



Universidad de Valladolid

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

MÁSTER DE PSICOPEDAGOGÍA

TRABAJO FIN DE MÁSTER

VOLUNTARIADO DE ACCIÓN SOCIAL. ESTUDIO DE CAMPO

Autor: Jorge Luengo García

Tutora: Dña. Elena Cojo Carrasco

Septiembre 2015

RESUMEN

En este documento podemos encontrar un análisis de la historia, legislación, características demográficas y colectivos que son atendidos por las personas voluntarias. El voluntariado es una participación de carácter social y altruista que tiene sus inicios aproximadamente en la edad media y alarga su trayectoria hasta hoy día, donde se encuentra muy extendido, habiendo sufrido notables cambios con el paso de los años.

Con este Trabajo de Fin de Máster lo que se quiere conseguir es analizar y conocer cómo es el voluntariado de la ciudad de Valladolid, sus características, motivaciones, horas de dedicación y qué circunstancias o inquietudes se tienen acerca de la propia labor que desempeñan las personas voluntarias. Además se quiere comprobar que disposición o dedicación tienen las entidades y organizaciones de la ciudad con sus voluntarios y los colectivos a los que atienden.

Palabras clave: Voluntariado, participación social, altruismo, Valladolid, entidades.

ABSTRACT

In this document we can find an analysis of the history, laws, demographic features and groups of people that are aided by volunteers. Volunteerism is a social and altruistic participation that began in the middle Ages approximately, and it remains until now. It is also extremely widespread even though it has suffered several changes over the years.

With this project I want to analyse and know how volunteerism works in Valladolid, its characteristics, motivation, time taken and which circumstances and concerns volunteers have. Besides, I want to verify what availability and dedication the companies and NGOs have with reference to the collectives and volunteers themselves.

Key words: Volunteerism, social participation, altruism, Valladolid, NGOs.

AGRADECIMIENTOS

Es el momento de agradecer a las personas que me han apoyado en el trascurso de realización de este trabajo de fin de máster, pues sin su ayuda y apoyo no hubiera sido posible terminarlo. De esta manera he de dar las gracias a mis padres y hermana por su aguante, apoyo continuo y dedicación. También a la persona que más me ha ayudado, guiado, dado fuerzas y apoyo para continuar, esta persona ha sido mi tutora, doña Elena Cojo Carrasco, a la que he de mostrar mi admiración. Sin duda alguna no me puedo olvidar a todas aquellas personas voluntarias e instituciones que desinteresadamente han colaborado y dedicado su tiempo.

Finalmente, sin duda alguna agradecer a todos y cada uno de los compañeros y profesores del máster de Psicopedagogía, que uno a uno han ido aportado su granito de arena durante todo este año, en especial a mi compañero y amigo Adrian Esteban, por ser un ejemplo a seguir, gran persona y gran corazón.

ÍNDICE

RESUMEN.....	3
ABSTRACT.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	6
1. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1 Motivación y justificación del tema elegido.....	8
1.2 Relación con las competencias del máster.....	9
1.3 Delimitación del objeto de estudio y objetivos. Estructura del trabajo	10
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	12
2.1 Antecedentes históricos	12
2.2 Legislación sobre voluntariado	16
2.3 Características del voluntariado	23
2.3.1 Perfil del voluntariado	24
2.3.2 Modelos explicativos de la permanencia del voluntariado	31
2.3.3 Motivaciones.....	33
2.3.4 Ámbitos y colectivos a los que se dirige la acción voluntaria.....	36
2.4 Tercer sector de acción social y asociacionismo.....	37
2.4.1 Gestión del voluntariado.....	42
3. ESTUDIO DE CAMPO.....	51
3.1 Metodología.....	51
3.1.1 Contextualización e instrumentos utilizados	51
3.1.2 Hipótesis de trabajo	54
3.2 Análisis de resultados	55
3.3 Comprobación de las hipótesis.....	72
4. REFLEXIONES Y CONCLUSIONES.....	74
4.1 Aspectos a mejorar del procedimiento	74
4.2 Conclusión personal	75
5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76
6. ANEXO	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación entre Derechos, Deberes de los voluntarios y Obligaciones de las organizaciones	18
Tabla 2. Número estimado de personas voluntarias del TSAS. Años 2010 y 2008.....	25
Tabla 3. Distribución porcentual de las entidades del TSAS, según el campo de actuación en el que intervienen. Años 2010 y 2008.....	36
Tabla 4. Principios del Tercer Sector de Acción Social.....	38
Tabla 5. Distribución de las entidades del TSAS, según tipo de entidad. Años 2010 y 2008.....	41
Tabla 6. Reconocimiento de la acción voluntaria por parte de la entidad.....	49
Tabla 7. Diversos aspectos percibidos por los voluntarios como reforzantes.....	50
Tabla 8. Situación laboral de las personas voluntarias encuestadas.....	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución porcentual por grupos de edad de personas voluntarias de entidades del TSAS.....	27
Figura 2. Distribución porcentual por grupo de edad de personas voluntarias de entidades del TSAST 2012.....	28
Figura 3. Distribución en porcentajes del voluntariado de las entidades del TSAST, según la dedicación horaria semanal.....	29
Figura 4. Porcentajes de entidades del TSAS que recurre a cada tipo de financiación.....	40
Figura 5. DAFO.....	53
Figura 6. Número total de voluntarios encuestados según el género.....	55
Figura 7. Porcentaje según la edad de los encuestados.....	56
Figura 8. Horas semanales que dedica el voluntariado a la acción.....	58
Figura 9. Intervención de los voluntarios en la entidad.....	59
Figura 10. Formación del voluntariado encuestado	60
Figura 11. Porcentaje del voluntariado valorando del 1 al 4 la afirmación: Espero recibir algo a cambio.....	62
Figura 12. Porcentajes de la valoración de la adquisición de experiencia laboral o profesional.....	63
Figura 13. Porcentajes del voluntariado valorando su acción por motivos religiosos.....	64

Figura 14. Porcentajes de los voluntarios valorando que realizan voluntariado por devolver la ayuda recibida.....	65
Figura 15. Tantos por cien de la valoración de los encuestados.....	66
Figura 16. Valoración de los encuestados acerca de la afirmación: “Soy voluntario/a porque me gusta ayudar a los demás”.....	67
Figura 17. Porcentajes de los encuestados que valoran la estimación que tiene su entorno más cercano en relación con la labor que desempeñan.	68
Figura 18. Tantos por cien sobre la valoración que dan los voluntarios a la afirmación: “la entidad donde desarrollo mi labor, reconoce adecuadamente mi aportación”.....	69
Figura 19. Valoración del voluntariado encuestado acerca de cuál ha sido su mejor recompensa...	70

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Motivación y justificación del tema elegido

La acción del voluntariado es una de las participaciones sociales que lleva desarrollándose aproximadamente desde la edad media, iniciándose con la caridad y la beneficencia característicamente religiosa. Desde los años 80 y 90 en adelante ha sufrido un auge en su expansión, formación y desarrollo, afectando positivamente a muchas personas en situación de vulnerabilidad.

La elección del tema vino marcada por la realización de las prácticas de este máster de psicopedagogía en la organización Cruz Roja, donde pude observar, verificar y comprender la importante, altruista y necesaria labor que desempeñan las personas voluntarias. Empecé a indagar en la bibliografía de la organización, de carácter local e incluso nacional, hasta que decidí aumentar el interés por dicho tema y comenzar a ordenar toda la información. Cierto es que en toda la comunidad de Castilla y León hay más de 350 organizaciones que cuentan con personal voluntario, según el registro de entidades de voluntariado de la comunidad y en la propia ciudad de Valladolid hay muchas de ellas, entre las que destacan Accem, Cruz Roja Española, Uva Voluntariado, Azacan Serso, Caritas Diocesana o Banco de alimento entre otras.

En la misma línea, las motivaciones que me han llevado a la realización de este trabajo de fin de máster con este objeto de estudio han sido varias, entre las que destacan:

Por un lado, la necesidad personal de conocer el colectivo en esencia, cuáles son sus motivaciones, necesidades, demandas a la hora de actuar e inquietudes.

Por otro lado, encontrar diferentes referencias bibliográficas con escasos datos estadísticos acerca de las diferencias demográficas del voluntariado que hay en la ciudad, me ha llevado a investigar más en la cuestión y realizar un cuestionario con la intención de poder analizar esas diferencias.

Y finalmente, una de las motivaciones más importantes para la realización y continuidad del estudio, ha sido una vez visitadas una serie de entidades con voluntariado, estas haberse mostrado dispuestas a colaborar en todo momento y prestarme su apoyo y su tiempo. De esta manera, ha sido posible la realización, ya que sin su ayuda y apoyo no hubiera sido posible.

1.2 Relación con las competencias del máster

Durante la realización de este Trabajo Fin de Máster ha habido una serie de competencias, tanto generales como específicas que se han pretendido desarrollar, las cuales tiene estrecha relación con el máster de Psicopedagogía.

Competencias generales:

G1. Resolver problemas en entornos nuevos o poco conocidos –de forma autónoma y creativa- y en contextos más amplios o multidisciplinares.

G2. Tomar decisiones a partir del análisis reflexivo de los problemas, aplicando los conocimientos y avances de la psicopedagogía con actitud crítica y hacer frente a la complejidad a partir de una información incompleta.

G4. Tomar conciencia de las creencias y estereotipos sobre la propia cultura y las otras culturas o grupos y de las implicaciones sobre su actuación profesional y potenciar el respeto de las diferencias individuales y sociales.

G5. Responder y actuar de manera adecuada y profesional, teniendo en cuenta el código ético y deontológico de la profesión, en todos y cada uno de los procesos de intervención.

G7. Implicarse en la propia formación permanente, reconocer los aspectos críticos que ha de mejorar en el ejercicio de la profesión, adquiriendo independencia y autonomía como discente y responsabilizándose del desarrollo de sus habilidades para mantener e incrementar la competencia profesional.

Competencias específicas:

E1. Diagnosticar y evaluar las necesidades socioeducativas de las personas, grupos y organizaciones a partir de diferentes metodologías, instrumentos y técnicas, tomando en consideración las singularidades del contexto.

E3. Aplicar los principios y fundamentos de la orientación al diseño de actuaciones favorecedoras del desarrollo personal y/o profesional de las personas.

E5. Planificar, organizar e implementar servicios psicopedagógicos.

E6. Aplicar los fundamentos y principios básicos de la gestión a la planificación de acciones de coordinación y liderazgo de equipos psicopedagógicos favoreciendo el trabajo en red entre los diferentes agentes e instituciones socioeducativas.

E7. Analizar, interpretar y proponer actuaciones, teniendo en cuenta las políticas educativas derivadas de un contexto social dinámico y en continua evolución.

E8. Formular nuevas propuestas de mejora de la intervención psicopedagógica, fundamentales en los resultados de la investigación psicopedagógica.

1.3 Delimitación del objeto de estudio y objetivos. Estructura del trabajo

El objeto principal de estudio de este Trabajo Fin de Máster ha sido una aproximación acerca del fenómeno social que es el voluntariado en la ciudad de Valladolid, puesto que hay constancia del gran número de entidades de voluntariado y sus respectivos voluntarios, además de tener ciertos datos relacionados con lo mismo. De esta manera podremos observar cómo es el voluntariado de la ciudad.

El objetivo principal a alcanzar durante este trabajo, ha sido conocer y analizar las diferentes motivaciones, colectivos y campos de actuación en los que desempeña su labor el voluntariado de acción social.

Otros objetivos más específicos del mismo son:

-Analizar las diferencias demográficas de las personas que conforman el voluntariado en las distintas entidades de la ciudad de Valladolid.

-Observar el grado de implicación en la formación de los voluntarios por parte de las entidades.

-Conocer el grado de satisfacción de las personas voluntarias con su labor prestada.

-Analizar las diferentes propuestas de mejora que percibe el voluntariado de la propia acción voluntaria.

Una vez expuesto el objeto de estudio del trabajo y los diferentes objetivos precedentes al desarrollo del mismo, procedemos a la descripción de la estructura:

Por un lado, encontramos una primera parte en la cual se desarrollan temas descriptivos del conjunto del voluntariado como pueden ser: los antecedentes históricos, el concepto, la legislación o las características de los mismos. Además, se describe un tema muy importante como es el tercer sector de acción social y el asociacionismo, y finalmente, se desarrolla las etapas más importantes de la gestión de programas de voluntariado.

Por otro lado, encontramos una segunda parte donde se analizan, comparan y expresan diferentes datos extraídos de los resultados de una encuesta sobre voluntariado pasada a diferentes voluntarios de distintas entidades de la ciudad de Valladolid. A través de esta encuesta, se pretende indagar en el voluntariado que encontramos en la propia ciudad, analizando tanto sus características demográficas como las diferencias entre las diferentes instituciones. Pudiendo comparar así los resultados de la investigación junto a los datos argumentados en la fundamentación.

Para concluir, se aportan una serie de conclusiones y reflexiones acerca de lo que ha supuesto la elaboración del trabajo de fin de máster y sus consecuencias.

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 Antecedentes históricos

La acción altruista, gratuita y/o voluntaria, sumergida en la acción social, se haya reflejada a lo largo de la historia del ser humano en muy diversas concepciones. Algunos autores como Natividad Araque señalan que “siempre que existe una comunidad, surgen dentro de ella diversas formas de ayuda mutua entre iguales, pero también donaciones redistributivas a favor de las personas más desfavorecidas” (2009). En esta misma línea y con la intención de hacer un breve recorrido histórico acerca de este asunto, vamos a analizar las raíces sobre las que se sustenta el actual voluntariado.

En los tiempos de la Edad Media, la caridad y la beneficencia eran acciones dirigidas a través de la religión y del gran poder que tenía la iglesia, como monedas de cambio a fin de que los ricos con sus acciones benévolas limpiaran sus almas y de esta manera reafirmar su salvación. Por estos motivos, en aquellos tiempos la pobreza y por tanto los pobres, eran entendidos como una decisión divina, de este modo, no se actuaba con el fin de ayudar al cambio, a la solución, sino que se fomentaba esa situación a través de la ayuda a los menesterosos, las limosnas. (Araque Hontangas, 2009).

A principios del siglo XIII, una serie de factores hacen que se dé el paso de la caridad de carácter religioso y espiritual y surgen en el ámbito local, las llamadas corporaciones. Su finalidad reside en la reunión de los miembros de la sociedad con la intención de la ayuda mutua entre ellos en situaciones de emergencias. Estas nacen de acuerdo a las nuevas necesidades que demanda la vida urbana y dentro de las más importantes encontramos: Gildas, Cofradías, Gremios y Cofradías gremiales o profesionales (Corral Busto, 2003).

Posteriormente, en el siglo XVII la asistencia social viene a ser entendida como una cuestión política. Progresivamente, la ayuda y previsión social que habían estado ligadas única y exclusivamente a la iglesia, pasarán a estar en manos del estado o entidades privadas abaladas por poderes públicos y ya en el XIX el tema social viene a ser una cuestión problema del estado. Tras la época franquista, ya en la transición democrática, el deseo de crear un Estado de Bienestar con un fuerte control del estado limita en exceso la labor del voluntariado. En cambio, en los años 90 habiéndose aceptado la indispensable labor del

voluntariado, este fenómeno sufre un rápido y extraordinaria crecimiento y se expande a campos como la cultura, el deporte, etc (Celeste Dávila de León, 2002).

2.2 CONCEPTO DE VOLUNTARIADO

El voluntariado es un concepto que ha evolucionado a lo largo de toda su historia debido a los cambios que se han ido produciendo en la sociedad, adaptándose de esta manera a las nuevas demandas sociales e ideológicas. Este concepto ha sido definido en muy diversas ocasiones y por muchos agentes e instituciones distintas. A pesar de ello, es muy difícil concretar una definición general o común acerca del voluntariado. Esto es así, debido a como se ha mencionado anteriormente, el voluntariado está íntimamente ligado con la sociedad, sus cambios y diferentes direcciones, por lo cual, al ser un tema sumamente social conlleva que sea analizado desde muy diversas perspectivas.

Algunos autores como Fernando Chacón en 1985, define “la conducta altruista como aquella realizada voluntariamente, que beneficia a otras personas y que aparentemente supone más costes que beneficios externos para su autor” citado en Chacón & Vecina (2002). Esta primera definición que se expone, trata algunos de los temas esenciales que forman el concepto de voluntariado, aunque falta una mayor complementación del término. A su vez, Gonzalo Aranguren define el voluntariado como “una forma de participación de aquellas personas que viven su dimensión de ciudadanía en contacto real con situaciones de dolor, de injusticia, sufrimiento o soledad, y ante las cuales buscan respuestas personales y colectivas a través de las organizaciones solidarias” (2011, págs. 11-12).

Por otro lado, encontramos la definición que se da desde la perspectiva gestora del voluntariado, desde las entidades que, consagradas en el ámbito del altruismo, han generado su propia definición. Así la Unión Interparlamentaria y otras instituciones definen el voluntariado como “el conjunto de actividades realizadas por personas, asociaciones o entidades jurídicas, con fines de bien común, por su libre elección y sin intención de lucro, fuera del marco de una relación de empleo o de función pública” (2004, pág. 19).

A su vez, elaborando una completa y concreta definición de voluntariado social, la plataforma del voluntariado de España define:

El voluntariado de acción social es un tipo de participación, que se realiza en el marco de un proyecto o programa concreto promovido por una entidad privada (o pública). Se participa pues en un espacio delimitado y con unas características específicas: en una entidad de voluntariado, de forma altruista hacia intereses sociales colectivos, solidariamente, responsablemente, de forma continua, respetuosamente con los derechos humanos, y de forma gratuita, cumpliendo con los requisitos de la Ley (2011, pág. 80).

Como vemos, el texto anterior hace referencia a ciertos elementos importantes en la definición del voluntariado, como son el proyecto o programa concreto, de forma altruista, a favor de unos intereses colectivos, respetando los derechos humanos y muy importante, cumpliendo con los requisitos de la Ley.

Las definiciones mostradas hasta ahora se centran en la acción, en el hecho, en el conjunto de personas o entidades, pero me gustaría puntualizar o definir de manera concreta qué es lo que entienden algunos autores o instituciones por voluntario, la persona en concreto.

Así, si hablamos de persona voluntaria, podemos encontrar que la PVE señala que:

Una persona voluntaria de acción social es aquella que, sensibilizada por las causas de la exclusión social o por la situación de grupos de personas desfavorecidas, excluidas o marginadas de su comunidad, decide, de manera altruista y solidaria, participar junto con otras en diferentes proyectos de una organización de voluntariado, dedicando parte de su tiempo en beneficio de una acción enmarcada en proyectos concretos (2013, pág. 12)

Del mismo modo, encontramos otra definición similar, realizada por la Unión interparlamentaria en su documento “el voluntariado y la legislación”, que sustenta que:

Se entiende por voluntario quien, por su libre elección, ofrece su tiempo, trabajo y competencias, de forma ocasional o periódica, sin expectativa de remuneración, salvo por el reembolso de gastos razonables y de dietas que necesite para la realización de su cometido como voluntario, con fines de bien público, individualmente o dentro del marco de organizaciones no gubernamentales sin ánimo de lucro, informales u oficialmente reconocidas, o de entidades públicas nacionales o internacionales (2004, pág. 19).

