

Universidad de La Laguna

Facultad de Educación

Grado de Pedagogía

Proyecto Profesionalizador

Título:

El Voluntariado en el ámbito de la isla de Tenerife: Una Guía de Buenas Prácticas

***Autor:* Alejandro José Cabrera Fuentes**

alu0100735703@ull.edu.es

***Tutor:* D. Mariano González Delgado**

mgondel@ull.edu.es

2016/17

ÍNDICE

1. Introducción /Abstract.....	pág.1
2. Justificación.....	pág.2
3. Análisis de Necesidades.....	pág.8
4. Contextualización.....	pág.12
5. Objetivos del proyecto.....	pág.14
6. Propuesta de Actuación.....	pág.15
7. Estrategia de Difusión.....	pág.29
8. Propuesta de Mejora.....	pág.30
9. Conclusiones.....	pág.31
10. Bibliografía.....	pág.34
11. Anexos.....	pág.36

1. Resumen.

El voluntariado en Canarias, es un fenómeno al alza como en el resto del país, son muchas las personas que dedican tiempo, capacidad y conocimientos en favor de cubrir las necesidades y desigualdades de otros individuos de la sociedad. En la isla de Tenerife, miles de personas se encuentran desarrollando algún tipo de actividad voluntaria en las diferentes Entidades presentes en la isla. Por la importancia social que tiene el voluntariado en la actualidad, surge este proyecto de fin de grado, cuyo objetivo es dotar a las Entidades de la isla de una Guía de Buenas Prácticas en materia de voluntariado, a modo de manual. El propósito de este proyecto es lograr el correcto desempeño de las labores de los potenciales voluntarios que entren a las entidades, desde su comienzo en la captación e incorporación, pasando por su permanencia y seguimiento y finalizando en su salida y el agradecimiento. Para ello, este proyecto se desarrollará dentro de los tres grande bloques. Estos, hacen referencia a aquellas “buenas prácticas” más importantes desde el punto de vista pedagógico y a la hora de educar a los voluntarios en base a las metas, los fines y los valores de la Entidad.

Abstract

The voluntary work in Canarias, is a phenomenon to the rise as in the rest of the country, there are great the persons who have time, capacity and knowledge in favor of covering the needs and inequality of other individuals of the company. In the island of Tenerife, thousands d persons are developing some type of voluntary activity in the different present Entities in the island. For the increasing importance, there arises this project of end of degree, which aim is to provide to the Entities of the island of a Guide of Good Practices as for voluntary work, like manual. In order to manage, the correct performance of the labors of the voluntary potentials that enter to the entities, from his beginning in the capture and incorporation, happening for his permanency and follow-up and finishing in his exit and the gratefulness. All this from the point of view of the Entity towards the volunteers. For it, there develop a series of good practices inside the three big blocks with which this Guide works, these good practices are more

important those from the pedagogic point of view at the moment of educating the volunteers on the basis of the goals, the ends and the values of the Entity.

Palabras Clave: Voluntariado, Guía, Entidad, Tenerife, Plan de Voluntariado, Tercer Sector, Sociedad.

Key Words: Voluntary work, Guide, Entity, Tenerife, Plan of Voluntary work, The Third Sector, Company.

2. Justificación.

El sector del voluntariado, cuenta con una gran relevancia tanto en el contexto internacional como nacional y local (Blesio & Mendoza, 2017; Fernández & García, 2017). A lo largo de esta justificación se expondrán estudios que abalan la importancia del voluntariado en la sociedad actual. En el contexto de la comunidad autónoma de Canarias, existen recientes estudios como el realizado por Carnero, F., Barroso, C. & Nuez, J.S. (2017) en los que se analizan las dimensiones socioeconómicas del Tercer Sector en Canarias. En este estudio, se argumenta la importancia del voluntariado en el archipiélago mediante datos estadísticos como:

"La propensión hacia el voluntariado se ha incrementado en el Archipiélago, al pasar del 6,8 por ciento en 2004 al 10,4 tres años más tarde, y al 14,4 por ciento en el último sondeo realizado. Esta tendencia ascendente ha propiciado que las Islas se sitúen en unas cifras similares a las que encontramos para el conjunto de España" (Carnero, F., Barroso, C. & Nuez, J.S. ,2017,p.18).

Esto viene a fundamentar el auge del sector del voluntariado en Canarias en los últimos años, en consonancia con el resto de CCAA del país. Este crecimiento viene en relación a los procesos de desarrollo social que se dan en las sociedades en búsqueda de la ayuda a los demás y de lograr el Estado de Bienestar.

El fenómeno social del voluntariado, es uno de los acontecimientos sociales más importantes de nuestra época. Tal es así, que esta importancia es recogida por la

ONU en la que se declara este periodo de tiempo como la "Década de los Voluntarios y de la Sociedad Civil" (ONU, 2001). Debido a que como muestran los estudios citados a lo largo de este proyecto, como lo son los realizados por Martí (2000), Villar (2002), Rodríguez (2002), Ruíz (2007), Garrido (2011), Soto (2016), Cruz (2017) entre otros, el movimiento del voluntariado, ha supuesto uno de los mayores sectores de crecimiento de los últimos veinte años, por lo que, se debe canalizar este nuevo modelo social basado en el compromiso, con la ayuda desinteresada a los demás.

Uno de los grandes pilares que fundamentan la importancia del voluntariado, es el de la acción voluntaria como ámbito de crecimiento y enriquecimiento. Estudios como los realizados por Rodríguez (2002), demuestran que el ejercicio de los hábitos morales nos asegura el crecimiento personal y el desarrollo de los hábitos intelectuales. A su vez, cataloga al ser humano como el protagonista en los hechos sociales definiéndolo como el motor y el impulsor de los cambios. El carácter personal del voluntariado motor e impulsor de los cambios sociales, nos acerca a la consideración inicial de que lo propio del ser humano no es el cambio sino el logro, proceso que se obtiene, mediante el ofrecimiento de la acción voluntaria. Como expone Rodríguez (2002), "en cuanto ese ofrecimiento es aceptado por otra persona, ese crecimiento lo aporta a la sociedad en términos de añadidura, la persona en cuanto aporta añade a la sociedad lo que provoca en esta relación un crecimiento personal"(p.23). Lo que viene a fundamentar la importancia para el crecimiento social que tiene el sector del voluntariado a día de hoy en todos los ámbitos de nuestra sociedad. Estudios como los de Rodríguez (2002), demuestran por la experiencia recabada, que tanto la persona que realiza la acción como aquel que la recibe, se benefician de ese mutuo darse y aceptarse, de ahí que ese no saber quien sale más beneficiado de una acción de voluntariado se traduzca en saber que ese beneficio es mutuo por el don que se dona y la aceptación mutua de donarlo.

En la misma línea de los anteriores trabajos citados, Garrido (2011) resalta la importancia y los beneficios obtenidos con el voluntariado, tanto a las personas que se atiende como a los voluntarios. Definiendo esta importancia como:

"Una actividad de dar y recibir, por lo tanto, en el voluntariado se produce un intercambio, no una donación" (Garrido, 2011, p.323).

Los voluntarios y las entidades de voluntariado radican su importancia en que dan una serie de valores y compromisos, y como beneficio adquieren otros espuestos en la siguiente tabla:

Los voluntarios dan: Tiempo Entusiasmo Conocimiento Compromiso Responsabilidad	Los voluntarios reciben: Conocimiento Amistad Experiencia Habilidades Valores
Las entidades de voluntariado dan: Programas Apoyo Motivación Reconocimiento Medios	Las Entidades de voluntariado reciben: Mayor facilidad en el logro de sus objetivos. Implicación y sensibilización pública. Representatividad.

Todos estos valores, vienen a justificar la necesidad de canalizar la acción voluntaria, una acción que se encuentra regida por diferentes reglamentos jurídicos, pero que en términos sociales se canaliza a través de los propios Planes de Voluntariado que debe tener cada entidad de voluntariado. Estos valores, son fruto de una actividad altruista y desinteresada en la que la entidad de voluntariado es la gran responsable de que se consoliden los mismos. Tal y como recoge en el estudio de Subirats (2001), la importancia de estas organizaciones, viene a paliar las necesidades sociales presentes a las que las Instituciones no pueden dar respuesta, a todos los frentes que se presentan. Esta idea es recogida por el autor en el siguiente párrafo:

"Autores como Durkheim y Weber, han puesto de relieve de forma continuada la importancia de las asociaciones como mecanismo de vertebración de la sociedad naciente y como instituciones intermedias, llamadas a poner en contacto a los individuos con el Estado" (Subirats, 2001, p.48).

Es en este campo, en el compendio entre el voluntario y la entidad, donde se justifica el proyecto que aquí se realiza y que trata de canalizar ese buen hacer de las entidades a la hora de tratar con sus posibles voluntarios.

