

Editores

Anna M. Ramos Ribelles
Área de Psicología Social
Universitat Jaume I

Daniel Pinazo Calatayud
Área de Psicología Social
Universitat Jaume I

Rosana Peris Pichastor
Área de Psicología Social
Universitat Jaume I

Autores

Anna M. Ramos Ribelles
Profesora Asociada
Universitat Jaume I

Eugenia Martínez Soriano
Técnica de Acción Comunitaria
Ajuntament de Vila-real

Alejandro Moreno Sandoval
Concejal de Solidaridad, Integra-
ción y Cooperación Intenacional
Universitat Jaume I

ISBN 978-84-695-9436-0
Dep. Legal. CS 455-2013

Imprime: VILGRAF, S.A.

Estudio de la situación del voluntariado local en Vila-real

INFORME DE RESULTADOS



Anna M. Ramos Ribelles
Daniel Pinazo Calatayud
Rosana Peris Pichastor
(eds.)

Estudio de la situación del voluntariado local en Vila-real

INFORME DE RESULTADOS

Anna M. Ramos Ribelles
Eugenia Martínez Soriano
Alejandro Moreno Sandoval

Prólogo

Alejandro Moreno Sandoval
Concejal de, Solidaridad, Integración
y Coperación Internacional
Ajuntament de Vila-real

En el año del 2011, desde el equipo de gobierno de Vila-real, acordamos trabajar el voluntariado de la ciudad de una forma más sustancial y productiva para beneficio de las personas quienes llevan años y años trabajando el movimiento del voluntariado en las diferentes asociaciones dentro del municipio.

Son años de experiencias, que poco a poco han venido construyendo, partiendo de sus propias necesidades, siempre en la búsqueda de obtener recursos para mejorar su estado de bienestar. El movimiento voluntario a través del asociacionismo local en Vila-real está compuesto por una gran diversidad de grupos, pertenecientes a diferentes sectores. Y este estudio nos describe un buen número de esas asociaciones, su trabajo, sus inquietudes y sus valoraciones con respecto a su actividad, tanto de personas en el seno de sus agrupaciones como de esos mismos colectivos.

En un primer momento, siendo ya el año 2012, desde la regiduría de Cooperación, Solidaridad e Integración nos pusimos como meta la ejecución de un curso dirigido al voluntariado, realizamos la propuesta a las asociaciones para que participaran dentro de este curso, pero nos enfrentamos a diversas dificultades que nos hicieron replantear nuestra estrategia para alcanzar los objetivos. Fue entonces cuando decidimos que el primer paso era el de diagnosticar la situación, la demanda, las necesidades relacionadas con el voluntariado, y comenzamos con la realización de este estudio. Un estudio amplio como podrá leerse, finalizado en este año 2013, que ahora presentamos y que nos ofrece resultados concretos, que nos dan pie para programar, con base a las valoraciones de los propios protagonistas del voluntariado; cuáles son esas necesidades de formación; cuándo las debemos de realizar; y en qué forma las debemos de plantear para que haya una implicación de la mayoría de asociaciones y voluntarios implicados en la solidaridad municipal.

A la par de todo esto tenemos abierta una bolsa del voluntariado que hay que trabajar más y que tenemos que potenciar, y que además está vinculada a la forma en que la administración local podría apoyar la relación entre personas sensibilizadas e interesadas en participar dentro de un proceso de integración al voluntariado, en alguna de las entidades locales que trabajan y necesitan de estos recursos humanos. El trabajo que se desprenderá de este estudio nos permitirá fortalecer la función de esa bolsa y colaborar con las asociaciones, en sus actividades particulares o en el movimiento integral del voluntariado. Y lo permitirá porque gracias al análisis de los datos que se hacen en este estudio, se pueden concluir futuras líneas de trabajo, sobre todo, aquellas que están relacionadas con el apoyo en la formación y que desde esta regiduría consideramos de gran importancia para apoyar desde la vida pública, ese asociacionismo participativo. Porque es una línea abierta de esta regiduría, el estimular y motivar a todas las generaciones de voluntarios, a las que ya están, a las que hay que formar y a las que hay que integrar.

Nos basaremos en ese dato que aparece en el estudio proporcionado por la consulta a esas 32 asociaciones de Vila-real. A esa composición casi equilibrada del 59% de mujeres y el 41% de voluntarios que suman un aproximado de 2077 en nuestra ciudad. Que constantemente se reúnen, se organizan, se movilizan para realizar un sinfín de actividades que van desde la sensibilización, hasta la ejecución de actividades

solidarias y dinamizadoras a través del deporte, excursiones, torneos, charlas, talleres, desfiles, certámenes, fiestas populares... etc.

Ese dato que nos ofrecen de que hay voluntarios sensibilizados y concienciados, pero que necesitan de mejorar competencias en el ámbito de la gestión, la organización, la coordinación, la dirección de sus propios grupos.

De ese dato que nos permite conocer que hay necesidad de apoyar en la elaboración de materiales y guías de acogida, de seguimiento y de la gestión del voluntariado. De ese dato que nos perfila temas para desarrollar la formación sistemática de los voluntarios y así poder garantizar el enriquecimiento y el fortalecimiento del movimiento del voluntariado local en Vila-real, porque valoran que necesitan esa formación por ejemplo, en la gestión y utilización de los medios de comunicación, en el tratamiento o el afrontamiento de la exclusión social o la gestión del conflicto.

Son datos que a lo largo de este estudio, nos deben servir para hacer un análisis con detenimiento para valorar una estrategia de intervención en el fomento del voluntariado desde las funciones de la administración pública. Y como parte de esta administración, desde esta regiduría comenzaremos a perfilar esa estrategia para dar respuesta a esas necesidades de nuestro voluntariado local.

Es importante considerar que este trabajo de investigación desarrollado en coordinación con Anna María Ramos Ribelles, psicóloga e investigadora de la UJI, ha pasado por varias etapas y que esta es una más, que nos da como producto un estudio con unos datos a trabajar objetivamente por el Ayuntamiento de Vila-real. Nos gustaría agradecer a Oscar García Rochera, participante del programa Vilabeca del Ayuntamiento de Vila-real, su colaboración en el trabajo de campo de este estudio.

Finalmente, es preciso reconocer en este apartado la implicación de las personas e instituciones vinculadas al voluntariado que han aportado ese dato del que hablamos y que nos servirá para mejorar objetivamente las políticas locales de fomento del voluntariado. Agradecer su participación y su implicación y saludar el futuro. Un futuro de participación activa y directa, tal y como se plantea en este estudio y que compartimos desde la Regiduría, un futuro de un voluntariado desde abajo, un futuro con un modelo "Bottom- Up" que significa que vamos a partir de la base para actuar con políticas que mejoren el funcionamiento de este voluntariado local.

Índice

de contenidos

I. Introducción	9
II. Ciclo de gestión de las personas voluntarias	13
III. Resultados	15
0. El perfil actual de la persona voluntaria en Vila-real	15
1. Preparación	18
1.1. Organización	18
1.2. Planificación	20
1.3. El rol de coordinación del voluntariado	21
1.4. Sistematización	22
2. Definición	25
3. Incorporación	31
4. Desarrollo	36
5. Reconocimiento	44
6. Desvinculación	46
7. Comentarios finales	48
IV. Conclusiones y recomendaciones	51
V. Bibliografía y fuentes consultadas	53

I. INTRODUCCIÓN

En la exposición de motivos de la Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado, puede leerse:

“El Estado necesita de la responsabilidad de sus ciudadanos y éstos reclaman un papel cada vez más activo en la solución de los problemas que les afectan. La conciencia creciente de esa responsabilidad social ha llevado a que los ciudadanos, a veces individualmente, pero, sobre todo, por medio de organizaciones basadas en la solidaridad y el altruismo, desempeñen un papel cada vez más importante en el diseño y ejecución de actuaciones dirigidas a la satisfacción del interés general (...). Una manifestación fundamental de esta iniciativa social la constituye el voluntariado, expresión de la solidaridad desde la libertad y el altruismo”.

Como se reconoce en el texto, la gestión del voluntariado constituye una triple tarea que implica:

- *“Garantizar la libertad de la ciudadanía a expresar su compromiso solidario de la manera que mejor se acomoden a sus motivaciones.*
- *El Estado debe reconocer, promover e impulsar eficazmente la acción voluntaria en sus diversas modalidades.*
- *Respetar las leyes autonómicas sobre esta misma materia.”*

Igualmente, la Ley 4/2001, de 19 de junio, del Voluntariado de la Comunidad Valenciana nace con el objetivo general de promover la libertad de los ciudadanos y ciudadanas a expresar su compromiso voluntario, a la vez que obliga a los poderes públicos a eliminar los obstáculos que impidan la participación a través de la acción voluntaria y a disponer de los medios y recursos para posibilitar su ejercicio efectivo y promoción de la sociedad civil (Ley 4/2001, de 19 de junio, del Voluntariado de la Comunidad Valenciana).

Siguiendo esta obligación regulada en la Ley, por la que los poderes públicos deben facilitar la participación del voluntariado y disponer de los medios y recursos para posibilitar su ejercicio efectivo, la Regidoria de Solidaritat, Integració i Cooperació Internacional del Ajuntament de Vila-real, puso en marcha en 2012 un estudio de campo con el objetivo general de disponer de un análisis de la situación del voluntariado en las asociaciones locales.

Para conocer el contexto socio-demográfico del proyecto, se presenta a continuación la información básica del municipio:

Vila-real cuenta, (a fecha de diciembre de 2012) con una población de 51.272 habitantes, de los cuales, 25.681 son mujeres y 25.591 son hombres. Las personas con nacionalidad española ascienden a 43.738, contando el municipio con una población extranjera de 7.534 personas, lo que supone un porcentaje cercano al 15% de la población total.

La superficie total del municipio es de 55,1 km², distribuidos en un término municipal conformado por cinco partidas que rodean el núcleo urbano: Solades (NE), Madrigal (NO), Pinella (O), Carinyena (E) y Pla Redó (SO). Así, la Densidad de población (2011) es de 928,2 hab/km².

Vila-real es la segunda ciudad de la provincia (a 7 km de distancia de la capital de la provincia y a 65 km de la capital de la comunidad autónoma) y una de las más grandes de la Comunidad Valenciana con respecto a población y se convierte por méritos propios en centro comarcal de servicios (Hospital Comarcal de la Plana, Agencia Tributaria, Palacio de Justicia, Comisaría Nacional de Policía, UNED, etc.), además de disponer de un potente sector terciario comercial y un incipiente sector turístico.

La crisis económica y financiera de principios del siglo XXI ha afectado notablemente a la estructura económica de la ciudad. Aun cuando la actividad industrial y azulejera sigue siendo motor económico y referencia en el sector cerámico en ámbitos supra-municipales, Vila-real se encuentra inmersa en una búsqueda de diversificación económica, que la ha llevado en la actualidad a reforzar su posicionamiento como ciudad prestadora de servicios de referencia comarcal y a avanzar en una nueva línea estratégica de desarrollo económico sobre el eje de la innovación que le ha permitido obtener, en noviembre de 2011, la distinción de Ciudad de la Ciencia y la Innovación otorgada por el Ministerio de Economía y entrar a formar parte de la red Innpulso de ciudades innovadoras.

Por su parte, la Regidoria de Solidaritat, Integració i Cooperació Internacional agrupa tres áreas el denominador común de las cuales es la solidaridad:

- La solidaridad del municipio de Vila-real con las personas que viven en los países del sur o en vía de desarrollo.
- La solidaridad de los hombres y las mujeres del municipio hacia el nuevo vecindario.
- Y las acciones solidarias que lleva a término el voluntariado bajo la tutela de las organizaciones sociales.

Y en este sentido, la Regidoria organiza actividades de diferentes tipos. entre las que cabe destacar:

- Formación: Talleres de alfabetización, castellano, valenciano, escuelas de acogida etc. Cursos de formación específica en materia de diversidad.
- Sensibilización: Feria de la solidaridad, mesas redondas, muestra itinerante de cine y video indígena.
- Mediación: Servicio de Mediación. Agencia de Mediación, Integración y Convivencia Social (AMICS).
- Análisis de la realidad: Estudio de la situación del voluntariado local en Vila-real.

En las próximas páginas se presentan los resultados de este último estudio, que nace con el objetivo general de disponer de un análisis de la realidad de las asociaciones

locales de voluntariado, detectar las principales dificultades que encuentran las entidades con respecto a la participación ciudadana en los programas de voluntariado, y obtener información clave para poder planificar las intervenciones más adecuadas en materia de promoción y visibilización del voluntariado.

Además, se aspiraba a la consecución de los siguientes objetivos específicos:

- O1. Conocer la situación de las asociaciones locales de voluntariado en materia de gestión de las personas voluntarias.
- O2. Disponer de fichero de datos actualizados de las asociaciones locales.
- O2. Detectar las necesidades de formación percibidas por estas asociaciones.
- O3. Dar apoyo al programa municipal de voluntariado, mediante la elaboración, implementación y evaluación del proyecto.
- O4. Implicar a las asociaciones para conseguir elaborar un proyecto de voluntariado local "bottom-up".