Ambas definiciones se acercan a una definición más moderna y real de lo que hoy en día se entiende por voluntariado, voluntario/a, acción social o cambio social. Entran factores muy importantes, como exclusión, marginalidad, personas desfavorecidas... Siendo estos términos, los que de alguna manera, en la última década hacen que la concepción, características, funciones y motivaciones de las personas voluntarias cambien. Son estas circunstancias que presenta la sociedad en su conjunto, las que motivan a la ciudadanía unida, hacia un cambio social y de bienestar.

Hasta el momento no se ha mencionado al Estado, como mediador en la acción del voluntariado, pero cierto es, que debido a la gran difusión de la acción voluntaria, el Estado tuvo que tomar medidas legislando esta misma cuestión. Es en 1996 cuando el Gobierno ve la necesidad de crear una Ley propia sobre voluntariado, con el título: Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado. De este modo, podemos encontrar en la misma, el primer concepto que el Estado realiza sobre el voluntariado recogido en el marco de una ley, siendo definido como “el conjunto de actividades de interés general, desarrolladas por personas físicas, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una relación laboral, funcional, mercantil o cualquier otra retribuida”.

Así mismo, unos años después a nivel autonómico, surge en Castilla y León la Ley 8/2006, de 10 de octubre, del voluntariado en Castilla y León, la cual señalan algunos autores como Natividad Araque que dicha ley desarrollará la mejor definición acerca del voluntariado. Esta Ley recoge en su artículo 3:

Además de señalar que el voluntariado se define por la participación social organizada de personas físicas para realizar actividades de interés general mediante entidades de voluntariado, se establece que dicha participación, de carácter solidario, responsable y altruista, se realizará de forma libre, desinteresada y voluntaria, fuera del ámbito de una relación laboral, profesional, funcional o mercantil, y en función de programas o proyectos concretos. Las actividades del voluntariado se deben desarrollar a través de organizaciones privadas o públicas sin ánimo de lucro... (2009, pág. 8)

A nivel descriptivo, esta ley ya aporta un matiz importante en lo que al voluntariado se refiere. Las organizaciones podrán ser de carácter público o privado, pero de voluntarios y siempre desde un programa o proyecto concreto. Con este matiz, se van marcando las líneas terminológicas que rodean el entorno del voluntariado, a pesar de ser muy complicado delimitar o definir estrictamente dicho término, debido a que se trata de un

concepto bastante dinámico, ligado al contexto social. Por consiguiente, debe adaptarse a las exigencias de la sociedad. Asimismo debemos destacar un aspecto importante introducido por primera vez en la presente Ley, el cual se trata de la introducción del conjunto de la participación social, vehículo vertebral de la acción voluntaria durante toda su trayectoria.

Para concluir en términos legislativos, según el Dictamen 1 2015, que desarrolla el Anteproyecto de ley de Voluntariado, expedido por el Consejo Económico y Social, el cual tiene las competencias atribuidas según la Ley 21/1991, de 17 junio, encontramos en su Título II del Voluntariado. En su Artículo 3 recoge el concepto de voluntariado como ya lo hiciera la anterior ley. A diferencia de la anterior encontramos algunas modificaciones, como es “la exigencia de que dicha actividad se lleve a cabo, no solo sin contraprestación económica, sino también sin contraprestación material de ningún tipo”. También hace explícito dentro del concepto del voluntariado que se deberán tener en cuenta no sólo las “actividades y programas de voluntariado llevados a cabo tanto dentro como fuera del territorio del Estado”, con esta aclaración, se quiere hacer ver la gran superficie operativa que canaliza la acción voluntaria y cómo el Estado es consciente de la importante labor que desarrolla la sociedad (ciudadanos a pie) y las posibles relaciones y contactos entre países.

2.2 Legislación sobre voluntariado

El voluntariado es una de las formas de participación social que se ha desarrollado desde hace varias décadas. Puede haber sido definida o desarrollada de muy diversas maneras y en muchos ámbitos, pero la esencia o raíz de la acción social, podemos entender que siempre ha sido la misma, ayudar a los demás, siendo los destinatarios siempre terceros y con carácter marcadamente altruista.

El hecho de legislar el fenómeno social del voluntariado ha llevado consigo ciertas críticas. Algunas de ellas inciden en la rapidez con la que las administraciones han dispuesto lo necesario para legislar en este campo, lo que supone o deja ver que quieren aprovechar la prestación de ciertos servicios asistenciales altruistas, con el fin de reducir las responsabilidades y cargas estatales. Además, argumentan que hay ciertos requisitos establecidos por la ley muy exigentes, a los que muchas asociaciones pequeñas no pueden ajustarse. Por otro lado, podemos observar ciertas ventajas, ya que en esta legislación encontramos la definición del trabajo voluntario, el establecimiento de las diferencias entre

trabajo voluntario y trabajo asalariado, se marcan las estructuras para la resolución de conflictos entre personal voluntario y asociación, y se determinan medidas que permiten la promoción del voluntario/a (Sastre Jiménez, Las legislación y códigos éticos, 2003).

En España, el inicio de la creación de ONGs se da cuando se instaura un sistema político democrático que permite el impulso de la demanda de personal voluntario. Podríamos situar la expansión de estas organizaciones con la etapa transcurrida en la transición democrática, asociando sus causas con ciertas transformaciones producidas a nivel internacional.

Algunos de los documentos normativos más relevantes de carácter internacional que se han generado para la regulación de la actividad de voluntariado han sido, la Carta social Europea de 18 de octubre de 1951, ratificada por España en el año 1980; la Resolución del Parlamento Europeo sobre voluntariado de 16 de diciembre de 1983; la Resolución de las Naciones Unidas sobre el día Internacional del Voluntariado de 17 de diciembre de 1985 o la Carta Europea para los voluntarios, propuesta por Volonteurope (Araque Hontangas, 2009). Ninguno de estos documentos tiene el valor de Ley, pero tienen la suficiente trascendencia como para que a la hora de legislar, el Gobierno en la Ley 6/1996, en la exposición de los motivos alegara lo siguiente:

Los derechos y deberes contemplados en la Ley son fiel reflejo de los que con carácter general se apuntan en las diversas Recomendaciones internacionales sobre la materia, así como los que se recogen en la “Carta europea para los Voluntarios” propuesta por Volonteurope y la “Declaración Universal sobre Voluntariado”, elaborada por los propios voluntarios en el Congreso mundial celebrado en París en 1990 a iniciativa de la Asociación Internacional de Esfuerzos Voluntarios. (Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado, 1996, pág. 1240)

Un importante hecho histórico fue la promulgación de la Constitución Española de 1978. Según señala Natividad Araque, ésta en su artículo 9.2 “dispone la obligación de los poderes públicos de facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida económica, política, cultural y social...” (2009) siendo esto señalado en varias Leyes de carácter estatal y autonómico como es la Ley 6/1996 del Voluntariado o la Ley 8/2006, de 10 de octubre, del voluntariado de Castilla y León, mencionada anteriormente.

La promulgación de esta ley, es el punto de inflexión hacia la mejora de la gestión, desarrollo y organización de las entidades españolas y por ende del voluntariado. Considero importante, analizar la importancia que tiene en este momento el establecimiento de unos

derechos y deberes de las personas voluntarias y su relación con las obligaciones de las organizaciones para con los voluntarios. Estableciéndose así, ciertas delimitaciones o barreras entre las labores que debe realizar o desarrollar un voluntario y las que le corresponden al personal laboral, además de concretarse los compromisos que tienen que adquirir las organizaciones con sus voluntarios.

A pesar de haberse creado posteriormente las diferentes leyes autonómicas, considero como la base de todas las leyes los derechos y deberes de los voluntarios y las obligaciones de las entidades generadas en esta Ley. Además, una forma de entender y analizar la importancia que tiene la relación de estos tres campos, la podemos ver en la siguiente tabla, dónde se establece la correspondencia entre unos campos y otros, dándole valor a determinados aspectos como la formación, los recursos, el cumplimiento de los compromisos adquiridos, el respeto y la no discriminación. También, son interesantes los argumentos que se dan a cada una de las relaciones o campos que podemos encontrar en dicha tabla.

Tabla 1.			
<i>Relación entre Derechos, Deberes de los voluntarios y Obligaciones de las organizaciones</i>			
Derechos de las personas voluntarias	Deberes de las personas voluntarias	Obligaciones de las organizaciones	Comentarios
a) Recibir , tanto con carácter inicial como permanente, la información, formación, orientación, apoyo y, en su caso, medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se les asignen.	f) Participar en las tareas formativas previstas por la organización de modo concreto para las actividades y funciones confiadas, así como las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios que presten	c) (...) y dotar a los voluntarios de los medios adecuados para el cumplimiento de sus cometidos d) establecer los sistemas internos de información y orientación adecuados para la realización de las tareas que sean encomendadas a los voluntarios e) Proporcionar a los voluntarios la formación necesaria para el correcto desarrollo de sus actividades.	El voluntariado tiene derecho y deber de formarse. No necesariamente tiene porque contar con una formación previa, sino que la organización debe facilitarla. Además, la información es fundamental para el desempeño de la acción voluntaria.
	a) Cumplir los compromisos adquiridos con las organizaciones en las que se integre, (...)	a) Cumplir los compromisos adquiridos con los voluntarios en el acuerdo de	La redacción paralela de este deber del voluntariado y obligación de la organización muestra la reciprocidad de este

	incorporación a la organización	compromiso. Se señala la obligación de suscribir, por escrito, un acuerdo de incorporación
	<p>b) Guardar, cuando proceda, confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria</p> <p>c) Rechazar cualquier contraprestación material que pudieran recibir, bien del beneficiario o de otras personas relacionadas con su acción</p> <p>d) Respetar los derechos de los beneficiarios de su actividad voluntaria</p> <p>e) Actuar de forma diligente y solidaria</p>	Es deber de la persona voluntaria respetar la dignidad y valor absoluto de la persona a la que se presta la atención (beneficiario)
b) Ser tratados sin discriminación , respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias	a) Cumplir los compromisos adquiridos con las organizaciones en las que se integren, respetando los fines y la normativa de las mismas	Es un derecho del voluntariado no ser discriminado, pero a la vez el voluntariado debe tener en cuenta la naturaleza (fines y normativa) de las organizaciones en las que participa (existen organizaciones confesionales, políticas,...)
c) Participar activamente en la organización en que se inserten, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas , de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación		Este derecho del voluntariado a veces es entendido como un deber, pensamos que achacable a la falta de formación en la participación ciudadana. Sería conveniente que las organizaciones establecieran los cauces adecuados en sus “estatutos o normas de aplicación” para que este derecho fuera realmente de aplicación
d) Ser asegurados contra los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y por los capitales asegurados que	b) Acreditar la suscripción de una póliza de seguro , adecuada a las características y circunstancias de la actividad desarrollada por los voluntarios, que les cubra de los	El seguro del voluntariado no ha tenido un desarrollo reglamentario

se establezcan reglamentariamente		riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y por los capitales asegurados que se establezcan reglamentariamente	
e) Ser reembolsado por los gastos realizados en el desempeño de sus actividades		c) Cubrir los gastos derivados de la prestación del servicio (...)	La acción voluntaria no debe ser gravosa para el voluntariado, pero nunca debe confundirse el cubrir los gastos reales con una gratificación
f) Disponer de una acreditación identificativa de su condición de voluntario	h) Utilizar debidamente la acreditación y distintivos de la organización	g) Facilitar al voluntario una acreditación que le habilite e identifique para el desarrollo de sus actividad	No se encuentra definido cómo debe ser esta “acreditación” salvo en algunas Comunidades Autónomas (Andalucía). Podemos referirnos al carné, o bien a un documento de presentación. No existe un modelo único de referencia para su elaboración
g) Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de aquella	g) Seguir las instrucciones adecuadas a los fines que se impartan en el desarrollo de las actividades encomendadas. i) Respetar y cuidar los recursos materiales que pongan a su disposición las organizaciones	f) Garantizar a los voluntarios la realización de sus actividades en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de aquéllas	El trabajo voluntario no debe diferenciarse del remunerado en cuanto a las condiciones de realización de las personas voluntarias deben atenerse a las mismas normas que el resto de trabajadores
h) Obtener el respeto y reconocimiento por el valor social de su contribución			No queda claro cómo se realiza este reconocimiento y tampoco aparece reflejado en las obligaciones de la organización
		h) Expedir a los voluntarios un certificado que acredite los servicios prestados	Este certificado, en un principio, se encontró muy relacionado con la necesidad de acreditar los servicios voluntarios de cara a la convalidación del tiempo de la Prestación Social Sustitutoria (Art. 16). En la actualidad, entre otras cuestiones, puede ser requerido a efectos de incorporarlo en el currículo o para su presentación ante

	diferentes instancias
i) Llevar un registro de altas y bajas del personal voluntario	Habrá que tener en este registro las consideraciones oportunas y obligaciones que se derivan de la aplicación de la legislación sobre Protección de Datos.

Fuente: tomado de López Salas, E (2009). Cuaderno de gestión 6. Claves para la Gestión del Voluntariado en las Entidades no Lucrativas.

Algunos de los datos que aquí encontramos, han ido modificando el sentido con el paso de los años. Como en el caso de la obligación con identificación h) y que señala que hay que expedir a los voluntarios un certificado que acredite los servicios prestados. Podemos aportar que por aquel entonces estaba referida a la convalidación del tiempo de la prestación social sustitutoria como se señala en los comentarios de la tabla. Por el contrario, hoy en día es importante expedir certificados que acreditan los servicios prestados, ya que se ha comprobado que con la realización de la acción voluntaria se adquieren competencias que tienen relación con el ámbito laboral. Otras modificaciones serán señaladas posteriormente con el desarrollo del nuevo proyecto de ley.

Tras esta Ley estatal de 1996, progresivamente han ido desarrollándose las sucesivas leyes de carácter autonómico y mejorando o matizando lo ya establecido en la general. En 2001 se elaboraba la Ley 4/2001, de 19 de junio, del voluntariado de la Comunidad Autónoma Valenciana y un hecho significativo con respecto a la Ley general, es que a nivel autonómico se van constituyendo órganos competentes para realizar los registros de entidades de voluntariado. Estar registrados será un requisito indispensable para las entidades de cara a optar a una subvención o establecer convenios con las administraciones públicas.

En la actualidad, todas las comunidades autónomas han desarrollado leyes de voluntariado, siendo una de las más recientes la Ley 8/2006 de la Comunidad Autónoma de Castilla-León, realizando la mejor definición del voluntariado como ya mencionara en el apartado anterior. Además como en otras leyes anteriores, en ésta se aclaran temas como la incompatibilidad en la acción voluntaria, señalando que “la condición de voluntario es incompatible con el desempeño de cualquier actividad sujeta a retribución económica por la misma entidad de voluntariado en la que se integre y cuya naturaleza, contenido u objeto

pueda tener relación con los propios de la actividad voluntaria”, añade que “(...) en todo caso compatible con la de socio o miembro de la entidad que desarrolle actividades de voluntariado” (2006, pág. 40708).

Con el paso de los años, la sociedad va cambiando y muchas leyes se van modificando y adaptándose a los tiempos actuales o derogándose. De este modo, la Ley de voluntariado de 1996 necesita hoy en día una dosis de renovación y adaptación a las demandas que sustenta la sociedad, de este modo, el Gobierno en este año 2015 ha desarrollado un nuevo proyecto de ley sobre el voluntariado. Un proyecto basado en la actual ley de voluntariado, pero con diversos matices o cambios adaptativos, con la intención de realizar una revisión de la normativa vigente.

En España en la actualidad hay un 15 por 100 de la población que realiza voluntariado, alrededor de seis millones de voluntarios y un total de unas 30.000 entidades sociales que generan casi el 2% del PIB y crea una cantidad de trabajo de alrededor de 636.000 empleos. Estos datos, dejan ver la importancia que tiene en este ámbito la legislación, así como que las áreas que trata estén debidamente actualizadas y en consonancia con las demandas de la sociedad (La Moncloa, 2015).

El nuevo proyecto de ley en comparación con la actual ley de voluntariado ha desarrollado algunas mejoras que mencionaré a continuación. En cuanto a los valores y principios propios de la acción voluntaria, se señalan varios que no estaban mencionados explícitamente en la anterior ley, como es “la igualdad de oportunidades de mujeres y hombres en todos los ámbitos de actuación del voluntariado” o “la accesibilidad de las personas con discapacidad, de las personas mayores y de las que están en situación de dependencia” (2015, pág. 7).

Se establecen artículos que señalan los ámbitos de actuación del voluntariado (artículo 6), se define la composición mínima que deben tener los programas de voluntariado (artículo 7). En el artículo 8. De las personas voluntarias, la novedad la encontramos en que los menores de 16 y mayores de 12 años podrán realizar voluntariado bajo el consentimiento de sus progenitores, exceptuando que la acción que desarrollen sea perjudicial para su formación integral. Por otro lado, en el artículo 9, ya no hablaríamos de incompatibilidades para realizar voluntariado, si no de “Compatibilidad de la acción voluntaria”.

En cuanto al artículo que trata el “régimen jurídico de las entidades de voluntariado”, el apartado más relevante en comparación con la anterior ley es el derecho de las entidades a “suspender la actividad de las personas voluntarias cuando se vea perjudicada gravemente la calidad o los fines de los programas de la entidad por su causa, o infrinja gravemente el acuerdo de incorporación” (2015, pág. 12), lo que le otorga cierto poder y responsabilidad a los responsables de cada sección de la institución.

Por último, un matiz que considero importante mencionar, es el cambio terminológico que se ha generado para dirigirse a las personas que reciben la acción voluntaria. En la vigente Ley se habla de las personas beneficiarias, pero en el nuevo proyecto, se dirigen a ellas como las personas destinatarias de la acción voluntaria. Este hecho es significativo, pues es un signo de la actualización, renovación o adaptación terminológica que sufren las leyes en consonancia con los cambios sociales, demográficos o terminológicos.

2.3 Características del voluntariado

Cuando hablamos de la acción social voluntaria, las personas voluntarias o el voluntariado, hay ciertas palabras que a modo de flashes surgen en nuestras cabezas. Éstas son la solidaridad, el altruismo, la gratuidad o la organización, siendo las mismas denominador común dentro de las características de las personas voluntarias. De este modo, hay diversos autores y entidades que las han descrito y justificado, así encontramos que Antonio Sastre (2003, pág. 37) enumera y explica las siguientes seis características que tienen las personas voluntarias:

1. “Está en función de otros, dolientes y necesitados, para paliar o remediar sus carencias lo más eficazmente posible. El punto de referencia de la relación solidaria es, pues, el otro; éste es el protagonista. (ALTRUISMO).”
2. “Trabaja de un modo absolutamente gratuito, lo cual significa que no percibe *ningún tipo de retribución* (GRATUIDAD).”
3. “Coordina su labor con la de otros, integrado en una asociación (ORGANIZACIÓN).”
4. Está comprometido de un modo estable –con una dedicación mayor o menor- con un proyecto concreto de ayuda humanitaria (COMPROMISO).”

5. Reconoce en los necesitados a sus semejantes, dotados de la altísima e inviolable dignidad de personas (RESPE TO).”
6. Es consciente de que la solidaridad, el respeto, la justicia y la compasión no son valores que deban practicarse a tiempo parcial, sino que han de convertirse en referencias de la vida personal, en todos los momentos y situaciones (SOLIDARIDAD “FULL TIME”).”

A pesar de encontrar esta clasificación al igual que otras muchas, esto no quiere decir que todas las personas voluntarias tengan todas y cada una de estas características generales, pero cierto es, que analizando los diferentes estudios realizados, hay evidencias reales de dichas características como denominador común en las personas voluntarias.