La acción voluntaria es un ámbito en continuo crecimiento, en consecuencia de los cambios sociales que hacen cada vez más notable la necesidad que tenemos por ayudarnos los unos a los otros, la importancia del voluntario en la sociedad actual se ve reflejado en numerosos estudios sociológicos como por ejemplo:

"El voluntario es, ante todo, un experto en humanidad. Es ahí donde radica su fuerza personal, que, logra o malogra un proyecto de acción solidaria. La fuerza del voluntariado, sigue estando en el superávit de la humanidad y en la plusvalía del factor humano". (García, 1994, p.45).

El voluntariado se enmarca dentro del denominado por muchos autores como el Tercer Sector, el cual se ha convertido en importante campo de estudio para las ciencias sociales. Una de las definiciones que hace referencia a este campo y su importancia viene de la mano de Ruiz (2007):

"Conjunto que abarca aquellas instituciones o entidades que posean los cinco rasgos siguientes: estar organizada, ser privada, no repartir beneficios entre los propietarios, gozar de autonomía y tener un marcado grado de participación voluntaria" (Ruiz, 2007,p.310).

En consonancia con lo expuesto por Ruiz (2007), podemos encontrar otros estudios de autores que han hecho referencia a la importancia del tercer sector para el logro del Estado de Bienestar social, esto se recoge en el siguiente párrafo:

"El contexto más adecuado a las Organizaciones de Voluntariado en el conjunto del Tercer Sector es el denominado bienestar social, bienestar que abarca el ámbito público, privado-mercantil y el ámbito no lucrativo" (Gutierrez, 1997,p.222).

Estas aportaciones de ambos autores, viene a resaltar y justificar la importancia que tiene la acción voluntaria en la sociedad en consonancia con el estado de bienestar, de las que son partícipes.

La importancia del papel de la persona voluntaria y del correcto desempeño de sus funciones dentro de la entidad, es fundamental para poder alcanzar las metas que se marca la misma para cumplir con sus objetivos. Mediante el uso de esta herramienta de Guía, se aborda el ámbito de la entidad donde se halla el ¿por qué? y ¿para qué? de la acción voluntaria. Estas preguntas, encuentran respuesta de manos de aquellos valores, ideales o simplemente la propia voluntariedad de querer ser solidarios con los demás, aportando e invirtiendo tiempo en ayudar a la sociedad.

"La importancia, viene de manos de la solidaridad, porque entendemos que esta práctica todos tenemos la obligación de llevarla a cabo, porque es un movimiento ciudadano que merece la pena, porque una vez que entendemos, que el voluntariado vale la pena, nos sentimos satisfechos de ser activos donantes de nuestro tiempo y nuestra capacidad" (Martí, 2000).

El voluntariado es la forma más activa de la movilización ciudadana en pro de la mejora de la sociedad en su conjunto. Es decir, se trata de un movimiento bien definido que trata de adaptarse a las necesidades que la sociedad demanda. Por esto, es imprescindible que el voluntariado pese a los cambios sociales que se puedan producir, debido a circunstancias personales, legislaciones que lo regulen, nunca pierda la esencia ni el espíritu de la ayuda hacia los demás.

A su vez, esta importancia del voluntariado es recogida en numerosos estudios de ámbito internacional ya que se trata de un fenómeno al alza. Estos estudios sobre la acción voluntaria se corresponde con los expuesto por autores como Katherin (2017) desde Ecuador, Soto (2016) de Brasil, Cruz (2017) desde Colombia, tienen en común que todos resaltan la importancia del voluntariado en el marco de las relaciones sociales de sus países y la necesidad de estas acciones para mejorar aquellos campos donde hace falta el voluntariado.

El alma de esta Guía se fundamenta con el principal objetivo que enriquece la acción voluntaria, que es el de ofrecer un servicio en beneficio de la comunidad, que cubra las necesidades sociales a las que las instituciones no llegan.

Con esta Guía se pretende conseguir que todas aquellas Entidades de la isla tanto las ya existentes como las que surjan como fruto de los cambios y demandas de la sociedad insular, se sirvan de un modelo de gestión para poder alcanzar los objetivos sociales a los que vaya destinada su acción voluntaria, así como para mejorar la Entidad en su conjunto. Las Entidades podrán hacer uso de esta Guía, debido a que servirá como complemento al asesoramiento que se presta a través de la Oficina de "Tenerife Solidario" del Cabildo Insular de Tenerife, gestionado por SINPROMI.

Este proyecto cuenta con la relevancia de estar amparado por el actual marco legislativo a nivel tanto autonómico, como nacional e internacional, pues la acción voluntaria supone una de las mayores fuentes de trabajo voluntario socio comunitario de la actualidad en el mundo, siendo las Entidades en muchas ocasiones las encargadas de hacer frente a los problemas sociales que no son abordados por las administraciones.

En base a esto, se establecen las diferentes normas, decretos y leyes que vienen a justificar la importancia de la acción voluntaria así como sus derechos y deberes.

El concepto de voluntariado, viene definido según el *Artículo 3* de la *Ley 45/2015, de 14 de octubre, del Voluntariado*. Según la cual, "el voluntariado, se comprende por el conjunto de actividades de interés general desarrolladas por personas físicas, que tengan carácter solidario, que su realización sea libre, llevada a cabo sin contraprestación económica y que se desarrolle a través de entidades de voluntariado"(BOE, 2015, p.24).

Esta definición, viene a ser corroborada por la Ley de carácter autonómico como es la *Ley 4/1998, de 15 de mayo, de Voluntariado de Canarias*, siendo la unión entre ambas Leyes, la herramienta por la que se deben regir el voluntariado, para el correcto desarrollo y cumplimiento de los derechos y deberes de las personas y las entidades del voluntariado (BOE, 1998,p.1).

Este marco legislativo viene a justificar la relevancia y la importancia que tiene la acción voluntaria en la actualidad, desde el punto de vista de la Pedagogía, surge una oportunidad en el contexto actual para abordar el campo del diseño de esta Guía

de Buenas Prácticas donde se desarrollarán las competencias de los voluntarios tanto al inicio como en la finalización de su labor en las Entidades de la isla de Tenerife.

Esta creciente importancia del voluntariado en el ámbito insular, viene a ser corroborada por estudios técnicos realizados en los que se ha estudiado aspectos de la acción voluntaria como:

"Las características de las Asociaciones de Voluntariado en Tenerife; Perfil de los voluntarios en Tenerife; Valoración de los programas por parte de los voluntarios y las asociaciones de voluntariedad. La importancia de la acción voluntaria en Tenerife es tal, que ha habido un aumento de personas que han decidido ser voluntarias, concretamente: 7.528 sujetos, 4.211 hombres y 3.317 mujeres" (Villar, 2002,p.26).

A través del programa "Tenerife Solidario" se desarrollan varias líneas de actuación, es en esta primera línea de actuación, referente al *Asesoramiento e Información*, donde se encontraría esta Guía de Buenas Prácticas para ofrecérselas a las Entidades, como complemento de los servicios prestados por Tenerife Solidario, debido a que el campo del asesoramiento en buenas prácticas, no está cubierto debido a que no existe una Guía insular de buenas prácticas de voluntariado, que sirva de complemento al resto de asesoramientos que se dan desde la administración.

La importancia de este modelo de Guía de Buenas Prácticas, se debe a que se trata de un instrumento destinado a la mejora de la calidad en los servicios que se destinan a las personas beneficiarias de la acción voluntaria, así como las que prestan su acción altruista para ayudar a los demás. Con esta Guía se pretende conseguir el desarrollo de un modelo útil y práctico para las diversas Entidades, con el fin de mejorar los servicios que ofrecen y ello que contribuya a ejemplificar criterios y orientaciones de calidad para la acción voluntaria en el ámbito de Tenerife.

3. Análisis de Necesidades.

Como punto de partida en el análisis de necesidades, es muy importante que cualquier Entidad cuente con un Plan de voluntariado que especifique y detalle el

protocolo que se debe llevar a cabo desde que un voluntario accede a la Entidad hasta la salida de la misma. El plan de voluntariado detallará todos los aspectos posibles, desde la introducción de la persona hasta su posterior salida, pasando por su gestión (*perfil, captación, incorporación a la entidad, formación en el proceso, inicio de las actividades, etc.*), hasta la evaluación de los resultados obtenidos de dicho proceso como puede ser: el número de voluntariado participante, el número de horas necesarias para que el desarrollo del programa tenga un nivel óptimo y aspectos a mejorar contando con la experiencia y testimonio del voluntario.

Para detectar la necesidad de dotar el servicio que se les presta a las Entidades con una Guía, justifico esta necesidad haciendo uso de los datos del estudio realizado por la Universidad de la Laguna y la Oficina de Tenerife Solidario. Este estudio se basa en un proyecto que se desarrolla conjuntamente entre ambas instituciones para la creación de un Plan de Voluntariado Genérico para la isla, dentro del campo práctico del Grado de Pedagogía (Anexo 1).