Para alcanzar dichos objetivos, en primer lugar se seleccionaron las entidades que podían ser susceptibles de participar en el estudio. Como primer criterio, se atendió a la definición de voluntariado, recogida tanto en la Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado como en la Ley 4/2001, de 19 de junio, del Voluntariado de la Comunidad Valenciana:

1. Se entiende por voluntariado el conjunto de actividades de interés general que, respetando los principios de no-discriminación, solidaridad, pluralismo y todos aquellos que inspiran la convivencia en una sociedad democrática, se desarrollen por personas físicas para la mejora de la calidad de vida de otras personas o de la colectividad, con arreglo a los siguientes requisitos:

- *Que tengan carácter altruista y solidario.*
- *Que su realización sea consecuencia de una decisión propia y libremente adoptada, y no traiga causa en una obligación personal o deber jurídico.*
- *Que se lleven a cabo de forma desinteresada y sin contraprestación económica, ni de cualquier otra índole, sin perjuicio de los incentivos que legalmente puedan establecerse y pudiendo ser resarcido de los gastos originados por el desempeño de tal actividad.*
- *Que se desarrollen a través de organizaciones sin ánimo de lucro y con arreglo a programas o proyectos concretos.*

2. No tendrán consideración de actividades voluntarias las sujetas a retribución, ni aquellas actuaciones aisladas, esporádicas o prestadas al margen de organizaciones públicas o privadas sin ánimo de lucro, así como aquellas ejecutadas por razones familiares, de amistad o buena vecindad.

A estos criterios, se les añadió el aspecto local, tomando en consideración aquellas entidades ubicadas físicamente en el municipio de Vila-real. Atendiendo a todos estos criterios, las entidades participantes fueron las siguientes:

ASOCIACIONES

- ACUDIM - Associació col·lectiu-unió d'integració al discapacitat Vila-real
- AFA - Asociación de Familiares de enfermos de Alzheimer
- AFERVIL - Asociación de fibromialgia y enfermedades reumáticas
- ALCER CASTALIA - Asociación para la lucha contra las enfermedades renales
- Asociación Cultural La Islamica de Vila-real
- Asociación de vecinos Avenida Europa
- Asociación de vecinos Cervantes
- Asociación de vecinos El Pilar
- Asociación de vecinos El Progreso
- Asociación de vecinos La Soledad
- Asociación de vecinos La Unión
- Associació de veïns Barri de l'Hospital
- Associació de veïns La Sènia
- Associació de veïns La Sèquia
- Associació de veïns Torre Motxa
- Asociación juvenil JUCAR - Juventud Carmelita
- Asociación La Convivencia
- Associació de Filles de Maria del Rosari
- Associació Vila-real Oberta
- AVIAR - Asociación Villarrealense de Alcohólicos Rehabilitados
- Caritas Vila-real
- CASDA - Associació ciutadana contra la SIDA de Castelló i província
- Congregació de filles de Maria Immaculada
- Congregació de Lluïsos de Vila-real
- Cruz Roja Vila-real
- EDC Natura - Fundación Omacha
- Joventut Antoniana
- Karit - Solidarios por la Paz
- Manos Unidas
- Món de somnis
- SMARA Vila-real - Asociación de solidaridad con el pueblo saharauí

II. CICLO DE GESTIÓN DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS¹

Independientemente del papel que desempeñe la persona voluntaria, las organizaciones deben prestar especial atención a su voluntariado. El compromiso del voluntariado va más allá de la realización de la tarea en sí, ya que implica el compromiso con la organización, con sus objetivos y procedimientos, con las personas beneficiarias, etc. Y todo ello sin perder de vista que se trata de una colaboración altruista, no remunerada y que implica una inversión de tiempo y esfuerzo personal.

Por ello, el compromiso entre la organización y voluntariado ha de ser bidireccional: la entidad debe asumir la responsabilidad de gestionar el voluntariado de manera que se obtenga un beneficio óptimo de la relación que se establece entre ambas partes. Es necesario entonces, dedicar tiempo a pensar y definir cómo se llevará a cabo la colaboración voluntaria. Es importante ser conscientes de que, si no se gestiona adecuadamente, el voluntariado, como cualquier otro colectivo, no tendrá un funcionamiento eficiente. Además, la gestión del voluntariado debe ser un tema central en las entidades, conocido y consensuado con toda la organización.

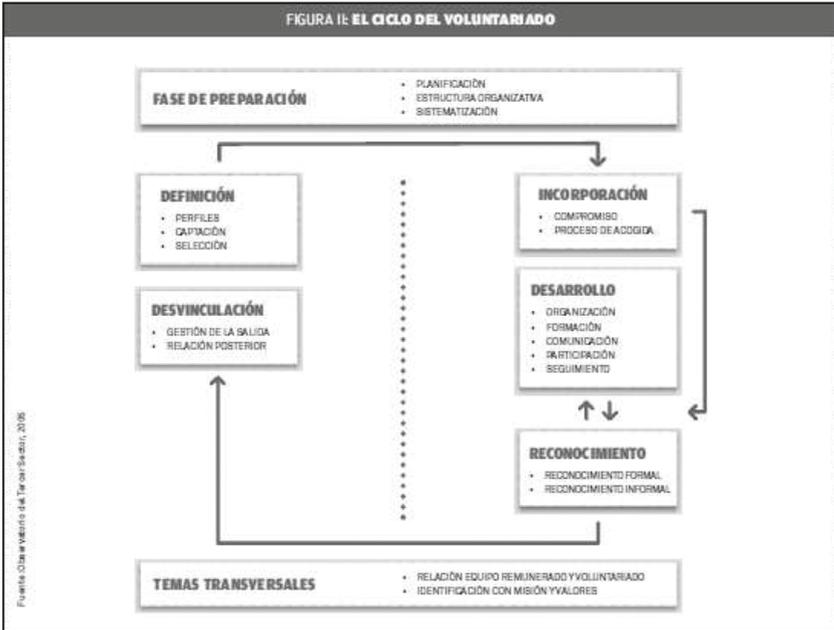
A continuación se presenta un modelo de gestión de voluntariado que busca cumplir esta doble finalidad: por un lado, satisfacer las expectativas de las personas voluntarias de forma que puedan desarrollar su actividad y lograr sus objetivos y, por otro, conseguir cumplir también los fines y la misión de la organización.

Siguiendo el modelo propuesto por el Observatorio del Tercer Sector (2008), el esquema básico del ciclo del voluntariado sigue estas fases:

1. **Preparación:** aspectos generales a partir de los que se organiza el voluntariado y se reflexiona y se especifica como se estructurará su gestión.
2. **Definición:** la organización debe definir las funciones de cada tipo de voluntario. Se trata de pensar en cuáles son los perfiles necesarios y cómo se captarán.
3. **Incorporación:** etapa en que la persona pasa a formar parte de la estructura de la entidad.
4. **Desarrollo:** la persona voluntaria se ha incorporado plenamente y tiene asignadas diferentes responsabilidades. La entidad debe plantearse cómo apoyar al voluntariado en sus tareas, cómo optimizar sus capacidades, qué puede ofrecer la organización para que la persona voluntaria mantenga su compromiso con la entidad.
5. **Reconocimiento:** acciones dirigidas a valorar la aportación del voluntariado y reconocer su labor.
6. **Desvinculación:** la organización debe implicarse cuando el voluntario o voluntaria deja de colaborar activamente. Esta fase es importante, permite aprovechar al máximo la aportación de la persona voluntaria que, por el motivo que sea, se desvincula. También es importante que aun desvinculada, esta persona se sienta satisfecha con lo que ha hecho como voluntaria.

1 VVAA (2009) Manual de gestión del voluntariado. Editorial Fundación "La Caixa"

FIGURA II: EL CICLO DEL VOLUNTARIADO



Fuente: Ojeda y Ventero de la Torre (Sánchez, 2006)

Para indagar en qué situación se encontraba el voluntariado en Vila-real, las dificultades a las que están haciendo frente las asociaciones locales, así como las fortalezas en las que pueden apoyarse, se construyó una ficha de entrevista, que se estructuró en los mismos apartados que plantea este modelo. El cuestionario final contemplaba tanto preguntas abiertas como cerradas, pudiéndose requerir además tipos de respuesta diferentes (numérica y cualitativa).

Las entrevistas se realizaron de forma individual, normalmente en los locales de la asociación. Las personas que cumplimentaron el cuestionario eran las personas que se encargaban de gestionar el voluntariado, bien de manera formal (cuando existía una responsabilidad explícita en la entidad) o bien de manera informal, siendo en este caso alguna persona de la junta que de manera espontánea asumía la relación directa con el voluntariado. Esta última modalidad se presentaba principalmente, en aquellas asociaciones que por su tamaño o estructura, no disponían de una persona o departamento encargado de esta gestión.

Hay que aclarar que, debido a las peculiaridades de las entidades locales, así como a la diversidad de modelos de funcionamiento, algunas preguntas del cuestionario tuvieron que ser re-elaboradas, dado que los diferentes tipos de respuestas obtenidas, requerían un análisis de tipo global.

Los datos se han analizado utilizando diferentes metodologías, adecuándose al tipo de información facilitada. Un resumen de los principales resultados obtenidos se presenta a continuación.

III. RESULTADOS

0. El perfil actual de la persona voluntaria en Vila-real

El perfil del voluntariado en las asociaciones entrevistadas, cumple estas características:

Número: el número total de personas voluntarias en este momento, es de 2077 personas.

En las asociaciones que han facilitado los datos disgregados por género, la distribución ha sido del 59% de mujeres y 41% de hombres.

Si observamos el número de personas voluntarias por entidad, la media estaría torno a 24 mujeres y 17 hombres, si bien la dispersión entre entidades es bastante amplia.

Edad: las mujeres estarían en torno a una media de los 42 años, mientras que los hombres estarían en torno a los 37. Por tanto, la edad media del voluntariado ronda los 40 años.

	Mujeres	Hombres	Total
Edad Media	42,6	37,5	39,8

Nivel de estudios: de las asociaciones que disponían de este dato (24 en total), los resultados obtenidos muestran que en la mayoría de entidades, el nivel de estudios es variado, no existe un perfil concreto en este sentido. Cabe mencionar que si existe un perfil de estudios universitarios mas frecuente, en las asociaciones juveniles.

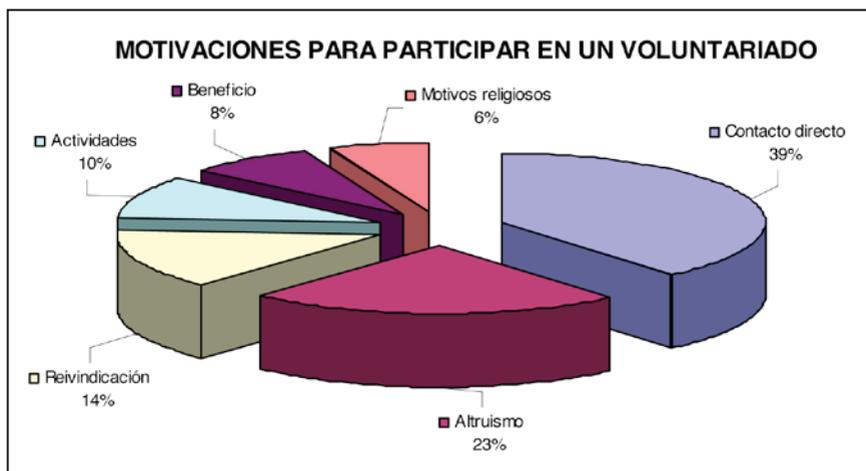
Nivel Estudio Mujeres	Nº Asociaciones	Portcentaje	Nivel Estudios Hombres	Nº Asociaciones	Portcentaje
Variado	17	70,8	Variado	18	78,3
Primarios / Secundarios	3	12,5	Primarios	1	4,3
Universitarios	4	16,7	Universitarios	4	17,4
TOTAL	24	100	TOTAL	23	100

Antigüedad: salvando la amplia dispersión a la que ya se ha hecho referencia, se podría decir que la antigüedad media total es de 7 años, siendo la de las mujeres ligeramente mayor (7,8 años) que la de los hombres (6,8 años).

	Mujeres (años)	Hombres (años)	Total (años)
TOTAL	210	162	218,5
Nº Asociaciones	27	24	31
Antigüedad media	7,8	6,8	7

Motivación: A la hora de iniciar el voluntariado, las motivaciones a las que hacen referencia las personas entrevistadas, se podrían agrupar en las siguientes categorías:

- **Contacto directo con la entidad:** por ejemplo, en el caso de asociaciones de afectados y familiares de afectados por determinada enfermedad. Pero también es el caso de personas que inician su voluntariado por tener familiares o amistades que ya colaboran con la asociación. Supone casi el 40% de los casos, lo que la convierte en la motivación principal.
- **Altruismo:** en este grupo se añaden las motivaciones que hacen referencia a la sensibilidad y solidaridad con la causa que originó la asociación o la voluntad de ayudar a otras personas más desfavorecidas.
- **Reivindicación:** se refiere a la necesidad de asociarse como estrategia de presión para conseguir mejoras colectivas o de denuncia social de situaciones de desigualdad.
- **Interés por las actividades:** muchas personas inician su voluntariado tanto por el interés por el ámbito de actuación de la asociación en general (integración, cooperación, al desarrollo, etc.), como por el atractivo de las actividades que la asociación realiza, en particular (manualidades, concursos de fotografía, etc.)
- **Beneficio:** algunas personas inician un voluntariado como medio para adquirir experiencia pre-profesional o reciclaje profesional. Otras, por concebir el voluntariado como una oportunidad para el crecimiento personal. Incluso por el hecho de pasarlo bien, dentro de una asociación en la que se disfruta de un buen ambiente.
- **Motivos religiosos:** otro de los motivos que impulsa a participar en un programa de voluntariado, es el compromiso personal con la fe que se profesa. Ello lleva a las personas a colaborar con entidades vinculadas a su religión.