2.3.1 Perfil del voluntariado

Como ya se ha mencionado con anterioridad, considero apropiado especificar en el presente apartado qué es lo que entendemos por tercer sector de acción social, ya que dentro del tema que estamos manejando, se trata casi del eje vertebral del mismo. El tercer sector de acción social (TSAS) está formado por organizaciones privadas y sin ánimo de lucro que no dejando de lado su carácter crítico, reivindicativo, de sensibilización o de denuncia, son entidades prestadoras de servicios sociales, de asistencia, educativos, etc. Estas entidades actúan en colaboración con la Administración Pública, sin que ésta delegue o pierda sus responsabilidades con la ciudadanía en lo que respecta a estos servicios. En este ámbito estamos haciendo referencia a entidades como: Cruz Roja, Cáritas Diocesana, Fundación Secretariado Gitano y muchas otras más (Meseguer, 2010).

“Una amplia mayoría de entidades del TSAS (82%) cuenta con la colaboración de personas voluntarias” (Fundación Luis Vives, 2012, pág. 108). Es importante matizar que dentro de las entidades del TSAS, se distinguen tres niveles, además de las denominadas entidades singulares (Cruz roja, Cáritas, San Juan de Dios, ONCE) que se explicarán en apartados posteriores.

Las personas voluntarias son en las que recae con frecuencia el mayor peso de acción de estas entidades. Ellas son las encargadas de realizar un sinnúmero de actividades, ejercicios, apoyos o colaboraciones. Desde diferentes enfoques (las entidades y organizaciones de voluntariado o incluso la propia administración pública) y desde hace muchos años, se está intentando tener un control del número o la cantidad de personas que realizan voluntariado para tener una referencia estadística y cuantificable del perfil.

No hay suficientes datos que permitan con fiabilidad conocer el volumen total de voluntariado de acción social que hay en España. Esto es debido a que la acción voluntaria se realiza en un clima de constantes cambios. Por ejemplo, quien a día de hoy es voluntario durante un día a la semana, puede pasar a dejar de serlo; quien desarrolla su labor en un área determinada, puede que al día siguiente esté realizándola en otra totalmente diferente.

A pesar de ello, hay reconocidos estudios que aseguran y han analizado cómo ha ido incrementándose progresivamente el número de voluntariado con el paso de los años.

Tabla 2

Número estimado de personas voluntarias del TSAS. Años 2010 y 2008

	2010		2008	
	Total TSTS	Sin singulares	Total TSAS	Sin Singulares
Personas Voluntarias Estimadas	1.075.414	800.727	873.171	636.409

Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de Fundación Luis Vives (2012). Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España, Resumen Ejecutivo.

Como podemos ver en la tabla anterior, hay un aumento sustancial en el número total de voluntarios desde el 2008 al 2010, incrementándose en cerca de 200.000. Por otro lado podemos observar la cantidad de voluntarios que hay en entidades singulares, que asciende aproximadamente a unos 200.000 también.

Por el contrario, aunque el volumen de personas voluntarias ha ido aumentando, España se sitúa muy por debajo de la media Europea en torno al 18 % en comparación con el 34 % de Europa (Franco Rebollos & Guilló Girard, 2011).

El interés principal de este apartado, es el análisis del perfil de la persona voluntaria que hoy en día realiza la acción altruista y social. Para ello vamos a revisar los diferentes estudios que se han realizado a cerca del perfil y/o características del voluntariado y desarrollar o explicar los datos más relevantes, como pueden el sexo, la edad, el nivel de estudios, etc. Además, se van a resaltar los cambios demográficos que pueden influir en la futura evolución del perfil del voluntario/a.

Si analizamos la acción voluntaria en España en función del género, podemos comprobar que en los estudios revisados hay una clara prevalencia de las mujeres en comparación con los hombres. En 2003 un estudio realizado por el INE (Instituto Nacional de Estadística) que analizaba el porcentaje de personas que realizaban actividad de trabajo voluntario, señalaba que del total de encuestados que cumplían dicho requisito, el 15.1% eran mujeres en comparación con el 9.5% que eran hombres (Plataforma de Voluntariado de España, 2011). Por otro lado, según el estudio Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España realizado en 2012, de un total de 586 encuestado el 64,4 eran mujeres, porcentaje que dobla prácticamente al de varones con un 35,6%. Estos datos reflejan cómo a pesar del paso de los años, la implicación de la mujer en las últimas décadas en el ámbito de la acción social ha sido sustancialmente mayor.

Por otro lado, nos interesa saber que franja de edad de la sociedad española está más identificada o sensibilizada con la participación social, el altruismo o el voluntariado. Para tener una referencia fiable de esta variable, se han revisando los dos estudios del Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España de 2010 y 2012 respectivamente y se han podido apreciar ligeros cambios en la distribución porcentual de las edades.

Distribución porcentual por grupo de edad de personas voluntarias de entidades del TSAS 2010 (n= 635)

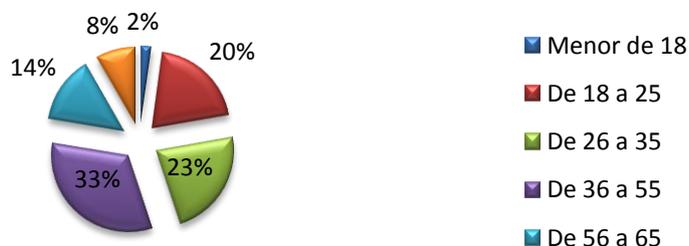


Figura 1. Distribución porcentual por grupos de edad de personas voluntarias de entidades del TSAS. Tomado de: Fundación Luis Vives (2010). Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España.

En esta primera gráfica, podemos observar cómo hay una notable superioridad de personas voluntarias en la franja de edad entre los 36 y 55 años, con un porcentaje del 33% del total de los encuestado (635 encuestados). La proporción sigue siendo elevada entre los 26-35 años y los 18-25 años, concretamente con unos porcentajes de 23% y 20% respectivamente. No podemos hacer muchas valoraciones generales pues el número total de encuestados es reducido para poder extrapolar estos datos al conjunto de la población nacional. Por el contrario, estos datos nos sirve para conocer el volumen de voluntariado de acción social específicamente, pues es una investigación realizada por el TSAS.

Distribución porcentual por grupo de edad de personas voluntarias de entidades del TSAT 2012 (n= 583)

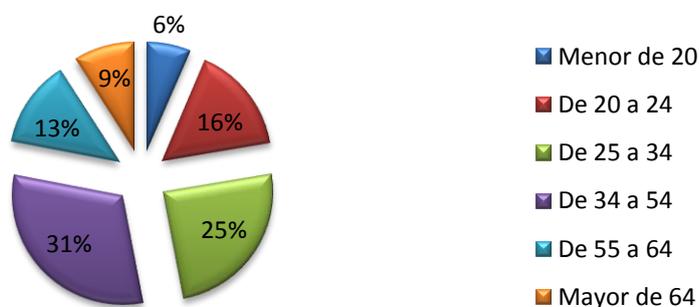


Figura 2 Distribución porcentual por grupo de edad de personas voluntarias de entidades del TSAST 2012. Tomado de: Fundación Luis Vives (2012). Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España.

En esta segunda gráfica, se puede observar cómo se mantiene como mayor nivel porcentual el mismo rango de edad, comprendida entre los 34-54 años con un 31%, seguido de los 25-34 años con el 25% aun habiendo variado levemente los parámetros de edad con respecto al Anuario de 2010. Dos aspectos se deben resaltar o son importantes en este nuevo estudio, se trata de los mayores y los más jóvenes. Con respecto a las personas mayores de 64 años sube un punto en relación a la gráfica anterior, aunque también hay que decir que baja un año el parámetro de edad, lo que conlleva que previsiblemente haya en ese rango más personas de avanzada edad. En relación a los jóvenes, a pesar de haber subido el rango de edad de 18 a 20 años, considero que un ascenso de 4% con respecto al año 2010 es un dato para tener en cuenta. Por lo tanto debemos ser conscientes de que el voluntariado juvenil está interesado por los cambios sociales, la ayuda a los demás o simplemente la participación social.

En cuanto a nivel de estudios que tienen las personas que realizan voluntariado, supera con creces lo estudios alcanzados que llegan hasta el nivel universitario, casi doblando en número a las personas que acabaron sus estudios antes de los 15 años, que no tiene formación y tienen menor responsabilidades laborales (Plataforma del Voluntariado de España; Observatorio del voluntariado, 2011).

La dedicación de las personas voluntarias, se puede medir de acuerdo con las horas que dedican a la acción social a lo largo de la semana o mes. No es menos importante la persona que únicamente realiza una sola intervención a lo largo de un mes, que otra persona que realice 5 horas semanales, pues el objetivo es el mismo, es decir, el bien común a favor de la sociedad. Sin embargo, es importante observar si se producen cambios en el progreso de los años, porque nos va a indicar la preferencia que tiene el voluntariado, qué dedicación quiere o puede prestar a la sociedad.

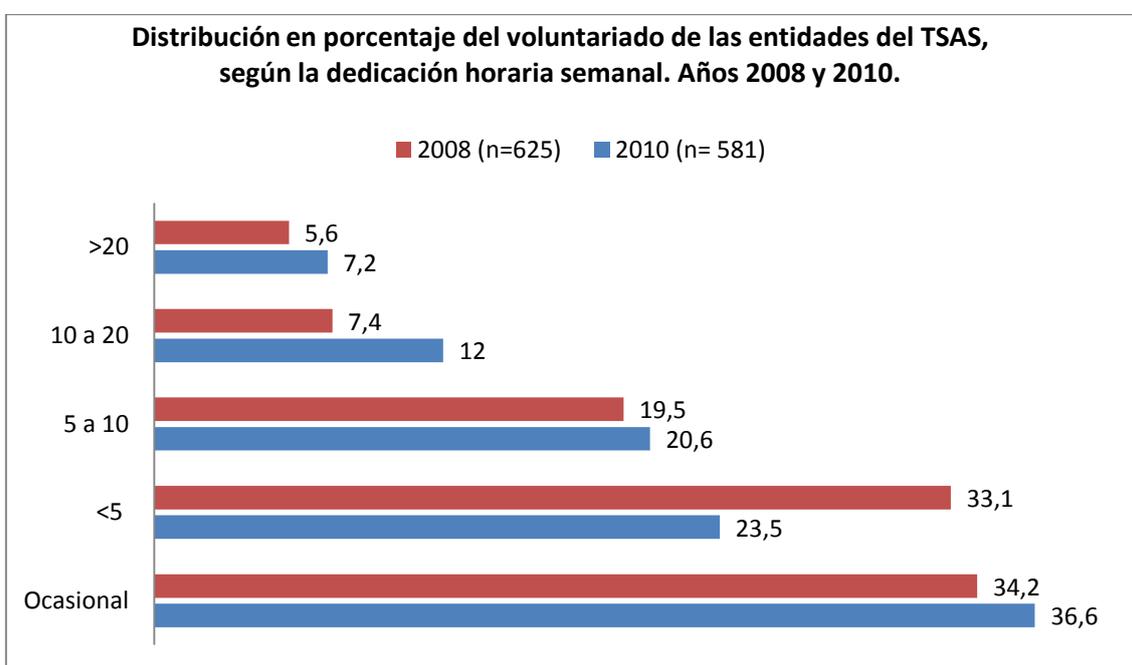


Figura 3. Distribución en porcentajes del voluntariado de las entidades del TSAST, según la dedicación horaria semanal. Tomado de Fundación Luis Vives (2012). Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España.

Cómo podemos observar en el gráfico anterior, se aprecian cambios del año 2008 al año 2010 en relación a las hora que dedica el voluntariado a la propia acción. La nota significativa, desde mi punto de vista, la encontramos en el descenso notable de personas voluntarias que realizan menos de 5 horas a la semana, que previsiblemente nos indica dos cosas. Por un lado aumenta el número de personas voluntarias de forma ocasional, que podría ser por incompatibilidad horaria y por otro lado, encontramos un notable aumento en el voluntariado que dedica de 10 a 20 horas semanales, de un 7,4 % hasta un 12%. Esto nos podría indicar que el voluntariado adquiere o está dispuesto a adquirir una mayor

responsabilidad para con la sociedad y por tanto, es un signo positivo de que el voluntario se encuentra a gusto.

Hasta aquí el desarrollo del que parece ser el perfil del voluntariado en los últimos años. Siendo éste supuestamente el de una mujer de entre unos 34-54 años, con estudios más bien universitarios y con cierta responsabilidad laboral. Esto junto con el marcado papel que tienen las mujeres en el hogar, apostaría por decir que su dedicación en el ámbito social (voluntariado) sería de carácter ocasional.

Habiendo descrito el perfil del voluntariado según estudios importantes, quisiera hacer mención de tres hechos, características o cambios demográficos que considero relevantes para el futuro del perfil del voluntariado. Hablaré a continuación de lo que supone el envejecimiento de la población, la diversidad cultural y de orígenes extranjeros y por último el cambio que está teniendo el colectivo femenino en cuanto a la dimensión de género (Plataforma del Voluntariado de España; Observatorio del voluntariado, 2011).

“el envejecimiento de la población”: Como estamos viendo en la actualidad, España se encuentra dentro de los primeros países del mundo en lo que respecta a la esperanza de vida. Un 24,6 de la población es mayor de 64 años, es decir, 11.300.000 personas. Esto en relación con el voluntariado tiene dos efectos, la cara y la cruz. Por un lado, habrá muchas personas mayores que podrán ejercer como voluntarias, por su disponibilidad y capacidad para ello. Pero por otro lado, nos encontraremos con el paso de los años, con un gran índice de personas dependientes necesitadas de apoyo, cuidados, etc. que desde el voluntariado perfectamente se podrá gestionar.

“el fenómeno migratorio”: En la actualidad hay en España un total de 6.700.000 personas de origen extranjero, lo que supone el 14,1% de la población. Además de acuerdo con el panorama actual laboral que encontramos en España, el abundante flujo migratorio y la llegada de pocos inmigrantes, genera que hoy en día tengamos un saldo migratorio negativo. De acuerdo a lo anteriormente dicho, a largo plazo se prevé necesitar la llegada de unos 7 millones de persona para salvar el desnivel laboral.

Todo ello afectará directamente al voluntariado, pues la convivencia de tantas culturas y nacionalidades generará una mayor demanda de voluntarios de muchas procedencias. Lo que por necesidad generará más acciones en entornos multiculturales.

“Feminización del voluntariado”: Con el paso de los años la mujer se ha ido haciendo hueco en el ámbito laboral, abriendo mercados y dejando de lado los estereotipos de género instaurados hacia ellas. Ya no va a ser la mujer la encargada única del hogar, esto va a suponer para el voluntariado, que cada vez va haber mayor incremento de mujeres voluntarias, porque una vez que finalicen su jornada laboral, tendrán menos horas que dedicarle al hogar por estar repartidas cada vez más la tareas en el matrimonio, dejándolas así más tiempo para la dedicación social.

2.3.2 Modelos explicativos de la permanencia del voluntariado

Existen diversos modelos que tratan de analizar y explicar cómo se llega a producir la permanencia de los voluntarios en la acción altruista y cómo esto repercute tanto a las organizaciones, como a los beneficiarios de la propia acción e incluso a los propios voluntarios. Dicha permanencia, permite a las organizaciones la continuidad de los programas que mantienen, además de ofrecerles un signo positivo de que las cosas se están haciendo adecuadamente. Por otro lado, a los beneficiarios les facilita el acceso a programas estables e impartidos por personal voluntario con notable experiencia y por último, en relación a los voluntarios, su permanencia es el reflejo de que sus motivaciones y expectativas están siendo debidamente satisfechas (Chacón Fuertes, Pérez Arroba, & Vecina Jiménez, 2011).

Se calcula que durante el primer año cerca de un 40% del total de los voluntarios abandona en las organizaciones o cesa su acción. De acuerdo con lo anteriormente mencionado, es de vital importancia establecer proyectos para la gestión de los programas de voluntariado y conseguir una mejor vinculación de los propios voluntarios con las instituciones.

De esta manera, es de vital importancia para el conjunto de organizaciones de voluntariado, observar y extraer con fiabilidad, cuales son las causas y elementos que llevan a un voluntario a alargar su permanencia en la organización. Así encontramos que Fernando chacón, Tania Pérez y María Luisa Vecina (2011) plantean los siguientes modelos que tratan dicho tema:

- Modelo de la identidad de rol de voluntario: la importancia de este modelo explicativo radica en que el hecho de ser voluntario en una organización durante un

periodo extenso de tiempo, incentiva el compromiso con la organización. El compromiso se va traduciendo en mayores acciones a favor de la organización y esto a su vez produce en el propio individuo cambios en su autoconcepto. “Cuando el rol de voluntario llega a formar parte de la identidad personal, las conductas de voluntariado se producen y mantienen con independencia de variables como las normas personales o sociales, ya que las personas ante todo, se esfuerzan por realizar conductas coherentes con su identidad” (Chacón & Vecina, 2002). A su vez, sugiere este modelo, que tiene vital importancia la revisión de las acciones realizadas con anterioridad con el fin de predecir las futuras

- Modelo funcional de las motivaciones: en este caso, como su título indica, se centra en las motivaciones personales de cada voluntario de cara a ayudar. Además, mantiene que la tarea de ser voluntario, permite a los mismos satisfacer diferentes motivaciones en distintos momentos temporales. Omoto y Snyder en 1995 identificarían de manera teórica esos tres momentos temporales en la permanencia del voluntariado, tratándolo de explicar con distintas variables, citado en Chacón & Vecina (2002).

En el primero, se analizan los elementos que llevan al voluntario a tomar la decisión de serlo, estos son:

- Disposición para la ayuda, siendo esa condición que tienen algunas personas para implicarse en relación con la ayuda a los demás.
- Motivaciones, son las razones por las que una persona se inicia en la acción voluntaria.
- Apoyo social, se trata del respaldo estructural y funcional cercano con el que cuentan personas voluntarias.

En un segundo lugar, se encuentran los denominados “constructos de procesos”, son la experiencia más directa que tiene el voluntario con la acción, de acuerdo a cómo se desarrolle, el proceso avanza o se detiene. Encontramos dos líneas:

- Por un lado, la satisfacción que obtienen los voluntarios en la realización de sus actividades, si las consideran interesantes, aburridas o divertidas.
- Por otro lado, el grado de integración que tiene el voluntario en la organización, teniendo afinidad con los objetivos y fines de la institución, así como su interés por realizar nuevos proyectos o actividades.

En tercer y último lugar, se sitúa como principal eje del proceso de los voluntarios, el tiempo de permanencia en el organismo.

2.3.3 Motivaciones

En el apartado anterior, hemos desarrollado los principales modelos que explican la permanencia del voluntariado y cómo estos dan relativa importancia a las motivaciones entre otras cuestiones. A continuación vamos a abordar la importancia de estas motivaciones y cuáles son las más relevantes que llevan al voluntario a tomar sus decisiones.