El estudio se desarrolló durante un periodo de tres meses comprendidos entre febrero y mayo del 2017, en los que tras escuchar las demandas que presentaban desde la Oficina de Voluntariado Insular, se decidió actuar para la creación de un proyecto innovador basado en la creación de un Plan de Voluntariado Genérico, que diera respuesta a las necesidades de las entidades. En primer lugar, se difundió un cuestionario para conocer la realidad del tercer sector en la isla, seguidamente se procedió a hacer un vaciado de los datos recopilados y definir las líneas de actuación. Una vez expuestas las necesidades, se trabajó en el desarrollo de un marco teórico y legislativo que justificara este proyecto. Para hacer partícipes a las entidades de la isla, se les convocó en dos secciones 1ª Mesa de Trabajo en marzo y la 2ª Mesa de Trabajo en abril.

En la primera mesa de trabajo, se presentó el proyecto por la directora insular de voluntariado, el profesor responsable D. Andrés González Novoa, los alumnos de Pedagogía y los profesionales de la Oficina de Voluntariado. En esta sección, se expusieron los datos obtenidos, la justificación, contextualización y la importancia de la creación de un Plan de Voluntariado Insular que fuera fruto del trabajo conjunto

entre todas las entidades presentes. Asimismo, se realizaron dos entrevistas in situ a los responsables de “Cáritas” y “Asociación Sonsoles Soriano”, donde explicaron al resto de entidades la importancia de contar con un Plan y los puntos con los que cuentan los Planes de sus entidades.

En la segunda mesa de trabajo, se crearon pequeños grupos donde las entidades creaban las bases de lo que sería un Plan de Voluntariado ideal para ellos, recogiendo los puntos esenciales que deben tener cabida en dicho Plan. El resultado de esta sección, fueron ocho grupos con puntos en común y puntos diferentes que desde su perspectiva y su experiencia en el campo asociativo de la isla de Tenerife debería estar recogidos en el Plan de voluntariado. El resultado de estas secciones de trabajo con los responsables de más de treinta entidades de la isla, es un decálogo del Plan de Voluntariado Genérico para la isla de Tenerife, donde se recogen aquellos puntos que tienen que tener todos los planes de voluntariado de las entidades.

En este estudio realizado en 2017, los datos que se obtienen de la pregunta : «¿Cuenta su entidad con un Plan para gestionar su voluntariado?» Cuyo fin era conocer cuantas de las entidades de la isla cuentan con un Plan de Voluntariado, para así poder justificar la necesidad de trabajar en el mismo, se puede observar como el 51,9% si cuentan con un Plan. Es decir, cuentan con la herramienta que precede a esta Guía. Un Plan de Voluntariado que, como hemos mencionado anteriormente, es el primer escalón para que la Entidad pueda trabajar y llevar a cabo esta Guía de Buenas Prácticas que se incluirá en los apartados de dicho Plan (Anexo 2).

Este análisis del campo asociativo de la isla de Tenerife, arroja la necesidad de la creación de un Plan de Voluntariado Genérico, pero a su vez expone la necesidad de que las Entidades cuenten con un manual que facilite la incorporación, la permanencia y la salida de las personas voluntarias.

Estudios del Tercer Sector en la isla como el de Villar (2002), abalan la importancia y la necesidad que presentan las Entidades a la hora de desarrollar nuevos modelos, métodos y herramientas para potenciar sus funciones con la sociedad. Para dar respuesta a esta demanda se ha realizado un estudio cuyo objetivo es el de conocer las características de las Entidades y del colectivo donde prestan sus servicios,

para plantear la orientación, teniendo en cuenta una serie de objetivos generales y específicos en consonancia con sus fines.

Como resultado de este estudio sobre el ámbito del voluntariado en la isla, para la creación de un Plan Genérico, surgen las siguientes necesidades a tratar:

- Necesidad de contar con asesoramiento para la elaboración de un Plan Genérico de Voluntariado y la elaboración de un Decálogo previo.
- Necesidad de captación, incorporación y seguimiento de nuevos voluntarios para las Entidades.
- Necesidad de métodos de captación de fondos para desarrollar las acciones que las Entidades quieren llevar a cabo.

La primera necesidad, es la prioridad y el objetivo del trabajo mencionado anteriormente, quedando dos necesidades del ámbito asociativo de la isla que no están cubierta. Es en este espacio no cubierto por ningún proyecto insular, donde justifico mi intervención para dar respuesta a la segunda necesidad que se plantea el voluntariado de la isla de Tenerife en este estudio de 2017.

La necesidad obtenida en el estudio, que viene a justificar este proyecto, es la de *captación, incorporación y seguimiento de nuevos voluntarios para las Entidades.* Para que se dé el proceso de captación e incorporación de nuevos voluntarios a las entidades, es primordial que las entidades cuenten con una guía que les facilite el trabajo a la hora de establecer los métodos de captación y posterior incorporación de sus potenciales voluntarios, para ello estos métodos deben estar recogidos en su Plan de Voluntariado y una vez dentro de este, deben ajustar sus intereses como perfiles, conocimientos, destrezas, etc. en base a las necesidades de la entidad. Todo ello debe estar controlado mediante una supervisión, seguimiento y control del desempeño profesional de los voluntarios que entren a la entidad, para lograr en consonancia con todos los niveles que existen dentro de la entidad un clima de trabajo guiado y consensuado teniendo en cuenta las buenas prácticas que aquí presento. Con esta guía, se pretende paliar esta segunda necesidad que se ha detectado en el estudio anteriormente mencionado, siendo esta necesidad, la que fundamenta el interés de este TFG, por abordar este campo que no estaba cubierto.

4. Contextualización: Una visión desde Tenerife Solidario

Esta Guía de buenas prácticas para el voluntariado, estará destinada a todo tipo de Entidades de voluntarios independientemente de su ámbito de actuación. El motor y el eje central de la misma es la consecución de un manual para desempeñar una correcta labor como voluntario en cualquiera de las acciones sociales que requieran de las Entidades y de las personas que las componen.

Como difusor de esta Guía de Buenas Prácticas para el voluntariado, no existe mejor organismo actualmente en la isla que la Oficina de Voluntariado del Cabildo. Ella se encarga de gestionar, asesorar, formar e informar a un total de 425 Entidades con las que cuenta su base de datos y dar salida a las demandas de voluntariado de sus 2.218 voluntarios que hay en la actualidad censados en esta Oficina (Tenerife Solidario, 2017).

La Oficina de Voluntariado de Tenerife, es un Programa del Área de Acción Social y Gobierno Abierto del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife, que es gestionado por la Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad, y que desde su creación en el año 1997 “Promueve, Potencia y Conciencia sobre el Voluntariado y el tejido asociativo en la Isla de Tenerife” (Tenerife Solidario,2007).

El movimiento de Voluntariado, se justifica en la Solidaridad como conciencia, sentimiento y actividad, y ésta se hace efectiva a través de las organizaciones que acogen a las personas voluntarias, y cuyo campo de acción se dirige hacia la mejora de las situaciones de necesidad y de los problemas de la sociedad. Movimiento que se ampara en la Ley 4/1998, de 15 de mayo de Voluntariado de Canarias.

Esta importancia de la solidaridad es recogida por autores como García (1998), en la que expone esa solidaridad como la clave del éxito en las relaciones sociales recogiendo su idea de solidaridad en la siguiente frase:

"La solidaridad entra en las escena social no sólo como derecho sino como deber, la solidaridad es el equilibrio por y para la sociedad" (García, 1998,p.11).

El marco normativo señala entre sus motivos el desarrollo de una sociedad del bienestar basada en los principios de: solidaridad, tolerancia, respeto al medio ambiente, etc. que requiere de la participación de los ciudadanos y ciudadanas, tanto individualmente como en grupos organizados, entre los que necesariamente son de destacar las Asociaciones de Voluntariado.

En este sentido, las Asociaciones de Voluntariado abordan diferentes campos de la vida social: salud, servicios sociales, comunidad, cultura, educación, medioambiente, emergencia y cooperación al desarrollo. Un sector voluntario fuerte supone una contribución importante para los ciudadanos y ciudadanas de Tenerife y puede tener un papel relevante en la elaboración de políticas, programas y servicios que acrecientan la calidad de vida de la sociedad.

El Cabildo Insular de Tenerife cuenta con dos recursos, dentro de este programa, la Oficina de Voluntariado y el Centro Insular de Entidades de Voluntariado, que ofrecen los medios necesarios, un horario amplio, y un equipo de profesionales que garantizan la atención individualizada tanto a voluntarios como a asociaciones, al amparo del marco jurídico propio de este colectivo (Villar, 2002, p.8).