RECOMENDACIONES REALTIVAS AL PERFIL DEL VOLUNTARIADO

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS A MEJORAR
<p>✓ 2077 personas voluntarias es un gran volumen de personas, si bien supone poco más del 4% de la población.</p> <p>✓ La distribución por género es relativamente equitativa (59% de mujeres y 41% de hombres, en un ámbito (el social) que está generalmente bastante feminizado.</p> <p>✓ La edad media del voluntariado ronda los 40 años. En esta edad, confiere al perfil del voluntariado unas condiciones físicas y madurez psicológica adecuadas.</p>	<p>✗ Necesidad de llegar a más gente.</p> <p>✗ Necesidad de estudiar la diversidad en las organizaciones.</p> <p>✗ Se podría decir que la antigüedad media total es de 7 años. Sería interesante saber qué pasa alrededor de este periodo de 7 años, que hace que las personas se desvinculen del voluntariado.</p>
<p>✓ Las principales motivaciones que impulsan la participación en un voluntariado son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El contacto directo con la entidad (otras personas próximas ya son miembros de la asociación). ✓ El altruismo (sensibilidad y solidaridad). ✓ La reivindicación (estrategia de presión para conseguir mejoras colectivas). 	<p>✗ Dadas las motivaciones expresadas, sería interesante trabajar por reforzar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✗ Como nos relacionamos con las personas próximas a la entidad. ✗ La educación en valores. ✗ El sentido de comunidad.

1. Preparación

Esta fase incluye diferentes subfases, como son la organización, la planificación, la coordinación y la sistematización.

1.1. Organización: organizar personas implica asignar responsabilidades y tareas. Cada asociación tiene una manera de realizar esta organización y ello influirá en gran medida en la gestión del voluntariado, su permanencia o desvinculación. Cuanto más clara sea la estructura organizativa, más sencillo será para cualquier persona comprender cómo funciona el voluntariado en la entidad.

A la pregunta “¿Cómo se define la organización en relación con el voluntariado?” se dieron las siguientes respuestas:

- Cerca de un 83,6% de las asociaciones esta **formada totalmente por personas voluntarias**.
- Casi un 10% está formada básicamente por **voluntariado y algunas personas remuneradas**.
- El resto (6,4%) poseen un **modelo de organización mixto** de personas voluntarias y remuneradas.

Respecto a la *dedicación que se pide al voluntariado*, en número de horas, la mayoría de asociaciones indicaron que no se pide un número concreto de horas, sino que se negocia de forma individualizada, en función de la disponibilidad de la persona.

DEDICACIÓN QUE SE PIDE AL VOLUNTARIADO					
	<10h/ semana	>10h/ semana	>20h/ semana	Actividades puntuales <small>fiestas, exposiciones, etc.</small>	Otros
Nº asociaciones*	13	9	1	13	1
Porcentaje	43,33	30,00	3,33	43,33	12,50

(*)En algunos casos, las entidades informaron disponer de dos tipos de voluntariado, con dedicación diferente.

En este sentido, se hacía referencia implícita al artículo 6 de la Ley 4/2001, de 19 de junio, del Voluntariado, sobre los derechos de las personas voluntarias frente a la entidad en la que se integran:

b) Acordar libremente, y de acuerdo con las necesidades de las entidades, las condiciones de su acción voluntaria, el ámbito de su actuación, el tiempo y el horario que puedan dedicar a la actividad voluntaria.

La participación del voluntariado, también quedan regulada en la ley arriba citada. Concretamente, en los siguientes apartados:

a) *Participar activamente en la organización en que estén integrados, colaborando en la planificación, diseño, ejecución y evaluación de los programas en los que colabore.*

e) *Variar las características de la actividad desarrollada, si las circunstancias de la entidad lo permiten, sin modificar las características constituyentes de una actividad voluntaria.*

Se preguntó a las asociaciones “¿Que actividades realiza el voluntariado en la entidad?” y se permitían hasta 5 respuestas. Así, se obtuvieron un total de 117 tipos de actividades, que se pueden agrupar en las siguientes categorías:

TIPOS DE ACTIVIDADES	Total	Porcentaje
DEPORTIVAS (campamentos, excursiones, piscina, gimnasia, bailes, yoga, futbol sala, organización de torneos, campeonatos, etc.)	22	18,8
FORMATIVAS (cursos, charlas, conferencias, talleres, etc.)	15	12,8
SOCIOCULTURALES (desfiles, bailes, campeonatos de juegos de mesa, teatro, certámenes literarios, concursos, coro, bailes populares, revistas, etc.)	14	12
ATENCIÓN SOCIAL (acogida, atención social, emergencia social)	12	10,3
SALUD (Asistencia psicológica, grupos de autoayuda, talleres de memoria, risoterapia, ect. Acompañamiento a personas afectadas por una enfermedad en gestiones relacionadas con la salud)	11	9,4
PARTICIPACIÓN CIUDADANA (fiestas del barrio, actividades para la mejora del barrio, reuniones con la federación de asociaciones de vecinos, etc.)	9	7,7
SENSIBILIZACIÓN (ferias, charlas informativas, celebraciones de días señalados, exposiciones, campañas, etc.)	9	7,7
MANUALIDADES (Pintura, patchwork, cocina, costura, etc.)	8	6,8
RELIGIOSAS (organización de actos religiosos como misas, procesiones o catecismo. Organización de festividades, como Reyes, Sant Antoni, etc.)	6	5,1
RGESTIÓN DEL CENTRO (gestiones auxiliares de oficina, documentación, memorias, etc.)	5	4,3
COOPERACIÓN AL DESARROLLO (cooperación internacional, misiones, etc.)	4	3,4
EMPLEO (información laboral, bolsa de empleo)	2	1,7
TOTAL	117	100%

Gráficamente, la distribución de actividades quedaría representada de la siguiente manera:



Finalmente, se preguntó cómo se organiza la responsabilidad del voluntariado, encontrando las siguientes respuestas:

	Área o dpto. responsable	Persona responsable (exclusiva)	Persona responsable, con otras funciones	Bajo la coordinación dirección	La persona responsable es voluntaria	La persona responsable es remunerada
Total	6	9	8	3	8	3
Nº Asociaciones	29	26	27	26	26	26
Porcentaje	20,69	34,62	29,63	11,54	30,77	11,54

1.2. Planificación: planificar implica desarrollar anticipadamente un documento general organizado, con el fin de alcanzar un objetivo determinado.

Es necesario hacer el esfuerzo de planificación que establezca las actuaciones en relación con el voluntariado, situándolas en un calendario concreto y con los objetivos de cada acción. Esta planificación debe concretarse en el plan de voluntariado, que será el documento que determine las líneas de actuación, más o menos detalladas, del voluntariado en nuestra entidad.

El plan de voluntariado debe:

- Determinar las líneas de actuación.
- Convertirse en guía de referencia, pero no en "corsé".

- Ser flexible y susceptible de ser ampliado.
- Contar en su realización con la participación del personal remunerado y del voluntariado.
- Ser conocido y compartido por la dirección y el resto de las personas de la organización.

Una vez que el documento se ha redactado, tiene que compartirse y explicarse para que todas las personas vinculadas a la organización, puedan realizar sus aportaciones.

A la pregunta “¿Dispone la entidad de un plan de voluntariado?” sólo 3 de las entidades respondieron afirmativamente, lo que supone un 9,4%. Las tres se caracterizaban por ser entidades con sedes provinciales o miembros de la Plataforma del Voluntariat de la Comunitat Valenciana.

Entidades de pequeño tamaño, o con un ámbito de actuación local, tienen mayor dificultad para disponer de un plan de voluntariado. En la mayoría de los casos se desconocía la naturaleza de este documento, su utilidad y el procedimiento para elaborarlo.

Se recomienda concretar el plan de voluntariado anualmente, en unos objetivos operativos que se evalúen y revisen al finalizar el año. De las tres entidades que contaban con plan de voluntariado, sólo una confirmó que se realizaba una evaluación y seguimiento del mismo. El resto, dejaban esta tarea en manos de los servicios provinciales o centrales de la entidad.

1.3. El rol de coordinación del voluntariado: El rol de coordinación del voluntariado es fundamental para la adecuada gestión de las personas voluntarias. En principio, se recomienda que su existencia no dependa de los recursos económicos (no ser personal remunerado), pero sea cual sea el modelo que se adopte, es necesario que el voluntariado tenga una persona de referencia durante el desarrollo de toda su tarea voluntaria. Esto implica proporcionar al voluntario o voluntaria una persona que le acompañe, le oriente y le supervise. Además, facilita la cohesión y el trabajo en grupo.

Un grupo organizado y con una persona que coordine y lidere, derivará en una mayor implicación de las personas voluntarias, en una mayor calidad en las acciones y en una mayor satisfacción por la labor realizada.

La siguiente pregunta que se formulaba era, “¿Que tipo de funciones tiene la persona responsable del voluntariado?” Las respuestas se clasificaron entorno a:

	Fijar objetivos	Planificar acciones	Organizar las tareas	Comunicarse con todos en la entidad	Fomentar el desarrollo del voluntariado	Motivar al voluntariado	Seguimiento del voluntariado	Evaluación del voluntariado	Otras
Total	9	6	10	7	12	4	8	6	3
Nº Asoc.	17	17	17	17	17	17	16	16	7
Porcentaje	52,9	35,3	58,8	41,2	70,6	23,5	50	37,5	42,9

Por tanto, las funciones de la personas responsable del voluntariado que tienen mayor reconocimiento, serían, por orden de porcentaje de respuestas:

- 1. Fomentar el desarrollo del voluntariado (formación, apoyo, etc.) (70,6%).**
- 2. Organizar las tareas del voluntariado (58,8%).**
- 3. Fijar los objetivos del voluntariado (52,9%).**
- 4. Controlar que todo funciones, a través del seguimiento del voluntariado (50%).**

De menor reconocimiento gozarían las tareas siguientes:

5. Otras funciones (42,9%).
6. Comunicar todo lo referente al voluntariado a todos los colectivos de la entidad (41,2%).
7. Evaluar las acciones y objetivos planteados al voluntariado (37,5%).
8. Planificar acciones del ciclo de gestión del voluntariado (35,3%).
9. Motivar al voluntariado (23,5%).

Respecto del tipo de perfil debía tener la persona responsable del voluntariado, las respuestas que se obtuvieron fueron las siguientes:

	Conocer la entidad y las actividades	Ser ya voluntaria en la entidad	Conocer la tarea de coordinación del voluntariado	Carácter abierto /con capacidad de relación	Persona organizada y sistemática	Capacidad de trabajo en equipo	Habilidades de comunicación
Total	12	12	8	6	6	7	7
Nº asoci.	16	16	16	16	16	16	16
Porcentaje	75,0	75,0	50,0	37,5	37,5	43,8	43,8

Así, para las entidades entrevistadas, el perfil de la persona que coordina el voluntariado, debería cumplir los siguientes requisitos:

- 1. Ser concedora de la entidad y las actividades que realiza (75%).**
- 2. Ser ya voluntario/a en la entidad (75%).**
- 3. Conocer la tarea concreta de coordinación del voluntariado (50%).**

Otros aspectos de menor relevancia, fueron los siguientes:

4. Tener capacidad de trabajar en equipo (43,8%).
5. Tener habilidades de comunicación (43,8%).
6. Tener un carácter abierto y con capacidad de relación (37,5%).
7. Ser una persona organizada y sistemática (37,5%).

1.4. Sistematización: se refiere a la medida en que determinados procedimientos del funcionamiento de la asociación, están organizados de acuerdo a un sistema, de manera que, ante determinado procedimiento, todo el mundo sabe que se siguen siempre los mismos pasos.

La sistematización de los procesos de gestión permite:

- Transferir experiencias personales al nivel de la asociación.
- Disponer de criterios claros de actuación hacia el voluntariado.
- Garantizar conocimientos de cara al futuro aunque las personas varíen.

En la gestión del voluntariado, existe consenso en que se pueden sistematizar, de manera relativamente sencilla, los siguientes procesos:

- Información sobre la entidad.
- El plan del voluntariado.
- La política de captación de personas voluntarias.
- La entrevista de selección.
- La definición de perfiles de voluntariado.
- La carta de compromiso voluntario.
- El manual de acogida.
- Las entrevistas de seguimiento y evaluación.
- La entrevista de salida de la asociación.

Se preguntó a las asociaciones “¿Que procesos de la gestión del voluntariado están sistematizados?” a lo que se obtuvo las siguientes respuestas:

	Información sobre la entidad	El plan de voluntariado	Política captación	Entrevista selección	Definición de perfiles de voluntariado	Carta de compromiso voluntario	Manual de acogida	Entrevista seguimiento y evaluación	Entrevista de salida
Total	15	2	6	8	6	3	2	4	1
Nº asoc.	19	19	19	19	19	19	19	19	19
Porcentaje	78,9	10,5	31,6	42,1	31,6	15,8	10,5	21,1	5,3

Si ordenamos los procesos sistematizados, por porcentaje de respuestas, obtendríamos la siguiente escala:

- **Información sobre la entidad (78,9%).**
- **La entrevista de selección(42,1%).**
- La política de captación de personas voluntarias (31,6%).
- La definición de perfiles de voluntariado (31,6%).
- Las entrevistas de seguimiento y evaluación (21,1%).
- La carta de compromiso voluntario (15,8%).
- El plan del voluntariado (10,5%).
- El manual de acogida (10,5%).
- La entrevista de salida de la asociación (5,3%).