Etimológicamente hablando, el origen de la palabra motivación, viene de motivo, que viene a significar según la RAE (2012), “1. Adj. Que mueve o tiene eficacia o virtud para mover”. Esto quiere decir que la palabra motivación hace referencia a las cuestiones que nos mueven para hacer determinadas cosas o tareas. En esta línea, las personas voluntarias pueden ofrecerse por diferentes motivos, en algunos casos pueden ser altruistas o heterocentros (referidos a los demás) y en otros tantos autocentros o egoístas (centros en la satisfacción de necesidades propias al individuo), aunque en numerosas ocasiones encontramos una combinación de ambos (Chacón Fuertes, Pérez Arroba, & Vecina Jiménez, 2011). Por otro lado, Pepa Franco y Clara Guilló señalan que se “identifican tres factores especialmente importantes para la participación, también del voluntariado: necesidad de afiliación (a una idea, a una organización), altruismo y percepción de eficacia (respecto a la entidad o al propio voluntariado)” (2011), lo que quiere decir, en primer lugar, estar respaldados por una entidad, estar unidos y remando en la misma dirección con más personas, en segundo lugar la acción desinteresada, gratuita característica del voluntariado y por último, se percibe un desarrollo positivo, efectivo y eficaz de la acción que se está realizando, con la cual estás de acuerdo.

Como podemos observar el altruismo es determinante en la acción voluntaria, aunque no es el único elemento motivacional de la misma. A continuación, vamos a reflejar cómo entienden diferentes autores que deben clasificarse las motivaciones que inciden en el voluntariado. Así, en primer lugar, Joaquín García Roca, reconocido autor en el campo de la solidaridad, el voluntariado, el tercer sector...sostiene que existen dos tipos de motivaciones, “aquellas que intentan responder a las propias exigencias de la persona voluntaria y aquellas otras que atienden a las exigencias que nacen de los sujetos frágiles” (García Roca, 1994, pág. 66)

Entre las motivaciones que responden a las propias exigencias de la persona destacan:

- ✓ “Para dar sentido a su vida”.
- ✓ “Para llenar el propio tiempo”.
- ✓ “Para encontrar amigos”.
- ✓ “Para abrirse a los demás”
- ✓ “Para sentirse mejor consigo mismos”.
- ✓ “Para superar el vacío de la existencia”.
- ✓ “Para crecer en experiencia y conocimientos”.
- ✓ “Para iniciarse en el mundo profesional”.

En el grupo de las motivaciones que atienden a las exigencias de los sujetos frágiles, cabe hablar de:

- ✓ “Para ayudar a sus semejantes”.
- ✓ “Para mejorar la realidad”.
- ✓ “Para contribuir a transformar la sociedad”.

En un estudio posterior realizado por Omoto y Snyder en 1995, al establecer su modelo funcional de las motivaciones, identifican cinco tipos diferentes, citado en Chacón & Vecina (2002). Dentro de esta clasificación se podrían incluir los dos grandes grupos de motivaciones definidos anteriormente por García Roca.

- a) “Valores”: Se puede considerar como el interés humanitario por ayudar a los demás, teniendo un carácter marcadamente heterocentrado.
- b) “Conocimientos”: En este caso, se refleja la intención de los voluntarios por aprender y conocer más sobre el SIDA, con carácter autocentrado.
- c) “De desarrollo personal”: Se refiere al autoconocimiento de uno mismo, con carácter autocentrado.
- d) “Interés por la comunidad”: Su motivo es la preocupación de los problemas de las personas afectadas, en este caso la comunidad homosexual, tiene un matiz claramente heterocentrado.
- e) “Incremento de la estima”: Esta motivación determinada tiene relación con un estado de ánimo positivo y también con sentirse bien con uno mismo. Con un carácter claramente autocentrado.

En este mismo sentido, respaldando la teoría funcional de las motivaciones y con una organización más estructurada y organizada, Clary y Snyder en el año 1998 elaboran un cuestionario referente para este tema, denominado “Volunteer Functions Inventory (VFI) (Chacón Fuertes, Pérez Arroba, & Vecina Jiménez, 2011).

En él se aprecian seis motivos diferentes:

- “Valores”: Entendiéndose como el interés que muestran las personas por ayudar a los demás.
- “Conocimiento”: Se trata de la disposición para aprender de cada voluntario en función de la acción que desarrolle como tal.
- “Ajuste Social”: Se podría entender como la influencia o percepción que ejercer el entorno social sobre la labor que pueda desarrollar el propio voluntario.
- “Mejora del Currículum”: está relacionado con el aprendizaje, la capacitación o mejora en relación con la labor profesional que pueda desarrollar la persona voluntaria.
- “Defensa del yo”: a través de la acción voluntaria, la persona busca una distracción, una protección ante los posibles problemas que le atormentan en la vida real, cobijándose así de esa situación.
- “Mejora del estado de ánimo”: Con este motivo lo que el voluntario pretende conseguir es el enriquecimiento personal, además de lograr disfrutar de los sentimientos positivos.

Este ha sido el cuestionario más utilizado en la mayoría de estudios realizados acerca del voluntariado según algunos autores. Lo interesante que observo de esta organización, es que al ser ítems tan generales, podríamos seleccionar y añadir otras muchas motivaciones y ordenarlas dentro de estos mismos motivos y tener de este modo categorías y subcategorías.

2.3.4 Ámbitos y colectivos a los que se dirige la acción voluntaria

En el mundo de la acción social o el voluntariado, podemos encontrar un sinfín de ramas, áreas o campos de intervención. En función del tipo de entidad y la actividad que desarrolle o el colectivo al que dirija su acción, esta organización estará enfocada hacia uno u otro ámbito.

Dentro de los campos o ámbitos de actuación donde desarrollen su actividad las entidades, podemos encontrar diversas clasificaciones en función de quien realiza el análisis, la investigación o la propia clasificación. De este modo, centrándonos en el voluntariado de acción social, vamos a utilizar la clasificación dispuesta por el Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España 2012, que detalla nueve campos o áreas distintas.

Tabla 3.

Distribución porcentual de las entidades del TSAS, según el campo de actuación en el que intervienen. Años 2010 y 2008.

	2010	2008
Acción social	38,6	45,3
Integración e inserción	23,2	18,2
Socio-comunitario	22,1	15,5
Otras (educación, formación, cultura)	7,2	10,8
Cooperación internacional	3,4	4,0
Participación	3,3	2,1
Derechos humanos	2,0	2,1
Medioambiente	0,2	0,0
Vivienda	0,1	0,3
Base (n)	716	819

Fuente: tomado de Fundación Luis Vives (2012). Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España.

Como se puede observar, en este estudio se dividen los ámbitos en un total de nueve. Dentro de cada uno de ellos podríamos incluir dos o más colectivos con los que intervenir, ya que esta clasificación tiene un carácter muy general. La posición que ocupan cada una de ellas, podemos ver que es proporcional al porcentaje de de entidades del TSAS

encueta que se dedica a ese campo de actuación. De esta manera, se puede afirmar que hay tres grupos que ocupan aproximadamente un 84% del total tanto en el 2010, siendo el área de la acción social el de mayor porcentaje 38,6%; seguido del de integración e inserción con un 23,2% y finalmente el ámbito Socio-comunitario con un total de 22,1%.

Por otro lado, encontramos los colectivos objeto de la atención voluntaria. En este caso, es innegable que cuando hablamos de colectivos que reciben la acción del voluntariado, no seamos conscientes de que con frecuencia estamos hablando de los colectivos más vulnerables de la sociedad. Siendo por consiguiente, las personas sin hogar, los inmigrantes, las personas con SIDA, la prostitución, enfermos mentales, adolescentes, personas con una discapacidad o varias, personas mayores, el colectivo gitano y otros cuantos más (, Plataforma del voluntariado de España; , Observatorio del voluntariado;, 2013).

2.4 Tercer sector de acción social y asociacionismo

Como ya se mencionara con anterioridad, en relación con el tema del voluntariado el tercer sector de acción social cobra vital importancia. Debido a esto, vamos a analizar el conjunto del TSAS, así como las entidades que lo forman.

Debemos tener una perspectiva conceptual del tema que estamos tratando, de este modo podemos encontrar en el II plan estratégico del tercer sector de acción social la siguiente definición:

Es el ámbito formado por entidades privadas de carácter voluntario y sin ánimo de lucro que, surgidas de la libre iniciativa ciudadana, funcionan de forma autónoma y solidaria tratando, por medio de acciones de interés general, de impulsar el reconocimiento y el ejercicio de los derechos sociales, de lograr la cohesión y la inclusión social en todas sus dimensiones y de evitar que determinados colectivos sociales queden excluidos de unos niveles suficientes de bienestar (Plataforma de ONG de Acción Social, 2013, pág. 12)

Complementando la definición anterior, encontramos en el proyecto de Ley del Tercer Sector de Acción Social, que él mismo ha sido en todo momento “una vía de acción ciudadana alternativa, o a veces complementaria, respecto a la gestión institucional pública, con soluciones nacidas de la participación social orientadas a evitar que determinados

grupos sociales se vean excluidos de unos niveles elementales de bienestar” (Gobierno de España, 2015, pág. 2).

Por otro lado, todas las entidades que conforman el TSAS se mueven y desarrollan su acción en función de unos principios. Principios que están centrados en mejorar la situación de los colectivos más vulnerables de la sociedad, además de mejorar en general el bienestar social. Podemos encontrar en el siguiente esquema organizados los diferentes principios en orden de priorización, de mayor a menor prioridad. Algunos de estos principios estarán presentes en la redacción del proyecto de ley del Tercer Sector de Acción Social.

Tabla 4. <i>Principios del Tercer Sector de Acción Social</i>		
Garantía de los derechos sociales en un Estado de bienestar		
Acción Social como ámbito de trabajo		Producción Económica y generación de empleo justa, solidaria, responsable y medio-ambientalmente sostenible
		Cultura organizativa democrática, transparente y responsable
Perspectiva de género como enfoque	Inclusión y cohesión social como objetivo	Participación social como objetivo y estrategia, y como uno de sus modelos, el voluntariado

Fuente: Tomado de plataforma de ONG de acción social (2013). II plan estratégico del tercer sector.

Dentro del tercer sector de acción social se establecen diferentes criterios para ordenar las distintas organizaciones o entidades que lo forman. El anuario del tercer sector de acción social (2012, pág. 7) establece la siguiente clasificación en función de la constitución jurídica de las entidades:

- Organizaciones de primer nivel, compuesta por asociaciones, fundaciones y otras entidades de base que no agrupan a ninguna otra.
- Organizaciones de segundo nivel, como las federaciones. Agrupan a entidades de primer nivel.
- Organizaciones de tercer nivel, como las confederaciones. Estas agrupan a entidades de segundo nivel como federaciones.
- Por último, están las entidades singulares. Estas son muy específicas, teniendo peculiaridades organizativas, de financiación y funcionamiento.

Por otro lado, hay otra clasificación que se centra en los modelos de participación o espacios del voluntariado y en ésta se establecen tres tipos diferentes (López Salas, 2009, pág. 30):

1º “Organizaciones DE Voluntariado”

Constituidas principalmente por personas voluntarias, a pesar de poder contar con personal remunerado.

2º “Organizaciones CON Voluntariado”

Son organizaciones que cuentan tanto con voluntarios, como usuarios, familiares, socios, etc.

3º “Organizaciones PARA Voluntariado”

En este caso, son organizaciones que no cuentan con personal voluntario propio, pero sí establecen acuerdos con organizaciones DE y CON voluntariado. Estaríamos hablando de hospitales o residencias.

Estas son algunas de las características o detalles que podemos resaltar dentro del TSAS, además uno de los puntos fundamentales, es cómo se produce la financiación de las entidades que lo forman. Es un punto muy importante, pues entra en acción tanto la capacidad de las entidades por gestionar los recursos como el interés de los gobiernos autonómicos, estatales y europeos por apoyar o subvencionar estas acciones sociales.

De este modo, podemos observar en el siguiente gráfico que los tres puntos en los que se sustenta la financiación de las entidades sin ánimo de lucro son la financiación propia, la pública o la privada.

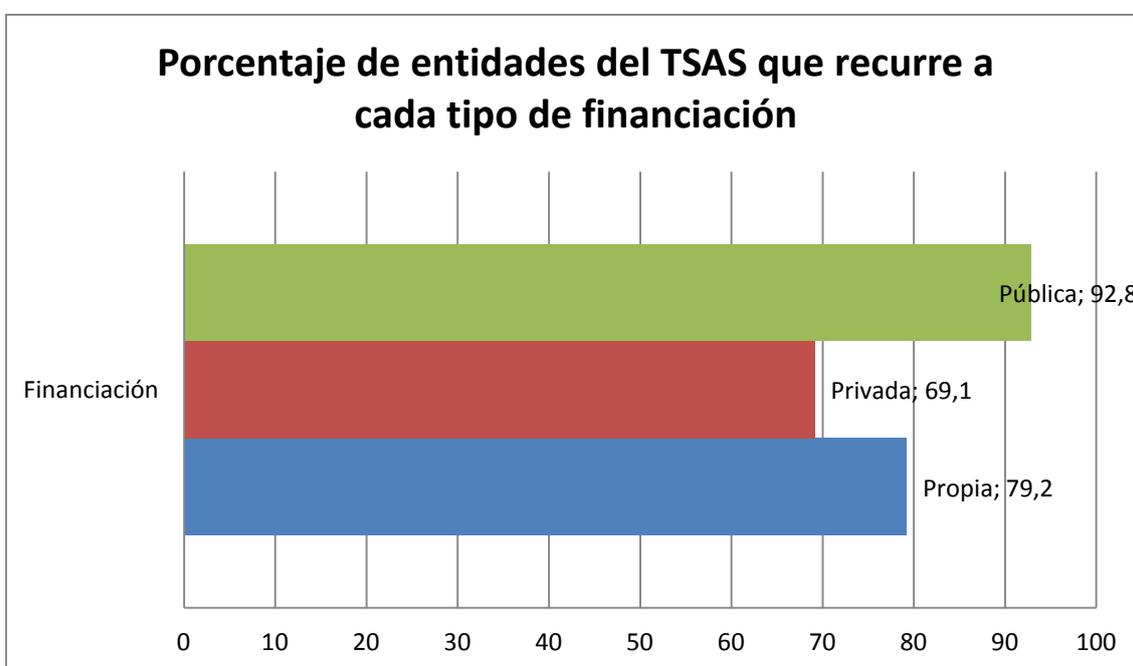


Figura 4. Porcentajes de entidades del TSAS que recurre a cada tipo de financiación. Tomado de Fundación Luis Vives (2010). Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España

Como podemos ver, 9 de cada 10 entidades del TSAS apuesta por la financiación pública, seguida de la financiación propia y finalmente, en último lugar se apuesta por la financiación privada.

A través de estos datos, se puede reflexionar sobre varios aspectos. Por un lado, que el 92,8 por ciento de las entidades opte por el financiamiento público, quiere decir que tras esta decisión, hay entidades públicas que respaldan estas acciones. Lo que viene a concluir, que el Gobierno en general está fomentando o impulsando el desarrollo de estas

entidades sin ánimo de lucro. Además hay constancia de la conformidad del gobierno en materia de apoyo y fomento, como se puede observar dentro del artículo 7 del proyecto de Ley del de Tercer Sector en su apartado d. donde se especifica textualmente “financiación pública de las entidades del Tercer Sector de Acción Social”. Por otro lado, se observa cómo el campo de financiamiento en segundo lugar es la propia financiación, signo de la buena gestión de las entidades del TSAS, que saben aprovechar y utilizar adecuadamente sus recursos.

Volviendo al tema de la tipología de las entidades del tercer sector, tenemos que hacer hincapié en las entidades de primer nivel según la primera clasificación que nombramos y dentro de ella a las asociaciones. Es visiblemente mayor el auge que ha tenido este formato de reivindicación social en el panorama nacional. Reflejan algunos autores y documentos, la repercusión y la gran aceptación que han tenido las asociaciones con respecto a las demás formas de acción social.

Como podemos observar en la siguiente tabla que publica el Anuario del Tercer Sector de Acción Social, encontramos una gran superioridad en el número de asociaciones con respecto a las demás entidades, siendo las fundaciones también de nivel uno las que ocupan el segundo lugar.

Tabla 5.
Distribución de las entidades del TSAS, según tipo de entidad. Años 2010 y 2008

	2010	2008
Asociaciones N1	67,1	69,7
Fundaciones N1	13,0	10,9
Otras N1	12,2	12,6
Nivel 2 y 3	7,7	6,8
Total	100,0	100,0

Fuente: Tomado de Fundación Luis Vives (2010). Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España

Otro estudio, señala una gran diferencia entre las distintas entidades, siendo superior el número de asociaciones con un total de 268.825, seguida de fundaciones con 8.313, siendo el número total de entidades del tercer sector 362.654 (Ariño, Llopis, Castelló, Gadea, & Albert, 2007).

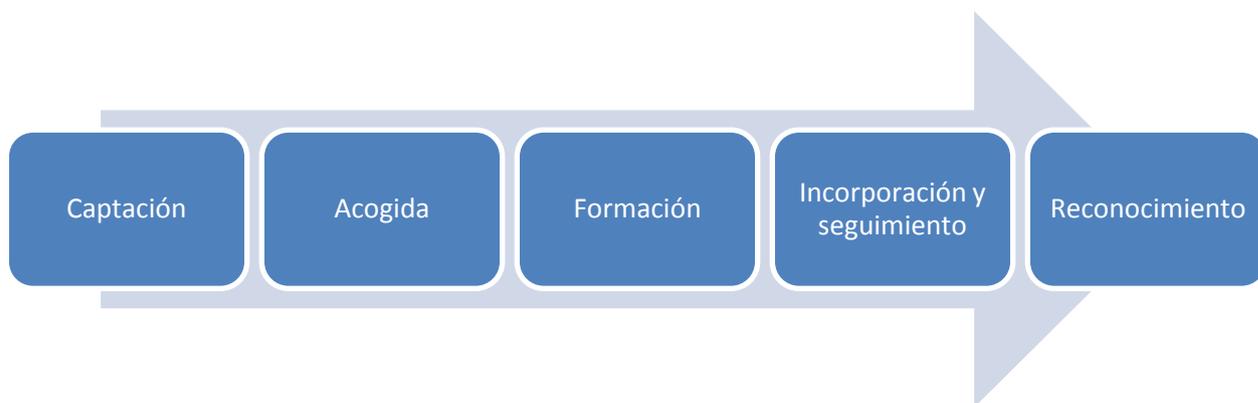
2.4.1 Gestión del voluntariado.

Para que una organización u entidad desarrolle su acción con la mayor eficiencia y eficacia posible, así como para que su actividad esté enmarcada dentro de los parámetros que marca la ley, debe estar debidamente gestionada y organizada. A lo largo de los años, las organizaciones han ido mejorando sus programas de gestión así como sus metodologías, adaptándose a los cambios y empleado adecuadamente los recursos, que por suerte o desgracia la evolución de la sociedad ha puesto a su disposición.

El proceso de una buena gestión de las organizaciones de voluntariado, ha venido marcado en primera estancia, por la ley de 1996 que trata sobre el voluntariado. Esta ley en su articulado hace hincapié a esos derechos, deberes y obligaciones de las organizaciones, que directamente ha marcado todos los procesos de carácter positivo que han llevado a cabo todas las entidades, cierto es, que no todas con la misma intensidad ni adecuación.

Desde diferentes plataformas como la plataforma del voluntariado de España, plataforma de ONG de Acción Social o Médicos del Mundo y documentos como el Manual de gestión del voluntariado o el Diagnóstico de la situación del voluntariado de acción social en España se ha fomentado el buen desarrollo de la gestión de las entidades de voluntariado, estableciendo unas etapas o momentos bien desarrollados y explicados, para así permitir a las entidades del tercer sector una guía que ayude a la correcta progresión en su gestión.