Desde el programa se desarrollan cuatro grandes línea de actuación:

- Información y asesoramiento
- Promoción del voluntariado
- Formación
- Dotación de infraestructuras

La primera es la que nos concierne en el desarrollo de este proyecto, pues es en la información y el asesoramiento, donde la Oficina de Voluntariado cuenta con un gran servicio individualizado para las personas, Asociaciones y para cualquier persona interesada en su colaboración en el Voluntariado, donde son informadas y orientadas sobre cuestiones como:

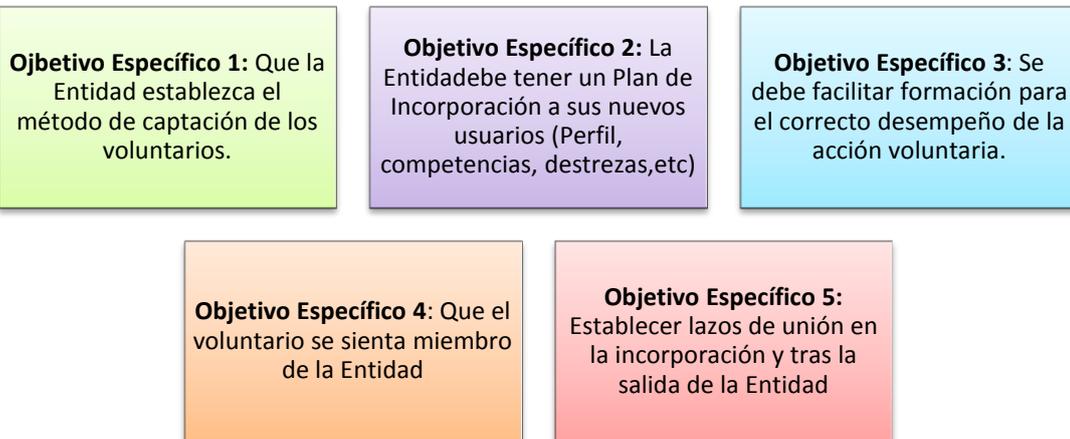
- Programa de Voluntariado y Solidaridad en los ámbitos: social, socio sanitario, comunitario, medioambiental, cultural, emergencias y cooperación internacional.
- Cómo iniciarse en la acción voluntaria, oportunidades de voluntariado, derivación a la Asociación que mejor responde a sus inquietudes de colaboración, etc.
- Gestión eficaz de Voluntariado: Canalización de personas voluntarias, formalización del compromiso y seguro del voluntariado.
- Asesoramiento especializado de contenido jurídico, fiscal y contable, elaboración de proyectos, captación de recursos, etc.
- Asociacionismo y Emprendeduría Social.

5. Objetivos que persigue el proyecto.

El objetivo del proyecto de este Manual de Buenas Prácticas, es crear una herramienta que se enmarca dentro de la relación entre las personas voluntarias y las Entidades donde desempeñen su labor. Se trata de dotar a las entidades de la isla de un utensilio que facilitará su acción a la hora de establecer las relaciones con los futuros voluntarios que opten a formar parte de su entidad. Este objetivo se centra en las tres fases básicas de la acción voluntaria para con la Entidad. En primer lugar la Captación e incorporación, seguido de la permanencia y el seguimiento y por último, la salida y el agradecimiento por la labor prestada.

Los objetivos que persigue este proyecto se recogen en la siguiente tabla:

Crear una Guía de Buenas Prácticas de voluntariado para las Entidades de Tenerife.



6. Propuesta de Actuación/Metodología.

La propuesta de actuación está conformada por el desarrollo de la Guía de buenas Prácticas en sus tres fases. Posteriormente, se especificarán los agentes que intervendrán y por último los recursos necesarios para llevar a cabo dicha guía (humanos, didácticos, etc.).

En esta primera parte de la propuesta de actuación, como he mencionado anteriormente, el desarrollo de esta Guía consta de las tres fases que se enmarcan dentro de la relación entre la persona voluntaria y la Entidad, siendo estas:

1. **CAPTACIÓN E INCORPORACIÓN:** aquí estará todo lo relativo al proceso que va desde la difusión por parte de la entidad de la demanda de voluntariado, siguiendo por los primeros contactos con las personas que se muestren interesadas en colaborar como voluntarios, y concluyendo en la incorporación de las mismas que tras reunirse en diversas ocasiones con los responsables de la entidad sean consideradas adecuadas para la labor que se les encomienda.
2. **PERMANENCIA Y SEGUIMIENTO:** en esta segunda fase lo que se pretende es que las personas seleccionadas se formen con conocimientos específicos

que necesiten para desempeñar su labor, así como todo lo concerniente a la institución que deban conocer. También es importante que se les realice un seguimiento cercano cuando comiencen a llevar a cabo sus tareas en la entidad, así como una evaluación paulatina de sus acciones para comprobar que todo vaya bien, si existe algún aspecto a mejorar, si surgen cualquier tipo de problemas, etc.

3. **SALIDA Y AGRADECIMIENTO:** en esta última fase es fundamental que a la persona voluntaria, que por deseo propio o de la entidad vaya a abandonar la misma, se le reconozca su labor y los servicios prestados por medio de una certificación (carta de recomendación), y siempre con la idea de un posible regreso en el futuro. En el caso de que este regreso no fuera posible, la propia persona que abandona la institución puede ser la encargada de comunicarle a amigos y conocidos la labor que se realiza en la misma, para que de esta manera pueda existir la posibilidad de atraer a nuevos voluntarios. Por todo ello, siempre es importante cuidar con delicadeza esta situación, intentando en todo momento que haya un clima positivo y que la persona que deje de prestar sus servicios a la entidad se vaya de forma pacífica, responsable y con una grata impresión de la misma.

A continuación procederé a detallar algunas de las numerosas claves que existen o pueden existir dentro de cada fase de las tres mencionadas, a lo largo del periodo del voluntariado y la relación existente entre la Entidad y la persona que realizará la acción voluntaria en la misma.

a elección de estas claves y no otras, se debe a la importancia que se le da a las mismas desde las leyes de voluntariado recogidas en el BOE (2015) y el BOC (1998), que regulan el voluntariado en nuestro país, es por ello, que fases como la de Captación e Incorporación al igual que la de Salida y Agradecimiento cuentan con dos claves y la otra fase correspondiente a la Permanecia y Seguimiento cuenta con cuatro claves de buenas prácticas. Esta disparidad en el número de claves en cada fase, no es más que una consonancia con los derechos y deberes recogidos en las leyes, tanto para las personas voluntarias como para las entidades de voluntariado.

FASE 1: Captación e Incorporación.

A. Clave 1: "Conciencia a tus Voluntarios".

La entidad puede llevar a cabo una campaña de promoción mediante los medios de comunicación (prensa, radio, televisión), a través de las nuevas tecnologías (página web, redes sociales...) o por medio de la participación en acciones de formación (jornadas, cursos, ferias de voluntariado, charlas informativas...). Para ello, deben tener en cuenta el Artículo 9 de la Ley de Voluntariado de Canarias sobre, los deberes de las entidades de voluntariado que expone:

"Las entidades deben informar y orientar adecuadamente a las personas voluntarias que colaboren con la entidad, sobre la organización y funcionamiento de la misma y sobre las actividades que esta está llevando a cabo"(BOC,1998,p.15).

En dicha campaña, tras la realización de la misma se dejará especificada una dirección de correo electrónico, un número de contacto o una dirección de la sede de la entidad en cuestión para que las personas que tengan interés en participar en el voluntariado se pongan en contacto con dicha Entidad y concreten una posterior cita o primera toma de contacto.

BUENAS PRÁCTICAS

MALAS PRÁCTICAS

Información clara y explícita en la acción de difusión.	No utilizar los medios adecuados para llegar a más personas.
Difundir la información de manera creativa y atractiva.	Transmitir información errónea de la entidad (datos, nombre, naturaleza).
La información no debe tener datos erróneos o que presten a confusión.	Informar sólo a un determinado colectivo.

B. Clave 2: "Informar para Formar parte".

La Entidad informa vía e-mail, redes sociales, correo ordinario, etc., a las personas que se hayan puesto en contacto con la misma. Esta información se concreta en acordar un primer encuentro entre ambas partes (el aspirante a voluntario y la Entidad) como primera toma de contacto, para dar a conocer a la persona interesada en qué trabaja específicamente la Entidad, cuáles son sus funciones, características, qué se le pide al voluntariado, etc. También es importante que el aspirante a voluntario explique el por qué de su interés, qué le gustaría hacer dentro de la Entidad, en qué es bueno, por qué quiere colaborar con esa Entidad y no con otras, qué disponibilidad temporal tiene, etc.