RECOMENDACIONES REALTIVAS A LA FASE DE PREPARACIÓN

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS A MEJORAR
<p>✓ El 84% de las asociaciones esta formada totalmente por personas voluntarias. Este dato refleja la buena salud de la iniciativa ciudadana y del voluntariado en Vila-real.</p>	<p>✗ Sólo un 16% de las asociaciones cuentan con personal remunerado. Este dato refleja la necesidad de profesionalización de las entidades, sin la cual las entidades pierden poder de influencia y se ven obligadas a afrontar dificultades para las que no cuentan con con preparación técnica suficiente.</p>
<p>✓ Un 43,3% de las asociaciones pide una dedicación de menos de 10 horas semanales al voluntariado.</p>	<p>✗ Un 43,3 de las asociaciones cuenta con voluntariado que sólo participa en actividades puntuales (ferias, fiestas, exposiciones, etc.) y no de manera continuada. Esto fragmenta y debilita el movimiento voluntario.</p>
<p>✓ Gran cantidad y amplia diversidad de actividades en que el voluntariado puede participar.</p>	<p>✗ Sólo 3 de las entidades disponía de un plan de voluntariado, específico y por escrito. Son entidades con sedes provinciales o miembros de la Plataforma del Voluntariat de la Comunitat Valenciana.</p>
<p>✓ EL rol de coordinación del voluntariado y sus funciones generales, son conocidos.</p>	<p>✗ Algunas funciones de este rol se aplican poco, como por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✗ Evaluar las acciones y objetivos. planteados al voluntariado (35,3%). ✗ Planificar la gestión del voluntariado (35,3%). ✗ Motivar al voluntariado (23,5%).
<p>✓ La información que se ofrece al voluntariado sobre la entidad y la entrevista de selección, son procesos muy conocidos y relativamente sistematizados.</p>	<p>✗ La sistematización, en general, es escasa. Este dato es especialmente destacable en los casos de la redacción de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✗ La carta de compromiso. ✗ El plan del voluntariado. ✗ El manual de acogida.

2. Definición

Esta fase incluye aquellos aspectos que la asociación debe considerar, previamente a la incorporación de las personas voluntarias, que son: la definición de perfiles, la captación de nuevas personas voluntarias y la selección de dichas personas.

2.1. Definición de perfiles: Se preguntó a las asociaciones qué perfiles voluntarios se necesitaban en la entidad. Las respuestas dieron dos tipos de definiciones:

1. Un perfil relacionado con las tareas a desarrollar.
2. Un perfil relacionado con las características personales deseables para participar en la asociación.

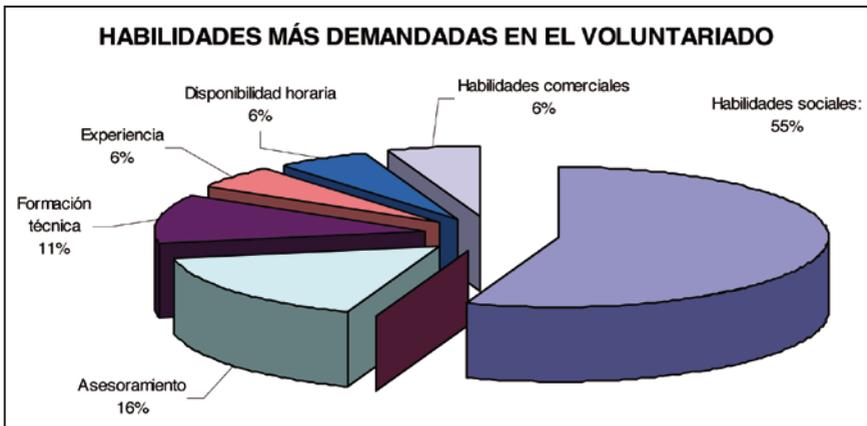
1. Respecto a las **tareas** a desarrollar, en estos momentos existe necesidad de los siguientes perfiles:

TAREAS	EJEMPLOS
Apoyo en campañas de sensibilización y actos multitudinarios.	<ul style="list-style-type: none">· Colaboración en campañas de sensibilización.· Organización de actos "multitudinarios" (Ejemplos: trobada de corals infantils, dansà, ofrenda, etc.).· Charlas a escolares, difusión de proyectos, visitas guiadas.· Apoyo en la organización de carreras solidarias.
Tareas de administración e informática para la asociación.	<ul style="list-style-type: none">· Trabajadores Sociales que puedan colaborar en las actividades.· Ayuda al Secretario/a de la asociación en la preparación y redacción de subvenciones y temas burocráticos.· Persona con conocimientos financieros, para información y asesoramiento en la gestión del dinero de la asociación.· Personas con conocimientos de Informática, trámites telemáticos, servicios on-line, etc.
Actividades con Infancia /Juventud.	<ul style="list-style-type: none">· Animador de tiempo libre.· Maestros y profesores.· Trabajadores relacionados con los niños.· Monitores (de entre 18 y 22 años).· Gente disponible los fines de semana por las mañanas para organizar excursiones.
Relaciones con los medios de comunicación.	<ul style="list-style-type: none">· Tareas de difusión de la asociación, sus actividades, etc.· Personas conocedoras del funcionamiento de redes sociales, paginas web, etc.· Persona de prestigio a nivel local que pueda convertirse en la imagen de la asociación (relación con los medios, con políticos, captación de fondos, de voluntariado, etc.)
Formación en aspectos sociales.	<ul style="list-style-type: none">· Formación en temáticas sociales como inserción/ exclusión social, orientación laboral, etc.
Apoyo escolar.	<ul style="list-style-type: none">· Profesor/a de clases particulares para usuarios/as de la asociación· Apoyo escolar en ámbitos como la informática, el inglés y la cultura general.
Tareas específicas de la asociación.	<ul style="list-style-type: none">· Terapias alternativas.· Pastelería árabe.· Rutinas de centro: apoyo en talleres, supervisión del comedor, apoyo en paseos a personas con dificultad en su movilidad.

2. Respecto a las características personales, se valora que la persona posea:

HABILIDADES	PORCENTAJE
Habilidades sociales: Ejemplos: <i>personas abiertas, comunicativas, con iniciativa, con ganas de hacer cosas, que sepan escuchar a la gente, etc.</i>	55,6
Capacidad para transmitir conocimientos, ofrecer asesoramiento.	16,7
Formación en el ámbito en el que se desea participar como voluntario/a.	11,2
Experiencia en el ámbito en el que se desea participar como voluntario/a.	5,5
Disponibilidad horaria.	5,5
Habilidades comerciales (captación de fondos, socios/as, voluntariado, etc.).	5,5
TOTAL	100%

Se presenta a continuación la información obtenida, de forma gráfica:



Como recomendación general, la descripción de cada puesto de voluntariado debería incluir la siguiente información:

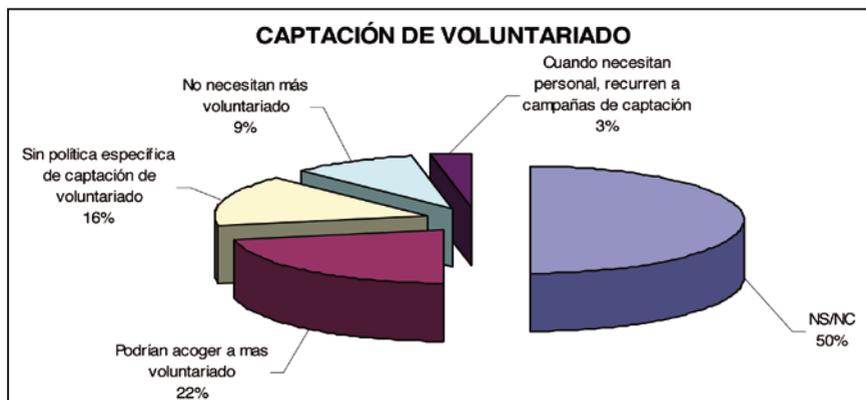
- Nombre del puesto.
- Área organizativa en la que se ubica y dependencia.
- Edad o franja de edad preferente (si procede).
- Experiencia previa requerida.
- Formación previa necesaria (si procede).
- Habilidades y competencias necesarias para el desarrollo del puesto.
- Modalidad de colaboración y duración prevista.

- Dedicación requerida.
- Principales funciones.
- Principales objetivos.
- Recursos necesarios para desarrollar la labor.

2.2. Captación de nuevas personas voluntarias: La política de captación define dónde se pueden encontrar los perfiles definidos y cuáles son los canales que se usarán para llegar a ellos. Algunas cuestiones relativas a la política de captación:

La entidad debería analizar su capacidad organizativa en relación con el volumen de voluntariado. Es decir, no se trata de conseguir el máximo número posible de personas voluntarias, sino de que las organizaciones deberían ajustar el número de personas voluntarias, al volumen de voluntariado que son capaces de gestionar.

Se preguntó a las entidades si disponían en ese momento de una estrategia de captación de nuevas personas voluntarias, a lo que las entidades respondieron de la siguiente manera:



A continuación se presentan los datos numéricos obtenidos, correspondientes al gráfico anterior:

CAPTACIÓN	Nº Asoc.	PORCENTAJE
NS/NC	16	50
Podrían acoger a mas voluntariado en este momento	7	21,9
No tienen una política específica de captación de voluntariado	5	15,6
No necesitan más voluntariado en este momento	3	9,4
Quando necesitan personal, recurren a campañas de captación	1	3,1
TOTAL	32	100%

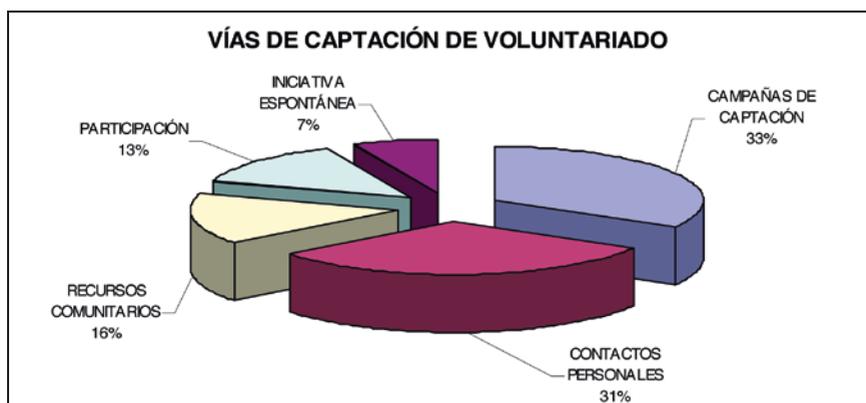
Canales de captación: Para ampliar el número de personas voluntarias se debería analizar cómo llegar a los distintos grupos y cuáles son sus especificidades con vistas a su incorporación a la entidad.

Una posibilidad para evaluar diferentes vías de captación es analizar el sistema empleado en otras entidades con más recorrido y experiencia, y valorar si sus canales se adecuan a los recursos y necesidades de la organización.

Algunos de los principales métodos utilizados para captar voluntariado son las campañas de captación y el contacto con personas que ya forman parte de la entidad. En nuestro caso, ambos métodos resultaron ser los más utilizados entre las entidades encuestadas.

VIA DE CAPTACIÓN	Nº Asoc.	PORCENTAJE
CAMPAÑAS DE CAPTACIÓN de voluntariado: llamamientos en medios de comunicación, web de la asociación, redes sociales, etc.	15	33,33
CONTACTOS PERSONALES: familia, amigos, a los que se les informa de la existencia de la asociación, se les anima a participar, se les invita a algún acto o se les pide ayuda para organizar determinada actividad.	14	31,11
RECURSOS COMUNITARIOS: se informa a ayuntamiento, centros de salud, parroquia, etc. para que si acude alguna persona con ganas de ser voluntaria, le ofrezcan información de la asociación.	7	15,56
PARTICIPACIÓN: participación en alguna actividad de la asociación, persona afectada por determinada enfermedad que acude a la asociación en busca de información/asesoramiento.	6	13,33
INICIATIVA ESPONTÁNEA: La persona voluntaria acude directamente a la asociación por iniciativa propia, bien porque le interesa específicamente la asociación o bien por la reputación de la asociación (sobre todo en el caso de las asociaciones más antiguas y más arraigadas en la ciudad).	3	6,67
TOTAL	45	100,00%

Esta información se podría representar con el siguiente gráfico:



2.3. Selección: En esta fase, la persona voluntaria y la entidad acostumbran a buscar más información sobre la otra parte para saber si las expectativas previas, encajan. Para ello, se suele establecer una entrevista, mas o menos formal entre la persona responsable del voluntariado en la entidad, y la personas voluntaria.

Propuesta de guión básico para una primera entrevista de selección.

1. **Presentación del candidato o candidata:** interés por la entidad y por el puesto, principales motivaciones, formación y trayectoria previa.
2. **Presentación de la organización:** principales áreas de actividad y rol del voluntariado en la entidad.
3. **Descripción del puesto de voluntariado que se ofrece:** condiciones, tipo de actividades que hay que realizar, colectivos destinatarios, equipo con el que se colaborará, etc.
4. **Valoración, por parte de la persona candidata, de su grado de adecuación al puesto:** en qué medida se ajusta el puesto a sus expectativas iniciales.
5. **Análisis y valoración organizativa del nivel de adecuación al puesto y explicación de los siguientes pasos del proceso de selección.**

La entrevista puede plantearse de forma más o menos estructurada, pero suele tener unos objetivos claros. En este sentido, se preguntó a las asociaciones “¿Cuáles son los objetivos de la entrevista de selección del voluntariado?” obteniendo las siguientes respuestas:

	Facilitar información sobre la entidad	Describir la función del voluntariado	Presentar las condiciones en las que se desarrollará el voluntariado	Conocer las motivaciones de la persona	Conocer las habilidades, las experiencias y los conocimientos de la persona voluntaria
Total	9	10	8	8	7
Nº asoc.	17	17	17	17	17
Porcentaje	52,9	58,8	47,1	47,1	41,2

Las respuestas obtenidas muestran que, en general, se conocen bien los objetivos de la entrevista. Con la información recabada mediante estas entrevistas, tanto la entidad como la persona voluntaria, tienen una idea más realista de las posibilidades y vías de colaboración.