Podemos encontrar en los diferentes documentos, una serie de apartados que son denominador común en la gestión:



El proceso de gestión del voluntariado está compuesto entre otros por estos cinco apartados. Cada uno de ellos tiene su relevancia y por ende vamos a realizar la correspondiente explicación.

a) Captación

En esta fase, es de suma importancia que se realice un proceso de captación acorde con la institución, es decir, de los resultados de la captación se incorporarán los voluntarios que serán la imagen de la institución. En toda etapa, hay definidos unos pasos que se deben realizar para la correcta evolución.

Según las características de cada programa, así será el proceso de captación, pues no es lo mismo demandar un perfil de voluntariado que simplemente requiera de disponibilidad y motivación, a que los requisitos que se exijan sean una determinada cualificación o la correspondiente experiencia.

Tras la elaboración del perfil de persona voluntaria que se demande para cada programa, comenzará el proceso de captación.

De entre los distintos métodos de captación que utilizan las diferentes entidades, encontramos los siguientes medios: a través de peticiones directas (vis a vis, por teléfono), con materiales impresos (carteles, folletos), por medios de comunicación audiovisuales (radio, televisión), a través de internet TIC'S, por medio de las redes de voluntariado y el medio que con frecuencia utilizan las diferentes organizaciones es a través de las charlas. Utilizan las charlas o conferencias por ser un medio muy efectivo, mediante el cual se llega directamente a los futuros voluntarios, proporcionándoles información detallada y de primera mano sobre la institución (Bermejo García, 2002).

Todo proceso de captación según señala Antonio Bermejo, tiene que estar expuesto al correspondiente análisis y evaluación, reflejando aspectos tanto cualitativos (causas que han llevado a esos resultados, posibles factores que han llevado a esos resultados, etc.), como cuantitativos, como pueden ser las personas (motivaciones, intereses...) o incluso la propia permanencia de los voluntarios (2002).

b) Acogida

Esta fase de la gestión del voluntariado es la que une a la persona voluntaria con el equipo de trabajo o grupo de voluntarios con el que va a trabajar. Este proceso deberá realizarse con la mayor seriedad y rigurosidad posible, ya que dentro de este espacio, es donde deberá estar cómodo y a gusto la persona voluntaria.

En muchas de las organizaciones de tamaño considerable, tienen destinado a un equipo o persona responsable que se encarga únicamente del voluntariado. Esta persona o grupo debe estar debidamente formado e informado, para poder transmitir y explicar con detalle cómo es, qué pretende o los objetivos de la entidad.

Dicho lo anterior, los objetivos que plantea el manual de gestión del voluntariado, editado por médicos del mundo, que debe de cumplir todo proceso de acogida para que se realice con efectividad son tres(2002, pág. 21):

- Primero que sirva para informar a las posibles personas voluntarias de lo que es nuestra organización, de los programas que realiza y de las tareas que desarrollaría en caso de incorporación.
- Segundo debe obtenerse información sobre las actitudes, aptitudes, motivaciones e intereses del posible voluntario/a.
- Tercero debe permitir la incorporación de la persona a la tarea más adecuada o bien el aplazamiento de su incorporación o la no incorporación.

En todas las organizaciones, ya sean de mayor o menor tamaño, está presente el trámite de la firma o el acuerdo del compromiso de la persona voluntaria con la organización y viceversa. Este trámite, viene legislado desde la promulgación de la Ley de Voluntariado de 1996 en su artículo 9.

Se ha de aprovechar este momento y en la medida de lo posible tratar los siguientes temas que se plantean en el documento de Claves para la gestión del voluntariado en las entidades no lucrativas (López Salas, 2009, pág. 97):

- Definir el compromiso de ambas partes (persona voluntaria y organización) de la forma más clara posible.

- Reflejar la voluntad de la organización de cumplir con las obligaciones fijadas por la ley y, a su vez, que sea coherente con su visión y misión.

Es conveniente en este momento que los responsables de voluntariado adviertan a los voluntarios de las posibles causas que como consecuencias tengan la expulsión de la organización y la consecuente suspensión del compromiso. Además de hablar de los derechos y deberes de las personas voluntarias así como las obligaciones de la organización.

c) Formación

La formación del voluntariado es un tema muy importante dentro de las organizaciones. Tan importante es, que desde la promulgación de la Ley de 1996, ya venía legislado. Es que toda persona voluntaria tiene el derecho y el deber de formarse o capacitarse para desarrollar la actividad adecuadamente y con responsabilidad.

La formación dentro de la organización genera numerosas ventajas, de las que cabe destacar (Chacón & Vecina, 2002, pág. 117):

- Incrementa el nivel de competencias de la organización
- Mejora la calidad de las intervenciones.
- Es una contrapartida que puede emplearse en la fase de captación para atraer a la población en general.
- Es un medio para integrar a los voluntarios en la organización.

Importante mencionar que la formación no debe realizarse en momentos puntuales, sino que debe realizarse de forma continuada y acorde con las necesidades o demandas de cada programa o institución. De esta manera, podemos encontrar diferentes clasificaciones referidas a la formación, pero con similitudes en la concepción. Así Luis Díe, ya diferenciaba entre una formación general y otra específica, aportando la primera herramientas, criterios, respuesta personal y siendo la segunda desarrollada en función del campo de trabajo o programa de intervención (1996, pág. 173).

Por otro lado, en el Manual de Gestión del voluntariado, se hace referencia a tres momentos: Formación básica, Formación específica y finalmente Formación de formadores de voluntariado (Bermejo García, 2002, pág. 23). En este caso, se hace mención a la formación de formadores, importante matiz que hace referencia a la

importancia de una formación de calidad. Quien imparta la formación debe estar debidamente formado.

Toda formación dentro de una organización para que sea de calidad, debe estar debidamente organizada, gestionada e impartida. Esto se consigue mediando el desarrollo de adecuados programas, que muchas organizaciones tienen implantados, generalmente las que tienen un volumen mayor por tener mayores recursos. Según señalan Fernando Chacón y María Luis Vecina para realizar un buen programa formativo, éste debe contener los siguientes contenidos (2002, pág. 118):

- Historia, fines y normas de la organización.
- Descripción de los programas.
- Características de los beneficiarios.
- Modelos de intervención.
- Organigrama, incluyendo a profesionales y a voluntarios.
- Recursos, tanto públicos como privados, con los que cuenta la organización.
- Descripción del sistema de gestión del voluntariado.

Esta clasificación, tiene matices de orientación, pero cierto es que dentro de la formación, se ha de incluir la orientación, pues dentro de la fase formativa se tratará de ir adentrando a la persona voluntaria en la dinámica, ética y metodología de la organización.

d) Incorporación y Seguimiento

En esta etapa debemos considerar diferentes matices que afectan al desarrollo de la persona voluntaria en la organización. Por un lado tenemos la participación del voluntariado, siendo esta un derecho del mismo, por otro lado tenemos el factor de la comunicación, muy importante para la fluidez y desarrollo de las actividades y finalmente, entre otros de los factores está el seguimiento de la acción voluntaria para conseguir tener una entidad de calidad. Además, en el proceso de incorporación del voluntario a la entidad, éste va a adquirir diversas responsabilidades junto con el compromiso que firma previamente.

La participación de las personas en las organizaciones es un signo identificativo de las entidades no lucrativas. Tanta es la participación que hay en ellas, que para que se dé un

servicio de calidad éstas deben organizarse o gestionar su voluntariado de la mejor manera posible. Para que la gestión se desarrolle con coherencia, profesionalidad y eficacia las organizaciones deben tener una persona o grupo de personas que se encargue única y exclusivamente de ello.

Una forma de gestionar la participación del voluntariado de una entidad, podría ser la que se menciona en el Manual de gestión del voluntariado editado por la Fundación “la Caixa” (2009, págs. 122-123):

- “Según la tipología de voluntariado”: dependerá del tipo de perfil que demande la entidad o la relación que el voluntariado tenga con ésta (relación estrecha o distante).
- “Según la experiencia en la entidad”: se podría distinguir entre voluntario conocedor de la organización por su experiencia y duración en la entidad o entre el voluntario de nueva incorporación.
- “Según las funciones que desarrolla”: como ya dijera con anterioridad, esto tiene que ver con la responsabilidad que la persona voluntaria adquiere. Cuando mayor esté implicado en la acción, mayor responsabilidad y mayor toma de decisiones.

Un aspecto que es clave para el buen desarrollo de los programas de voluntariado es la comunicación. Un buen proceso comunicativo va a mejorar la integración del voluntario en la entidad, así como la relación entre los diversos programas o áreas que tenga la entidad. De este modo, podemos encontrar que la comunicación en las entidades se da a diferentes niveles (Observatorio del Tercer Sector, 2009, pág. 117):

- Dentro del propio grupo de voluntariado
- Entre el equipo de voluntariado y el personal remunerado
- Entre las personas voluntarias y la coordinación de voluntariado
- Entre la organización y las personas voluntarias

Viendo las diferentes combinaciones en la comunicación del voluntariado dentro de las entidades, se observa la importancia de la figura responsable del voluntariado y la labor que debe desempeñar. Pues las comunicaciones que el voluntariado mantenga con los diferentes actores deben estar gestionadas por él.

Por último, en todo desarrollo de la actividad del voluntariado se ha de realizar el correspondiente seguimiento que permita a las entidades comprobar entre otras cosas, la calidad de los servicios que se están prestando, pero la función del seguimiento va más allá. Mediante el seguimiento que se realiza a los voluntarios durante su trayectoria en la organización se busca (López Salas, 2009, pág. 125) :

- Conocer mejor a las personas de nuestro equipo
- Conocer y reconducir sus motivaciones
- Orientar y ayudar a consolidar la tarea e intervención de cada persona
- Prevenir situaciones problemáticas o conflictivas
- Identificar la formación a realizar

Tras observar estos ítems, comprobamos la importancia que tiene que la persona o personas que son responsables del voluntariado tengan la adecuada formación, experiencia y sobretodo tengan una serie de actitudes y habilidades que les permitan prestar atención a los detalles anteriormente mencionados, siendo la labor del responsable multidisciplinar.

e) Reconocimiento

A pesar de que el reconocimiento al voluntariado presenta controversias debido a la concepción puramente altruista que tiene la sociedad del mismo, éste debe darse mucho más allá de acciones concretas o puntuales

El reconocimiento a la labor del voluntariado no debe tomarse como una incentivación económica o material, que no lo es, si no como un respaldo, agradecimiento o apoyo que permite percibir a la persona voluntaria el reconocimiento, aprecio o valoración de su gratuita dedicación.

Si bien, podríamos diferenciar entre dos ámbitos, espacios o entornos desde donde se puede desarrollar el reconocimiento de la acción voluntaria. Por un lado, es responsabilidad de la sociedad y de las administraciones públicas reconocer la labor voluntaria, fomentando por ejemplo la celebración del día internacional del voluntariado. Por otro lado, donde es más directo el reconocimiento, es en las propias organizaciones de voluntariado (López Salas, 2009). Dentro de las organizaciones podemos diferenciar entre

dos tipos de reconocimiento, así en el siguiente cuadro podemos observar las características de cada uno:

Tabla 6.

Reconocimiento de la acción voluntaria por parte de la entidad.

Reconocimiento formal	Reconocimiento informal
<ul style="list-style-type: none"> -Son reconocimientos que suelen estar regulados y fijados previamente en la organización -Son conocidos por todos -Tiene un efecto de imagen para la organización porque difunde ante la sociedad su acción y aprecio al voluntariado -Pueden tener forma de certificados, placas, medallas, actos de reconocimiento, etc... 	<ul style="list-style-type: none"> -Se dan en el día y día -No están normalizados ni regulados -Tienen su sustento en las relaciones humanas -La creatividad y la innovación son importantes para el desarrollo de este reconocimiento -Demuestra no solo la consideración y el aprecio por el trabajo bien hecho, sino la valoración como “persona” -Decir “gracias” -Mostrar interés por los aspectos personales. -Fomento de la participación en la entidad en las decisiones que les afectan -Acceso a puestos de responsabilidad -Acceso a los servicios que pueda prestar la organización -Fomento y desarrollo del trabajo en equipo -Tratar de que tengan los mismos “privilegios” que el personal remunerado -Permitir incrementar sus habilidades y adquirir una mayor formación

Fuente: Tomado de López Salas, E (2009). Cuaderno de gestión 6. Claves para la Gestión del Voluntariado en las Entidades no Lucrativas.

Como podemos observar, el reconocimiento dentro de las organizaciones puede ser formal o informal. Dependiendo de la persona voluntaria será más eficiente o positivo uno u otro reconocimiento, pues hay personas que valoran más el reconocimiento formal y en cambio otras se conforman con el reconocimiento aportado por los propios destinatarios de la acción.

Por otro lado, un estudio realizado por Dávila y Chacón señala que hay diversas experiencias y acciones que los voluntarios perciben como refuerzos en la labor que desempeñan. En la siguiente tabla encontramos algunos de ellos:

Tabla 7.

Diversos aspectos percibidos por los voluntarios como reforzantes

- Conocer gente con los mismo intereses y hacer relaciones de amistad
- El desarrollo de la propia actividad
- Valoración personas de los profesionales y empleados
- Agradecimientos por parte de la organización
- Participación en otras actividades de la organización
- Formación o asistencia a seminarios
- La información
- El Feedback
- La atención prestada
- El intercambio de experiencias con otros voluntarios

Fuente: Tomado de Chacón, F & Vecina, M. L. (2002). Gestión del voluntariado.

Como se observa en la tabla anterior, podemos extraer que para el voluntariado sentirse uno más de la entidad es signo de reconocimiento y satisfacción. Por lo que es muy importante saber y conocer qué les motiva a los voluntarios y cuáles son las acciones que son motivo de refuerzo para ellos.

3. ESTUDIO DE CAMPO

3.1 Metodología

A continuación se procederá a la explicación de cómo se ha desarrollado el estudio de campo, su contextualización y el proceso que se ha seguido para elaborarlo, así como los instrumentos utilizados para el mismo. Seguidamente se plantean las diferentes hipótesis que se barajan para la realización del estudio en relación con el fenómeno que es el voluntariado.

3.1.1 Contextualización e instrumentos utilizados

El objetivo de estudio que se pretende conseguir con este Trabajo Fin de Máster es analizar, observar y conocer cuáles son las diversas características demográficas que presenta el voluntariado, en concreto el de la ciudad de Valladolid. Además, se pretende determinar cuáles son los motivos por los que las personas realizan voluntariado y qué recompensa obtienen de la acción realizada. También hemos considerado medir determinadas áreas como la formación que reciben las personas voluntarias, las horas que dedican al voluntariado semanalmente y las diversas cuestiones que se podrían mejorar en la acción del voluntariado.

El objeto del estudio se ha hallado en los voluntarios de las diversas organizaciones de la ciudad de Valladolid que se han mostrado dispuestas a colaborar con la investigación, ya que hoy en día como sabemos el asociacionismo, las entidades no lucrativas y por ende el voluntariado, están muy extendidos. Por este motivo, se ha querido realizar un estudio para poder conocer de primera mano, cómo es el voluntariado de la ciudad.

Para que el estudio no se centrara en un tipo de voluntario que se dedica a un determinado colectivo, hemos mantenido contacto con diferentes entidades de la ciudad que dedican su acción a diferentes colectivos. Estas entidades trabajan con personas mayores, jóvenes en exclusión social, personas drogodependientes, mujeres en exclusión, inmigración y otros colectivos.

De este modo, el instrumento planteado para dicho estudio ha sido un cuestionario (Anexo 1) con un total de trece preguntas. Se han organizado las preguntas en función de

la importancia, con una progresión de menos relevantes o preguntas menos concretas en la primera parte y preguntas más relevantes o concretas en una segunda parte.

Las primeras preguntas se caracterizan por ser o tener relación con la descripción demográfica de las personas voluntarias, siendo los factores intervinientes el sexo, la edad, la situación personal, el nivel de estudios y la situación laboral actual.

Por otro lado, en la segunda parte o preguntas más concretas encontramos el nombre de la entidad donde realizan la actividad de voluntariado y el colectivo con el que desarrollan la acción.

También es relevante las horas que dedican semanalmente a dicha acción y si la realizan de forma individual o de manera grupal.

Además, siendo un tema legislado como es la formación de los voluntarios, la décima pregunta trata de dicho tema y en caso de ser afirmativo, deben especificar qué formación han recibido.

Las preguntas 11 y 12 tratan de analizar cuáles han sido los estímulos o motivos que han llevado a las personas voluntarias a iniciarse en el mundo de la acción altruista y además cuál consideran ellos que es la recompensa más importante por su labor de voluntariado.

Finalmente, para concluir con el cuestionario, se ha planteado una pregunta abierta con el objetivo de que los voluntarios expresen sus propuestas de mejora para la acción que desempeña el voluntariado.

Con el fin de que el cuestionario tuviera la mayor difusión y accesibilidad posible, se han planteado dos formatos para el mismo instrumento. Un formato más tradicional y común en papel y otro a través de internet con el objetivo de que permitiera una realización más cómoda y rápida para las personas inmersas en las nuevas tecnologías.

Con la intención de aclarar y establecer una descripción detallada de lo que ha sido todo el proceso de recogida, análisis y comparación de datos, considero oportuno la realización de un análisis DAFO centrado en el proceso que se ha llevado a cabo. A través de este instrumento vamos a explicar claramente las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que han surgido en la realización del estudio.



Figura 5. DAFO. Fuente: Elaboración propia.

Con este ejercicio se pretende reflejar las consecuencias que ha tenido este estudio a nivel personal, lo que ha aportado, lo que se ha aprendido o descubierto. Durante la realización del estudio han ido surgiendo diferentes dudas o contratiempos en relación a la recogida, análisis e interpretación de los datos necesarios para la investigación.

3.1.2 Hipótesis de trabajo

Antes de comenzar el estudio de campo a través del cuestionario y previo análisis del panorama nacional y local del voluntariado, analizado a través de la bibliografía y los diferentes datos extraídos de informes, anuarios, revistas científicas, etc., se han planteado una serie de hipótesis que pudieran confirmarse o no durante la realización del estudio en cuestión:

- En vista de los datos analizados en los diferentes estudios y en relación con el género de las personas que realizan voluntariado, es más que predecible que sea superior el número de mujeres que realiza voluntariado en comparación con los hombres.
- Desde mi humilde opinión, creo que a la hora de realizar voluntariado son las personas que tienen compromisos familiares (casados/as, con hijos/as) las que más realizan la acción en comparación con las personas que no tienen esa responsabilidad (solteros).
- De acuerdo a la formación que tienen las personas que realizan voluntariado, hoy en día por diferentes circunstancias sociales, políticas o económicas la mayoría de las personas voluntarias ha recibido formación de nivel superior.
- Actualmente, de acuerdo con los datos del paro, el poco empleo, la súper formación de los jóvenes y muchos más factores que nos atañen en la actualidad, considero que gran parte de las personas que realizan voluntariado, lo hacen por conseguir experiencia laboral, capacitarse en su profesión o como prácticas.
- Puesto que el reconocimiento de la labor de los voluntarios es tan importante para su continuidad, bienestar personal y de la entidad, estimo que es elevado el número de respuestas de los voluntarios que afirman que la entidad reconoce adecuadamente su labor.

3.2 Análisis de resultados

El estudio se ha llevado a cabo gracias a la colaboración de más de una quincena de entidades que han decidido colaborar desinteresadamente. El total de personas voluntarias que han respondido a la encuesta ha sido de 126. Dentro de esta muestra, hay muchas características y diferencias entre las personas voluntarias, a continuación comenzaremos con un análisis demográfico de los voluntarios, para continuar con las características más específicas y fundamentales en las que nos hemos centrado para la realización del estudio.