BUENAS PRÁCTICAS	MALAS PRÁCTICAS
Contestar a todas aquellas personas que se hayan puesto en contacto, tanto si se necesita a la persona voluntaria como si no.	Contestar con un correo masivo e información general a todas las solicitudes.
Utilizar un vocabulario adecuado y cercano con la futura persona voluntaria.	No preguntar por los intereses, disponibilidad, etc. de la persona.
	No conseguir un ambiente de calidez y trato humano.

FASE 2: Permanencia y Seguimiento.

a. Clave 3: "Forma a tu voluntario"

Para conseguir que la persona voluntaria permanezca durante un periodo de tiempo regular es muy importante que se sienta identificada con la entidad en la que va a realizar el voluntariado. Para ello, es necesario que dicha entidad le ofrezca una formación general (qué significa ser voluntario, derechos, deberes, normas, legislación, etc.) y una formación específica dependiendo siempre del ámbito y la naturaleza a la que pertenezca. Esta formación viene a ser justificada en el Art 9 del la Ley de Voluntariado de Canarias, como un deber de las entidades de voluntariado siendo este:

"Proporcionar a las personas voluntarias la formación necesaria para el correcto desarrollo de sus actividades"(BOC, 1998, p.15).

El objetivo es proporcionarles herramientas básicas a los voluntarios para hacerles capaces de realizar las labores pertinentes con garantía de éxitos, para que en un futuro, puedan desarrollar las actividades de manera autónoma.

BUENAS PRÁCTICAS

MALAS PRÁCTICAS

<p>Formar en todo aquello que necesite tanto a corto plazo como a largo plazo.</p> <p>Dotar de todos los recursos a la persona voluntaria para su formación.</p> <p>Tener a su lado a una persona con experiencia dentro de la entidad y que sepa desenvolverse y comunicarse de manera adecuada.</p>	<p>No comunicar a la persona voluntaria de sus derechos y deberes.</p> <p>No formar antes de introducir a la persona voluntaria en el campo de actuación.</p> <p>Que la persona voluntaria no tenga a nadie siguiendo o supervisando su trabajo (Puede ocasionar la desmotivación).</p>
---	---

b. Clave 4: "Acompañamiento en la Actividad".

En esta clave, comienza la labor del voluntario después de recibir tanto la formación general como la formación específica. El acompañamiento de la persona voluntaria debería gestionarse de forma específica, y es preciso establecer diferencias con el trato que se da al voluntariado. Como ha señalado el estudio de Vidal (2009), "el voluntariado necesita una atención especial y requiere un acompañamiento concreto" (p. 25). Lo cual quiere decir, que para lograr el correcto desempeño de sus funciones cada paso del voluntario dentro de la entidad debe estar coordinado y acompañado por un profesional, pues de esta primera toma de contacto dependerá su desempeño en actividades futuras que ha de desempeñar sólo.

Comenzar la actividad es uno de los pasos con más incertidumbre y miedo a los que se enfrenta la persona. Por lo tanto, es muy importante que para romper el hielo el voluntario vaya acompañado de una persona de confianza dentro de la Entidad para que se cree un clima de confianza en el trabajo de campo y de esta

manera se pueda desempeñar una mejor función en la tarea que se le ha asignado para el correcto funcionamiento de la misma.

BUENAS PRÁCTICAS	MALAS PRÁCTICAS
<p>Acompañar a la persona voluntaria en su primer día y a lo largo del periodo de adaptación.</p> <p>Informar a la persona voluntaria que una vez hecha la formación está capacitada para hacer su trabajo con garantías.</p> <p>Evaluar y corregir si es oportuno la actividad que está realizando.</p>	<p>Que no haya un acompañamiento en sus primeros días.</p> <p>No explicarle los beneficios que se esperan y el cómo debe realizarse la tarea.</p> <p>Si se equivoca, quitarle de la tarea y que la acabe el acompañante.</p>

c. Clave 5: " Seguimiento del voluntario"

Como he mencionado en el punto anterior, es necesario que, además de que la persona voluntaria se encuentre con alguien a su lado para romper el hielo, también lo esté a lo largo de su proceso como voluntario. Es importante ya que no se encontrará "solo" y podrá ser atendido para resolver cualquier tipo de duda o para consultar cualquier acción que desee hacer, obteniendo siempre la aprobación del acompañante que ya tiene experiencia. Es muy importante que tenga reconocimiento y se le valore su labor, transmitir el entusiasmo hará que esa persona siga motivada con lo que esté haciendo y en general con la acción de voluntariado.

BUENAS PRÁCTICAS	MALAS PRÁCTICAS
<p>Es necesario que una persona de confianza y con experiencia sea su acompañante.</p> <p>La persona acompañante debe de tener la confianza de la entidad.</p> <p>Tener un trato humano adecuado y ser asertivo en caso de que la persona se equivoque.</p> <p>El acompañante debe transmitir con entusiasmo aquello que se espera de la acción voluntaria.</p>	<p>Desvalorar a la persona voluntaria si se hace el trabajo mal. Tener en cuenta que desvalorar puede ser tanto verbalmente como con acciones.</p> <p>El acompañante no puede ni debe ejercer autoritariamente sobre el aprendiz.</p> <p>No crear un ambiente cálido y cordial entre la persona voluntaria y el acompañante.</p>

d. Clave 6: "Evaluación de la acción"

El seguimiento que se le está haciendo a la persona voluntaria sirve también para comenzar el proceso de evaluación. Cada Entidad debe llevar a cabo distintos procedimientos para la evaluación, puede ser tanto procesual (a lo largo del proceso) como una evaluación final, teniendo en cuenta aquella que mejor se ajuste a sus criterios. Como establece López (2001), hay que:

"Evaluar los resultados que obtienen los usuarios, sus deseos y aspiraciones y analizar las estructuras establecidas y los métodos empleados, para que se trate de una evaluación más participativa desde los usuarios" (López, 2001,p.25).

La evaluación servirá para corregir aquellos aspectos mejorables y que la entidad detecte aquellos errores y así lograr un funcionamiento de garantías.

Los apartados que se podrían pasar a la persona voluntaria para hacer una recogida de datos más selectiva pueden ser por ejemplo:

- Evaluar puntualidad e imagen de la persona voluntaria.
- Preguntar si ha participado como voluntario con otra Entidad.
- Evaluar si cumple con los requisitos que demanda la Entidad.
- Comprobar si realiza las tareas en los plazos marcados.

BUENAS PRÁCTICAS	MALAS PRÁCTICAS
<p>La persona que realice la evaluación debe de conocer el procedimiento y aquello que se va a evaluar.</p> <p>En la evaluación es importante que la persona con experiencia esté al lado de la persona voluntaria y que no se evalúe siguiendo la palabra de la misma.</p> <p>Al finalizar la evaluación es importante mencionarle a la persona voluntaria los resultados. Sobre todo, aquello en lo que se debe mejorar. No obstante, también es importante comentarle aquello que hace bien ya que es una manera de motivar.</p>	<p>Evaluar sin unos criterios preestablecidos.</p> <p>Evaluar a través de la palabra de la persona voluntaria y no a través de sus hechos que deben ser vistos cotidianamente.</p> <p>No comunicar tanto los aspectos negativos, como positivos a la persona voluntaria.</p> <p>No tener un acompañante.</p>

FASE 3: Salida y Agradecimiento.

A. Clave 7: " Agradecimiento por la colaboración prestada".

Existen dos tipos posibles de desvinculaciones y hay que tener claro qué hacer en caso de que se produzca. La salida por parte de la persona voluntaria se puede deber a que la Entidad no está contenta con el trabajo que se ha realizado o que el voluntario por diversos motivos decide dejar de prestar sus servicios en la Entidad.

Es importante saber que aunque sean los últimos momentos tienen que tratarse con delicadeza y suma importancia, quizás más que en las otras fases, puesto que dependiendo de la salida que tenga el voluntario de la Entidad, así será la experiencia que podrá trasladar a futuros voluntarios que se interesen por la Entidad.

BUENAS PRÁCTICAS	MALAS PRÁCTICAS
Tener una actitud conciliadora, amable y empática por parte de la Entidad. Dejar las puertas de la Entidad abiertas en caso de que la salida sea por cuenta del voluntario.	No tratar con importancia esta última fase. Cerrarse y no prestar atención a los motivos de la salida si es por cuenta propia.

C. Clave 8: " Hasta pronto".

Además es primordial que se le reconozca la labor con una carta de reconocimiento (certificado) para que la persona voluntaria se quede con una buena impresión y exista la posibilidad de un posible regreso. Este reconocimiento ha de ir

acompañado de un certificado donde se acredite la adquisición de competencias durante su labor en la entidad.

"Expedir a las personas voluntarias un certificado que acredite la colaboración prestada, así como obtener el reconocimiento por su contribución a la sociedad"(BOC,1998,p16).

Si el regreso no es posible, la persona que sale de la Entidad también sirve como elemento patrocinador para sus más allegados y la posibilidad de convencer a una nueva persona voluntaria, así como un plus para su curriculum como voluntario, que puede abrirle puertas a la hora de prestar su labor voluntaria en otra Entidad en un futuro, si así lo desea el usuario.