Se planteó también a las entidades la pregunta “¿Cuáles son los criterios para seleccionar a las personas voluntarias?”.

	Sus expectativas encajan con las de la entidad	Tiene conocimientos suficientes para realizar las tareas que se le encargarán	Tiene claro el compromiso que le pide la entidad	Encaja con la cultura organizativa de la entidad	Su nivel de motivación es alto	No hay un criterio claro, lo que importa es que la persona esté dispuesta a ser voluntaria
Total	4	4	7	5	4	8
Nº asoc.	18	18	18	18	18	18
Porcentaje	22,2	22,2	38,9	27,8	22,2	44,4

En las asociaciones entrevistadas, el criterio más determinante es la **disponibilidad de la persona a ser voluntaria**. Una vez en la asociación, se le suelen presentar las tareas susceptibles de ser asumidas y finalmente, la persona voluntaria suele escoger aquellas tareas que más le interesan o le resultan más atractivas.

Realizar un proceso de selección implica evaluar las capacidades, las expectativas y las aportaciones mutuas que pueden derivarse de la relación. Así pues, el éxito de los programas de voluntariado supone, para las organizaciones, ser capaces de decir “no” a algunas de las personas que quieren colaborar. Es importante insistir en que **el hecho de decir “no” no significa que el voluntario o la voluntaria “no sirve”**, sino que “la persona voluntaria no va a encontrar en la entidad lo que está buscando”.

- **Desajuste entre las expectativas** de la persona y la entidad. En este caso, es preferible decir que no desde el principio para evitar decepciones posteriores.
- **Insuficiente preparación** para las responsabilidades. El voluntariado tiene responsabilidades que requieren una preparación especial o unas características muy concretas.
- **Imposibilidad de compromiso.** Si para la persona es imposible colaborar con la periodicidad que se necesita o durante un tiempo mínimo determinado. En la descripción de los diferentes perfiles de voluntariado, cada organización establece el mínimo necesario según las características del puesto voluntario.
- **Determinados comportamientos o actitudes.** Si pueden resultar inadecuados para el desarrollo de la actividad de voluntariado en la entidad. Se detectan durante las entrevistas.
- **Desajuste significativo entre los valores de la persona y la organización.** Para evitar posibles desilusiones o incompatibilidades posteriores.

Cuando se le dice “no” a una persona, la entidad debería ser capaz de informar sobre los motivos y ofrecerle nuevas posibilidades. Por ejemplo, orientándolas sobre **otras alternativas de voluntariado** (otra entidad en la que podría encajar su perfil).

RECOMENDACIONES RELATIVAS A LA FASE DE DEFINICIÓN

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS A MEJORAR
✓ Se cuenta con una completa definición de los perfiles que consideran más necesarios para su entidad en estos momentos.	✗ Dicha definición se basa en las necesidades más apremiantes de la asociación y no son fruto (en la mayor parte de los casos) de un análisis de necesidades basada en la reflexión sobre la misión de la asociación y su planificación a medio o largo plazo.
✓ Un 21% de las entidades estarían interesadas en captar a más personas voluntarias en estos momentos.	✗ El 50% de las entidades dice no necesitar más personal voluntario (“Hacemos lo que podemos con los que somos” vs “Necesitamos ser tantos, para hacer lo que queremos”).
✓ Las metodologías más frecuentes de captación, se basan en campañas de captación (33%) y contactos personales (31%).	✗ Sólo un 15% llegan derivados de otros recursos comunitarios.
✓ El criterio más determinante en la selección, es la disponibilidad de la persona a ser voluntaria. Esto nos indica la flexibilidad de las entidades en sus criterios de admisión de voluntariado.	✗ Pero también puede indicar que no somos capaces de decir “no”.

3. Incorporación

Antes de proceder a la incorporación de una persona en nuestro programa de voluntario, sería interesante recordar algunas cuestiones de carácter básico respecto al voluntariado, como son **los derechos y deberes de las personas voluntarias**. Tanto la entidad, como la persona que se implica en un programa de voluntariado, deberían conocerlos y recordarlos, antes de formalizar el compromiso voluntario:

LEY 4/2001, DE 19 DE JUNIO, DEL VOLUNTARIADO DE LA COMUNIDAD VALENCIANA
TÍTULO II – ESTATUTO DEL VOLUNTARIADO.
CAPÍTULO I – DE LOS VOLUNTARIOS Y LAS VOLUNTARIAS.

DERECHOS DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS	DEBERES DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS
<i>A recibir un trato sin discriminación dentro del respeto a su libertad, dignidad, intimidad y creencias.</i>	<i>Realizar su actividad de conformidad con los principios establecidos en la presente Ley.</i>
<i>A desarrollar las actividades en su entorno más próximo, siempre que sea posible.</i>	<i>Observar las medidas de salud y seguridad que se adopten.</i>
<i>A disfrutar, cuando se requiera, de determinadas condiciones para garantizar la salud y seguridad, en función de la naturaleza y características de las actividades.</i>	<i>Guardar la confidencialidad de la información.</i>
<i>A cesar libremente, previo aviso.</i>	<i>Respetar los derechos de las personas o grupos a quien dirija su actividad.</i>
<i>Recibir la formación, la orientación y el apoyo necesarios para el ejercicio de sus actividades.</i>	<i>Cumplir con la máxima diligencia los compromisos adquiridos con la entidad de la que forme parte, respetando los fines y la normativa por la que se rige.</i>
<i>Participar activamente en la organización, colaborando en la planificación, diseño, ejecución y evaluación de los programas en los que colabore.</i>	<i>Aceptar los objetivos y acatar las instrucciones de la entidad y ser respetuoso con ella.</i>
<i>Acordar libremente las condiciones de su acción voluntaria, el ámbito de su actuación, el tiempo y el horario que puedan dedicar.</i>	<i>Rechazar cualquier tipo de contraprestación por la prestación de su actividad voluntaria.</i>
<i>Estar asegurado mediante póliza.</i>	<i>Cuidar y hacer buen uso del material o equipo confiado por la entidad.</i>
<i>Recibir compensación económica por los gastos ocasionados en el desarrollo de su actividad, siempre que así se haya pactado.</i>	<i>Participar en las actividades formativas y en las que sean necesarias para mantener la calidad de los servicios.</i>
<i>Variar las características de la actividad desarrollada.</i>	<i>Utilizar adecuadamente el distintivo de la entidad.</i>
<i>Recibir acreditación identificativa de su actividad de voluntariado.</i>	<i>En caso de renuncia, comunicarlo con tiempo suficiente a la entidad.</i>
<i>Los demás que se deriven de la presente Ley y del resto del ordenamiento jurídico.</i>	

Es de especial interés recordar el artículo Artículo 8 de este capítulo, sobre Incompatibilidades:

“En ningún caso podrán realizarse actividades de voluntariado en aquellos puestos reservados a personal remunerado.

Las personas que desarrollen funciones en una organización como profesionales o tengan con la misma relaciones laborales, mercantiles o cualesquiera otras sujetas a retribución económica, no podrán realizar actividades de voluntariado relacionadas con el objeto de su relación laboral o servicio remunerado en la entidad.”

3.1. Incorporación: La fase de incorporación incluye todos aquellos procesos que se desarrollan a partir del momento en que la organización acepta a la persona tras el proceso de selección y la persona decide definitivamente incorporarse al proyecto. Dentro de estos procesos encontramos la formalización del **compromiso voluntario** y los procesos de **acogida** en la entidad.

En este sentido, merece la pena también recordar algunos aspectos que se recogen en la Ley y que presentamos a continuación, de manera resumida.

LEY 4/2001, DE 19 DE JUNIO, DEL VOLUNTARIADO DE LA COMUNIDAD VALENCIANA
TÍTULO II – ESTATUTO DEL VOLUNTARIADO.
CAPÍTULO II– DE LAS ENTIDADES DE VOLUNTARIADO.

DERECHOS DE LAS ENTIDADES DE VOLUNTARIADOS	DEBERES DE LAS ENTIDADES DE VOLUNTARIADO
<i>Seleccionar a las personas voluntarias de acuerdo con las tareas a realizar y las condiciones fijadas en el estatuto.</i>	<i>Elaborar y aprobar su estatuto interno.</i>
<i>Solicitar y obtener de la administración de la Generalitat la información, orientación, formación y apoyo necesarios para el desarrollo de la actividad de voluntariado.</i>	<i>Articular los mecanismos necesarios para garantizar la información, participación y colaboración de la persona voluntaria.</i>
<i>Concurrir a las medidas de apoyo y fomento para la actividad voluntaria.</i>	<i>Dotar a la persona voluntaria del apoyo y medios adecuados.</i>
<i>Posibilidad de suspender la colaboración voluntaria de las personas que infrinjan su compromiso de colaboración.</i>	<i>Proporcionar la formación necesaria a la persona voluntaria para el correcto desarrollo de los programas.</i>
<i>El acceso y la incorporación del voluntariado a los programas desarrollados por las entidades de voluntariado deberá formalizarse por escrito a través del correspondiente compromiso de colaboración.</i>	<i>Llevar un registro de altas y bajas del personal voluntario.</i>
<i>Cualquier otro que se derive de la presente ley.</i>	<i>Suscribir una póliza de seguros que garantice a la cobertura de la persona voluntaria y de terceros, en el ejercicio de su actividad.</i>
	<i>Garantizar las debidas condiciones de salud y seguridad.</i>
	<i>Expedir el certificado de persona voluntaria que acredite los servicios prestados en la entidad.</i>

Se consultó a las entidades sobre *¿Qué temas deberían incluir la carta de compromiso voluntario?*, siendo las respuestas obtenidas, las siguientes:

	Los derechos y deberes del voluntariado y de la entidad	Funciones, actividades y tiempo de dedicación	Formación que se realizará	Duración del compromiso y causas de la desvinculación	Manual de acogida?	Otros
Total	3	3	2	3	0	0
Nº asoci.	32	32	32	32	32	32
Porcentaje	9,4	9,4	6,3	9,4	0,0	0,0

Estos resultados demuestran que el proceso de formalización del **compromiso voluntario**, resulta bastante **desconocido** entre las entidades, especialmente entre las más pequeñas.

Además, **ninguna de las entidades disponían de un manual de acogida** específico para las personas voluntarias. En la mayoría de los casos, esta deficiencia se suplía con la entrega de la memoria anual de la asociación, folletos informativos, y otros materiales de carácter divulgativo de que disponía la entidad.

Para aquellas entidades que no dispongan de un manual de acogida y estén interesadas en elaborarlo, pueden redactarlo siguiendo la propuesta operativa, completa y muy interesante que encontramos en el Manual de gestión de las personas voluntarias de La Caixa:

Posible índice de un manual de acogida para el voluntariado :

1. La identidad.
 - 1.1. Misión de la organización.
 - 1.2. Valores.
 - 1.3. Trayectoria de la entidad.
 - 1.4. Modelo organizativo.
 - 1.5. Visión de futuro.
 - 1.6. Reflexión estratégica.
2. Las actividades.
 - 2.1. Proyecto 1.
 - 2.2. Proyecto 2.
 - 2.3. Etc.
3. El voluntariado en la organización.
 - 3.1. Gestión del voluntariado.
 - 3.2. Algunas pistas útiles sobre funcionamiento y participación.
4. Funcionamiento operativo.
 - 4.1. Los espacios de actividad.
 - 4.2. Calendario de actos anuales.
 - 4.3. Calendario anual de festividades.
 - 4.4. Otros temas de funcionamiento.
 - 4.5. Trabajar de forma sostenible.

5. Herramientas de comunicación.
- 5.1. La página web de la organización.
 - 5.2. Publicaciones periódicas.
 - 5.3. Boletines electrónicos.
- Anexos. Material complementario. Ejemplos:
- I. Modelo de gestión del voluntariado.
 - II. Plan de voluntariado.
 - III. Memoria anual.
 - IV. Organigrama.
 - V. Documento de reflexión estratégica.

3.2. Primeros días en la entidad: Los primeros días serán probablemente menos “productivos”, pero serán de gran utilidad a la persona voluntaria si comprende cuál es su rol en la organización, qué se espera exactamente de ella y qué puede aportar, así como cuál es el sentido de su colaboración en el conjunto de la entidad.

A la pregunta *¿Qué temas se preparan ANTES de la incorporación de la persona a la entidad?* Se obtuvieron las siguientes respuestas:

	La persona voluntaria dispone de herramientas necesarias para realizar su tarea	La persona voluntaria dispone de un espacio donde ubicarse	La persona voluntaria dispone de toda la información necesaria para su tarea	Se ha informado de la incorporación al equipo con el que trabajará	Se ha definido quién será la persona encargada de la acogida	Se ha definido si habrá una persona que realice una tutoría inicial
Total	8	4	10	9	8	3
Nº Asoc.	19	19	19	19	19	19
Porcentaje	42,1	21,1	52,6	47,4	42,1	15,8

Es decir, en general:

- Se facilita la **información necesaria** para que la persona inicie su actividad voluntaria (52,6%).
- Se informa al **equipo en el que se va integrar** dicha persona, de la nueva incorporación (47,4%).

Como aspectos menos frecuentes cabe destacar:

- Asignar una persona que se encargue de las **tutorías iniciales** de las nuevas incorporaciones (15,8%).
- Disponer de un **espacio físico** en concreto donde las personas voluntarias puedan ubicarse (21,1%).