Dentro de la participación en la encuesta, ha sido susceptiblemente mayor el número de mujeres voluntarias en comparación con el de los hombres.

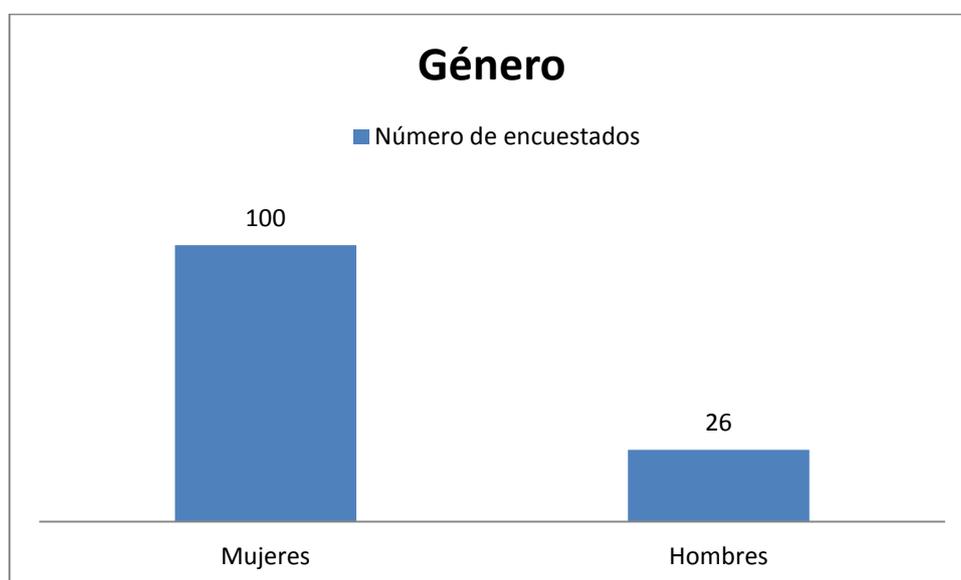


Figura 6. Número total de voluntarios encuestados según el género

Como se puede observar en la figura anterior, la incidencia de las mujeres en el voluntariado es mayor que la de los varones. Si comparamos nuestros datos con los mencionados en la fundamentación, observamos cierta similitud en la incidencia, aquí hay aproximadamente un 80% de participación femenina y en los datos mostrados por el Anuario del Tercer Sector era aproximadamente del 64%.

Si nos referimos a la edad, nos encontramos que aproximadamente el 50% de los encuestados es más joven, siendo el 23% y 27% de personas entre 16-22 y 23-29 años respectivamente.

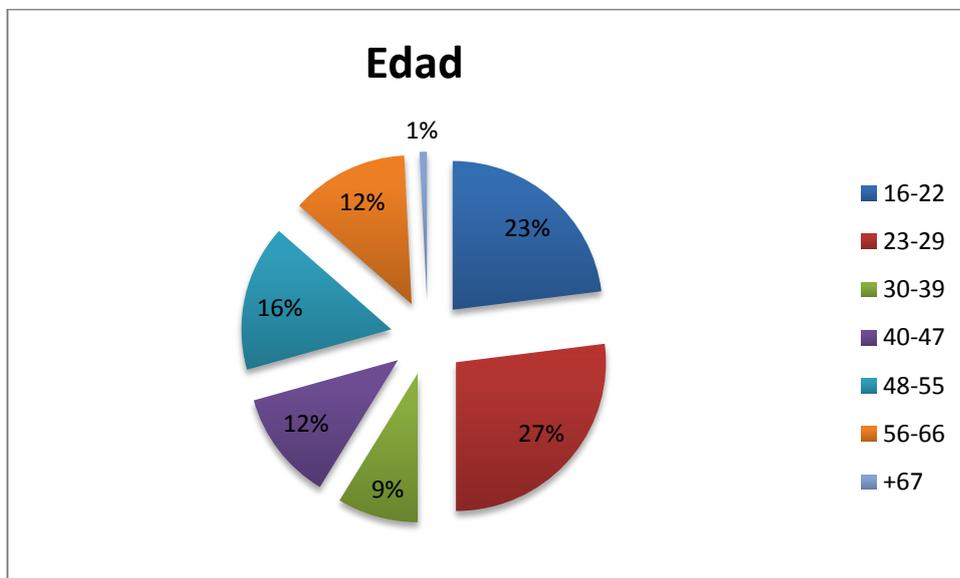


Figura 7. Porcentaje según la edad de los encuestados.

Comparando estos datos con los extraídos del Anuario, se puede observar cómo ha aumentado el voluntariado de edades menores, disminuyendo el de edades mayores de unos 40 años, lo que quiere decir que hay una incidencia mayor en el voluntariado de edades entre los 16 y 39 años.

El voluntariado es una acción que lleva consigo una serie de responsabilidades que la persona voluntaria adquiere y se compromete a cumplir con la firma del compromiso cuando es aceptado en la organización. En el caso de los resultados obtenidos en la encuesta, hemos podido comprobar que en relación a la situación personal el 61,90% de los voluntarios estaba soltero, seguido de un 23,81% que estaba casado. Esto puede tener dos visiones, por un lado, que los voluntarios que están solteros no tienen personas a su cargo y pueden dedicar más tiempo al voluntariado, o bien una segunda visión en relación con las edades del voluntariado, que habiendo un aumento de voluntariado joven, estos aun no tenga pareja y esa sea la justificación.

Un factor que hoy en día es importante resaltar, es el nivel de estudios que se puede observar en el conjunto de voluntarios. En la actualidad la formación de las personas ha ido en aumento, esto es así y se puede cotejar en los datos reflejados dentro de la fundamentación en el perfil del voluntariado, donde se señala que los voluntarios con estudios universitarios es superior a los que tienen estudios primarios o acabaron sus estudios antes de los 15 años. Por otro lado, en la encuesta realizada se refleja que el 57% de los voluntarios tiene estudios universitarios, en comparación con las personas sin estudios, estudios primarios y secundarios que suman entre las tres aproximadamente el 12%.

Del conjunto de personas voluntarias que hemos encuestado, la siguiente tabla expresa los porcentajes en función de la situación laboral de los mismos.

Tabla 8. <i>Situación laboral de las personas voluntarias encuestadas.</i>	
Situación laboral actual	Porcentaje
Trabaja por cuenta propia o ajena	<u>31,75</u>
En paro	16,67
Estudiante	<u>38,10</u>
Jubilado/a	7,94
ama de casa	3,17
Voluntario	0,79
Otro	1,59
Total	100

Podemos observar en los datos expuestos en la tabla, que el mayor número de personas voluntarias en su día a día tiene adquiridas ciertas responsabilidades, ya sean a nivel de estudios o en el ámbito laboral, junto con las que adquieren con el voluntariado. Así casi el 70% de los voluntarios se encuentra trabajando por cuenta propia o ajena o realizando estudios. En tercer lugar está el grupo de las personas en paro con un 17% aproximadamente, pero dada la situación que tenemos en España hoy en día, me atrevería a decir que es una cifra relativamente baja.

Con esto concluyen las características generales del voluntariado encuestado. A continuación se irán desarrollando las diferentes cuestiones presentadas en el estudio, como son las horas de dedicación al voluntariado, si se realiza un trabajo individual o grupal,

diferentes cuestiones motivacionales o la gratificación que les produce la realización de la acción voluntaria.

De entre las entidades que han colaborado en la realización de nuestra encuesta se encuentran YMCA, Caritas, San Juan de Diós, Cruz Roja, Asprona, Aclad, Albor, Fundación afim, Astea, Movimiento contra la intolerancia, Red Íncola, Aecc, Aspace, Entrepueblos, Allende mundi, Fundación Intras o Fundación Social Asvai entre otras.

Cada una de las entidades dedica su acción a uno o varios colectivos en función de las dimensiones o capacidad de la misma. Entre los colectivos a los que más prestan atención este tipo de organizaciones podemos encontrar a personas inmigrantes, niños y jóvenes en dificultades, personas con VIH-SIDA, personas con alguna discapacidad, la inclusión social de personas en vulnerabilidad social, personas mayores, drogodependientes, etc.

Las actuaciones de las personas voluntarias se pueden clasificar en función de varios factores, entre los que podemos destacar las horas de dedicación al voluntariado o el tipo de intervención (grupal o individual).

De las 126 personas que han rellenado el cuestionario, en sus respuestas ha sido sustancialmente mayor el número de personas que realiza menos de tres horas semanales al voluntariado.

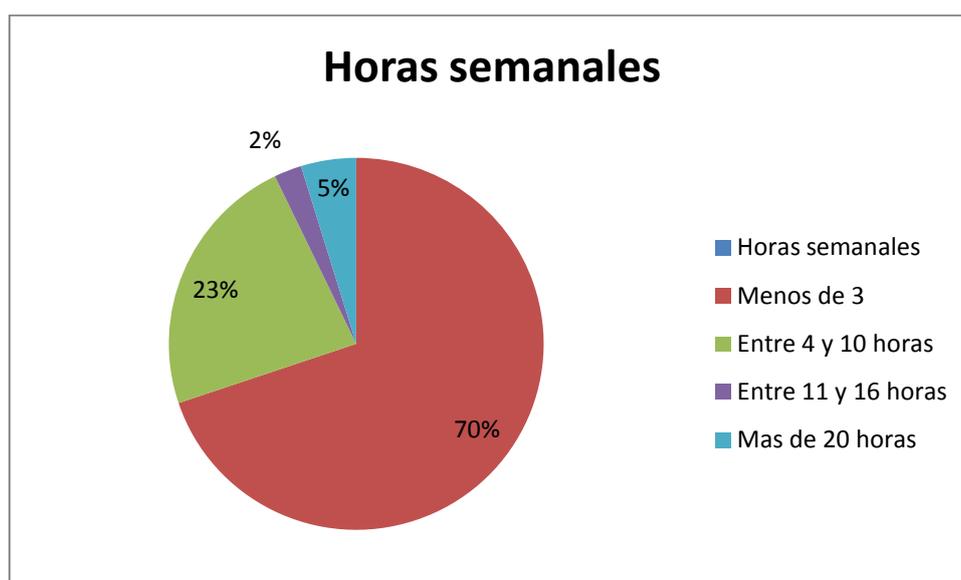


Figura 8. Horas semanales que dedica el voluntariado a la acción.

Con esta figura queremos presentar visualmente el gran contraste en el total de los encuestados. No deberíamos generalizar, pues es un estudio de baja incidencia para tal cuestión, pero es un importante dato que el 70% de los encuestados realice voluntariado durante menos de tres horas a la semana. Esto puede significar que las personas verdaderamente se encuentran comprometidas socialmente y que por circunstancias que desconocemos sólo pueden prestar ese número determinado de horas.

Por otro lado tenemos el tipo de actuación que realizan los voluntarios según tres formas: individualmente (atendiendo a una personas cada vez), grupalmente (con dos o más personas al mismo tiempo) o mixta (unos días con una sola personas y otros con dos o más).

En la siguiente figura podemos visualizar el tipo de actuación que desarrolla el voluntariado que ha sido encuestado.

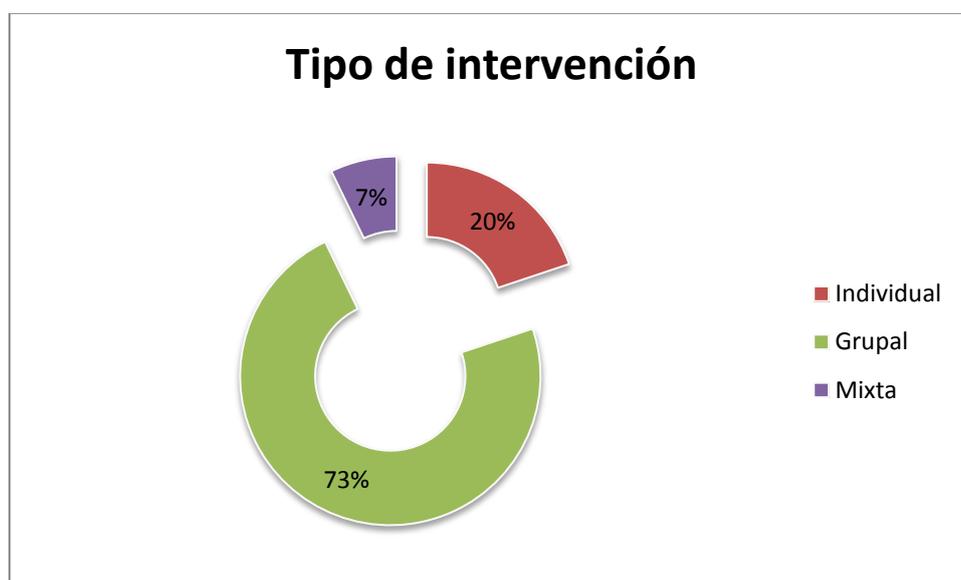


Figura 9. Intervención de los voluntarios en la entidad.

Se puede observar claramente que el tipo de intervención que realizan el total de los 126 voluntarios encuestados es mayormente grupal con un 73%, seguida de la intervención individual con un 20% y en tercer lugar la intervención mixta con un 7%.

Esto quiere decir, que el voluntariado encuestado principalmente dedica su intervención a grupos de beneficiarios, no realizan una intervención individualizada y reducida. Esto puede estar causado por diferentes factores o circunstancias, bien porque dentro de la organización no formen específicamente a las personas voluntarias de manera que estas no puedan desempeñar autónomamente ciertas labores; otra posibilidad puede ser que no deleguen ciertas responsabilidades en el voluntariado o bien que no haya los suficientes voluntarios como para realizar una intervención lo más individualizada posible.

Dentro de la encuesta y teniendo relación con esta cuestión tratada anteriormente, se ha preguntado si el voluntariado había recibido o no formación y en caso afirmativo, que los voluntarios describieran dicha formación. Es muy importante este factor, pues además de ser un ámbito regulado en la ley de voluntariado, es un signo de la responsabilidad, empeño y dedicación que ofrecen las entidades y organizaciones hacia sus colectivos y voluntarios. De esta manera el voluntariado estará debidamente formado e informado y los destinatarios de la acción recibirán una atención lo más justa y profesional que sea posible.

En la siguiente figura encontramos la respuesta del voluntariado encuestado en relación a si han recibido formación o no.



Figura 10. Formación del voluntariado encuestado.

Como se puede observar, el 72% de los encuestados afirma haber recibido formación por parte de la entidad a la que pertenece como voluntario. Es un hecho importante de marcar, pues 91 personas de entre 126 han recibido formación, lo que quiere decir que las instituciones son conscientes y responsables en este aspecto.

Ya que en la encuesta se invitaba a los voluntarios a especificar qué formación habían recibido por parte de la entidad, las siguientes son algunas de los diferentes tipos:

- En la mayoría de los casos han recibido en primera instancia formación de carácter general, de la institución o acerca del voluntariado (derechos, deberes, obligaciones de la entidad).
- Por otro lado, de carácter más específico han ido desarrollando diferentes cursos de formación en determinadas áreas como son los primeros auxilios, técnicas para los distintos tipos de colectivos, protocolos de actuación, aprendizaje de actividades para el ocio y tiempo libre, etc.
- Otros planteamientos de formación han sido diferentes técnicas para el control y manejo de grupos con técnicas de orientación, prevención de situaciones conflictivas, habilidades sociales, etc.
- En algunas instituciones la mecánica de formación consiste en la realización de determinados cursos a lo largo de todo el año.

Dentro de las respuestas obtenidas de los voluntarios, encontramos ciertas similitudes con lo descrito en la formación dentro de la gestión del voluntariado en la fundamentación. Los voluntarios han afirmado cómo desde las organizaciones se imparte formación de carácter general y específica, siendo la entidad la que determina que formación se ha de administrar. A pesar de todo esto, en contra debo decir que en algunas organizaciones no he podido percibir una estructuración uniforme en el desarrollo de la formación. He podido observar cómo se realizan formaciones para salir del paso, sin interés alguno de transmitir conocimientos o formar explícitamente.

Considero que este problema puede radicar en la falta de personal o recursos que puedan tener ciertas entidades de carácter más humilde, que no teniendo presupuesto no puedan llegar a esos mínimos recomendables de formación.

Uno de los puntos fuertes del cuestionario son una serie de afirmaciones de carácter motivacional que se les presenta a los voluntarios en la pregunta once. En estas afirmaciones principalmente lo que se expone son una serie de circunstancias que posiblemente sean el motivo por el que las personas realizan voluntariado. Para comprobar qué grado de afinidad tienen los voluntarios con dichas afirmaciones se les pide en el enunciado de la pregunta que valoren del 1 al 4 los enunciados, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 4 totalmente de acuerdo. De este modo, a continuación se irán presentando las diferentes afirmaciones expuestas junto a los resultados obtenidos de las valoraciones y analizaremos y valoraremos cada una de ellas. Las afirmaciones cuestionadas son las siguientes:

Espero recibir algo a cambio

A pesar de ser una cuestión un tanto atípica si nos referimos al voluntariado por su naturaleza altruista, cierto es que son tantos y muy dispares los intereses de las personas voluntarias. Sin embargo esta cuestión no se plantea como la adquisición de un bien material sino como la experiencia vivida, los conocimientos adquiridos, las nuevas amistades, etc. aunque expuesta de esta manera, previsiblemente sea entendida por los voluntarios como una retribución económica o material.

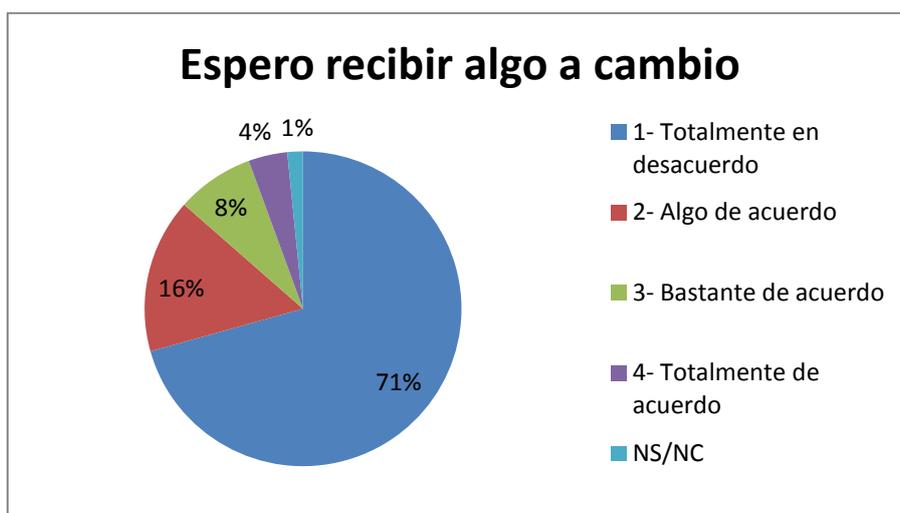


Figura 11. Porcentaje del voluntariado valorando del 1 al 4 la afirmación: Espero recibir algo a cambio.

Como se preveía anteriormente, aproximadamente el 85% de los encuestados valora la cuestión entre totalmente en desacuerdo y algo de acuerdo. Esto es un signo positivo del imperioso altruismo que demuestra tener hoy en día el voluntariado en su conjunto, primando por encima de todo la ayuda a los demás.