BUENAS PRÁCTICAS	MALAS PRÁCTICAS
Reconocer mediante certificados todas aquellas actividades y formación que ha hecho.	No dar certificado de reconocimiento, algo que está amparado según la Ley de Voluntariado.
Elaborar una carta de recomendación.	La carta no contiene lo necesario para que sea una carta de recomendación y sirva para otras entidades o trabajos.
Certificar las competencias adquiridas por el voluntario, en base a la Ley estatal y la normativa europea.	

2º Parte Propuesta de Acción.

La segunda parte de la propuesta de acción, hace referencia a los agentes que intervendrán como difusores de esta Guía de buenas prácticas. Como he mencionado a lo largo del proyecto, esta Guía será una herramienta complementaria al asesoramiento que reciben las Entidades de la isla de Tenerife y los agentes que intervendrán será el personal del Área de voluntariado del Cabildo de Tenerife.

Los recursos necesarios para desarrollar esta Guía, serán recursos humanos, didácticos y materiales para poder presentarla a las Entidades y que estas conozcan de su existencia. Estos recursos se enumeran en los siguientes párrafos:

Los recursos materiales necesarios para poder presentar esta guía son los siguientes: ordenador, proyector, pizarra digital y salón de actos, son los esenciales para poder presentar este proyecto.

Los recursos didácticos, serán una presentación virtual (Prezi o PowerPoint) de la guía, y para finalizar se realizará una encuesta de satisfacción (Anexo 3) , que sirva para mejorar y adaptarla a las necesidades planteadas por las Entidades y sus voluntarios.

Los recursos humanos necesarios para desarrollar esta Guía, deben ser desarrollados por un profesional en este caso por un pedagogo, debido a que por la formación tiene las competencias y las destrezas necesarias para dinamizar, innovar y asesorar en este proceso de ayuda a las Entidades.

Esta fase de propuesta la acción, se desarrollará en consonancia con el apartado de estrategia para la difusión y desarrollo del proyecto de mejora presentada en el apartado siguiente de este TFG.

7. Estrategia para la difusión y desarrollo del proyecto de mejora.

Como he mencionado en los apartados anteriores esta Guía servirá de complemento a la acción de asesoramiento prestada por la Oficina de Tenerife Solidario, esto quiere decir que, tras el asesoramiento y la oferta de posibilidades para desarrollar la acción voluntaria se entregará esta guía a los potenciales usuarios. A sí mismo, también se entregara en el área de asesoramiento fiscal, debido a que esta es el área donde se reciben a aquellas personas que quieren conformar una Entidad de Voluntariado.

Debido a que se trata de un pequeño manual de fácil comprensión, se podrá explicar los tres puntos básicos por los que se rige la acción voluntaria expresados en esta Guía y aclaración de las dudas surgidas por las personas beneficiarias de la misma.

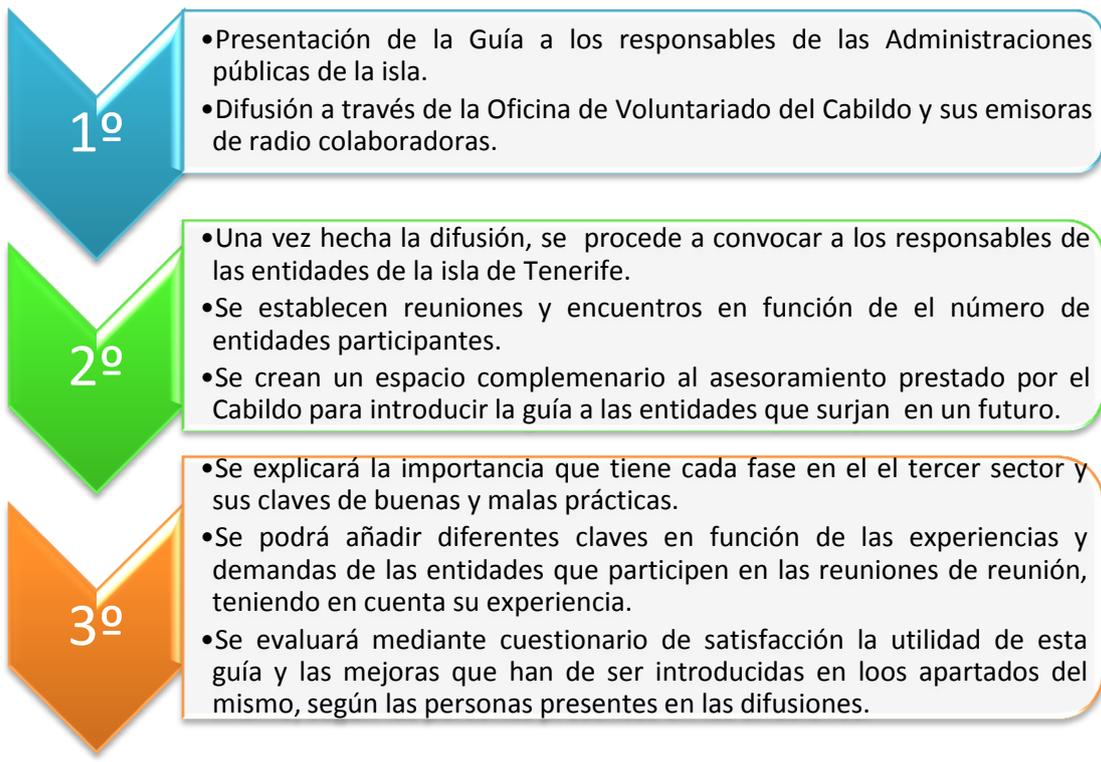
Otro método de presentación de la Guía es mediante una dinámica formativa en la que se concentren las Entidades de voluntariado y se les explique el modelo de Guía de buenas prácticas con los ítems recogidos en la misma. Este modelo de difusión, como explicaré en la propuesta de mejora, servirá para una ampliación de los ítems de buenas prácticas en consonancia con las experiencias de las Entidades.

Para ello, se realizará una difusión masiva todas las entidades presentes en la base de datos de la administración insular, convocándolas para la presentación de esta Guía, se hará una pequeña introducción del trabajo realizado y se resaltarán la importancia de la misma, ya que este proyecto, es el resultado de una necesidad planteada por las entidades de la isla. Una vez convocadas las entidades, para la presentación de esta guía se preparará una dinámica en formato PowerPoint o Prezi, donde se recogerán todos los apartados de la misma, los cuales se irán explicando de acuerdo a las dudas.

Este tipo de difusión que se hace desde el Cabildo Insular, es la mejor manera de hacer llegar a todas las entidades dicha información debido a que el Cabildo de Tenerife es la mayor institución competencial en materia de Voluntariado en el ámbito insular, a través de la *Dirección Insular de Voluntariado e Inclusión Social*, área perteneciente a la consejería de *Gobierno Abierto, Acción Social y Atención Ciudadana*.

La elección de este tipo de difusión a través del Cabildo, se debe a la propia experiencia de los profesionales del área de voluntariado del mismo, pues reconocen que el mejor método para hacer llegar información sobre programas, formación, actividades, etc. es a través de esta institución ya que es la máxima representación del voluntariado en la isla de Tenerife.

Para dar a conocer esta guía entre las entidades de voluntariado de la isla, se ha de seguir el siguiente orden, donde se recogen los pasos a seguir en cada momento:



El cronograma correspondiente a este orden aquí expuesto, se hace teniendo en cuenta el modelo de calendario mensual a modo de ejemplo. Sin embargo esto no determina la difusión de este guía ya que este cronograma distribuye a modo orientativo la difusión de la misma, de la siguiente manera:

	1 ^{er} mes	2 ^o mes	3 ^{er} mes	4 ^o mes
Presentación institucional de la Guía	█			
Reunión con la Oficina de Voluntariado	█			
Difusión en los medios de comunicación	█	█	█	█
Se abre el plazo para convocar a las entidades		█		
Se cierra el plazo de la convocatoria			█	
Recuento de las entidades			█	

8. Propuesta de Mejora.

Este proyecto se trata de un proyecto que recoge de manera clave, las buenas prácticas básicas necesarias para que una Entidad de Voluntariado, acoja de manera estructurada a sus potenciales voluntarios. Se trata de prácticas cotidianas, que están presentes en todas y cada una de las entidades del Tercer Sector que incorporan personas voluntarias y que por diferentes que sean sus fines, todas tienen en común que su principal fuente de apoyo colaborativo son las personas voluntarias.

Esta Guía contiene una serie de buenas y malas prácticas, que se deben y cuáles no se deben hacer desde el comienzo en que la persona ingresa en nuestra Entidad hasta finalizar con su salida.