También se planteó la cuestión *¿Qué acciones se realizan en los PRIMEROS DIAS de la persona voluntaria en la entidad?*, a lo que las entidades dieron las siguientes:

	Formación inicial	Visita a las instalaciones	Presentación de los programas y actividades	Presentación del equipo	Presentación de los órganos de gobierno	Definir cuál será la persona de referencia para la persona voluntaria
Total	7	13	16	14	4	4
Nº Asoc.	20	20	20	20	20	20
Porcentaje	35,0	65,0	80,0	70,0	20,0	20,0

En la mayoría de los casos, los primeros días en la entidad se dedican a:

- La presentación de los **programas y actividades** (80% de los casos).
- La presentación del **equipo** (70%).
- La visita a las **instalaciones** (65%).

siendo menos frecuente:

- La asistencia a cursos de **formación** inicial (35%).
- La presentación de los **órganos de gobierno** (20%) o
- La detección de quien será la **persona de referencia** para la persona voluntaria, dentro de la entidad (20%).

RECOMENDACIONES RELATIVAS A LA FASE DE INCORPORACIÓN

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS A MEJORAR
✓ Se facilita la información necesaria para que la persona inicie su actividad voluntaria (52,6%).	✗ El documento de compromiso voluntario resulta desconocido, en general.
✓ Se informa al equipo en el que se va integrar dicha persona, de la nueva incorporación (47,4%).	✗ No se dispone de un manual de acogida.
✓ Durante los primeros días en la entidad, las principales actividades que se realizan son La presentación de los programas y actividades (80% de los casos). La presentación del equipo (70%). La visita a las instalaciones (65%).	✗ No suele existir una persona que se encargue de las tutorías iniciales de las nuevas incorporaciones (sólo en un 15,8% de los casos). Tampoco se duele disponer de un espacio físico en concreto donde las personas voluntarias puedan ubicarse (sólo en un 21,1% de los casos).

4. Desarrollo

La fase de desarrollo constituye la etapa de mayor duración en la relación de las personas voluntarias con la entidad. De hecho, es cuando propiamente se lleva a cabo la colaboración voluntaria, es la fase que refleja la vida del voluntariado en la entidad. Es lógico, pues, que en esta etapa existan más áreas de acción en cuanto a la gestión del voluntariado. Las posibles acciones giran en torno a los siguientes ejes:

- Organización
- Formación
- Comunicación
- Participación
- Seguimiento

Los resultados obtenidos en los apartados de organización, comunicación, participación, han sido tan diversos que no permiten su análisis. Existen entidades que no realizan ninguna actividad planificada en ninguno de estos apartados y otras que realizan actividades en prácticamente todos ellos. La mayoría de las entidades no tiene formalizado un procedimiento de trabajo en estos aspectos, sino que la dinámica espontánea de trabajo, que se ha venido realizando durante el tiempo de existencia de la asociación, se ha convertido en *la manera de hacer las cosas*.

Las entidades que confiesan no tener planificados este tipo de asuntos, lo justifican por alguno de estos motivos, o una suma de ellos:

- Desconocimiento (no se sabe que estas cosas se tienen que hacer).
- Falta de interés (no se percibe la utilidad o la ventaja de invertir tiempo y esfuerzo en estos aspectos).
- No se cuenta con los recursos necesarios (sobre todo, de personal con conocimientos técnicos específicos para que se haga). La escasez de personas implicadas (que puede distar más o menos del número de personas asociadas) hace que las cosas se hagan se forma espontánea, más o menos intuitiva o basada en el sentido común.

El único aspecto que resultó ser más conocido y sobre el que se ha trabajado con mayor intensidad y frecuencia, es la **formación**. Por ese motivo, se tratará posteriormente con mas detalle.

RECOMENDACIONES RELATIVAS A LA FASE DE DESARROLLO

ASPECTOS A MEJORAR

✕ La mayoría de las entidades no tiene formalizado un procedimiento de trabajo en estos aspectos:

- ✕ Desconocimiento (no se sabe que estas cosas se tienen que hacer).
- ✕ Falta de interés (no se percibe la utilidad o la ventaja de invertir tiempo y esfuerzo).
- ✕ No se cuenta con los recursos necesarios (sobre todo, de personal con conocimientos técnicos).

4.1. Formación: La formación es el proceso por el cual una persona adquiere una aptitud o habilidad en lo físico o en lo moral (RAE). Todas las legislaciones de voluntariado de nuestro país y, del resto de Europa, reconocen a voluntarios y voluntarias el derecho (y también la obligación) de recibir una formación adecuada para poder llevar a cabo la labor voluntaria con calidad.

La formación es indispensable para fomentar la evolución de las personas voluntarias en las organizaciones y para que todas ellas puedan desarrollar sus responsabilidades adecuadamente.

Nos parece especialmente interesante la propuesta que hacen algunos autores, de ofrecer una triple formación que incluya:

- Formación básica.
- Formación específica (técnica).
- Formación en crecimiento personal y grupal.

En nuestro estudio, se preguntó a las entidades “¿Como se identifican las necesidades formativas del voluntariado?”. Las maneras más habituales de **identificar** las necesidades de formación son:

- Con el día a día. Ejemplo:
 - *Inquietudes a cerca de los temas que trata la Asociación, problemas que se comentan en el día a día de la Asociación.*
- Mediante un análisis por programas de la asociación.
- La formación es siempre en las mismas áreas (ya se analizó en su momento y es lo que necesita la persona voluntaria para hacer bien su labor).
- El análisis lo realizan los servicios específicos de la ONG en sus delegaciones nacionales (o autonómicas / provinciales). Ejemplos:
 - *Vienen ofertadas desde la sede central.*
 - *A través de la Federación.*
 - *Viene ofertada por la Diocesana.*
- Parte de las propuestas de los asociados. Ejemplo:
 - *A través de las reuniones de la Junta Directiva con las socias.*
 - *Se realizan reuniones periódicas para abordar este tema y se acuerda entre todos los miembros de la asociación.*

También se pidió que se expusiera como se **planifican** las acciones de formación, a lo que se contestó:

- Mediante el diagnóstico realizado por profesionales.
- La formación es siempre la misma.
- Se pide la colaboración de otras instancias (IVAJ, Parroquia, etc.).
- La planificación también la realizan los servicios específicos de la ONG en sus delegaciones nacionales (o autonómicas / provinciales).
- Se sigue el procedimiento que exigen las normas del certificado de calidad.
- A propuesta de los miembros de la asociación.

Finalmente, se quiso saber como se **evalúan** las acciones de formación que se realizan en las asociaciones. Las respuestas fueron las siguientes:

- Mediante un cuestionario de evaluación, al final de cada curso.
- Se realizan cuestionarios previos para valorar conocimientos, y cuestionarios finales, para valorar la satisfacción y el cumplimiento de expectativas.
- Midiendo el impacto de la formación en los resultados de los programas y actividades.

Por la importancia de la formación en el desarrollo, motivación y resultados de la actividad de las personas voluntarias, se realizó un análisis más profundo de las necesidades formativas que se consideran más necesarias en las entidades. Se ofreció un listado de posibilidades de formación organizada por áreas de formación de (tipo más general) y aspectos concretos² dentro de cada una de las áreas, incluyendo un espacio para que las entidades aportaran otras propuestas que no estuvieran recogidas en el formulario, como se muestra en la tabla siguiente:

ÁREA DE FORMACIÓN	ASPECTOS CONCRETOS	SI / NO
Formación Personal	Motivaciones	
	Actitudes	
	Actitudes	
	Sentido de responsabilidad	
	El "talante" voluntario	
Formación Grupal	Trabajo en equipo	
	Dinámica de grupos	
	Los roles y el liderazgo	
	Gestión de conflictos	
	Toma de decisiones	
Formación institucional	Relación voluntariado / personal remunerado	
	La asociación: sus objetivos	
	Historia y estatutos	
	El "contrato" voluntario con la entidad. La Carta del voluntariado. Derechos y deberes	
	Campos de acción de la entidad	
Formación social	Acciones posibles	
	Los problemas sociales	
	La acción social: los servicios sociales de base	
	Legislación social	
	La acción voluntaria en este contexto	
	La exclusión social	
	La promoción social	
	Sensibilización y educación de la comunidad	
	La denuncia social	
	El diálogo con la Administración	
Formación técnico - práctica	El análisis de la realidad	
	La animación de la comunidad	
	La programación	
	El sentido de la participación	
	La relación de ayuda	
	Los colectivos específicos donde se desarrolla la acción voluntaria	
	El seguimiento y la evaluación de los programas	
Comunicación	Relación con los medios de comunicación	
	Imagen de las ONG / asociaciones	
	Imagen del voluntariado	
	Como transmitir lo que somos y lo que hacemos	
Otras áreas		

² Basado en la propuesta de ALFARO, M.E. (1998) "La formación de l voluntariado social". Editorial: Plataforma para la promoción del voluntariado. Colección La acción comunitaria. Cuadernos de la Plataforma, nº 4.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos, organizados por áreas de formación.

AREA: FORMACIÓN PERSONAL

	Motivaciones	Actitudes	Aptitudes	Sentido de responsabilidad	El "talante" voluntario
Total	1	1	0	3	2
Nº Asoc.	26	27	27	27	27
Porcentaje	3,8	3,7	0,0	11,1	7,4

La mayoría de las entidades que respondieron a esta cuestión, consideraron que la formación personal, es poco necesaria, dado que la mayor parte de las personas que se implican en un proyecto de voluntariado, ya cuentan con las actitudes y aptitudes personales básicas para el desarrollo de su acción voluntaria. De todos los aspectos que contempla esta área, la formación en aspectos concretos sobre el **"sentido de responsabilidad"** obtuvo un porcentaje mayor de respuestas afirmativas.

AREA: FORMACIÓN GRUPAL

	Trabajo en equipo	Dinámica de grupos	Los roles y el liderazgo	Gestión de conflictos	Toma de decisiones	Relación voluntariado / personal remunerado
Total	7	6	4	8	4	1
Nº Asoc.	27	27	27	27	27	27
Porcentaje	25,9	22,2	14,8	29,6	14,8	3,7

La formación grupal despertó un mayor interés entre las entidades entrevistadas. En algunos casos, un 20 – 30% consideraron que algún aspecto de este tipo de formación era necesaria en su entidad. Entre las posibilidades concretas ofrecidas, se valoraron como mas interesantes la formación en:

- **Gestión de conflictos (29,6%).**
- **Trabajo en equipo (25,9%).**
- **Dinámicas de grupos (22,2%).**

ÁREA: FORMACIÓN INSTITUCIONAL

	La asociación: sus objetivos	Historia y estatutos	El "contrato" voluntario. Derechos y deberes	Campos de acción de la entidad	Acciones posibles
Total	1	1	3	3	3
Nº Asoc.	27	27	27	27	27
Porcentaje	3,7	3,7	11,1	11,1	11,1

De nuevo se consideró que la formación institucional, es **poco necesaria**, en general. Las entidades entrevistadas explicaron que las personas que se acuden a la entidad para desarrollar su voluntariado, ya conocen la institución, sus objetivos, campos de actuación y actividades. Puede que no se conozca la historia o los estatutos en profundidad, pero la mayoría de las entidades los facilita (de forma oral o escrita) cuando llega una persona nueva. Y aquellas que no los facilitan, insistieron en que este documento está a disposición de quien que lo solicite.

ÁREA: FORMACIÓN SOCIAL

	Problemas sociales	La acción social: servicios sociales de base	Legislación social	La acción voluntaria en nuestro contexto	La exclusión social	La promoción social	Sensibilización y educación de la comunidad	La denuncia social	Diálogo con la Administración
Total	6	2	6	7	11	2	5	7	5
Nº Asoc.	27	27	27	27	27	27	27	27	27
Porcentaje	22,2	7,4	22,2	25,9	40,7	7,4	18,5	25,9	18,5

Esta fue el área donde sin duda, se detectaron mayores necesidades formativas. Los aspectos de mayor demanda se detallan a continuación:

- **La exclusión social** (40,7%).
- **La acción voluntaria en nuestro contexto** (25,9%).
- **La denuncia social** (25,9%).
- Los problemas sociales (22,2%).
- Legislación social (22,2%).
- Sensibilización y educación de la comunidad (18,5%).
- Diálogo con la Administración (18,5%).

Resulta llamativo que los aspectos formativos menos necesarios (7,4% de respuestas afirmativas) hayan resultado:

- **La acción social: servicios sociales de base** (7,4%).
- **La promoción social** (7,4%).

ÁREA: FORMACIÓN TÉCNICO - PRÁCTICA

	El análisis de la realidad	Animación de la comunidad	La programación	El sentido de la participación	La relación de ayuda	Colectivos específicos (donde se desarrolla la acción voluntaria)	Seguimiento y evolución de programas
Total	6	5	3	5	4	3	6
Nº Asoc.	27	27	27	27	27	27	27
Porcentaje	22,2	18,5	11,1	18,5	14,8	11,1	22,2

Otro resultado llamativo ha sido la **baja necesidad formativa percibida del área técnico práctica**, en general (ningún aspecto concreto ha alcanzado el 25% de respuestas afirmativas).

