice simplemente a qué curso ha asistido nos podemos hacer cierta idea de lo satisfactorio que ha resultado para él.

A diferencia de la edad, la relación del alumno con los SS.SS. y el nivel de estudios, no se han encontrado diferencias estadísticamente significativas relacionadas con el sexo o con la situación laboral, al ser consideradas por separado.

Tomadas en conjunto, o lo que es lo mismo, si tenemos en cuenta los dos tipos de perfiles que hemos definido a partir del gráfico 1, obtenemos diferencias altamente significativas desde un punto de

vista estadístico. El perfil de Tipo II ha sido el más difícil de contentar con las actividades realizadas, tanto con respecto al perfil de Tipo I como a los alumnos que no tienen asignado perfil.

Para finalizar, damos un dato que contribuye a dar una visión global del éxito de las subvenciones: es la puntuación media obtenida en el conjunto de los cursos dada por todos los alumnos. Así, teniendo en cuenta la precisión con la que contribuye cada una de las preguntas en la medida de la satisfacción, obtenemos una media <sup>3</sup> de 3.83 sobre una puntuación máxima de cinco.

IÑIGO SAEZ URIBARRI  
ISABEL PAREDES ZABALA

<sup>3</sup> Esta media de medias se ha obtenido ponderando las correspondientes a cada pregunta según el cuadrado de su coeficiente factorial.