Como propuesta de mejora de este manual, cabe desatacar que es necesario hacer un análisis más exhaustivo de las buenas y malas prácticas dentro de los diferentes campos asociativos de la isla de Tenerife, para ello es necesario un estudio en el que las Entidades cuenten sus experiencias y los errores que han cometido a lo largo de su proceso del trabajo con personas voluntarias. Este estudio, serviría para mejorar este manual, y para añadir en él, problemas más concretos que se dan en las Entidades del Tercer Sector.

Esta propuesta de mejora pasa por el estudio previo, un análisis de las situaciones vividas por las entidades, seguido de una priorización y una categorización de aquellas buenas prácticas que se dan con mayor regularidad para establecerlas en la Guía, así como, profundizar en aquellos métodos o mas prácticas que son más comunes en el sector del voluntariado, estas malas prácticas serán de gran utilidad, pues de ellas, saldrán las diferentes técnicas para poner soluciones de manera conjunta a esos problemas.

Como parte de esta mejora, se deben tener en cuenta las debilidades captadas en el estudio citado anteriormente, entre las que destacan las siguientes:

- Alta necesidad de captar voluntariado para sus Organizaciones.
- Necesidad de definir el perfil de su voluntariado.

- Necesidad de formación específica para desarrollar las acciones que llevan a cabo.
- Las Entidades de Voluntariado necesitan un mayor apoyo para la coordinación y gestión del voluntariado.
- Necesitan un Plan de Voluntariado real que puedan ejecutar y adaptar a las singularidades de su asociación.

Estas debilidades, son aquellas en las que a través de esta guía de buenas prácticas, se pueden producir las mejoras del proyecto realizado en este TFG. Estas mejoras de las debilidades pueden ser en consonancia y orden con las anteriores las siguientes:

- Renovación de los métodos de captación para hacer más atractiva la acción voluntaria para los potenciales usuarios.
- Establecer unos cánones donde se establezca el perfil de voluntario necesario que se requiere para el desempeño de cada actividad en la entidad.
- Formación didáctica basada en los conocimientos que se requieren para desarrollar las acciones voluntarias de la entidad.
- Mayores especificaciones en el asesoramiento prestado a las entidades para que puedan gestionar su voluntariado.

9. Conclusiones.

Como conclusión, estas ocho claves presentadas en este proyecto, considero que éstas claves serán necesarias tanto como para motivar a las personas voluntarias a realizar la acción de voluntariado como a motivar a las personas que ya lo hacían desde hace tiempo, y a su vez darle una herramienta a las Entidades que puedan hacer uso de este proyecto para ver las buenas prácticas que deben fomentar con su personal voluntario, como he explicado a lo largo del presente proyecto, no solo en el apartado de acogida sino en los tres grandes apartados expuestos, pues es fundamental para que la acción voluntaria se pueda llevar a cabo de forma correcta y productiva.

Éstas claves cubren la demanda básica, puesto que se podrían sumar multitud de claves en las tres fases expuestas, pero las ocho desarrolladas, son las primordiales que sirven de utilidad cotidiana a toda aquella persona o Entidad que necesite tanto captar voluntarios como mantenerlos. Las claves cubren todas aquellas fases del voluntariado, por tanto, es un material que puede ser utilizado a lo largo de todo el proceso o en un momento clave, adaptándolas a los cambios sociales a los que se enfrentan las Entidades de Voluntariado de la isla.

Estos retos a los que se enfrentan las entidades que se hallan en consonancia con los cambios sociales de nuestro entorno, hacen que la experiencia en procesos de adaptación y mejora de sus funciones sea una de las claves para poder prestar el mejor de los servicios, adecuándolo a la realidad.

Según estudios como el de Gervilla (2011), la experiencia permite comprobar la eficacia del voluntariado en la colaboración a la construcción del bien común, y el bien particular. Las instituciones sociales de voluntariado y sus potenciales voluntarios, se convierten por tanto en lugares adecuados para aprender una ciudadanía activa. Esto viene a ser fundamentado por la autora en el siguiente fragmento de su obra:

"El voluntario permite aprender a pensar a través de la propia experiencia del aprendizaje, y es óptimo para la práctica de valores como la cooperación, la participación, la autonomía, el esfuerzo, el compromiso y la responsabilidad" (Gervilla, 2011,p.13).

Desde los conocimientos impartidos en el Grado de Pedagogía, se puede considerar el desempeño de las competencias adquiridas a lo largo del Grado como una guía hacia el camino de la profesionalización y en consonancia con estas competencias. Resulta enriquecedor poder desarrollar un proyecto de este tipo que ayude y facilite la incorporación y la permanencia de las personas voluntarias en las Entidades. Es una manera de aportar desde la educación un apoyo en un ámbito de la sociedad: el voluntariado, en el que hoy podemos estar prestando nuestra acción voluntaria desinteresada, pero mañana quizás, podemos ser usuarios de los servicios que prestan estas Entidades, de ahí la importancia de trabajar por y para la sociedad, ya que el objetivo principal de la pedagogía es mejorar la vida de las personas.

Con este proyecto, se intenta facilitar la calidad de un servicio que se presta altruistamente y que debe por tanto tener las mayores garantías de éxito posibles para su correcto desempeño y consecución de los objetivos y metas propuestas.

Bibliografía.

- Blesio, M. M., & Mendoza, M. (2017). La dimensión educativa y solidaria del voluntariado en la Universidad Nacional del Litoral. *I Revista +E*, 6, pp. 164-171.
- Boletín Oficial del Estado*. (14 de octubre de 2015). Recuperado el 25 de marzo de 2017, de https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-11072
- Boletín Oficial del Estado*. (15 de mayo de 1998). Recuperado el 25 de marzo de 2017, de https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1998-13084
- Carnero, F., Barroso, C. & Nuez, J.S. (2017). Las dimensiones socioeconómicas del Tercer Sector en Canarias, CIRIEC-España. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 89, pp. 199-226.
- Cruz, E. (2017). *Lineamientos para la intervención del Programa de Voluntarios*. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/13059/Lineamientos%20para%20la%20intervenci%C3%B3n%20del%20Programa%20de%20Voluntariado%20Rosarista%20para%20la%20Gesti%C3%B3n%20Social.pdf?sequence=>
- Fernández, E., & García, R. (2017). La producción científica en tesis doctorales sobre aprendizaje servicio en España (2000-2016). *RIDAS. Revista Iberoamericana de Aprendizaje Servicio*, 3, pp. 90-104.
- García, J. (1998). Solidaridad y derechos. En L. Aranguren (Ed.), *Reinventar la Solidaridad* (pp. 11-23). Madrid: PPC, S.A.
- Garrido, A. (201). El voluntariado. En M. Gervilla (Ed.), *Voluntariado Socio-Educativo. Retos para el siglo XXI* (pp. 320-341). Granada: Universidad de Granada.
- Gervilla, M. (2011). El voluntariado en el Plan Bolonia. En M. Gervilla, *Voluntariado Socioeducativo* (pág. 11-17). Granada: Universidad de Granada.
- Gutierrez, A. (1997). Organizaciones Voluntarias en España. En A. Gutierrez (Ed.), *Acción Social no Gubernamental* (pp. 219-227). Valencia: Tirant lo Blanch.

- García, J. (1994). Fortalezas del Voluntariado. En J. G. Roca (Ed.), *Solidaridad y Voluntariado* (pp. 43-52). Cantabria: Sal Terrae.
- Villar, J. M. (2002). Las Asociaciones de Voluntariado. En J. M. Villar (Ed.), *El Voluntariado en la isla de Tenerife* (pp. 14-31). Santa Cruz de Tenerife: SINPROMI,S.L.
- López, P. (2001). Enfoques de la evaluación. En P. López, *Un método de evaluación formativa en el campo social* (pág. 25). Madrid: Popular, S.A.
- Martí, L. (2000). De cara hacia fuera. En L. Martí (Ed.), *Por qué el Voluntariado* (pp. 30-35). Madrid: Editorial CCS.
- Mendoza, V., Estefanía, M., & Abril Plata, E. K. (2017). *Turismo de voluntariado como alternativa a implementar luego de un evento natural como el fenómeno de el niño dentro de la comuna de Olon* (Bachelor's thesis, Espol). Recuperado de: <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/37005>.
- Soto, R. (2016). Voluntariado y deporte: análisis de factores en la incidencia de la satisfacción de los/as voluntarios/as de los Juegos Suramericanos Santiago de Chile 2014. *Revista Brasileña Ciencias del deporte*, 39(2), pp. 191-198.
- Rodríguez, A. (2002). El motivo del voluntariado: Una propuesta posible. En A. Bernal (Ed.), *El voluntariado* (pp. 41-53). Barcelona: Ariel, S.A.
- Olabuénaga, R. (2007). El Trabajo Voluntario. En A. Ariño (Dir.). *Asociacionismo y Voluntariado en España. Una perspectiva general* (pp. 99-177). Valencia: Tirant lo Blanch.
- Subirats, J. (2001). Sociedad Civil y Voluntariado. En J. Subirats (Ed.), *Responsabilidades colectivas y valores públicon en España* (pp. 37-48). Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Tenerife Solidario*. (s.f.). Recuperado el 6 de abril de 2017, de <http://www.tenerifesolidario.org/>

Anexos

Anexo 1



CUESTIONARIO

A continuación, les presentamos un cuestionario que tienen como objetivo la recopilación de datos, que forma parte de un trabajo que se lleva a cabo de manera conjunta entre el Programa Tenerife Solidario y la Universidad de la Laguna, para conocer si su Entidad cuenta con un **Plan de Voluntariado** y, en caso negativo, si está interesado en trabajar en la creación del mismo.