Aun así, se consideraron como aspectos donde la formación podía ser necesaria:

- **El análisis de la realidad social** (22,2%)
- **El seguimiento y evolución de programas** (22,2%)

ÁREA: OTRAS ÁREAS. PROPUESTA: COMUNICACIÓN

Como ya se ha mencionado anteriormente, en el listado de necesidades formativas percibidas, se incluyó un espacio para que las entidades aportaran otras propuestas que no estuvieran recogidas en ningún otro apartado. Las propuestas que hicieron las entidades fueron las siguientes:

	Relación con los medios de comunicación	Imagen de las ONG / Asociaciones	Imagen del Voluntariado	Como transmitir lo que somos y lo que hacemos
Total	11	4	2	11
Nº Asoc.	27	27	27	27
Porcentaje	40,7	14,8	7,4	40,7

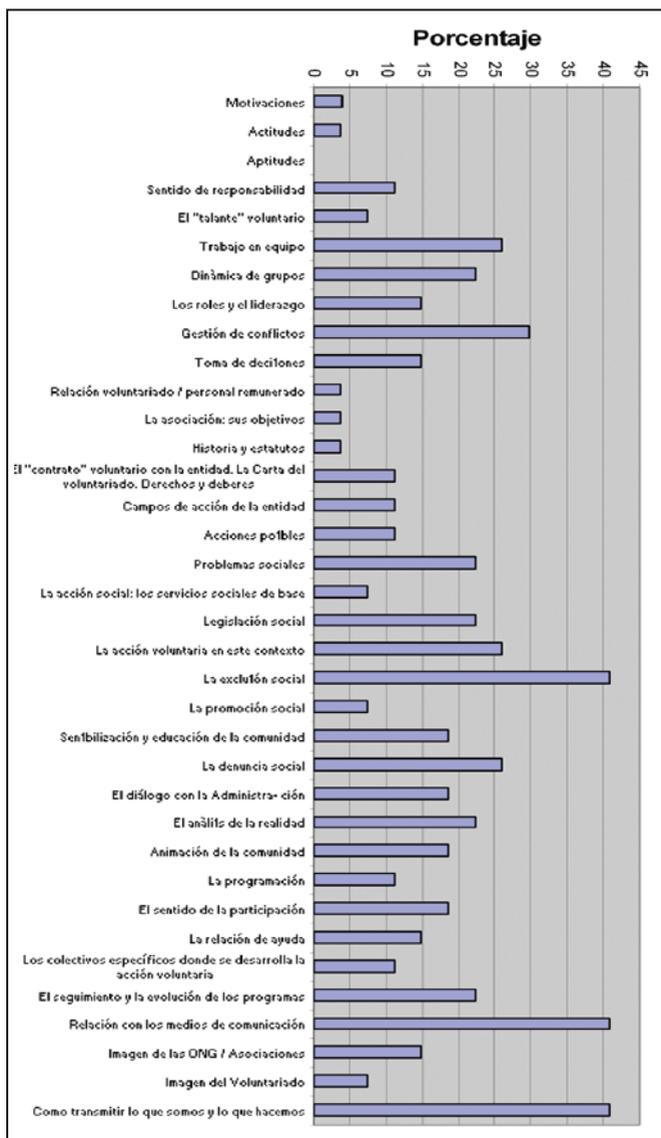
Un área de creciente interés en la sociedad en general y por ello, en el ámbito de las asociaciones, es el de la comunicación. Sus acciones necesitan el apoyo de los medios para difundir su existencia, objetivos, actividades, etc. También es una herramienta poderosa para aspectos tan importantes como la sensibilización, la denuncia social, la educación de la comunidad, el trabajo en red con otras asociaciones y/o administraciones públicas, etc. También puede utilizarse como medio para conseguir recursos, tanto económicos como colaboraciones de personas personales. La comunicación tiene un innegable valor estratégico.

Las relaciones con los medios no siempre han sido fáciles. Las entidades comentan que aunque están muy satisfechas en general con la difusión de sus agendas de actividades, muchas veces el mensaje que se quiere transmitir, acaba distorsionado (por ejemplo, búsqueda de sensacionalismo, en lugar de sensibilización, destacar de las noticias datos que generan estereotipos y prejuicios, en lugar de educar en la igualdad, etc.).

La aparición de la comunicación basada en Web 2.0 (comunidades web, las aplicaciones web, las redes sociales, los servicios de alojamiento de videos, las wikis, los blogs, etc.) complican aun más esta relación. Aun así, las asociaciones valoran muy positivamente estas innovaciones, que consideran como una democratización de los medios. Además, estas herramientas son consideradas una oportunidad para llegar a más gente y obtener más información, por lo que las posibilidades que abre este campo, resultan muy atractivas para las asociaciones. El problema es que el adecuado uso y provecho de estas tecnologías, requiere unos conocimientos y habilidades que en la mayoría de los casos, no se poseen. Por ello, las asociaciones entrevistadas solicitaban formación en:

- Como relacionarse con los medios de comunicación (40,7%).
- Como transmitir lo que somos y lo que hacemos (40,7%).
- La imagen de las ONG / Asociaciones (14,8%).

Se presenta a continuación, una tabla resumen que incluye todos los aspectos de la formación, y los resultados obtenidos, en cuanto a la necesidad de formación percibida:



También se solicitó la opinión abierta sobre la formación en las asociaciones. Así, algunos ideas que las asociaciones quisieron aportar, fueron las siguientes:

- Se valora como muy interesante disponer de una **agenda común** o de manera que todas las asociaciones pudieran conocer las actividades que el resto de asociaciones están realizando, para participar, apoyar en la organización de la actividad, no duplicar contenidos, optimizar recursos, etc.
- Necesaria la formación en como presentar y gestionar **subvenciones municipales**, ya que la normativa puede cambiar, las personas de la asociación que están a cargo de estas gestiones también, los conceptos y la metodología son complejos, etc. Pero solicitan que esta formación la imparta la misma persona del ayuntamiento que se hace cargo de la gestión de la subvención, para que la comunicación sea directa, fluida y basada en lo que realmente se va a pedir a las asociaciones con posterioridad (memoria de justificación, documentación, facturas, etc.
- Es importante para las asociaciones, que la formación se haga en **finés de semana**, para garantizar la participación de gente que trabaja fuera de casa, estudiantes que cursan sus estudios en otras provincias, etc.
- Posibilidad de que el ayuntamiento pudiera **subvencionar cursos externos**, si son para beneficio de las ONG.

RECOMENDACIONES RELATIVAS A LA FORMACIÓN

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS A MEJORAR
<p>✓ Algunas entidades hacen una identificación por programas, o siguiendo las directrices de la federación o delegaciones supra-municipales.</p>	<p>✗ La mayoría realizan la identificación de necesidades formativas, en base a supuestos genéricos.</p>
<p>✓ La evaluación de la formación en correcta, en general. Algunas incluyen cuestionarios de conocimientos previos. Otras incluyen una evaluación del impacto en los resultados de las actividades y programas.</p>	<p>✗ La evaluación suele ser al final (no se contempla la inicial o la intermedia) y mediante cuestionarios.</p>
<p>✓ Se detectan necesidades en las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ÁREA: FORMACIÓN GRUPAL <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de conflictos (29,6%). ✓ Trabajo en equipo (25,9%). ✓ Dinámicas de grupos (22,2%). ✓ ÁREA: FORMACIÓN SOCIAL <ul style="list-style-type: none"> ✓ La exclusión social (40,7%). ✓ La acción voluntaria en nuestro contexto (25,9%). ✓ La denuncia social (25,9%). ✓ OTRAS ÁREAS: COMUNICACIÓN <ul style="list-style-type: none"> ✓ Como relacionarse con los medios de comunicación (40,7%). ✓ Como transmitir lo que somos y lo que hacemos (40,7%). 	<p>✗ Las áreas de formación personal e institucional, se consideran poco necesarias.</p> <p>✗ ÁREA DE FORMACIÓN SOCIAL Los aspectos formativos menos necesarios (7,4% de respuestas afirmativas) hayan resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✗ La acción social: servicios sociales de base (7,4%). ✗ La promoción social (7,4%). <p>✗ ÁREA: FORMACIÓN TÉCNICO-PRÁCTICA</p> <ul style="list-style-type: none"> ✗ Análisis de la realidad social (22,2%). ✗ Seguimiento y evolución de programas (22,2%). <p>✗ OTRAS ÁREAS: COMUNICACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ✗ La imagen de las ONG / Asociaciones (14,8%) - corrupción.

ASPECTOS A MEJORAR
✗ Propuesta de disponer de una agenda común de actividades.
✗ Solicitud de formación en la presentación y gestión de subvenciones municipales (impartida por la misma persona del ayuntamiento que se hace cargo de la gestión de la subvención).
✗ Propuesta de que la formación se haga en fines de semana.
✗ Propuesta de que el ayuntamiento subvencione cursos externos, si son para beneficio de las ONG.

5. Reconocimiento

La característica que define a todo el voluntariado es que su aportación es gratuita. Ello no implica que dicha aportación deba ser invisible. Una manera de visibilizar y agradecer la aportación del voluntariado es mediante el reconocimiento.

Para que el reconocimiento sea real y el voluntariado lo perciba y lo valore, existen criterios comunes (McCURLEY, S.; LYNCH, R., 1996):

- No se debe olvidar nunca el reconocimiento al voluntariado.
- El reconocimiento debe ser continuo/frecuente.
- Deben utilizarse o combinarse diferentes métodos.
- Las acciones deben ser sinceras y nunca forzadas. Esas acciones tienen que valorar también a la persona, además de su labor.
- Las acciones deben estar directamente relacionadas con los resultados (justificadas).
- Las diferentes acciones de reconocimiento deben ser consistentes entre ellas.
- El reconocimiento debe ser inmediato o próximo a la labor valorada.
- El reconocimiento debe adaptarse a las características o perfiles del voluntariado.
- Hay que ser coherente reconociendo lo que más valore la entidad.

Así, a la pregunta “¿Que técnicas de reconocimiento se utilizan en la entidad?” las respuestas obtenidas fueron estas:

	En la página web	En la memoria de la entidad	Comunicación de la entidad: revista, boletín, etc.	En los informes internos	Presencia en actos externos	Promoción interna (ej.: dar mas responsabilidad dentro de la organización)	Fiestas y celebraciones	Agradecer públicamente la tarea del voluntariado
Total	4	8	2	2	3	0	6	2
Nº Asoc.	20	20	20	20	20	20	19	19
Porcentaje	20,0	40,0	10,0	10,0	15,0	0,0	31,6	10,5

Las acciones de reconocimiento más frecuentes, se realizan en:

- **La memoria de la entidad** (40%).
- **Fiestas y celebraciones** (31,6%).
 - Ejemplo: Día del voluntariado.
- **La página web de la asociación** (20%).
- Presencia en actos externos (15%).
 - Ejemplo: Premio Onda-Cero de voluntariado.
- Agradecer públicamente la tarea del voluntariado (10,5%).
 - Ejemplo: Mediante la entrega de diplomas en conmemoraciones concretar, placas de honor al voluntariado más antiguo.

Lo que nunca se hace es un reconocimiento mediante promoción interna. Esto puede explicarse si tenemos en cuenta que en muchas asociaciones, la promoción interna se da durante toda la fase de desarrollo del voluntariado, mientras que las acciones de reconocimiento se relacionan, principalmente con etapas finales de la actividad voluntaria (bien para celebrar el éxito de una actividad que finaliza, bien para agradecer la labor de una persona que ha decidido desvincularse, generalmente por motivos de edad o salud).

RECOMENDACIONES RELATIVAS AL RECONOCIMIENTO

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS A MEJORAR
✓ Como técnicas de reconocimiento se utilizan con mayor frecuencia La memoria de la entidad (40%), las Fiestas y celebraciones (31,6%) y La página web de la asociación (20%).	✗ Menos frecuente (sólo en el 10,5%) de los casos) es el reconocimiento personal a la persona voluntaria (mediante diplomas, placas de honor, etc).

6. Desvinculación

En el último apartado del cuestionario, se preguntaba si se pacta algún tipo de colaboración una vez la persona voluntaria informa de su intención de desvincularse del programa de voluntariado. Se preguntó “¿Se suele acordar una colaboración posterior a la finalización del voluntariado?”.

	Como colaborador/a en actividades puntuales	Como socio/a	Como miembro de la junta directiva o patronato	Mediante el envío de acciones de comunicación
Total	6	2	0	0
Nº Asoc.	17	17	17	17
Porcentaje	35,3	11,8	0,0	0,0

Como se aprecia en la tabla, la mayor parte de las entidades (35,5%) pacta con la persona que se desvincula, una colaboración en actividades puntuales, normalmente ligadas a las actividades que la persona realizaba como voluntaria en la asociación, para actividades de sensibilización o también de captación de fondos (en muchos casos, la continuidad del voluntariado se presenta como un aspecto que da prestigio de la entidad, se entiende como un valor añadido, como un indicador de su seriedad y de su credibilidad).

Un aspecto muy comentado durante las entrevistas realizadas fue la dificultad que supone tanto para entidades como para personas voluntarias, realizar con éxito este proceso de cierre del voluntariado. En muchas ocasiones, las personas voluntarias dejan de acudir a las reuniones y actividades de la asociación, sin previo aviso de que eso indica un cese definitivo en su relación como persona voluntaria.

Pero las entidades también explicaron que tampoco sabían como abordar esta situación. Por una parte, consideran que sería interesante **conocer con sinceridad los motivos** que han llevado a la persona a finalizar su voluntariado. Las dificultades para recabar esta información quedan ejemplificadas en algunos ejemplos que las entidades facilitaron:

- Algunas personas sencillamente, dejan de acudir.
- Otras dicen que se trata de un cese temporal, que en la mayoría de los casos acaba siendo definitivo.
- Otras personas, dan motivos que no se corresponden con la realidad: Las entidades

comentaban que en algunos casos se sospecha de que la persona da una excusa para no tener que afrontar una situación incómoda, como la de confesar que no se siente a gusto, que no le gusta como se hace determinada cosa o que ha tenido algún conflicto con algún otro miembro de la asociación).