Ser voluntario me permite adquirir experiencia laboral o profesional

Dada la condición de los voluntarios al estar más que formados a nivel académico o la situación nacional de escasa oportunidad laboral y los precarios trabajos, esta cuestión se presenta como una oportunidad para conocer las perspectivas del voluntariado. Queremos valorar si los voluntarios aprovechan la acción altruista como el punto de inflexión entre el fin de los estudios y el comienzo de la larga y dura experiencia laboral, en el caso de ser voluntariado más joven, o por el contrario no tienen esa percepción, si no la meramente altruista u otras.

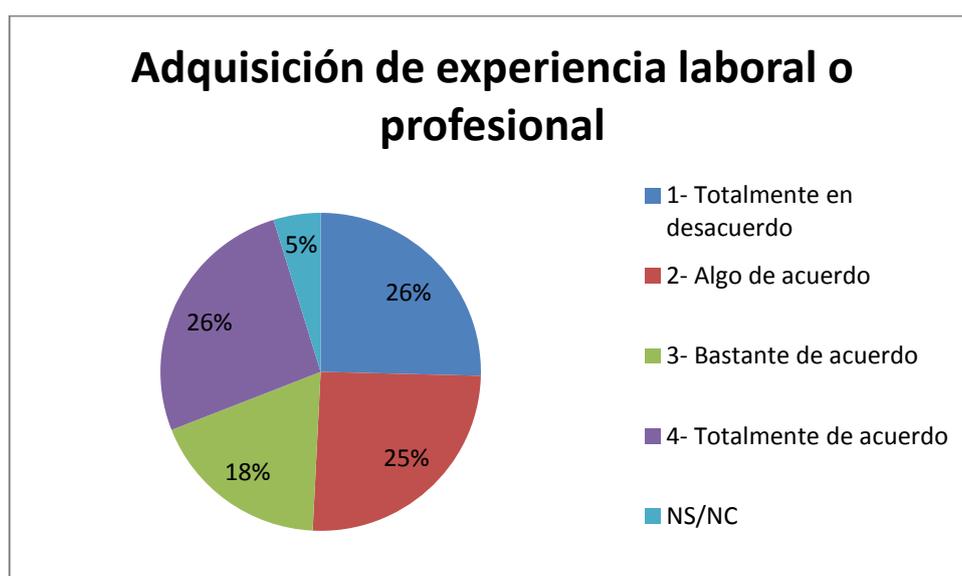


Figura 12. Porcentajes de la valoración de la adquisición de experiencia laboral o profesional.

Podemos ver cómo en esta cuestión hay bastante igualdad en las opiniones de los voluntarios, a pesar de que superan ligeramente los que están menos a favor en 7 puntos porcentuales. Aunque los resultados no reflejan un alto índice de conformidad con esta cuestión, veo positivamente la concepción del voluntariado de entender el mismo como una oportunidad para aprender y consolidar aprendizajes y experiencia junto a la vida profesional o laboral. También hay que decir, que es en esta afirmación donde se ha registrado la mayor abstención con un 5% de cuestionarios no respondidos.

Soy voluntario por motivos religiosos

Con esta cuestión se pretende verificar o reconocer que el voluntariado de hoy en día está relacionado con el altruismo o la ayuda hacia los demás a diferencia de la inicialmente caridad religiosa que capitaneaba en su día la acción altruista o voluntaria.

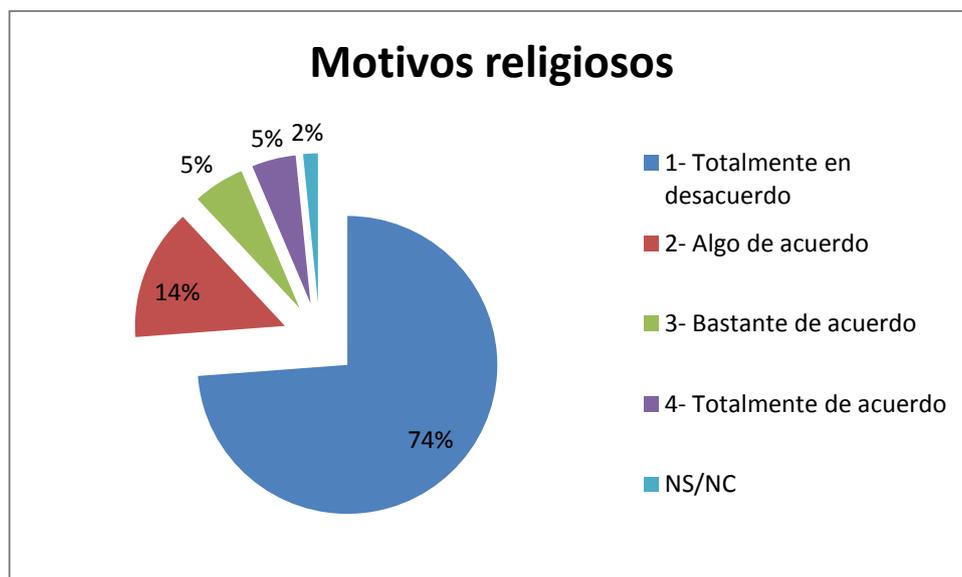


Figura 13. Porcentajes del voluntariado valorando su acción por motivos religiosos.

Como podemos ver, tres cuartas partes de los encuestados se muestran totalmente en desacuerdo con esta afirmación, seguidos de un 14% que afirma estar algo de acuerdo. El 10% que valora la afirmación con un tres o un cuatro, es entendible y coherente, pues

algunas de las organizaciones colaboradoras se entiende que son de carácter religioso, por lo que respaldaría ese tanto por cien.

En un momento de mi vida tuve problemas y recibí ayuda, ahora quiero hacer lo mismo yo por los demás

Muchos son los casos que por enfermedad, vejez, vulnerabilidad social o invalidez, necesitan ayuda social externa a núcleo familiar y esta es prestada desde entidades sociales. En muchas circunstancias esta ayuda llega como un ángel caído del cielo y en muchos casos los familiares o las propias personas sienten la necesidad de devolver esa ayuda recibida. Es por esto que se plantea esta cuestión, por apreciar si hay o no muchos casos de esta consideración.

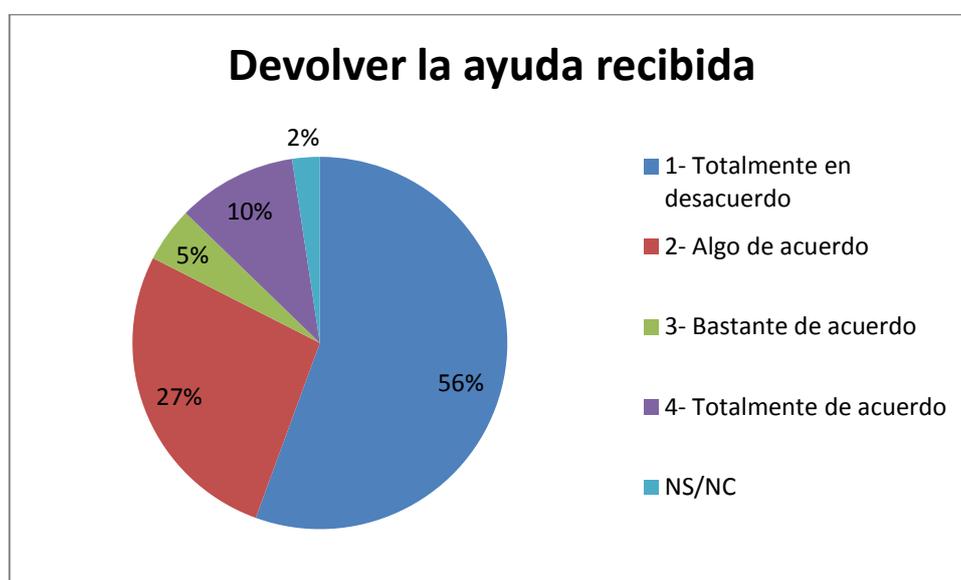


Figura 14. Porcentajes de los voluntarios valorando que realizan voluntariado por devolver la ayuda recibida.

Pocos son los casos en los que se da esta situación, un 15% aproximadamente. Aunque ciertamente es bajo el porcentaje, bien es cierto que la esencia del voluntariado no radica en este hecho, si no en la concepción altruista de la acción.

Realizo voluntariado porque quiero conocer gente y hacer nuevas amistades

Dada la pluralidad demográfica observada en el voluntariado, podría ser que una de las motivaciones o interés de algunos voluntarios fuera la de conocer gente, tener experiencias nuevas o hacer nuevas amistades. De este modo y con esta idea se plantea esta afirmación, con el objetivo de analizar y conocer al voluntariado.

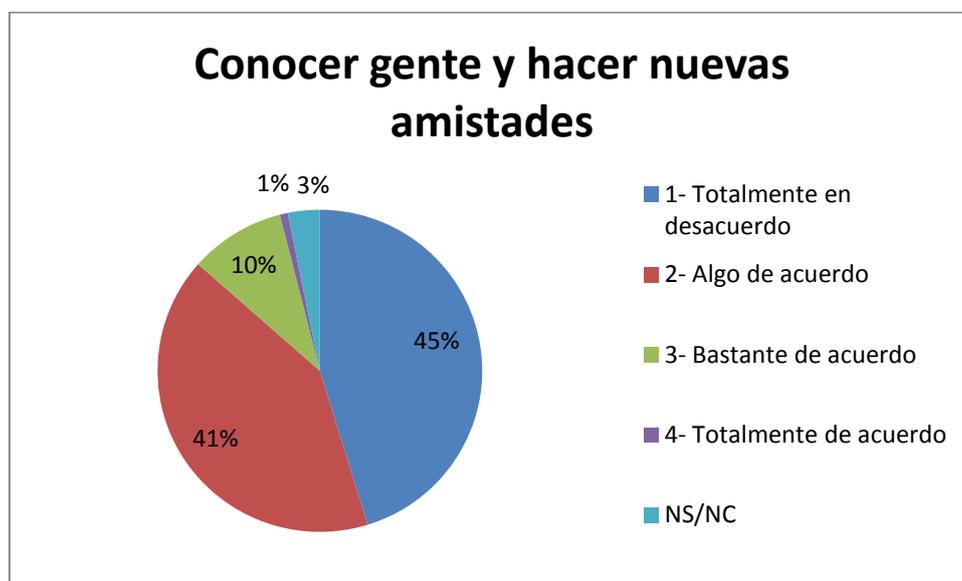


Figura 15. Tantos por cien de la valoración de los encuestados.

Se puede comprobar cómo la mayor parte de las personas voluntarias encuestadas no está de acuerdo con esta afirmación. Es interesante desde el punto de vista altruista, de la ayuda social, etc. cómo el voluntariado tiene clara sus ideas e intereses. Aquí encontramos que un 86% responde entre un 1 o un 2 y que un 3% no sabe o no contesta.

Soy voluntario/a porque me gusta ayudar a los demás

Aunque parezca una cuestión un tanto redundante, no es una afirmación que deba estar fuera de este cuestionario, siempre será el punto referente, esencial o característico que se encuentre dentro de la definición de voluntariado, además servirá para corroborar los intereses y motivaciones de los voluntarios.

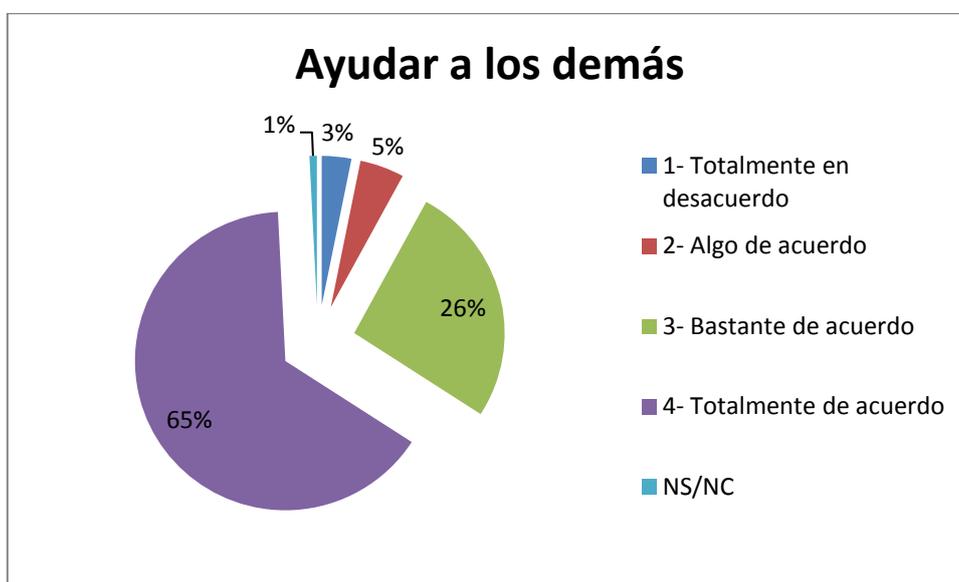


Figura 16. Valoración de los encuestados acerca de la afirmación: “Soy voluntario/a porque me gusta ayudar a los demás”.

Como se puede ver, el 65% de las personas encuestadas apoya con totalmente de acuerdo esta cuestión. Siendo esta cuestión en la que menos respuestas en blanco se han registrado, con tan sólo una única respuesta.

Creo que las personas que están a mi alrededor, valoran muy positivamente mi labor como voluntario/a

La valoración que el voluntariado percibe de la sociedad que les rodea es muy importante, pues sentirse valorado es un signo positivo para sentirse a gusto con lo que uno hace. No es necesario depender de las opiniones o gustos de los demás, pero cierto es que las relaciones con los demás interfieren significativamente en nuestras acciones, pues somos personas que nuestra vida está marcada por las relaciones sociales. De este modo, se plantea esta cuestión para conocer la percepción que tiene el voluntariado de su entorno más inmediato.

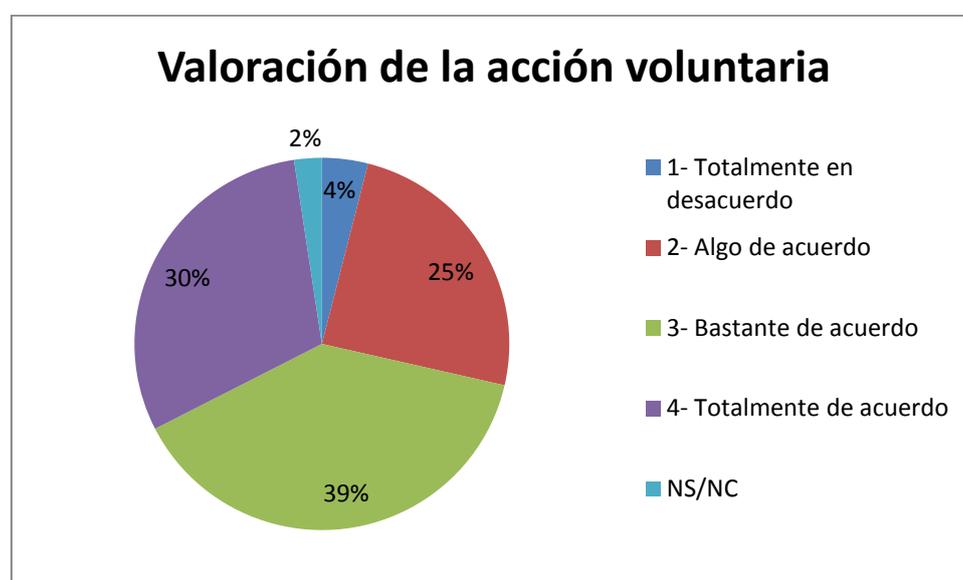


Figura 17. Porcentajes de los encuestados que valoran la estimación que tiene su entorno más cercano en relación con la labor que desempeñan.

Se puede apreciar en la figura anterior una serie de divisiones muy similares en su conjunto, pero importante detalle es que el 6% del total son respuestas de NS/NC o de totalmente en desacuerdo, lo que viene a significar que el voluntariado percibe que su entorno más cercano valora positivamente su acción como voluntarios.

La entidad donde desarrollo mi labor, reconoce adecuadamente mi aportación

Como ya se mencionara en la fundamentación del trabajo, el reconocimiento de la acción voluntaria es necesario y no debe entenderse como una prestación económica o material. Si la persona voluntaria percibe de la entidad su reconocimiento o el agradecimiento por la prestación del tiempo y su dedicación, esta se sentirá mejor y generará un clima más agradable, de respeto y responsabilidad. A pesar de no ser un trabajo, sentirse cómodo y querido refuerza positivamente la intervención y el clima en la entidad.

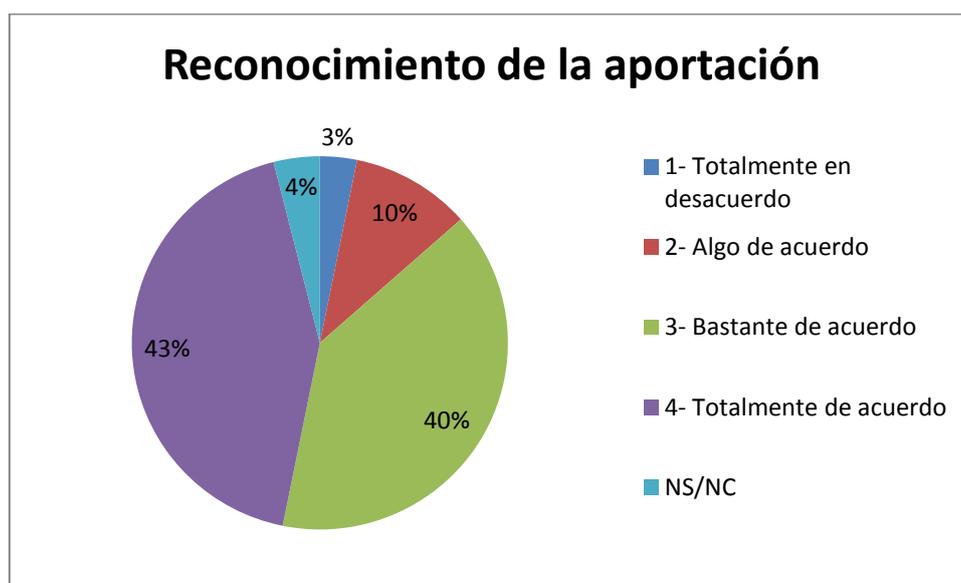


Figura 18. Tantos por cien sobre la valoración que dan los voluntarios a la afirmación: “la entidad donde desarrollo mi labor, reconoce adecuadamente mi aportación”.

Viendo que más del 80% de las personas encuestadas siente que su acción está debidamente reconocida, se podría decir que esta es una cuestión que tienen resuelta las entidades y organizaciones.

Para continuar con el cuestionario, seguimos con la pregunta doce en la que se exponen una serie de aspectos que tienen que elegir los voluntarios como la recompensa por su labor realizada. Se presentan cinco posibilidades de las que pueden elegir una o varias, según ellos crean cuál o cuáles son las más apropiada en cada caso. Entre las cinco cuestiones se encuentran: Gratificación personal, Reconocimiento social, La participación social, La experiencia laboral y por último la opción Otro.