Un Plan de Voluntariado, es una guía práctica que puede ayudar a las Entidades a identificar la necesidad de contar con personas voluntarias, su perfil, las tareas a encomendar, la formación necesaria, etc., al objeto de optimizar la gestión del Voluntariado, imprescindible para alcanzar los fines de la organización.

La fecha límite para cumplimentar este pequeño cuestionario será hasta el día 10 de Marzo.

Agradecemos su colaboración, ya que nos serán de gran ayuda sus aportaciones.

¿Conoce lo que es un Plan de Voluntariado?

SI	NO
----	----

¿Cuenta su Entidad con un Plan para gestionar su Voluntariado?

SI	NO
----	----

En caso negativo, ¿Cree que es necesaria la creación de un Plan de Voluntariado para su Entidad?

SI	NO
----	----

¿Estaría interesado en participar en una Mesa de Trabajo para diseñar un Plan de Voluntariado, que beneficie al conjunto de las Entidades, y en particular a la suya?

SI	NO
----	----

Desea realizar alguna sugerencia:

Anexo 2



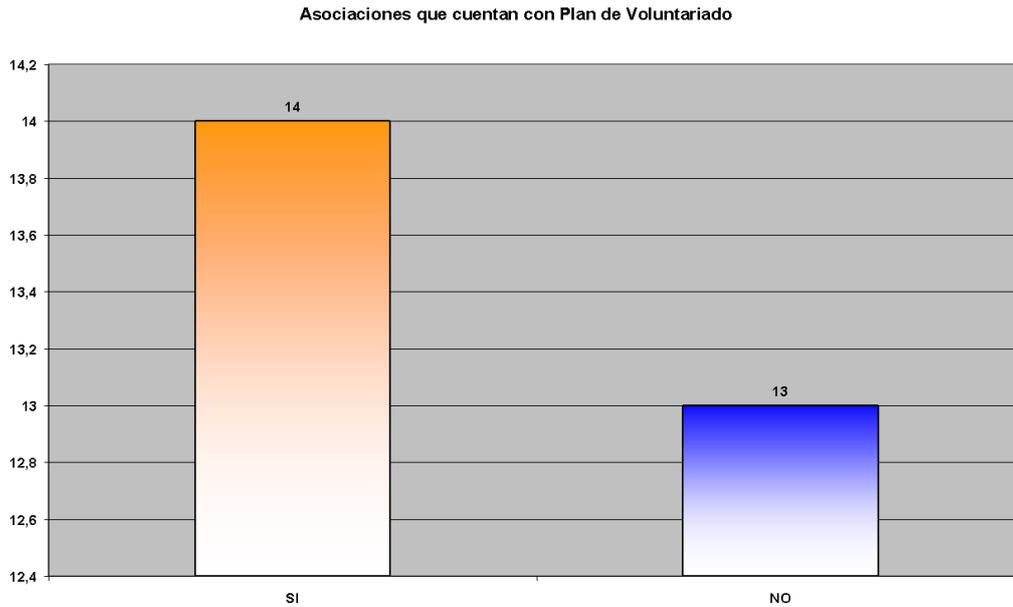
Vaciado Información de los Cuestionarios

Una vez finalizado el periodo de cumplimentación del mini cuestionario (Anexo ¿?), procedemos a hacer el vaciado de la información recabada, como complemento para hacer el análisis de necesidades y su correspondiente diagnóstico. En este cuestionario, han participado un total de 27 Entidades a través de la web de Tenerife Solidario.

¿Cuenta su Entidad con un Plan para gestionar su Voluntariado?

En primer lugar, aquellas asociaciones que han respondido que cuentan con un Plan de Voluntariado son un total de 14 asociaciones, lo que supone un 51,9 % de la muestra.

En referencia a esta misma pregunta, las Entidades que no cuentan con un Plan de Voluntariado son un total de 13, lo que representa un 48,1 % de la muestra .



¿Cree que es necesaria la creación de un Plan de Voluntariado para su Entidad?

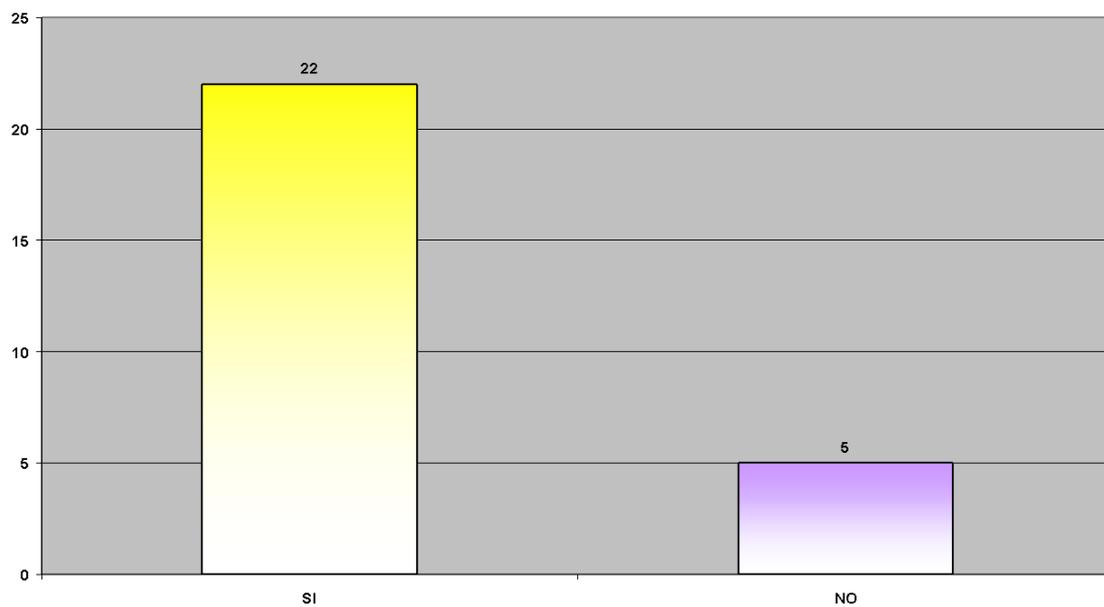
Referente a esta pregunta, entre las asociaciones que no cuentan con un Plan de Voluntariado, existe una unanimidad de las mismas, respecto a la necesidad de la creación de un Plan de Voluntariado propio.

¿Conoce lo que es un Plan de Voluntariado?

Haciendo referencia a la tercera pregunta de este mini cuestionario, con la que pretendíamos conocer si las Entidades tienen conocimiento acerca de lo que es un Plan de Voluntariado, observamos en la gráfica que un total de 22 Entidades que sí tienen conocimientos acerca de lo que es un Plan, lo que supone un 81,5 % de la muestra, frente a 5 Entidades que no saben en qué consiste esta herramienta, las

cuales representan el 18,5 % restante.

Asociaciones que conocen el plan de voluntariado



Anexo 3

Cuestionario de Satisfacción

El Voluntariado en el ámbito de la isla de Tenerife: Una Guía de Buenas Prácticas

1. Nombre de la Entidad a la que pertenece: _____
2. ¿Considera importante el desarrollo de proyectos como este dedicados al Tercer Sector? (SI) (NO)
3. ¿En qué medida cree que esta guía facilita el trabajo a las entidades de voluntariado? _____

4. ¿Cree que las 3 fases de la guía son las principales para canalizar la acción voluntaria? (SI) (NO)
5. En caso negativo, ¿Qué otra fase añadirías a esta guía?

6. Desde su experiencia, ¿Existe consonancia entre las claves y sus buenas prácticas? (SI) (NO)
7. Para ayudar en la mejora de esta guía, ¿Qué otras claves añadiría en relación con la experiencia de su entidad?

8. ¿Está satisfecho con los conocimientos adquiridos con este proyecto? (SI) (NO)
9. En caso de desarrollarse una segunda fase de esta guía, ¿Participaría en la elaboración de nuevas claves en relación con las experiencias su entidad?
(SI) (NO)

GRACIAS por su colaboración.