Pero, por otra parte, la entidad, o la persona responsable del voluntariado, tampoco se siente cómoda en lo que considera que es pedir explicaciones. En primer lugar,

porque priman ante todo agradecer el voluntariado que se ha realizado hasta el momento. En segundo lugar, porque no se sienten con autoridad para ello. Y en tercer lugar, porque saben que una persona puede tener motivos personales que no quiere compartir, y preguntar demasiado puede incomodarla y romper definitivamente la posibilidad de que esa persona vuelva a la entidad en un futuro.

RECOMENDACIONES RELATIVAS A LA DESVINCULACIÓN

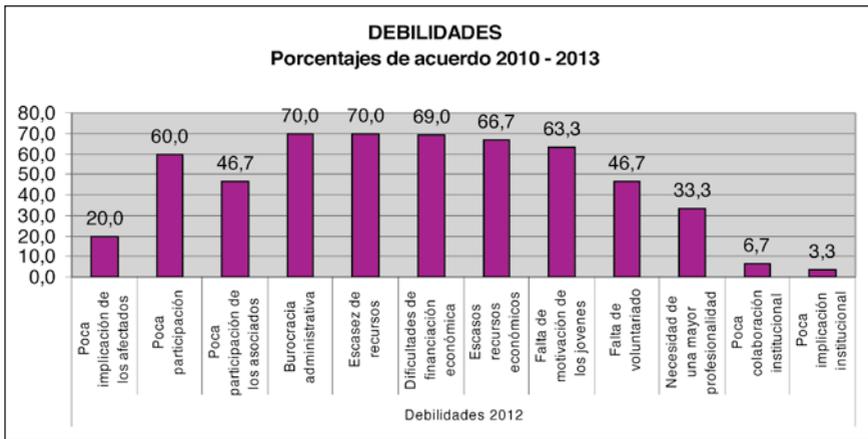
ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS A MEJORAR
<p>✓ Se suele pactar una colaboración en actividades puntuales (35,5%).</p>	<p>✗ Las entidades tienen dificultades realizar con éxito este proceso de cierre.</p>
	<p>✗ La persona voluntaria deja de acudir, sin avisar.</p> <p>✗ Otras personas dicen que es un cese temporal (que acaba siendo definitivo).</p> <p>✗ Excusas.</p> <p>✗ No es cómodo “pedir explicaciones”.</p> <ul style="list-style-type: none"> × Autoridad. × Agradecimiento. × Motivos personales.

7. Comentarios finales

Finalmente, se presentaba el resultado de un análisis de Debilidades y Fortalezas de las asociaciones, que se realizó en 2010, para conocer la vigencia de dichos resultados, así como estudiar el impacto que la evolución de la crisis económica que estamos viviendo, había afectado a las asociaciones en general y al voluntariado en particular.

Respecto a las debilidades principales, las entidades siguen considerando como vigentes:

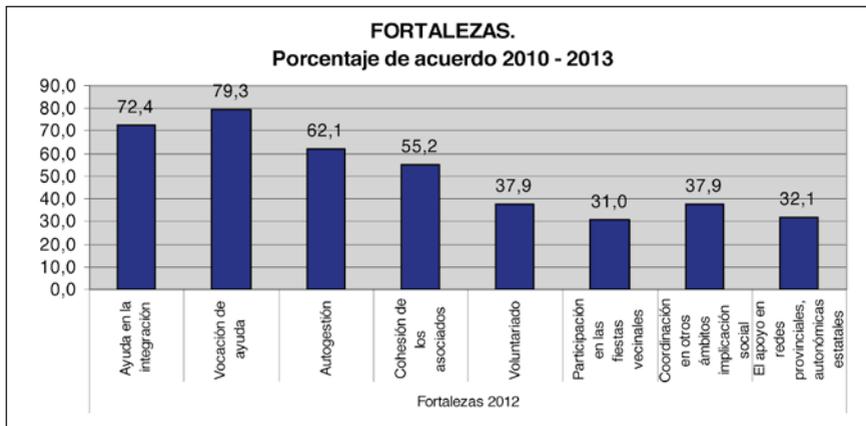
- La burocracia administrativa que implica la gestión de la asociación (70%) ya que en muchos casos las personas que deben ocuparse de estos trámites no son especialistas en estos temas, ni quizás tienen una formación técnico – práctica específica.
- La escasez de recursos (70%) y las dificultades económicas (69,7%) para llevar a cabo sus actividades / alcanzar sus objetivos.
- Falta de motivación de los jóvenes (63,3%) y poca participación ((60%). Esta dificultad no se expresaba como queja, sino más bien como una dificultad que tenían las entidades para saber llegar a su público diana, como un reto a superar.



Aspectos novedosos que algunas entidades quisieron aportar fueron:

- La poca valoración que se hace del trabajo que implica llevar una asociación.
- No sólo no se valora, sino que además la gente que se involucra en una asociación tiene atribuidos una serie de estereotipos que algunas veces llegan a ser prejuicios.
 - Ejemplo: *"Siempre son los mismos los que están en todas partes"*, etc.
- La corrupción se ha normalizado tanto, que también es habitual escuchar comentarios de este tipo respecto a miembros de la junta de las asociaciones.
 - Ejemplo: *"Si estás ahí, será por algo"*. *"Algo sacarás"*. La gente que cree que por estas tareas se cobra un dinero, etc.

Pero todas las reflexiones no fueron negativas. Las entidades fueron capaces de reconocer entre sus fortalezas, las siguientes:



Por citar las que obtuvieron un porcentaje más alto de respuestas, encontramos:

- En primer lugar, la de ayuda, el saber que se está aportando algo para que las cosas cambien, que vayan a mejor (79,3%).
- En segundo lugar, el saber que la participación a través de la asociación supone una herramienta poderosa para la integración social en general y la integración de las personas más desfavorecidas, en particular (72,4). Esto podría tomarse como un indicador de la sensibilidad de las asociaciones locales hacia la cohesión social en Vila-real.
- Y en tercer lugar, se podría citar la autogestión (62,1%) que a pesar de las dificultades que también genera (ejemplo: la gestión de subvenciones, la burocracia administrativa, etc.) se valora como una fortaleza, ya que da independencia a las asociaciones, genera sensación de autonomía, permite libertad y flexibilidad en la organización y gestión de los programas y actividades, entre otros.

Además de las fortalezas que aparecen en la tabla, las entidades quisieron añadir estas otras:

- *“Es una manera de socializarte, de integrarte, porque conoces a mucha gente y normalmente son gente con la que tienes cosas en común (dado que has coincidido en determinada asociación, con unos objetivos comunes, realizando unas actividades, de manera voluntaria...)”*
- *Te mantienes activo*
- *Es muy gratificante: te sientes útil, sabes que cuentas con la confianza de la gente, la gente que participa en las actividades suele ser muy agradecida y cuentas también con el agradecimiento de esa gente.*
- *Las actividades que se realizan suelen ser interesantes en sí mismas. Te diviertes.”*

COMENTARIOS DE LAS ASOCIACIONES

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS A MEJORAR
<p>✓ En primer lugar, la de ayuda, el saber que se está aportando algo para que las cosas cambien, que vayan a mejor (79,3%).</p>	<p>✗ La burocracia administrativa que implica la gestión de la asociación (70%) ya que en muchos casos las personas que se ocupan de estos trámites no son especialistas, ni quizás tienen una formación técnico-práctica específica.</p>
<p>✓ En segundo lugar, el saber que la participación a través de la asociación supone una herramienta poderosa para la integración social en general y la integración de las personas más desfavorecidas, en particular (72,4).</p>	<p>✗ La escasez de recursos (70%) y las dificultades económicas (69,7%) para llevar a cabo sus actividades / alcanzar sus objetivos.</p>
<p>✓ Y en tercer lugar, se podría citar la autogestión (62,1%) que a pesar de las dificultades, se valora como una fortaleza, ya que da independencia a las asociaciones, genera sensación de autonomía, favorece la libertad y flexibilidad en la organización de actividades.</p>	<p>✗ Falta de motivación de los jóvenes (63,3%) y poca participación (60%). Esta dificultad no se expresaba como queja, sino más bien como una dificultad que tenían las entidades para saber llegar a su público diana, como un reto a superar.</p>
<p>✓ Es una manera de socializarte, de integrarte, porque se conoce a mucha gente y normalmente son gente con la que tienes cosas en común (dado que has coincidido en determinada asociación, con unos objetivos comunes, realizando unas actividades, de manera voluntaria...)</p>	<p>✗ La poca valoración que se hace del trabajo que implica llevar una asociación.</p>
<p>✓ Te mantienes activo.</p>	<p>✗ No sólo no se valora, sino que además la gente que se involucra en una asociación tiene atribuidos una serie de estereotipos que algunas veces llegan a ser prejuicios.</p>
<p>✓ Es muy gratificante: te sientes útil, sabes que cuentas con la confianza de la gente, la gente que participa en las actividades suele ser muy agradecida y cuentas también con el agradecimiento de esa gente.</p>	<p>✗ La corrupción se ha normalizado tanto, que también es habitual escuchar comentarios de este tipo respecto a miembros de la junta de las asociaciones.</p>
<p>✓ Las actividades que se realizan suelen ser interesantes en sí mismas. Te diviertes.</p>	<p>✗ Las asociaciones necesitan apoyo para animar a la ciudadanía a la más participación voluntaria. Esta dificultad se hace más patente cuando se trata de llegar a la gente joven.</p> <p>✗ Una propuesta podría ser ofrecer charlas en colegios e institutos para informar de que es una asociación, para que sirva, que se hace, como participar, etc.</p>
	<p>✗ Las asociaciones consideran que hace falta más relación entre ellas.</p>

IV. CONCLUSIONES

Como conclusiones generales, se podría decir que las oportunidades y retos recogidos en la ley de voluntariado, se pueden resumir en los siguientes puntos:

- El contexto de crisis económica disminuye los recursos públicos y aumenta la demanda social. Muchas entidades se ven desbordadas, sin modelos de gestión claros y eficientes, sin personal suficiente, sin la formación técnico-práctica necesaria.
- Este nuevo escenario supone nuevas oportunidades para la participación en entidades que acogen voluntariado, pero también implica la dificultad de gestionar dicho voluntariado. La mayoría de entidades locales funciona bajo la premisa "haremos lo que podremos, con lo que tenemos" en lugar de "para conseguir lo que queremos, debemos conseguir los recursos que necesitamos"
- Existe una fuerte presión sobre la Administración autonómica y especialmente la local, ya que son quienes atienden a la población demandante en primera instancia. La administración tienen voluntad de apoyar la iniciativa voluntaria, pero cada vez disponen de menos recursos para apoyar la participación del voluntariado.
- Las entidades adolecen de una falta de profesionalización, por lo que necesitan el acompañamiento, orientación y asesoramiento de la administración pública, de manera que entre ambos sectores se coordine un trabajo conjunto y con objetivos compartidos.
- El voluntariado fortalece la movilización de los agentes sociales, sus iniciativas y proyectos. Y su función de denuncia social puede aumentar la presión sobre los organismos públicos y quienes tienen capacidad de decisión. Pero también es sin duda un factor de corresponsabilidad y de medicación que añade valor, calidad y sostenibilidad a las políticas públicas. La participación a través del voluntariado se vuelve entonces una poderosa herramienta de cohesión y empoderamiento social.
- La formación toma un papel protagonista en la gestión del voluntariado. No sólo como herramienta de adquisición de conocimientos, habilidades y destrezas, sino como vínculo fundamental entre la administración y las entidades. Se convierte en un canal de comunicación entre todos los agentes implicados en la dinamización del voluntariado.
- El voluntariado es una manifestación social de gran dinamismo y con gran capacidad de captación y adaptación a las nuevas necesidades que se plantean y que nace del compromiso de la ciudadanía. Por ello, cada día es más necesario

promover y coordinar el voluntariado desde postulados flexibles que permitan unas reglas básicas para el desarrollo de su acción en campos como la salud, la educación, el deporte, la defensa del medio ambiente, la conservación del patrimonio, la atención social, la dinamización cultural y ciudadana o la cooperación al desarrollo (Ley 4/2001, de 19 de junio, del Voluntariado – Comunidad Valenciana) (Papers d'acció social, 10)

V. BIBLIOGRAFIA Y FUENTES CONSULTADAS

BIBLIOGRAFIA:

ARANGUREN GONZALO, L. A. (2000): Cartografía del Voluntariado, PPC.

ARANGUREN GONZALO, L. A. (2001): Los Itinerarios Educativos del Voluntariado.

GARCÍA ROCA, J (2001a): "El voluntariado en la sociedad de bienestar"
Documentación Social, 122, pp. 15-40.

Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado.

Ley 4/2001, de 19 de junio, del Voluntariado de la Comunidad Valenciana.

MINISTERIO DE ASUNTOS SOCIALES (2005) Diagnóstico de la situación del voluntariado en España.

PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA: Cuadernos de Voluntariado.

SALVADOR, P.P. (Coord.) (2010) Manual para formadores de voluntariado. Castilla La Mancha. Editorial: Consejería de Salud y Bienestar Social. Junta de Comunidades de Castilla La Mancha.

VVAA (2009) "Manual de gestión del voluntariado". Editorial Fundación "La Caixa".

VVAA (2009) Papers d'acció social. Generalitat de Catalunya.

RECURSOS EN LA RED:

Ajunta ment de Vila-real: www.vila-real.es

Fundación Luís Vives: <http://www.fundacionluisvives.org/>

Haces falta: www.hacesfalta.org

Plataforma del voluntariado: <http://www.platavoluntariado.org/>

Real Academia Española: www.rae.es

Wikipeddia: <http://es.wikipedia.org/>



**Ajuntament
de Vila-real**

Solidaritat, Integració i
Cooperació Internacional



Vila-real
avança