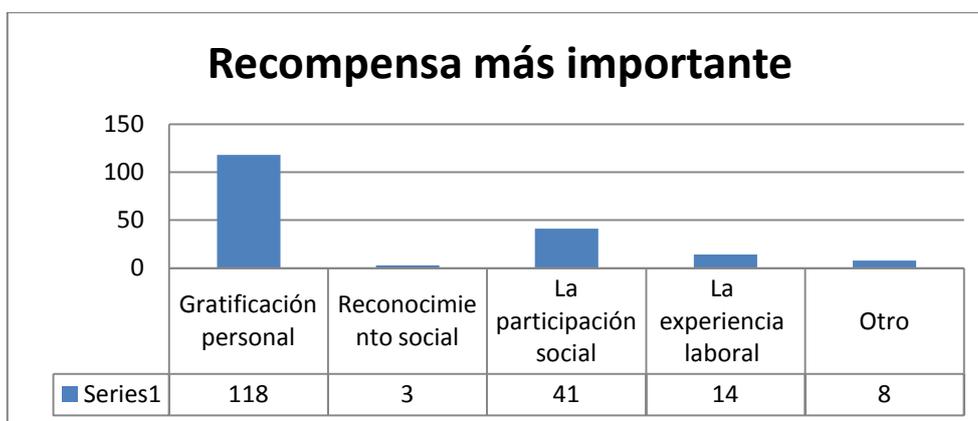


Figura 19. Valoración del voluntariado encuestado acerca de cuál ha sido su mejor recompensa.

Como podemos observar en los resultados de esta pregunta doce, el voluntariado claramente no espera ninguna recompensa más que la propia gratificación personal que se desarrolla tras realizar una bonita o buena acción. Es esta gratificación personal ligada con el altruismo característico del voluntariado lo que le hace tan bonito y excepcional. Además, se puede ver cómo la segunda opción más demandada en esta cuestión es la participación social. Ya mencionamos con anterioridad que el ser humano es un ser social y como tal crea muy diversas relaciones sociales.

Como hemos podido ver, el voluntariado si ha de elegir cuál es su mejor recompensa, descartará el qué dirán (reconocimiento social) o la experiencia laboral y por el contrario valorará la gratificación personal o la paz interior tras realizar una buena acción, no buscando recompensas materiales, económicas o incluso sociales.

Finalmente, para concluir con las preguntas que se han presentado en el cuestionario, vamos a analizar la número trece. Con la intención de averiguar diversas carencias, falta de recursos o mala estructuración en las organizaciones de voluntariado o en el propio voluntariado, en esta última pregunta se les invita a los voluntarios que indiquen alguna propuesta de mejora para la labor que desempeña el voluntariado en general.

Muchas han sido las propuestas de mejora que han aportado los voluntarios. A continuación se hará referencia a las respuestas que hemos considerado más significativas y relevantes, entre las que se pueden destacar:

- La respuesta que con mayor incidencia ha aparecido, ha sido la relacionada con la *formación del voluntariado*. Desde el colectivo del voluntariado, se demanda una mayor formación (en contenido y en duración), supervisión y guía por parte de los profesionales de las entidades y de las propias organizaciones.
Esta aportación es muy significativa, pues habiendo tenido formación el 72% de los voluntarios encuestados, es muy singular que se demande tanto por parte de los mismos.
Por otro lado, teniendo relación con este mismo tema, sugieren que a la hora de asignar un puesto a la persona voluntaria, desde la organización se informen de los estudios o formación que tiene dicho voluntario, de esta manera serán destinados a aquellos programas que más se adecuen a sus estudios y por lo tanto mayor satisfacción les aporten.
- También demandan los voluntarios un mayor reconocimiento, tanto a nivel de la entidad como de carácter laboral. Si nos referimos al de carácter institucional, lo asocian con una mayor responsabilidad e involucración dentro de la organización. Sienten que no se les da la oportunidad de realizar tareas con mayor carga de responsabilidad.
- Otras aportaciones independientes que se aprecian son la necesidad de tener mayores recursos en las organizaciones sociales, mayor motivación hacia los voluntarios o que en ocasiones se cubren con voluntarios labores que deberían hacer los profesionales de las instituciones.

- Por último y siendo una reflexión con la que estoy muy de acuerdo y que a la vez comparto, un voluntario expresa claramente la realidad del voluntariado en los siguientes términos:

Creo que el voluntariado en la sociedad en la que vivimos hoy en día es muy necesario, pero que, por desgracia no puede ser la solución al problema. Muchas organizaciones funcionan a través del trabajo con voluntarios para poder ayudar a los colectivos más necesitados de la sociedad que no tienen satisfechas sus necesidades básicas. En mi opinión, cualquier persona debería tener derecho a una vida digna sin depender de voluntarios que quieran ofrecer su ayuda. No menosprecio en absoluto la labor voluntaria porque actualmente está sirviendo de ayuda a miles de personas, sino que creo que no podemos depender de la buena voluntad de la gente para el bienestar de otros. La satisfacción de las necesidades básicas de toda la población debe estar asegurada en todo momento por el Estado.

No he querido hacer más estas palabras a pesar de tener una misma opinión, pues considero que la voz de una persona voluntaria es el real reflejo de la intención que hay depositada en este estudio de campo, que el voluntariado exprese su opinión e indique su percepción.

3.3 Comprobación de las hipótesis

De acuerdo a las cinco hipótesis planteadas en relación con el estudio de campo, no todas ellas se han podido confirmar, pues tres de las mismas si lo han hecho a diferencia de las dos restantes que se han tenido que refutar. A continuación vamos a valorar cada una de ellas:

- Se puede decir que la primera de ellas se ha de confirmar, pues es cierto que el número de mujeres ha sido mayor que el de los hombres, según el resultado de los voluntarios encuestados.

- La segunda de las hipótesis, que hace referencia a que es mayor la incidencia de voluntarios con responsabilidad familiar (casados/a, con hijos/as) en comparación con los solteros, ha de ser refutada. Los resultados del cuestionario señalan que alrededor de un 61% de los voluntarios son solteros a diferencia del 23% que están casados.
- La tercera hipótesis se puede dar por confirmada, pues el 57% de los voluntarios encuestado ha llegado a niveles de formación universitaria a diferencia del 12% que lo suman entre personas sin estudios, con estudios primarios y secundarios.
- La cuarta hipótesis planteada no se puede confirmar. Esta trata sobre la concepción que tienen las personas voluntarias de utilizar el voluntariado para ganar experiencia laboral y más de un 50% de los encuestados ha respondido en contra de esa proposición, por lo que se ha de refutar dicha hipótesis.
- Esta última hipótesis se ha confirmado a través de las respuestas de los voluntarios al cuestionario, debido a que más del 80% a afirmado que la organización donde realiza la acción reconoce adecuadamente su labor.

4 REFLEXIONES Y CONCLUSIONES

4.1 Aspectos a mejorar del procedimiento

No ha sido un estudio muy extenso, a pesar de haber visitado un gran número de entidades que cuentan con voluntariado. Quizás las razones por las que no se hayan recaudado más de 126 respuestas en el cuestionario pueden ser varias, entre las que cabría mencionar: la fecha en la que se ha pasado el cuestionario ha sido la fecha propia en la que los estudiantes universitarios y no universitarios enfrentan los exámenes de curso. También, la mala suerte ha querido que en algunas organizaciones, previamente a la presentación del cuestionario hayan pasado otras encuestas o escalas internas, lo que ha supuesto que el voluntariado se sienta sobrecargado y previsiblemente no haya querido realizar más cuestionarios. Además, de acuerdo a diversos trámites burocráticos lentos y tediosos que han ofrecido algunas de las entidades como Cruz Roja, ha impedido que el número de encuestado fuera mayor.

Por otro lado, a pesar de ser conscientes de la problemática que surge al hacer las preguntas del cuestionario cerradas con varias respuestas y en ocasiones sin posibilidad de ofrecer una opinión persona. Si se hubieran presentado preguntas abiertas, con posibilidades infinitas de respuestas, al tener una tasa de respuestas tan bajas los resultados no hubieran sido concluyentes. Por lo que se puede tomar como favorable cómo se ha realizado el cuestionario, a pesar de entenderse que está abierto a diferentes cambios o modificaciones para su mejor utilización.

Finalmente, un aspecto muy importante a mejorar para futuras intervenciones, es la manera de dirigirse a las entidades u organizaciones. He podido comprobar que dirigirse personalmente a las entidades te reporta un porcentaje mayor de colaboración que si envías mensajes a través de la web a pesar de que estos puedan ser muy cortés y educados. El índice de colaboración de entidades a las que me he dirigido personalmente y han tenido contacto visual conmigo ha sido prácticamente el cien por cien, a diferencia de las que me he dirigido por ejemplo a través del correo electrónico únicamente, de las que de entre unas 10 o 15 sólo habrán colaborado un par de ellas.

4.2 Conclusión personal

Las conclusiones que se pueden extraer tras la realización de este Trabajo de Fin de Máster y los resultados obtenidos en el estudio de campo, están marcadas por el limitado número de respuestas del cuestionario presentado. No son pocas las respuestas, pues son 126, pero cuantas más respuestas hubiera mayor seguridad y valor tendría el propio estudio.

De acuerdo al proceso que se ha seguido para la realización de los cuestionarios, he de decir que ha sido positivo, pues se han podido encuestar voluntarios de muy diversas entidades. De esta manera las diferentes características de los mismo han sido visibles, tanto en edad, como en motivaciones o incluso en la formación.

Por otro lado, las organizaciones deberían tener mayor compenetración y comunicación entre ellas, como por ejemplo a la hora de formar a los voluntarios, en esta cuestión no todas las entidades tienen una buena estructuración y formato, lo que lleva a que los propios voluntarios observen dicha carencia.

Entre otras cuestiones, he de mencionar que se ha podido apreciar notablemente cómo los voluntarios sienten fuertemente que se les valora desde las organizaciones. Este punto es si cabe uno de los cruciales para la continuidad de las personas voluntarias en la entidad, es sentirse útil y valorado lo que les aporta mayor tranquilidad y seguridad a los voluntarios.

Finalmente, pienso que deberían hacerse mayores estudios o investigaciones a nivel local y nacional que favorezcan el análisis y control del voluntariado que hay en la actualidad. Ciertamente hay registros de las entidades de voluntariado, pero no considero que sea suficiente para las magnitudes que hoy en día alcanza este colectivo social. Además, desde el gobierno central deberían tener un mayor control y responsabilidad del asunto, ya que desde las entidades de voluntariado y los propios voluntarios se están resolviendo situaciones en las que las responsabilidades debieran ser del propio Estado por no llegarse a cubrir ciertas necesidades básicas de los ciudadanos.

5 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Plataforma del voluntariado de España; , Observatorio del voluntariado;. (2013). *Así somos: el perfil del voluntariado social en España*. Madrid: Plataforma del Voluntariado de España (PVE).
- Aranguren Gonzalo, L. A. (2011). Voluntariado y cambio de época. En L. A. Aranguren Gonzalo, *Humanización y voluntariado*. Madrid: PPC, Editorial y Distribuidora, SA.
- Araque Hontangas, N. (2009). El voluntariado a través de los cambios legislativos y funcionales. *Revista de ciencias sociales*.
- Ariño, A., Llopis, R., Castelló, R., Gadea, E., & Albert, M. (2007). *Asociacionismo y voluntariado en España. Una perspectiva general*. Valencia: Tirant lo blanch.
- Bermejo García, A. (2002). *Manual de gestión del voluntariado*. Madrid: Medicos del Mundo.
- Celeste Dávila de León, M. (2002). La incidencia diferencial de los factores psicosociales en distintos tipos de voluntariado. Departamento de Psicología Social. Universidad Complutense de Madrid.
- Chacón Fuertes, F., Pérez Arroba, T., & Vecina Jiménez, M. L. (2011). Motivaciones dle voluntariado: factores para la permanencia y vinculación del voluntariado. *Documentación social 160*, 131-148.
- Chacón, F., & Vecina, M. L. (2002). *Gestión del voluntariado* . Madrid: SÍNTESIS, S.A.
- Corral Busto, J. (2003). Historia del voluntariado social en Europa y España. En M. (. Osorio Garcia de Oteyza, *Voluntariado Social*. Madrid: CENTRO DE ESTUDIOS RAMÓN ARECES, S.A.
- Díe Olmos, L. (1996). La formación del voluntariado. *Documentación social. Revista de estudios sociales y de sociología aplicada. Voluntariado, 1004*, 167-184.
- España, G. d. (20 de marzo de 2015). *La Moncloa*. Obtenido de <http://www.lamoncloa.gob.es/consejodeminstros/Paginas/enlaces/200315enlacevoluntariado.aspx>
- Franco Rebollar, P., & Guilló Girard, C. (2011). Situación y tendencias actuales del voluntariado de acción social en España. *Documentación Social 160*, 15-41.
- Fundación Luis Vives. (2012). *Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España*. Madrid: ADI Servicios Editoriales.
- Fundación Luis Vives. (2012). *Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España, Resumen Ejecutivo*. Madrid: Fundación Luis Vives.
- Fundación Luis Vives; Caja Madrid Obra Social. (2010). *Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España*. MADrid.

- García Roca, J. (1994). *Solidaridad y Voluntariado*. Santander: Sal Terrae.
- Gobierno de España. (2015). *Proyecto de Ley del Tercer Sector de Acción Social*. Ley, Madrid.
- Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado, BOE-A-1996-1071 (17 de enero de 1996).
- LEY 8/2006, de 10 de octubre, del voluntariado en Castilla y León. (10 de octubre de 2006).
- López Salas, E. (2009). *Cuaderno de gestión 6. Claves para la Gestión del Voluntariado en las Entidades no Lucrativas*. Madrid: Fundación Luis Vives.
- Lozano Pérez, F. m. (2011). Voluntariado social del siglo XIX. La obra de Andrés Manjón. En M. Gervilla Zapata, & (ed.), *Voluntariado socio-educativo. Retos para el siglo XXI*. Granada: Editorial Universidad de Granada. Campus Universitario de Cartuja. Granada.
- Meseguer, V. (22 de 07 de 2010). *¿Qué es eso del tercer sector social?* Obtenido de Laverdad.es: <http://www.laverdad.es/murcia/v/20100722/opinion/tercer-sector-social-20100722.html>
- Observatorio del Tercer Sector. (2009). *Manual de Gestión del Voluntariado*. Barcelona: Fundación "la Caixa".
- Plataforma de ONG de Acción Social. (2013). *II Plan Estratégico del Tercer Sector*. Madrid: Plataforma de ONG de Acción Social.
- Plataforma de Voluntariado de España. (2011). *Diagnóstico de la situación del voluntariado de acción social en España*. Madrid: Ministerio de sanidad, política social e igualdad. Centro de publicaciones.
- Plataforma de Voluntariado de España. (2011). *Diagnóstico de la situación del voluntariado de acción social en España*. MADrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.
- Plataforma del Voluntariado de España; Observatorio del voluntariado. (2011). *Profundizar en el voluntariado: los retos hasta 2020*. Madrid: Plataforma del Voluntariado de España (PVE).
- Proyecto de Ley de Voluntariado., Serie A 141-1 (27 de marzo de 2015).
- RAE. (2012). *Real Academia Española*. Obtenido de <http://lema.rae.es/drae/?val=motivaci%C3%B3n>
- Sastre Jiménez, A. (2003). Concepto y valores del voluntariado. En M. Osorio García de Oteyza, *Voluntariado Social* (págs. 17-56). Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, S.A.
- Sastre Jiménez, A. (2003). Las legislación y códigos éticos. En M. Osorio García de Oteyza, *Voluntariado Social* (págs. 297-346). Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, S. A.

Unión Interparlamentaria, Federación Internacional de sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, Voluntarios de las Naciones Unidas. (2004). *El Voluntariado y la Legisllación: Nota de Orientación*. Chatelaine/Ginebra: Sro-Kundig.

6 ANEXO

ANEXO 1

INVESTIGACION: VOLUNTARIADO

Este cuestionario es anónimo. Con él se pretende conocer las opiniones de las personas voluntarias, así como su ámbito de actuación.

Por favor, responde con sinceridad a las cuestiones que se indican a continuación. Muchas gracias por tu colaboración

1. Sexo:

<input type="checkbox"/>	Hombre
<input type="checkbox"/>	Mujer

2. Edad:

<input type="checkbox"/>	16-22
<input type="checkbox"/>	23-29
<input type="checkbox"/>	30-39
<input type="checkbox"/>	40-47
<input type="checkbox"/>	48-55
<input type="checkbox"/>	56-66
<input type="checkbox"/>	+67

3. Situación personal actual:

<input type="checkbox"/>	Casado/a
<input type="checkbox"/>	Viviendo en pareja
<input type="checkbox"/>	Divorciado/a o separado/a
<input type="checkbox"/>	Soltero/a
<input type="checkbox"/>	Viudo/a

4. Nivel de estudios realizados:

<input type="checkbox"/>	Sin estudios
<input type="checkbox"/>	Primarios
<input type="checkbox"/>	Secundarios
<input type="checkbox"/>	Bachillerato
<input type="checkbox"/>	Universitarios
<input type="checkbox"/>	Postgrado y máster
<input type="checkbox"/>	Doctorado
<input type="checkbox"/>	Otros

5. Situación laboral actual:

<input type="checkbox"/>	Trabaja por cuenta propia o ajena
<input type="checkbox"/>	En paro
<input type="checkbox"/>	Estudiante
<input type="checkbox"/>	Jubilado/a
<input type="checkbox"/>	Otro

6. Indica la entidad dónde realizas tu labor de voluntariado:

7. ¿Cuál es el colectivo principal con el que desarrollas esta labor?

<input type="checkbox"/>	Personas con discapacidad	<input type="checkbox"/>	Personas en prisión
<input type="checkbox"/>	Personas mayores	<input type="checkbox"/>	Inmigración
<input type="checkbox"/>	Niños y jóvenes en dificultades	<input type="checkbox"/>	Drogodependencia
<input type="checkbox"/>	Inclusión social	<input type="checkbox"/>	Personas refugiadas
<input type="checkbox"/>	Empleo	<input type="checkbox"/>	Mujeres en dificultad social
<input type="checkbox"/>	VIH-SIDA	<input type="checkbox"/>	Otro

8. ¿Cuántas horas semanales dedicas al voluntariado?

<input type="checkbox"/>	< 3 horas
<input type="checkbox"/>	4-10 horas
<input type="checkbox"/>	11-16 horas
<input type="checkbox"/>	17-20 horas
<input type="checkbox"/>	>20 horas

9. Tus actuaciones como voluntario/a suelen desarrollarse habitualmente:

<input type="checkbox"/>	De forma individual (atendiendo a una persona cada vez)
<input type="checkbox"/>	Grupalmente (con dos o más personas al mismo tiempo)

10. ¿Has recibido formación por parte de la entidad a la que perteneces como voluntario/a?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

En caso de haber recibido formación, explique brevemente en qué ha consistido:

11. Lee detenidamente las siguientes afirmaciones y valóralas del 1 al 4.

	(1) Totalmente en desacuerdo	(2) Algo de acuerdo	(3) Bastante de acuerdo	(4) Totalmente de acuerdo
Espero recibir algo a cambio				
Ser voluntario me permite adquirir experiencia laboral o profesional				
Soy voluntario por motivos religiosos				
En un momento de mi vida tuve problemas y recibí ayuda, ahora quiero hacer lo mismo yo por los demás				
Realizo voluntariado porque quiero conocer gente y hacer nuevas amistades				

Soy voluntario/a porque me gusta ayudar a los demás				
Creo que las personas que están a mi alrededor, valoran muy positivamente mi labor como voluntario/a				
La entidad donde desarrollo mi labor, reconoce adecuadamente mi aportación				

12. Elige cuales de estos aspectos consideras la recompensa más importante por tu labor de voluntariado:

<input type="checkbox"/>	Gratificación personal
<input type="checkbox"/>	Reconocimiento social
<input type="checkbox"/>	La participación social
<input type="checkbox"/>	La experiencia laboral
<input type="checkbox"/>	Otro

13. Indica alguna propuesta para mejorar la labor del voluntariado: