



sarekide  
GETXO

# Diagnóstico de voluntariado de Getxo

Impulsado por:  
**SAREKIDE, Asociación de entidades  
de voluntariado de Getxo**

Realizado por:  
**Stella García Ardiles y Laura Modonato  
Migrantoria**

2023

Subvencionado por:



**Getxo**  
*bizi ezazu*

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO 1. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Objetivos y metodología .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Fases del proceso.....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>8</b>
Qué se entiende por voluntariado .....	8
Retos vinculados a participación voluntaria en Euskadi .....	8
Retos según perfil de las personas voluntarias .....	9
<b>CAPÍTULO 3. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO.....</b>	<b>13</b>
<b>3.1 Perfil de las organizaciones que han respondido a la encuesta y a los grupos de discusión .....</b>	<b>13</b>
<b>3.2 La gestión del voluntariado en las entidades participantes.....</b>	<b>15</b>
<b>3.3 El perfil del voluntariado .....</b>	<b>21</b>
<b>3.4 Valoración que hacen las organizaciones de la participación voluntaria.....</b>	<b>26</b>
Los elementos positivos .....	26
Las dificultades .....	27
Cambios en la gestión del voluntariado.....	29
<b>3.5 Buenas prácticas .....</b>	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO 4. PRINCIPALES CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>38</b>
<b>4.1 Conclusiones .....</b>	<b>38</b>
La gestión del voluntariado .....	38
El perfil del voluntariado .....	39
El aporte del voluntariado a las entidades sociales.....	40
Cambios en la participación voluntaria.....	40
<b>4.2 Recomendaciones .....</b>	<b>41</b>

# INTRODUCCIÓN

El área de Cohesión Social del Ayuntamiento de Getxo tiene como cometido esencial favorecer la integración social y la autonomía de todas las personas, familias y grupos, y la consecución de bienestar social. Para el cumplimiento de sus objetivos se le asignan funciones, de entre las cuales resaltamos: promover la incorporación de las perspectivas transversales en torno a la igualdad, interculturalidad, solidaridad, diversidad funcional, generacional y afectiva sexual y promover el voluntariado. En 2021, a través de la convocatoria de subvenciones de Cohesión Social (en la que se unían las convocatorias de ayudas a entidades con relación a esta área), se precisaba incorporar por las entidades un cambio de mirada en los proyectos que atendiera a esa transversalidad.

La participación voluntaria se desarrolla en organizaciones sin ánimo de lucro, y con arreglo a programas o proyectos concretos pero, ¿sabemos cómo se está desarrollando esa participación? Las entidades incorporan o tratan de incorporar en los proyectos la mirada en referencia a las diferentes perspectivas pero, ¿tenemos una imagen de cómo se está articulando el voluntariado en las asociaciones de Getxo? Y esa participación voluntaria, ¿responde a las dimensiones de la cohesión social?

Desde Sarekide Asociación de Entidades de Voluntariado se ha realizado la propuesta para realizar este análisis, que creemos muy necesario para impulsar los próximos años de trabajo de la red. A través de este proceso queremos conocer en profundidad cómo es la participación voluntaria, identificar buenas prácticas en torno al movimiento de voluntariado para poder visibilizarlas y, sobre todo, seguir generando cambio a través de la construcción de una sociedad más sensibilizada con las desigualdades, que apuesta por el vínculo social, el sentido de pertenencia y pone el foco en el bien común.

El presente documento está estructurado en cuatro capítulos que recogen el itinerario aprobado para su realización. El primer capítulo, donde se establecen los objetivos y la metodología de este proceso. El segundo capítulo, recoge el marco teórico previo a la realización de este estudio, que sustenta la propuesta metodológica enfocada a los objetivos. El tercer capítulo recoge el análisis de las encuestas y de los resultados de los grupos de discusión, además del perfil de las entidades participantes. De ese análisis se derivan algunas líneas y características de la gestión y del perfil del voluntariado. El cuarto capítulo, en el que presentamos las principales conclusiones y recomendaciones. Estas conclusiones han sido enriquecidas con las aportaciones recogidas en la jornada de buenas prácticas con otras entidades participantes que se realizaron el 22 de septiembre de 2023.



# CAPÍTULO 1. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

## 1.1 Objetivos y metodología

Este proyecto ha tenido como general contribuir al fortalecimiento **del movimiento del voluntariado como fuerza transformadora y su contribución a la cohesión social de Getxo.**

En lo concreto, se ha realizado un **diagnóstico de la participación voluntaria en el municipio atendiendo a las perspectivas de género, diversidad e interculturalidad, conectando con las necesidades de las asociaciones, poniendo en valor sus proyectos y la participación voluntaria.** Además, se han recogido **buenas prácticas** que inspiren y ayuden a fomentar una mayor participación en base a las necesidades detectadas.

Desde un principio se ha marcado una metodología participativa, donde las entidades puedan reflejar la situación interna de su voluntariado, la realidad en relación al contexto y las experiencias recogidas a lo largo del tiempo.

Las entidades participantes son conscientes de la necesidad de revisar el estado de este ámbito de participación, y se involucraron de manera honesta y directa.

Por un lado, se ha buscado alcanzar la participación del mayor número de personas y entidades por lo que se ha creado una encuesta online para tratar de facilitar la recogida de datos. En función de las necesidades y con el ánimo de acercar el cuestionario a más personas y entidades, se ha adaptado y presentado en los dos idiomas oficiales. Para ello se ha contado con la colaboración de las entidades que forman parte de la red.

Por el impacto y la facilidad de acceso la encuesta de diseño en formato digital, contemplando la opción de tenerla impresa para facilitar el acceso a todas las personas interesadas.

La encuesta incluyó preguntas para profundizar en los distintos enfoques transversales (género, diversidad e interculturalidad).

Las TICs han estado presentes a lo largo de todo el proyecto tanto para la comunicación interna como en la externa, ya que nos permite acceder a más personas y nos facilita la comunicación pero, al igual que con los cuestionarios, se han establecido otras formas de comunicación para solventar una posible brecha digital. (Teléfono, impresión en papel, etc.)

Por otro lado, se favoreció la participación a través de grupos de discusión o focus groups, para generar debate y construcción colectiva sobre la participación voluntaria. La reflexión compartida sobre algunos aspectos recogidos en la encuesta, profundiza en algunos aspectos importantes y hace aflorar nuevos aspectos complementarios a los ya recogidos.

A lo largo de todo el proyecto se ha utilizado tanto una metodología cuantitativa como cualitativa que nos ha facilitado el conocimiento de cómo se desarrolla la participación voluntaria en el municipio de Getxo.

Dados los recursos disponibles para la realización de este estudio, se ha trabajado sobre una muestra **de 39 encuestas respondidas**, además de **2 grupos de discusión** donde participaron 12 personas de manera presencial, y una persona por escrito a las cuestiones planteadas a los grupos.

## 1.2 Fases del proceso

Tomando como referencia la propuesta consensuada en el diseño del proyecto, se han seguido las siguientes fases, con las adecuaciones que corresponden a la ejecución del mismo a lo largo del proceso.

### Fase 1. Reunión de Arranque y definición de las variables de Estudio

Contraste con Sarekide para las definiciones y puesta en marcha del diseño del proyecto, una vez aprobada la subvención. Acceso a base de datos de asociaciones, donde hubo alguna dificultad que demoró el momento de inicio de todo el proceso.

### Fase 2. Presentación y difusión del proceso de diagnóstico entre el tejido asociativo de Getxo

Se realizó una convocatoria online el 24 de marzo de 2023, con presencia de la Concejala del Área, donde asistieron 22 entidades para informarse del proceso. Se presentó la metodología y se hizo hincapié en la importancia de la participación.

### Fase 3. Mapeo del tejido asociativo de Getxo

Se ha realizado un mapeo básico de las entidades, teniendo en cuenta las bases de datos disponibles, a fin de tener contacto con la mayor diversidad de asociaciones para que la muestra fuera lo más representativa posible. Se ha tratado de un trabajo interno, que será completado y entregado como una herramienta para la red Sarekide, y que pueda ser utilizada en el futuro.

### Fase 4. Elaboración, distribución y análisis de una encuesta dirigida a las Asociaciones de Getxo

Se diseñó una encuesta de 29 preguntas, que se distribuyó a través de correo electrónico, con el apoyo de Sarekide y el Área de Acción Social. Se obtuvieron 39 encuestas completas, de organizaciones con diferentes ámbitos de intervención.

### **Fase 5. Organización y desarrollo de 2 grupos de discusión.**

Dadas las fechas de realización, se logró conformar dos grupos de discusión, donde participaron 13 entidades. Se plantearon diferentes debates en cada uno de los grupos, siendo el referido a las "buenas prácticas" el que se planteó en ambos grupos.

### **Fase 6. Organización y desarrollo de un grupo de reflexión dirigido a las asociaciones de Getxo para identificar Buenas prácticas vinculadas a la participación social (septiembre 2023)**

Se realizó una jornada de presentación de Buenas Prácticas, en la que se propusieron reflexiones vinculadas a la mejora de las propuestas dirigidas al voluntariado. Durante la jornada, se presentan las principales conclusiones del diagnóstico.

### **Fase 7. Elaboración y redacción definitiva del informe diagnóstico.**

Incorporación de conclusiones recogidas en la jornada de Buenas Prácticas.

### **Fase 8. Difusión del informe diagnóstico a cargo de Sarekide**



# Diagnóstico de voluntariado de Getxo 2023

## Definición variables de Estudio:

reuniones previas para diseñar junto con Sarekide según el proyecto aprobado.

## Mapeo del tejido asociativo de Getxo:

Lectura de documentos y selección de asociaciones y grupos de voluntariado activo, comprobación de actividad y actualización de datos.

## Presentación y difusión del proceso:

se realiza una presentación online para animar a la participación.

## Elaboración de la encuesta, seguimiento y análisis:

Se presenta la encuesta públicamente y se realiza seguimiento y recogida de datos. Análisis y primeras impresiones.

## Grupos de discusión:

Se agruparán por ámbitos de intervención para profundizar sobre la articulación del voluntariado, necesidades, etc.

## Elaboración del informe:

Redacción del informe con los resultados alcanzados

## Jornada de Buenas Prácticas y presentación de resultados:

Grupo de reflexión para entidades con buenas prácticas identificadas para enriquecer la mirada y hacer propuestas.

## Discusión del informe:

incorporación de Buenas Prácticas y difusión del informe final.



# CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

## Qué se entiende por voluntariado

El Consejo Vasco de Voluntariado<sup>1</sup> se estableció según la Ley 17/1998 como un órgano de asesoramiento y consulta para regular la participación ciudadana en acciones de voluntariado en organizaciones sin ánimo de lucro. En 2002, propuso el I Plan Vasco del Voluntariado, sentando las bases institucionales para la acción voluntaria en Euskadi. Desde entonces, se han desarrollado cinco planes y estrategias que han dado continuidad al desarrollo del voluntariado en Euskadi.

El Consejo Vasco del Voluntariado en 2013 definió el voluntariado como:

“una expresión concreta de la participación social formada por el conjunto de actividades de interés general y carácter solidario, desarrolladas por personas en torno a un proyecto colectivo sin ánimo de lucro. Esta participación ha de ser libre y no vinculada a relación laboral, funcionarial o mercantil, o a una obligación personal o deber jurídico.

“El voluntariado actúa con vocación de servicio comunitario, persiguiendo la transformación y el bien común, y es complementario a la acción de otros agentes sociales sin que sirva de cobertura a la dejación de sus responsabilidades por parte de las administraciones públicas, ni para la no remuneración de servicios profesionales”.

## Retos vinculados a participación voluntaria en Euskadi

Es importante destacar que, en Euskadi, contamos con diversos estudios como el Diagnóstico sobre la situación del Voluntariado en Euskadi 2020 o la Estrategia de 2020-2024, que han puesto sobre la mesa distintos **retos vinculados a la participación voluntaria en nuestra comunidad autónoma**.

Estos retos, también han sido identificados en el presente estudio y es por ello que nos parece de interés señalarlos ya que nos permiten adentrarnos en los elementos de análisis que han guiado la elaboración de este documento:

- La **visibilización de la acción voluntaria**, estableciendo estrategias comunicativas centradas en la contribución del voluntariado a la sociedad en términos de transformación social.
- **La gestión y el cuidado de las personas voluntarias**, en los cuales cobran una relevancia especial aspectos como la acogida y el apoyo emocional durante todo el proceso de participación voluntaria.

---

<sup>1</sup> Estrategia Vasca de Voluntariado 2021-2024. Disponible en: [https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/estrategia\\_voluntariado\\_2021/es\\_def/adjunto\\_s/Estrategiavascadelvoluntariado\\_es.pdf](https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/estrategia_voluntariado_2021/es_def/adjunto_s/Estrategiavascadelvoluntariado_es.pdf)



- **La participación del voluntariado en los espacios de toma de decisión**, al ser un ámbito no siempre explorado en las organizaciones sociales.
- **La formación del voluntariado**, refiriéndonos tanto a la capacitación “especializada” como a la adquisición de habilidades relacionadas con la comunicación y la digitalización. Además, dicha formación nunca debe perder de vista el crecimiento personal de las personas voluntarias, por lo que debe necesariamente incorporar contenidos vinculados a la educación en valores y al abordaje y resolución pacífica de conflictos, entre otros.
- **Renovación y liderazgo**: de nuevo, se trata de promover y reconocer el trabajo voluntario, no solo en la sociedad si no que dentro de las propias organizaciones sociales. Es asimismo prioritario diseñar y poner en marcha estrategias de motivación para la acción voluntaria para que más ciudadanas y ciudadanos se comprometan de manera más estable en las organizaciones.
- **Digitalización**: la pandemia ha resaltado la necesidad de avanzar en la transformación digital en las organizaciones, especialmente en las más pequeñas. Se requiere una formación digital para las organizaciones y su voluntariado, adaptada al contexto interno.
- **Nuevas formas de participación social**: de nuevo, a raíz de la pandemia las organizaciones sociales han experimentado con nuevas de formas de participación voluntaria, principalmente on line. Esto abre oportunidades para explorar nuevas formas de participación y solidaridad.
- **Tecnología y Solidaridad**: la pandemia ha acelerado la tecnologización de la sociedad y la solidaridad, revelando deficiencias en el acceso y la gestión de herramientas digitales. Se menciona la importancia de abordar la brecha digital, especialmente en relación con las mujeres, y utilizar la tecnología para acceder a grupos vulnerables.
- **Trabajo en Red y Colaboración**: se subraya la necesidad de fomentar el trabajo en red y la colaboración entre para personas y organizaciones sociales, promoviendo el intercambio de conocimientos y recursos para expandir el alcance y el impacto de la acción voluntaria.

## Retos según perfil de las personas voluntarias

Según el Barómetro 2021 del Tercer Sector Social de Euskadi,<sup>2</sup> el 43,5% de las entidades sociales de esta comunidad autónoma está compuesta integralmente por personas voluntarias. Según los datos analizados en este informe, las organizaciones sociales cuentan con una media de 39 personas voluntarias, siendo las mujeres quienes en mayor

---

<sup>2</sup> Barómetro 2021 del Tercer Sector Social de Euskadi. Disponible en: [https://3seuskadi.eus/wp-content/uploads/Informe BAROMETRO2021\\_DEF.pdf](https://3seuskadi.eus/wp-content/uploads/Informe_BAROMETRO2021_DEF.pdf)

medida optan por involucrarse en acciones voluntarias, en una proporción que supera el 66,5%.

La **feminización del voluntariado** no es un fenómeno nuevo, y es por ello, que a continuación proponemos un breve análisis de la participación voluntaria atendiendo a variables como el género, la edad y la diversidad funcional o cultural.

### **a) Diferencias de género en la participación voluntarias de mujeres y hombres**

La investigación "Mujeres y Voluntariado"<sup>3</sup> de 2021 que analiza la participación de las mujeres en el voluntariado y en otras formas de participación social en la CAPV desde una perspectiva de género, concluye que las desigualdades de género influyen en la participación voluntaria de mujeres y hombres desde diferentes ámbitos:

- **Desigualdad en la situación de partida:** empezando por la situación laboral, el estudio muestra que, en su mayoría, los hombres voluntarios están empleados, mientras que las mujeres suelen estar desempleadas o son estudiantes. Los hombres prefieren implicarse en mayor medida en actividades deportivas, culturales, laborales y de ocio, mientras que las mujeres se inclinan hacia el voluntariado social y de cooperación al desarrollo. Estas diferencias se explican por las expectativas sociales y los roles de género que influyen en estas decisiones.
- **Techo de cristal:** en las organizaciones sociales estudiadas, a pesar de la alta participación de mujeres, el liderazgo está predominantemente en manos de hombres y estos reciben un mayor reconocimiento en general. Además, muchas voluntarias señalan que la falta de tiempo debido a las responsabilidades de cuidado es un obstáculo para su participación equitativa, y existe la percepción de que los hombres están más preparados que las mujeres.
- **Trabajo de cuidados:** uno de los hallazgos clave de este estudio es que, si bien las mujeres tienen una mayor tendencia a contribuir con su tiempo y esfuerzo de forma altruista a través del voluntariado, la centralización de las tareas de cuidado a menudo les dificulta dedicarse al voluntariado más allá de estas responsabilidades. Aunque teóricamente las mujeres deberían poder participar en el voluntariado en igualdad de condiciones que los hombres, la realidad muestra que esto no es así debido a roles y estereotipos de género, desigualdad en el uso del tiempo y, en resumen, la carga de trabajo asociada al cuidado.
- **Empoderamiento:** se señala la importancia de empoderar a las mujeres a través de su participación en el voluntariado y el activismo, promoviendo su conciencia política y personal. Esto debería traducirse en la creación de espacios gestionados por mujeres donde pueden expresar sus conocimientos y perspectivas.

---

<sup>3</sup> Murgibe (2021): Mujeres y Voluntariado. Estudio sobre la participación de las mujeres en el voluntariado y en otras formas de participación social en la CAPV desde la perspectiva de género. Disponible en [https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/voluntariado\\_en\\_euskadi/es\\_situgene/adjuntos/ESTUDIO-VOLUNTARIADO-CAST-DEF-SI-NTESIS.pdf](https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/voluntariado_en_euskadi/es_situgene/adjuntos/ESTUDIO-VOLUNTARIADO-CAST-DEF-SI-NTESIS.pdf)



## b) Voluntariado de personas mayores

En el documento “La participación social de las Personas Mayores” elaborado por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO)<sup>4</sup>, se **señala que las personas mayores de 65 años participan más en actividades de voluntariado que la población en general, especialmente en actividades religiosas, cívicas y de asistencia social**. En términos de género, se observa que las mujeres voluntarias participan más que los hombres: del 15,1 al 9,5%.

De nuevo, no resulta descabellado afirmar que los mandatos de género y los estereotipos asociados tiene un impacto tanto en las motivaciones de mujeres y hombres a la hora de participar de forma altruista en la sociedad, como en las condiciones en las que desarrollan su actividad voluntaria.

## c) Voluntariado de personas con diversidad funcional

En el “Plan para la participación y calidad de vida de las personas con discapacidad en Bizkaia. 2021-2023<sup>5</sup>”, se destaca el compromiso de las entidades de apoyo a personas con discapacidad en el fomento del voluntariado.

Si bien entre 2016 y 2018 se ha producido un ligero descenso del número de personas voluntarias (del 2%) y de las horas anuales de dedicación del voluntariado (del 3%), se ha producido un incremento del compromiso de su voluntariado, con un aumento de la ratio de dedicación del voluntariado del 19% entre 2016-2018 – del 46% en el caso de los hombres y del 6% en el de las mujeres.

Es indudable el aporte del voluntariado en el ámbito de la diversidad funcional tanto para las personas con diversidad funcional como para las personas que ejercen labores voluntarias de acompañamiento.

Según el “Estudio sobre la situación y necesidades del voluntariado de las entidades ASPACE<sup>6</sup>” realizado en 2019, el voluntariado es fundamental para permitir que las personas con parálisis cerebral y discapacidades similares participen en actividades inclusivas en la comunidad y disfruten de momentos de ocio. Asimismo, la flexibilidad del voluntariado en entornos comunitarios permite una relación cercana, lo que facilita

---

<sup>4</sup> Instituto de Mayores y Servicios Sociales (2008): La participación social de las personas mayores. Colección Estudio Serie Personas Mayores. Nº 11005. Disponible en: <https://fiapam.org/wp-content/uploads/2013/06/abay-participacion-01.pdf>

<sup>5</sup> Diputación Foral de Bizkaia (2021): Plan para la participación y calidad de vida de las personas con discapacidad en Bizkaia. 2021-2023. Disponible en: <https://gardentasuna.bizkaia.eus/documents/1261696/1397467/Plan+para+la+Participaci%C3%B3n+y+Calidad+de+Vida+de+las+Personas+con+Discapacidad+2021-2023.pdf/c946eec0-87f3-2a44-cf98-0460de7dcf3d?t=1625742339494>

<sup>6</sup> ASPACE (2019): “Estudio sobre la situación y necesidades del voluntariado de las entidades ASPACE”. Disponible en: [https://aspace.org/assets/uploads/publicaciones/00ab4-estudio\\_volunta\\_05.pdf](https://aspace.org/assets/uploads/publicaciones/00ab4-estudio_volunta_05.pdf)



una comunicación más abierta y relaciones más profundas. Además, el voluntariado contribuye a cambiar la percepción de la sociedad hacia estas personas, promoviendo su inclusión y participación sin prejuicios ni etiquetas.

Del mismo modo que las personas con parálisis cerebral y discapacidades similares aportan mucho más a las personas voluntarias de lo que estas últimas dan. Ayudan a las voluntarias a relativizar sus propios problemas y afrontar momentos difíciles con una actitud positiva. Además, las personas con discapacidad les ayudan a superarse a sí mismas, enfrentar situaciones desafiantes y a ver a las personas con discapacidad como individuos con necesidades y derechos, desde una perspectiva inclusiva e igualitaria.

#### **d) Voluntariado de personas migradas**

Son numerosos los estudios y las experiencias que indican que la participación social es una herramienta imprescindible para la integración social de la población migrada.

Sin embargo, también es importante destacar que en los niveles de participación de la población migrada influyen factores<sup>7</sup> como la edad, el género, el tipo de migración, tiempo de permanencia en la sociedad de acogida o el estatus legal. A estos factores, es importante añadir otros obstáculos como la falta de redes sociales, las barreras lingüísticas y discriminación institucional, que afectan a su capacidad para participar activamente en la sociedad.

Y es por ello que resulta prioritario generar unas condiciones que permitan avanzar hacia la participación social de las personas migradas, al entender la participación social como un derecho humano que, mediante el ejercicio de una ciudadanía activa, fomenta su inclusión en la sociedad de acogida.

De hecho, según el estudio "Mujeres migrantes y participación: tejiendo un entorno favorecedor desde su posición de sujetos políticos" elaborado en 2018 por Alianzas por la Solidaridad, la participación social es entendida por las mujeres migradas como: a) un proceso educativo y de toma de conciencia de los derechos humano; b) una actividad ligada a la formación de relaciones grupales y redes con mujeres en situaciones similares, requiriendo cierto grado de organización; c) una oportunidad para relacionarse, compartir, fortalecer la autoestima y crecer como individuo; d) una vía para acceder a información y recursos; e) un medio para empoderarse; f) una forma de fortalecer las redes de apoyo y los valores de comunidad.

---

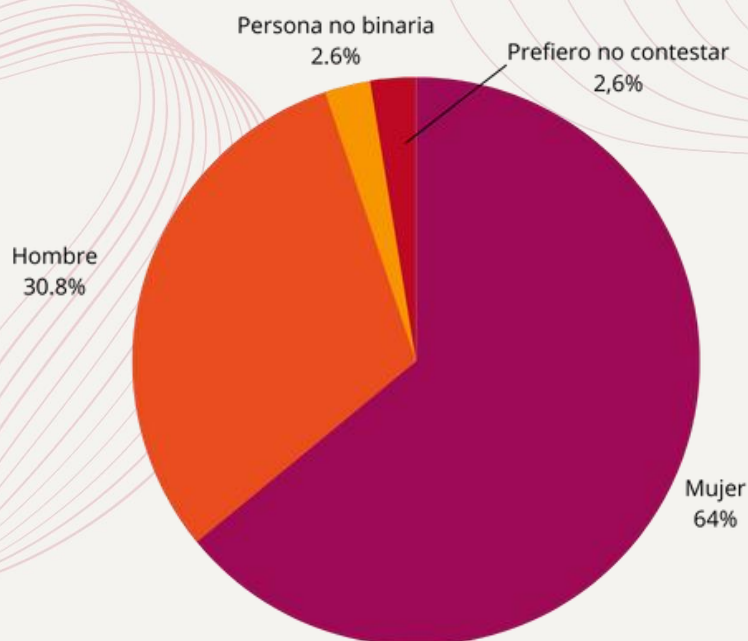
<sup>7</sup> Alianza por la Solidaridad (2018): Mujeres migrantes y participación: tejiendo un entorno favorecedor desde su posición de sujetos políticos Disponible en: [https://www.alianzaporlasolidaridad.org/axs2020/wp-content/uploads/RESUMEN-MUJERES-MIGRANTES-Y-PARTICIPACION\\_compressed.pdf](https://www.alianzaporlasolidaridad.org/axs2020/wp-content/uploads/RESUMEN-MUJERES-MIGRANTES-Y-PARTICIPACION_compressed.pdf)

## CAPÍTULO 3. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

### 3.1 Perfil de las organizaciones que han respondido a la encuesta y a los grupos de discusión

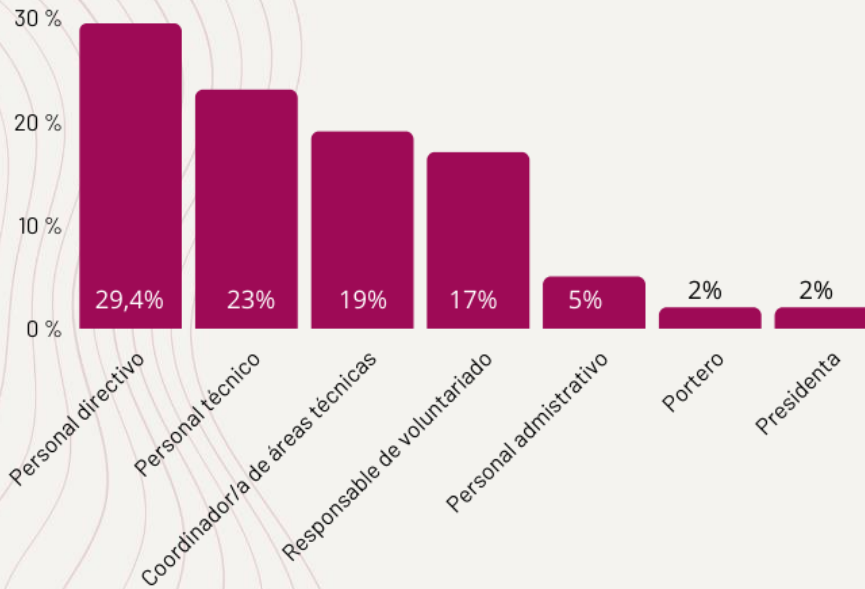
La encuesta ha sido contestada por un total de 39 personas. En la siguiente gráfica puede observarse que **la gran mayoría de las personas encuestadas han sido mujeres (64,1%)**, seguidas por un 30,8% de hombres y por una minoría que se han identificado como personas no binarias (2,6%).

**Gráfica 1. Personas que han contestado a la encuesta según género**



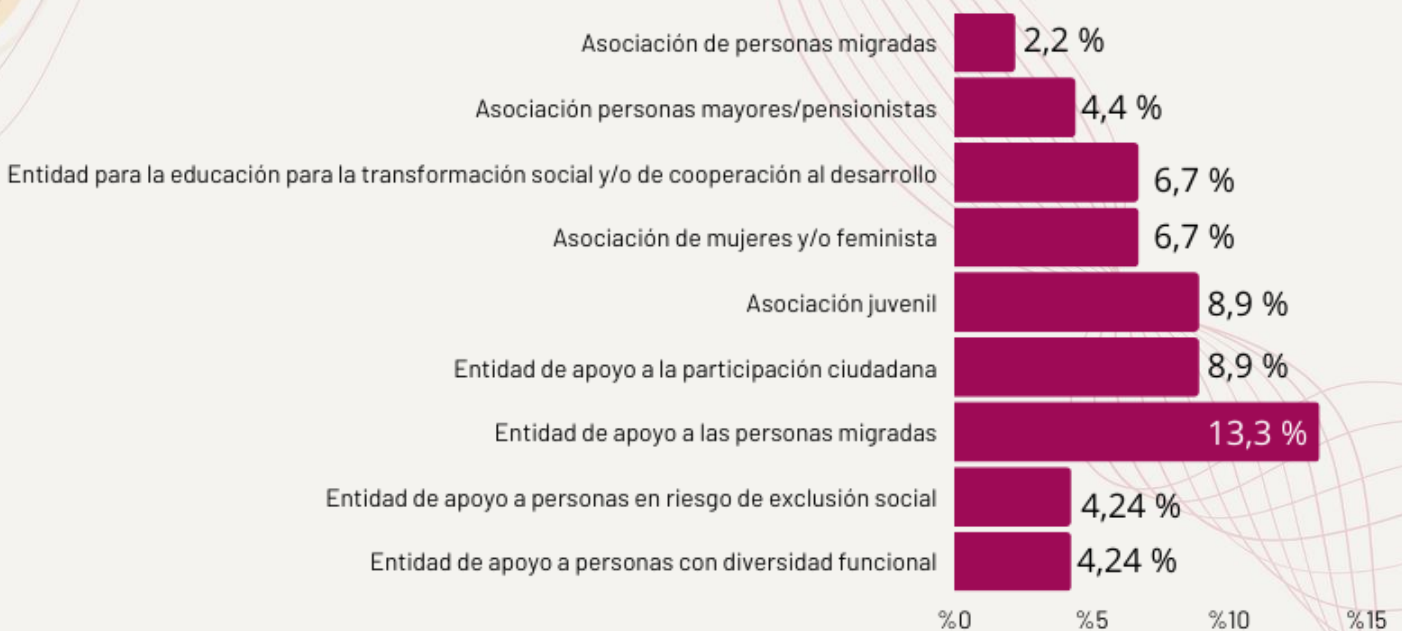
En cuanto al rol que desempeñan en las entidades a las que pertenecen, se observa que **casi la mitad de las mujeres encuestadas ejerce labores de Dirección. Entre los hombres hay una mayor proporción de responsables de Voluntariado y de Coordinación de áreas técnicas.**

**Gráfica 2. Respuesta a la pregunta: ¿Qué puesto desempeñas en tu entidad social?**



Han contestado en su **mayoría personas vinculadas a entidades de apoyo a personas en riesgo de exclusión social y de apoyo a personas con diversidad funcional (24,4% en ambos casos)**. Sin embargo, también se ha podido contar con la opinión de personas vinculadas a entidades de apoyo a asociaciones de personas migradas (13,3%), de apoyo a la participación ciudadanía (8,9%), asociaciones juveniles (8,9%), asociaciones de mujeres y feministas (6,7%) y entidades de educación para la transformación social (6,7%). La proporción de asociaciones de personas mayores/pensionistas (4,4%) y de personas migradas (2,2%) ha sido muy minoritaria.

**Gráfica 3. Respuesta a la pregunta: ¿En qué ámbito (s) desarrolla su actividad la entidad social en la que trabajas?**





**Dentro de los focus groups**, han participado entidades que tienen su sede en Getxo o desarrollan programas en el municipio, con financiación municipal. Todas las entidades cuentan con un voluntariado mayor a 40 personas; quienes han participado son las personas responsables del voluntariado de la entidad, salvo una persona que era voluntaria en un programa de acompañamiento a personas mayores y dio su perspectiva sobre las cuestiones planteadas.

Cuando se pregunta a las entidades encuestadas el objetivo principal que persiguen, **se observa que únicamente 6 expresan de forma explícita fines vinculados a la participación social (15,4%)**.

Sin embargo, es posible que el resto de las entidades encuestadas tengan objetivos más amplios o implícitos que incluyan la participación social, pero que no los hayan expresado de manera explícita en la encuesta. Además, es importante tener en cuenta que los objetivos y enfoques de las organizaciones varían según su naturaleza, ámbito de trabajo y contexto específico.

De todas maneras, es recomendable que **las organizaciones refuercen y destaquen en sus objetivos la importancia de involucrar a la ciudadanía en los procesos de cambio social que desarrollan mediante sus actividades**. Esto puede incluir el desarrollo de programas específicos de participación ciudadana, la promoción de espacios de diálogo y consulta, y la búsqueda activa de la colaboración con la comunidad en la cual operan.

### 3.2 La gestión del voluntariado en las entidades participantes

Al preguntar a las entidades encuestadas cómo definen el voluntariado, vemos que en general, todas ellas se muestran muy de acuerdo con que **el voluntariado es una forma de participación social libre, no vinculada a una relación laboral o a una obligación personal y que actúa con vocación de servicio comunitario persiguiendo la transformación**. Requiere **compromiso y responsabilidad por el bien común**.

**Tabla 1. Respuesta a la pregunta: Puntúa del 1 al 4 tu nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones** (1 nada de acuerdo y 4 muy de acuerdo). Valores medio según género

	Media mujer	Media hombre	Media total
El voluntariado es una forma de participación social formada por el conjunto de actividades de interés general y carácter solidario, desarrolladas por personas en torno a un proyecto colectivo sin ánimo de lucro	3,7	3,7	3,7
La participación voluntaria es libre y no está vinculada a una relación laboral, funcionarial o mercantil, o a una obligación personal o deber jurídico	3,8	3,7	3,7
El voluntariado actúa con vocación de servicio comunitario, persiguiendo la transformación y el bien común	3,6	3,7	3,6
El voluntariado requiere asumir compromiso y responsabilidad por el bien común	3,8	3,8	3,8

En la encuesta se ha pedido valorar de 1 a 4 el nivel de acuerdo con distintas afirmaciones vinculadas a la gestión del voluntariado. **Los resultados indican debilidades en las entidades en términos de recursos humanos**, ya que han puntuado con una media del 2,1 sobre 4 la afirmación “En mi entidad hay una persona liberada encargada de la gestión del voluntariado”.

Algo más de acuerdo se han mostrado con las afirmaciones “En mi entidad existen estructuras formales y documentos rectores de gestión del voluntariado (área específica de voluntariado, plan de voluntariado, etc.” y con “En mi entidad existen protocolos de gestión del voluntariado (protocolo de acogida, etc.)”.

**Tabla 2. Respuesta a la pregunta: Puntúa del 1 al 4 tu nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones** (1 nada de acuerdo y 4 muy de acuerdo). Valores medio según género

	Media hombre	Media mujer	Media total
En mi entidad existen estructuras formales y documentos rectores de gestión del voluntariado (área específica de voluntariado, plan de voluntariado, etc.	2,2	3,1	2,6
En mi entidad hay una persona liberada encargada de la gestión del voluntariado	2,1	2,1	2,1
En mi entidad existen protocolos de gestión del voluntariado (protocolo de acogida, etc.)	2,4	3	2,7
La promoción del voluntariado y/o participación social es un ámbito de trabajo recogido en los Estatutos de mi entidad	2,7	2,9	2,8

Estos resultados nos permiten afirmar que existe un **margen de mejora amplio en términos de gestión del voluntariado en las entidades encuestadas ya que solo una minoría cuenta con recursos humanos o con documentos, políticas o procedimientos de gestión del voluntariado.**

La gestión efectiva del voluntariado es fundamental para garantizar una experiencia positiva tanto las personas voluntarias como para la organización. Al contar con recursos humanos dedicados a la gestión del voluntariado, se puede brindar un apoyo adecuado, desde la selección y capacitación inicial hasta el seguimiento continuo y la evaluación de las actividades de las y los voluntarios. Ello ayuda a asegurar que las personas voluntarias estén debidamente informadas, se sientan respaldadas y puedan contribuir a los objetivos de las organizaciones.

Asimismo, disponer de documentos y estructuras de apoyo, como manuales de voluntariado, políticas claras, procedimientos estandarizados y herramientas de comunicación, facilita la organización y coordinación de las actividades voluntarias. Estos recursos proporcionan orientación a las voluntarias, establecen expectativas claras y permiten una gestión más eficiente de las tareas y responsabilidades.

## La voz de los grupos:

Cuando se plantea la cuestión en los grupos, hay una sensación general **de un amplio margen de mejora**. En el primer grupo se plantea como una cuestión central de las organizaciones con base de voluntariado para cumplir su misión. El segundo grupo, aunque no tenía planteado este debate directamente, hacen referencia permanente a cuestiones vinculadas con la gestión del voluntariado, que coincidían en muchos puntos a lo planteado en el debate directo. Uno de los aspectos donde se incide, es en la gestión de la acogida y seguimiento de las personas voluntarias, a lo largo de todo el tiempo que estén vinculadas a la entidad.

Existe un consenso sobre el rol de la persona responsable del voluntariado, técnicas/os de voluntariado que deberían tener dedicación exclusiva y que desde la dirección de las entidades no se les encarguen otras tareas (comunicación, talleres, etc.). Al tener que atender diversos aspectos, hay cierta sensación de sobreexigencia en el puesto, incluso el reconocimiento de las horas extras dedicadas. Desde los grupos se percibe la necesidad **de definir mejor el perfil de la persona técnica responsable**, y brindarle más apoyo para el desempeño de su tarea. Se valoran positivamente los espacios de "descarga emocional" para los responsables, que se vincula con el cuidado ofrecido a las personas trabajadoras de las entidades.

Se puntualiza además, la necesidad de **reforzar la formación** de las personas que gestionan al voluntariado. No sólo vale el compromiso, sino que se detecta como necesario un apoyo en temas de gestión, dada la complejidad de organizar y acompañar personas que ofrecen su tiempo para una causa concreta. Entidades con recorrido ven la necesidad de **sistematizar su trabajo en la gestión del voluntariado, recoger aprendizajes**. Muchas veces la urgencia de dar un servicio lo más individualizado posible, resta tiempo para sistematizar o detectar buenas prácticas que podrían ser compartidas dentro de la misma entidad o con otras entidades.

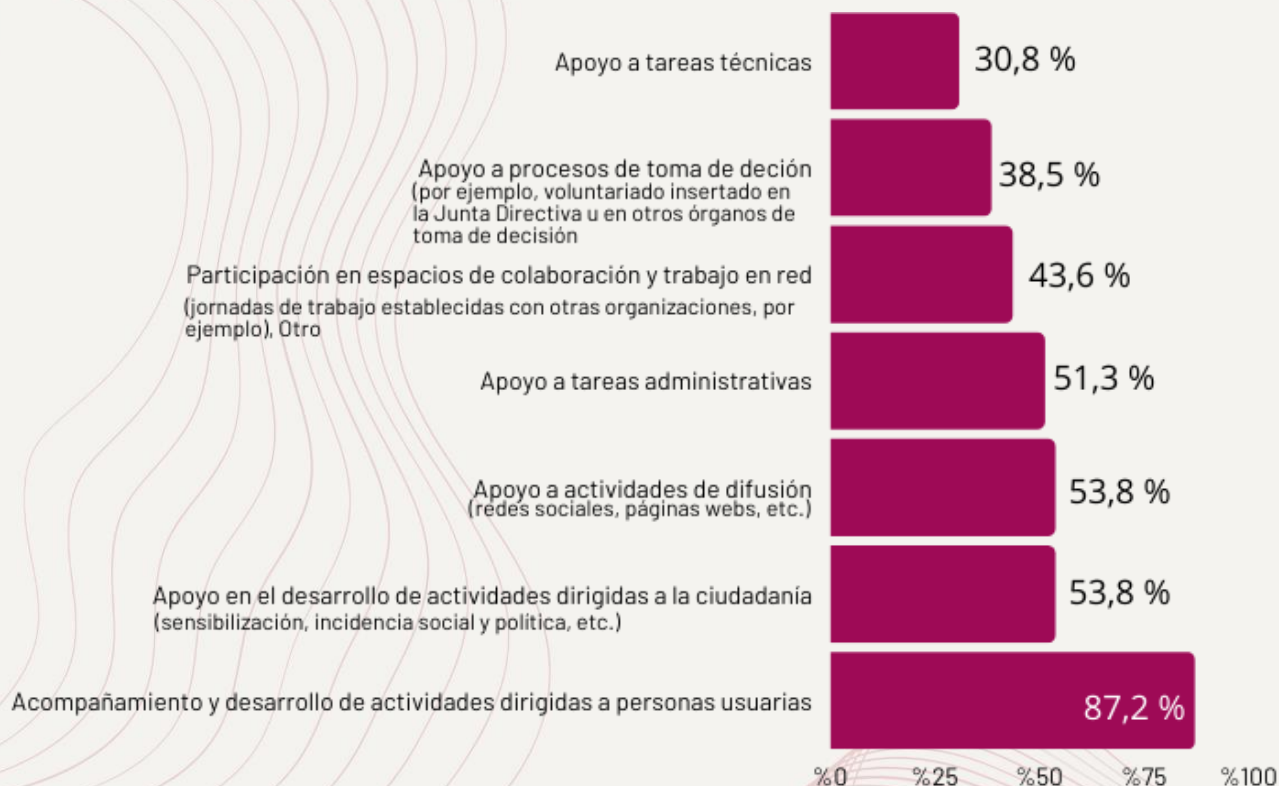
En las entidades encuestadas el **voluntariado asume principalmente tareas de acompañamiento y desarrollo de actividades dirigidas a personas usuarias (87,2%)**. Además, las personas encuestadas mencionan tareas de apoyo a actividades dirigidas a la ciudadanía y de difusión de las actividades que desarrollan las entidades (redes sociales, páginas webs, etc.).

Podemos **deducir por tanto que el voluntariado constituye un apoyo valioso a las actividades externas que desarrollan las entidades. De hecho, vemos que las tareas de carácter más interno, como el apoyo a procesos de toma de decisión o el apoyo a tareas más técnicas, parecen ser menos frecuentes en comparación con otras actividades**.

El descenso paulatino en el porcentaje de personas voluntarias dedicadas a estas tareas más internas puede explicarse, entre otras razones, por la especialización que requieren: las tareas de apoyo a procesos de toma de decisiones o tareas técnicas pueden requerir conocimientos y habilidades más específicas y especializadas. Es posible que las entidades encuentren más desafíos a la hora encontrar personas voluntarias con las habilidades necesarias para desempeñar este tipo de tareas.

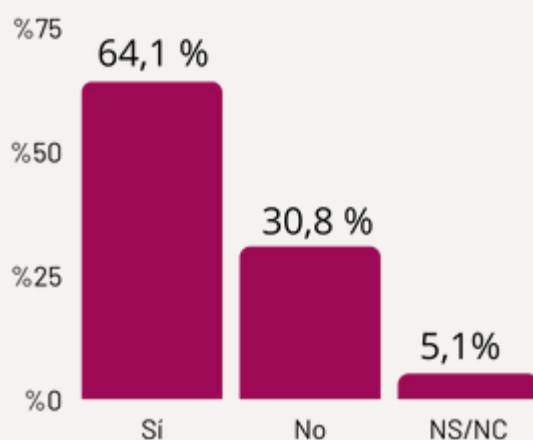


**Gráfica 4. Respuesta a la pregunta: ¿Qué tipo de tareas asumen las personas voluntarias en tu entidad?**



Siguiendo en el análisis, **podemos decir que las entidades encuestadas suelen desarrollar procesos formativos dirigidos al personal voluntario, ya que hasta el 64% de las personas encuestadas ha contestado afirmativamente a esta pregunta.**

**Gráfica 5. Respuesta a la pregunta: ¿Habéis llevado a cabo o lleváis a cabo en la actualidad procesos formativos dirigidos al voluntariado?**



### La **formación que se realiza varía tanto en contenido como en forma:**

- En algunos casos se trata de formaciones de carácter puntual que se realizan durante la primera acogida de las personas voluntarias y en las que se explica el fin de la entidad y su enfoque de trabajo.
- En otros, se comenta el desarrollo de procesos formativos más específicos sobre los ámbitos de actuación de la entidad. En este caso, se menciona la capacitación de voluntariado en temáticas como la interculturalidad, la igualdad, la gestión de conflictos, la salud mental o el acompañamiento a personas usuarias.

En la encuesta no se ha podido identificar el número de horas que se establecen anualmente, y solo en un caso se ha mencionado que en la entidad existe un plan de formación dirigido al voluntariado. Otra entidad además señala apostar por el intercambio de experiencia entre voluntariado de diferente trayectoria en la organización y el desarrollo de mesas redondas sobre la experiencia en sí. Estas actividades pueden fomentar la colaboración, el aprendizaje mutuo y la construcción de relaciones entre las personas voluntarias, contribuyendo a fortalecer el sentido de comunidad y pertenencia en la organización.

Sin embargo, dado que estos enfoques sólo se mencionan en una minoría de casos, **es posible que haya un margen de mejora en cuanto a la implementación de programas de formación y actividades de intercambio de experiencias en las demás entidades encuestadas.**

Es importante que las entidades **consideren fortalecer estas prácticas para optimizar la experiencia de participación social. Al proporcionar formación y desarrollo adecuados, así como oportunidades para compartir conocimientos y experiencias, se puede enriquecer la labor del voluntariado, mejorar su desempeño y aumentar su satisfacción y compromiso a largo plazo.**

### **La voz de los grupos**

En cuanto **a la formación**, se pone el foco en las transversales de género, intercultural y diversidad funcional. En estas temáticas, se comenta que sería de mucha utilidad recibir **formación que tenga un enfoque práctico**. Echan en falta ese enfoque más pragmático, sobre casos, para poder aplicarlo en el día a día. Todas destacan que no reciben formación sobre envejecimiento activo.

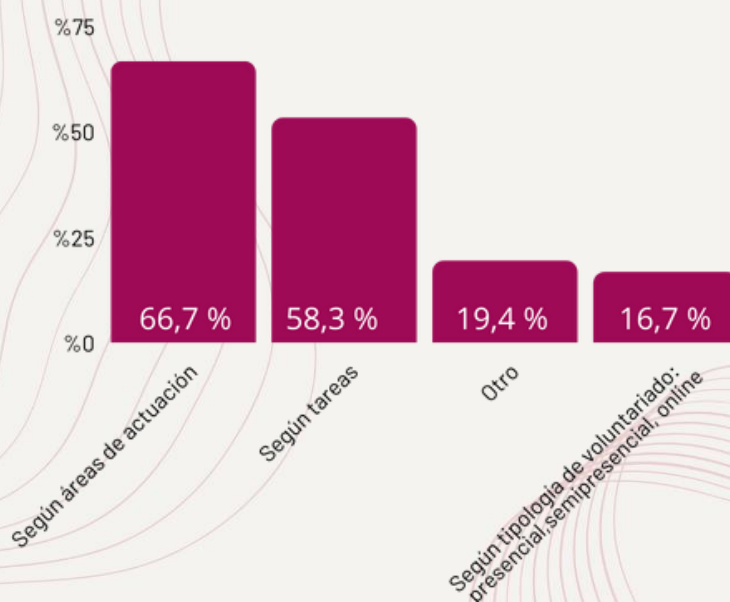
Ven posibilidades y potencialidades en la formación online, potenciada desde la pandemia, donde también se puede mejorar la experiencia de aprendizaje, al conocer más recursos para hacerla dinámica y participativa.

Se menciona un aspecto interesante que es fomentar el voluntariado de parejas y familiar, como una forma de participación que anima a que sea más permanente la implicación.

Un aspecto que resuena como interesante, es la aplicación del mentoring entre pares, como una forma de transmisión de conocimiento entre persona voluntarias con más experiencia y otras con menos. Este tipo de programas sería muy interesante para poner en valor la experiencia de las personas voluntarias.

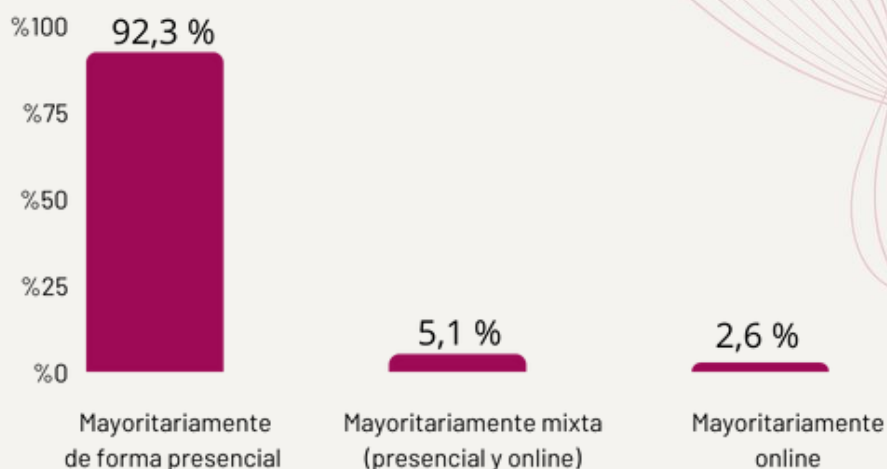
En opinión de las entidades que han participado en este diagnóstico, **el voluntariado se organiza principalmente según áreas de actuación de la entidad o según tareas**, tal y como puede observarse en la siguiente gráfica:

**Gráfica 6. Respuesta a la pregunta: En tu entidad ¿cómo se organiza el voluntariado?**



Es importante señalar que **la mayoría de las organizaciones encuestadas cuentan con voluntariado presencial (92,3%)**, mientras que las experiencias de voluntariado semi presencial u online son muy minoritarias.

**Gráfica 7. Respuesta a la pregunta: En tu entidad el voluntariado ha realizado sus tareas:**





Sin embargo, considerando el crecimiento y la importancia de las herramientas tecnológicas y las redes sociales en la sociedad actual, **podría ser de interés que las entidades encuestadas exploren y consideren prácticas de participación social online.** El ciber-activismo y las diversas formas de participación ciudadana digital ofrecen nuevas oportunidades para involucrar a un número más amplio de personas, superando barreras geográficas y facilitando la colaboración a distancia.

Algunas prácticas de participación social digital que considerarse incluyen:

- Utilizar redes sociales para difundir información, promover causas, generar debates y movilizar a la comunidad.
- Participar o crear plataformas de participación ciudadana que permitan a la sociedad civil debatir y crear conciencia crítica.
- Crowdsourcing: utilizar herramientas en línea para recopilar ideas, conocimientos y soluciones de la comunidad. Esto puede ser especialmente útil para la generación de ideas y la resolución de problemas de manera colectiva.
- Voluntariado on-line actividades como la asistencia virtual o el apoyo en proyectos digitales.

Al explorar estas prácticas de participación social online, **las entidades pueden ampliar su alcance, llegar a nuevos públicos y fomentar una mayor participación ciudadana. Sin embargo, es importante tener en cuenta las necesidades y capacidades de la comunidad a la que se dirigen, y asegurarse de que las plataformas y herramientas utilizadas sean accesibles y adecuadas para las personas usuarias de las organizaciones, para el personal voluntario y para el personal laboral.**

### 3.3 El perfil del voluntariado

**En cuanto al perfil de las personas voluntarias, los resultados indican que casi el 70% de las personas encuestadas señala que el voluntariado en su entidad está constituido principalmente por mujeres, lo cual refleja una tendencia significativa en la composición del voluntariado.**

Este dato establece **desafíos a dos niveles:**

- **Desarrollar medidas de seguridad para las mujeres voluntarias,** asegurándose de que trabajen en un entorno seguro y saludable. Ello implica diseñar, implementar y dar a conocer las medidas de prevención y actuación frente a los casos de violencia machista.
- **Promover una mayor diversidad en términos de género del voluntariado, mediante:** i) la sensibilización sobre el impacto de los estereotipos de género en todos los ámbitos de nuestra vida; ii) la diversificación de las actividades, ofreciendo una variedad de actividades que atraigan a diferentes grupos de personas, independientemente de su género, y que aborden

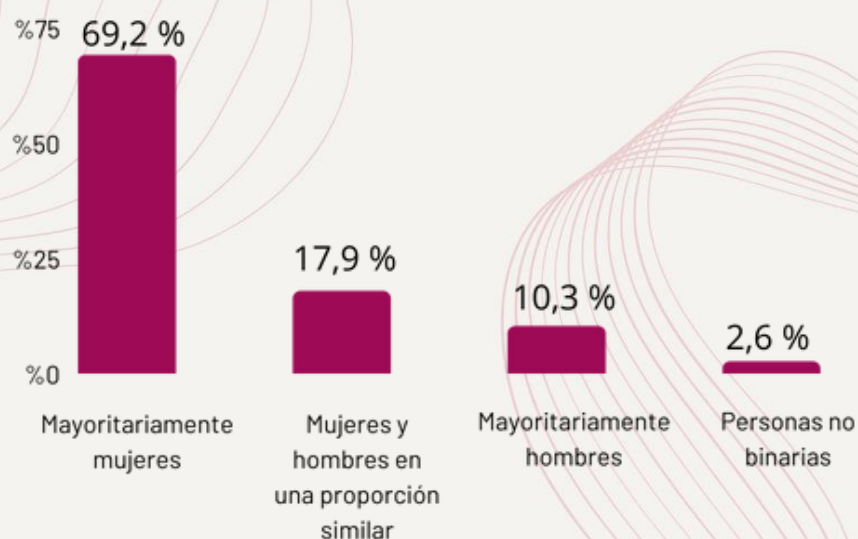
una amplia gama de intereses y habilidades; iii) la promoción de la inclusión y equidad, fomentando un ambiente inclusivo y equitativo en el voluntariado, promoviendo la igualdad de oportunidades y el respeto mutuo entre los voluntarios, independientemente de su género.

Por todo ello, es necesario procesos formativos y de sensibilización en igualdad de género dirigidos al personal voluntario, pero también al personal laboral y a las personas que participan en los órganos de toma de decisión de las entidades sociales.

### La voz del grupo

Desde los grupos de discusión, están de acuerdo con la realidad de un voluntariado feminizado, reforzando la idea de que las mujeres en su rol de cuidadoras. En cuanto a la procedencia en general hay pocas mujeres voluntarias, y las que están son de origen latinoamericano. En cuanto a la edad, muchas con mujeres jubiladas que disponen de tiempo. En cuanto al voluntariado juvenil, existe en períodos concretos, y les cuesta vincularse con la entidad. En verano es más complicado que antes conseguir voluntariado juvenil para apoyar actividades de ocio; esto se adjudica a cierta tendencia al individualismo y el disfrute personal.

**Gráfica 8. Respuesta a la pregunta: ¿De qué género son las personas voluntarias que participan en tu entidad?**



En relación al **perfil del voluntariado según el género y la edad se identifican diferencias interesantes**. La siguiente tabla muestra que:

- La participación de mujeres voluntarias es similar en las franjas de edades comprendidas entre los 36 y los 56 años, así como en las mayores de 57 años, lo que sugiere que las mujeres de mediana y mayor edad tienen una presencia significativa en el voluntariado.
- Los hombres voluntarios se aglutinan mayoritariamente en la franja de edad comprendida entre los 36 y los 56 años, lo que podría indicar que los hombres tienden a participar más activamente en el voluntariado durante su etapa de mediana edad.
- Es interesante observar que las mujeres mayores de 57 años participan más que los hombres de la misma edad: el 41% frente al 33%. Esto puede ser atribuido a diversos factores, como una mayor motivación para contribuir a la comunidad en etapas posteriores de la vida.

- En cuanto al voluntariado constituido por personas jóvenes (menores de 25 años), se observa que los hombres participan más que las mujeres, representando el 43,8% de la participación.

**Tabla 3. Respuesta a la pregunta: Por favor, indícanos los tramos de edad de las mujeres y hombres voluntarios que participan en tu entidad**

	Mujeres	Hombres
<b>Menos de 25 años</b>	33,3%	43,6%
<b>Entre 36 y 56 años</b>	41,0%	61,5%
<b>Mayores de 57 años</b>	41,0%	33,3%

### La voz de los grupos

En cuanto al enfoque con respecto a la juventud, desde los grupos hay **gran inquietud en poder llegar a la juventud en general, para vincularlos al voluntariado**. Las entidades realizan acciones en Bachilleratos y la Universidad, aunque se percibe la necesidad de conectar con otros lenguajes.

La intención es poder equilibrar la participación juvenil en el voluntariado, con un mayor equilibrio entre mujeres y hombres.

Es de interés poder diversificar los perfiles de voluntariado.

En esta línea, ninguna de las entidades participantes tiene un "voluntariado digital". Se valora más la presencialidad y el contacto humano, aunque se valora que podría ser útil explorar otro tipo de participación a través de internet, o que combine ambas formas.

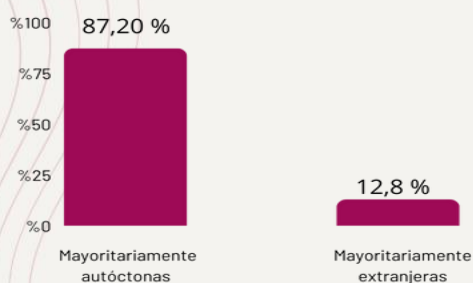
Estos resultados **muestran diferencias en la participación de hombres y mujeres voluntarias en diferentes grupos de edad. Estas diferencias pueden estar influenciadas por una combinación de factores sociales, culturales y personales que afectan a las decisiones de la ciudadanía.**

Es importante que las entidades sean conscientes de estas diferencias y adapten sus estrategias para atraer y comprometer a diferentes grupos de personas. **Ello puede implicar el desarrollo de actuaciones que permitan analizar las necesidades e intereses de hombres y mujeres en diferentes etapas de la vida, y promover la igualdad de oportunidades y diversidad en el voluntariado.**

En cuanto a la procedencia geográfica, los resultados indican que el 87,2% de las personas encuestadas dice que su voluntariado es **mayoritariamente autóctono. Únicamente el 12,8% dice contar con voluntariado de origen migrado**

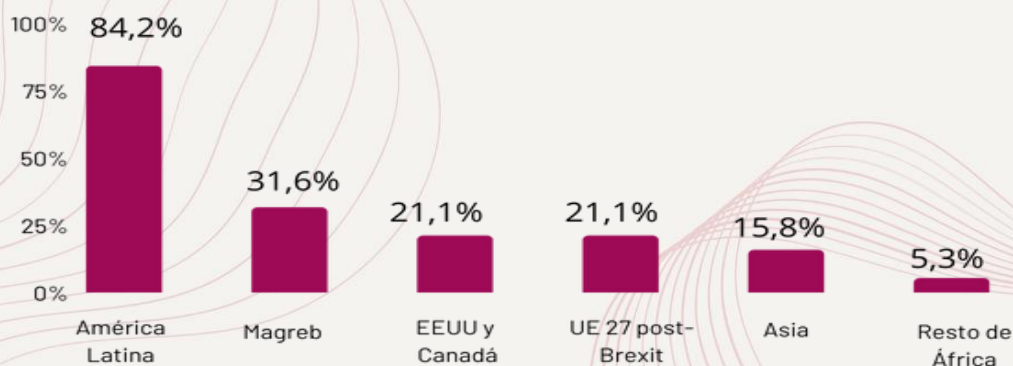


**Gráfica 9. Respuesta a la pregunta: ¿De qué procedencia geográfica son las personas voluntarias que participan en tu organización?**

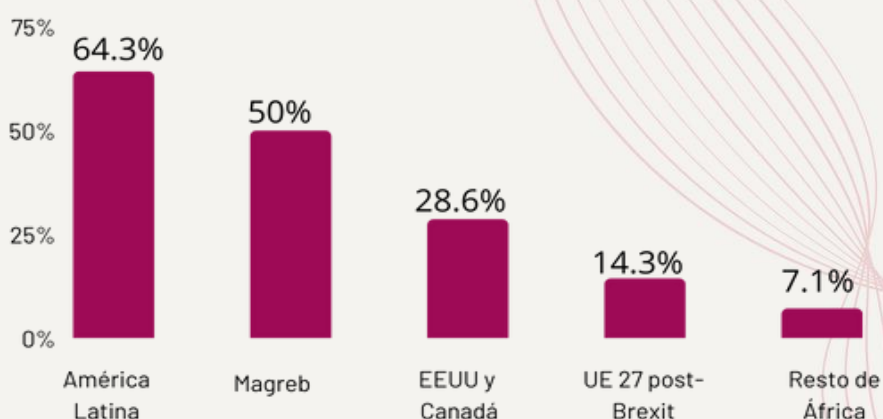


Por sexo, dentro de las voluntarias y voluntarios migrados, **predominan las personas procedentes de América Latina (84,2% en el caso de las mujeres y 64,3% en el caso de los hombres).**

**Gráfica 10. Respuesta a la pregunta: Por favor, si procede, indícanos la procedencia geográfica de las mujeres extranjeras que participan en tu organización**



**Gráfica 11. Respuesta a la pregunta: Por favor, si procede, indícanos la procedencia geográfica de los hombres extranjeros que participan en tu organización**

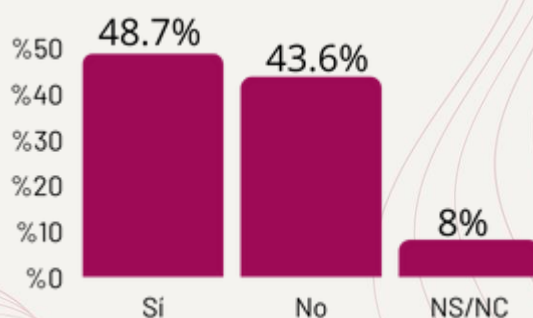


Asimismo, los resultados de la encuesta indican que el **48,7% de las personas encuestadas señala que su voluntariado tiene diversidad funcional.** Sin embargo, hay que recordar que hasta el 25% de las entidades que han participado en

la encuesta (19 en números totales) son de apoyo a personas con diversidad funcional, por lo que es probable que sean estas organizaciones las que en mayor medida aglutinen voluntariado con diversidad funcional.

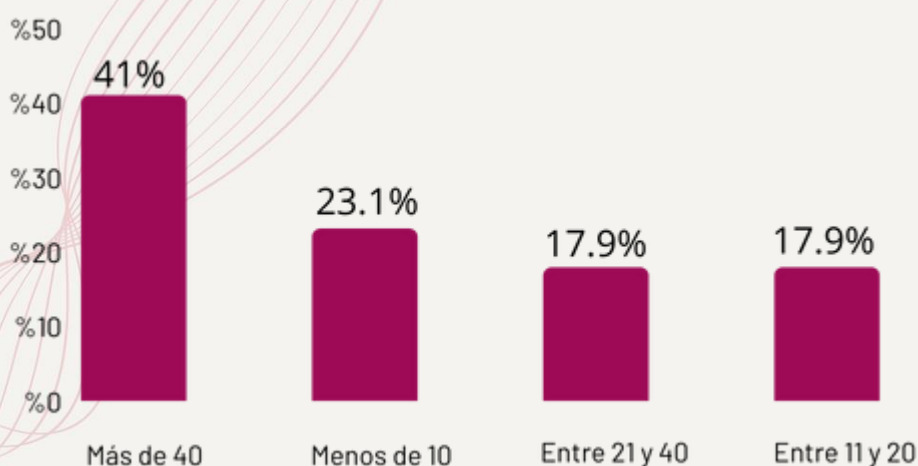
No obstante, **las entidades que han participado en este diagnóstico y que no están específicamente enfocadas en el apoyo a personas con diversidad funcional pueden tomar estos resultados como una oportunidad para reflexionar sobre cómo pueden fortalecer su enfoque de gestión de la diversidad.** Ello puede implicar la implementación de políticas y prácticas inclusivas y la colaboración con organizaciones especializadas.

**Gráfica 12. Respuesta a la pregunta: En tu entidad, ¿participan personas voluntarias con diversidad funcional?**



Por último, en la encuesta se ha querido profundizar sobre el número de personas voluntarias que gestionan las entidades. Los datos obtenidos indican que el **41%** de las personas que ha contestado señala que **su entidad gestiona más de 40 personas voluntarias.** El **21%** dice que gestiona entre **21 y 40 personas.** El **17,9%** entre **11 y 20 personas** y otro **17,9%** menos de **10.**

**Gráfica 13. Respuesta a la pregunta: ¿Cuántas personas voluntarias participan en la actualidad en tu entidad?**



Podemos concluir por tanto que **hay una variabilidad significativa en el número de personas voluntarias que gestionan las entidades encuestadas.** Las organizaciones con un mayor número de voluntarias pueden requerir sistemas y

estructuras más sólidas; y las que cuentan con un menor número de personas voluntarias, podrían necesitar un enfoque más individualizado y cercano en su gestión.

Independientemente del volumen del voluntariado, es importante que las entidades cuenten con recursos adecuados, personal capacitado y sistemas de apoyo para garantizar una gestión eficaz de los y las voluntarias. Esto incluye la selección y capacitación adecuada, el seguimiento regular, la comunicación efectiva y la celebración del trabajo voluntario.

Cada organización debe evaluar su capacidad y recursos disponibles para gestionar de manera óptima a las personas voluntarias, adaptando las estrategias y prácticas según sus necesidades específicas. El objetivo es asegurar que el voluntariado se sienta valorado, respaldado y motivado en su labor.

### **La voz de los grupos**

De las entidades participantes en el grupo, todas gestionaban (sólo con una excepción) entidades de más de 40 personas. Como se ha citado antes, es importante que, con un volumen de voluntariado, haya una persona destinada a la coordinación, y en lo posible con dedicación absoluta, dada la importancia del voluntariado para llevar adelante los programas de las entidades.

Las ayudas económicas parecen insuficientes para cubrir contrataciones, y eso impacta en la capacidad de las personas responsables de llegar a todo lo que se les demanda. Es verdad que existe un voluntariado de refuerzo, sobre todo en períodos de campañas importantes, pero es importante vigilar las tareas encomendadas, para que no sea una cobertura laboral a través de una persona voluntaria.

## **3.4 Valoración que hacen las organizaciones de la participación voluntaria**

### **Los elementos positivos**

Los resultados de la encuesta indican que **las entidades encuestadas señalan diferentes aportes significativos de las personas voluntarias a sus organizaciones**. Estos aportes se pueden clasificar en términos estratégicos, enfoques de trabajo/metodológicos y operativos. A continuación, se detallan estos aspectos:

- **Aportes estratégicos:** las entidades destacan que el voluntariado les permite avanzar en sus objetivos estratégicos de participación social. Las personas voluntarias contribuyen activamente a la misión y visión de la organización, aportando su tiempo, habilidades y conocimientos para promover la participación ciudadana y generar un impacto social significativo.
- **Aportes en enfoques de trabajo/metodológicos:** las entidades reconocen que las personas voluntarias brindan una nueva mirada a su intervención, aportando ideas, sugerencias y perspectivas. Este aporte en términos de enfoques de trabajo y metodologías puede ser valioso para enriquecer las prácticas de la organización y promover la innovación.



- **Aportes operativos:** el voluntariado supone una ayuda relevante para el desarrollo de las actividades diarias de las entidades. Las personas voluntarias contribuyen en la ejecución de tareas y actividades concretas, lo que permite a la organización alcanzar más fácilmente sus objetivos operativos.

**Tabla 4. Respuesta a la pregunta: ¿Cuáles son los beneficios de contar con personas voluntarias para tu entidad? Puntúa del 1 al 4 tu nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones (1 nada de acuerdo y 4 muy de acuerdo)**

	Media hombres	Media mujeres	Media total
Nos permitan avanzar en nuestros objetivos estratégicos de fomento de la participación social	3,2	3,6	3,4
Suponen una ayuda relevante para el desarrollo de nuestras actividades diarias	3,2	3,5	3,3
Nos permiten crear un mayor vínculo entre las distintas áreas/departamentos de nuestra entidad	2,2	2,6	2,4
Aumenta nuestra base social	3	3,2	3,1
Aportan una nueva mirada a nuestra intervención con sus aportes y sugerencias	3,2	3,4	3,3

### Las dificultades

Asimismo, las **entidades encuestadas reconocen que fomentar la participación voluntaria supone un "coste" en términos de tiempo y atención dedicados a las personas voluntarias.** Algunos de los aspectos mencionados son:

- **falta de tiempo para atender adecuadamente a las personas voluntarias:** se reconoce claramente que es necesario invertir tiempo en integrar a las personas voluntarias en la entidad. Ello implica explicarles el funcionamiento de la organización, proporcionarles orientación sobre las tareas que deben llevar a cabo y brindarles el apoyo necesario para que puedan desempeñar su labor en un ambiente que resulte motivador y les aporte aprendizajes relevantes.
- **cuidado del voluntariado:** las entidades destacan la importancia de establecer protocolos de gestión del voluntariado para garantizar un buen funcionamiento y una comunicación fluida. También mencionan la necesidad de emplear herramientas de resolución pacífica de conflictos cuando surgen situaciones que las requieran. Además, es relevante cuidar los lazos con el voluntariado, respondiendo a sus necesidades emocionales o logísticas, brindando apoyo y reconocimiento a su labor.

Estos aspectos reflejan el compromiso de las entidades encuestadas para asegurar que el voluntariado sea una experiencia positiva y enriquecedora tanto para las personas voluntarias como para la organización. Aunque estos aspectos pueden implicar una

inversión de tiempo y recursos, son fundamentales para garantizar la satisfacción y el compromiso continuo de las personas voluntarias.

Además, es importante destacar que este "coste" en términos de tiempo y atención es esencial para establecer una relación de confianza y colaboración mutua entre la entidad y el voluntariado. Al brindar un adecuado apoyo y cuidado a las personas voluntarias, se promueve su retención y se fortalece el vínculo con la organización.

**Las entidades deben considerar estas necesidades de tiempo y atención en su planificación y gestión del voluntariado, lo que implica asignar recursos específicos para la atención y el cuidado del voluntariado, así como capacitar al personal encargado de su gestión en habilidades de comunicación, resolución de conflictos y apoyo emocional.**

**Tabla 5. Respuesta a la pregunta: ¿Qué supone para tu entidad animar y gestionar la acción voluntaria? Puntúa del 1 al 4 tu nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones (1 nada de acuerdo y 4 muy de acuerdo)**

	Media hombres	Media mujeres	Media total
Coste en términos de tiempo para atender adecuadamente a las personas voluntarias: integrarlas en la entidad, explicar el funcionamiento, explicar las tareas que tienen que llevar a cabo, etc.	3,2	3,2	3,2
Coste en término de recursos humanos para atender adecuadamente a las personas voluntarias: solucionar dudas, adaptar la disponibilidad a las necesidades de voluntariado, etc.)	2,9	2,9	2,9
Establecer procesos formativos que ayuden a las personas voluntarias entender nuestro enfoque de trabajo y los objetivos que perseguimos	2,3	3,1	2,7
Cuidar al voluntariado adecuadamente: establecer protocolos de gestión del voluntariado, emplear herramientas de resolución pacífica de conflicto cuando surgen situaciones de conflictos, reforzar los lazos con la entidad, responder a necesidades emocionales o logísticas etc.	2,6	3,4	3,1

## Cambios en la gestión del voluntariado

Estos son los aspectos que mencionan las entidades al preguntarles sobre los cambios en la participación voluntaria en los últimos tiempos:

- **Cambios en el compromiso y en el tiempo de dedicación. Se considera que el voluntariado se ha vuelto más "intermitente", lo que significa que la participación es más esporádica.**

"Actualmente detectamos un compromiso muy intermitente y poco estable en el tiempo".

"El voluntariado tiene un menor compromiso de asistencia y acude de manera muy puntual. Es un voluntariado sin estabilidad laboral que permanece poco tiempo en la asociación"

"Menor compromiso, se ha reducido el número de voluntarias respecto a hace unos años"

"Poca implicación en nuevos miembros"

"Ya no hay un gran compromiso. Vemos un aumento de voluntariado en momentos puntuales. Cuando pedimos un mayor compromiso en cuando vienen las negativas o las dudas por parte del voluntariado"

- **Impacto del perfil del voluntariado en el nivel de compromiso. Se menciona que el perfil del voluntariado influye en el nivel de compromiso asumido. Por ejemplo, el voluntariado autóctono de mayor edad tiende a ser más continuo y permanente en su participación. En contraste, el voluntariado más joven tiende a ser más esporádico, posiblemente debido a otros compromisos y responsabilidades en su vida diaria. Además, en el caso de las mujeres migradas, factores como la inestabilidad laboral y las limitaciones en la cobertura de necesidades básicas pueden afectar su capacidad para comprometerse de manera continua.**

"En principio no hemos detectado grandes variaciones, de tal forma que el voluntariado de mayor edad realiza un voluntariado más continuado y permanente, mientras que el voluntariado más joven realiza un voluntariado más puntual y esporádico, según su disponibilidad de tiempo por tema de estudios y exámenes"

"Por otro lado, las mujeres migradas priman el trabajo por sobre su tiempo libre y las actividades sociales por lo que es difícil que puedan participar cuando se encuentran en condiciones de precariedad"

"Sobre todo en la gente joven, el tiempo es limitado, tienen otras 1000 cosas, no puedes pedir un compromiso continuo, sino dejar margen y que ellos y ellas vayan proponiendo"



“Trabajamos con jóvenes, se ve un menor compromiso. Muchos jóvenes viven más de ilusión que de compromiso social”

- **Impacto negativo de la pandemia en la participación social. En concreto, desde el inicio de la pandemia, ha habido un aumento en las bajas de voluntarios y voluntarias, lo que significa que algunas personas han dejado de participar debido a diversas razones, como preocupaciones de salud, cambios en las circunstancias personales o dificultades para acceder a las oportunidades de voluntariado. Además, las entidades enfrentan el desafío de incorporar a nuevas personas voluntarias en este contexto.**

“Hemos detectado un número importante de bajas, entorno al 50 % aprox., en nuestra incorporación a la actividad después de la pandemia, y nos está costando mucho la incorporación de nuevos voluntarios/as”

“La pandemia ha marcado un antes y un después, nos está costando mucho remontar con la dinámica de trabajo anterior”

- **Ligado a lo anterior, la falta de relevo de personas voluntarias hace que las tareas y responsabilidades del voluntariado suelen ser asumidas por las mismas personas, lo que puede llevar al desgaste del voluntariado. Si no hay suficientes personas nuevas que se unan al voluntariado y asuman responsabilidades, la carga recae en un número reducido de individuos, lo que puede generar agotamiento y dificultades para mantener la continuidad de las actividades voluntarias.**

“Las personas se van agotando de las dinámicas asociativas y no hay un gran relevo por lo que el trabajo recae en unas pocas”

“Las personas voluntarias tienden a ser las mismas y se agotan”

## **La voz de los grupos**

### **La pandemia ha marcado un antes y un después desde el punto de vista de la participación.**

Se refuerza la idea detectada en la encuesta, sobre un voluntariado más puntual, especialmente en la juventud, que le cuesta vincularse a las entidades. Se presupone una base de mayor individualismo y un querer disfrutar la vida. Se detectan dificultades para el voluntariado para verano como novedad.

Algunas entidades les ha costado reincorporar al voluntariado a la actividad presencial, luego del confinamiento y las sucesivas olas de la pandemia. **El aprendizaje forzado del uso de internet, fue favorable para mantener el contacto.** Un aprendizaje que ahora facilita cierta participación.

También se pone en valor (y se sigue utilizando dependiendo las franjas de edad), el **uso del teléfono como herramienta para acompañamiento a usuarias/os.** Igualmente con el apoyo psicológico, a través de internet se hace más accesible.

### 3.5 Buenas prácticas

En la encuesta se ha preguntado a las entidades señalar experiencias de buenas prácticas para fomentar la participación voluntaria. Estas experiencias se vinculan a dos ámbitos concretos: la mejora en el acompañamiento y gestión del voluntariado; y la mayor conexión entre la labor voluntaria y los intereses personales.

- **Mejoras en el acompañamiento y gestión del voluntariado**

"El boca a boca y la difusión de las actividades en las que pueden participar. Creo que un buen acompañamiento a las personas cuando llegan es clave, aunque puede resultar frustrante para la persona responsable de voluntariado porque se trata de una dedicación que no siempre reporta "frutos"

"Mejorar todas las fases del proceso de cada plan de gestión del voluntariado (desde la captación, acogida, hasta el seguimiento y evaluación, la fidelización etc.), en ello estamos"

"Flexibilidad en los procesos. Itinerarios más adaptados. Espacios formativos online. Dedicación de tiempos y recursos humanos para el acompañamiento al voluntariado. Campañas de sensibilización. Presencia pública del voluntariado"

"Procesos bien marcados que hacen referencia a la asunción de responsabilidades de forma progresiva y que, al mismo tiempo, quitan a la persona de sus responsabilidades de forma progresiva antes de que se vaya para que no pase de 100 a 0, que no se queme y se vaya con buen sabor de boca"

"Reuniones para procesos formativos, para contraste con otras personas voluntarias de la experiencia y dudas"

"Realizar seguimiento y evolución después de la actividad"

- **Conectar intereses y acción voluntaria**

"Conectar la acción voluntaria con los intereses propios de las personas"

"Por ejemplo si a la persona le gusta la fotografía que pueda encargarse de organizar el archivo fotográfico de la entidad, si es una persona que le gusta mucho relacionarse y comunicarse con otras personas, que pueda atender el stand de la entidad durante las ferias, etc."

"Hacerles partícipes en la organización de las actividades, aportando sus ideas".

En la encuesta, algunas entidades también mencionaron buenas prácticas vinculadas a entidades concretas: Modelos de FEAPS, Bolunta y Foro de Voluntariado Bizkaia Gara.

## La voz del grupo:

Se comparte la impresión de que **no hay costumbre de compartir buenas prácticas**. Cuando se conocen alguna, ven la dificultad en hacer el proceso de adaptar lo aprendido o conocido, porque la actividad del día a día impone el ritmo y queda poco margen para introducir cambios, ajustes o mejoras. En la mayoría de ocasiones, las situaciones nuevas se resuelven con la improvisación, a pura supervivencia.

Aun así, se detectan algunas que desarrollan las mismas organizaciones y que en este análisis pensamos que pueden ser útiles: "el desarrollo del **mentaron** dentro del voluntariado".

Otras buenas prácticas se centran en el sentido de pertenencia y motivación, realizando encuentros periódicos, "semana del voluntariado", "feria del voluntariado" y se le da un sentido de utilidad en su realización, para darse a conocer, captar nuevo voluntariado y la dinámica de la organización en sí de esos eventos.

## Jornadas de buenas prácticas realizadas en RKE-Romo Kultur Etxea, Getxo

Para complementar el Diagnóstico del Voluntariado, convocamos con el apoyo de la Secretaría Técnica de Sarekide, una **Jornada de Buenas Prácticas**<sup>8</sup> que fueran inspiradoras para las entidades participantes.

A la hora de realizar las invitaciones, se eligieron tres experiencias que están relacionadas con algunas de las temáticas transversales de este Diagnóstico. Las entidades que han participado fueron las siguientes:

- Nagusilan (voluntariado digital personas mayores- Hilo de Plata)
- Ibilki (interculturalidad-discapacidad-interseccionalidad)
- Fekoor (Mentoría social entre pares con discapacidad)

Cada una de ellas ha realizado una presentación de su trabajo o servicio, que resumimos a continuación.

### a) **Asociación Nagusilan - Servicio Hilo de Plata**

La presentación fue realizada por Carla Fernández, responsable del Servicio.

Nagusilan es una asociación de voluntariado, sin ánimo de lucro, apolítica, aconfesional y democrática, creada en el año 1995, en Donostia, por iniciativa de personas voluntarias. Es el referente en el acompañamiento a las personas mayores, tanto en servicios como en incidencia para una mejor atención y calidad de vida.

---

<sup>8</sup> Jornada realizada el 22 de setiembre en las instalaciones de RKE-Romo Kultur Etxea, Getxo. Asistieron concejales del Ayuntamiento de Getxo y 22 entidades de dentro y fuera de la Red Sarekide.



Sus objetivos son acompañar y apoyar a personas mayores en situación de soledad no deseada y promover el envejecimiento activo a través de acciones solidarias.



Están presentes en 29 puntos de atención de los tres territorios de la Comunidad Autónoma, aunque con mayor presencia en Gipuzkoa.

Realizan actividades acompañamiento en residencia, centros de día y domicilios. Ofrecen también servicios de animación y acompañamiento específico a través del servicio telefónico **Hilo de Plata**.

Colabora con otras asociaciones, como el Banco de Alimentos, la Fundación Goyeneche, la Fundación Matia y ASPACE, entre otras

En el marco de las actividades que realizan nos pareció especialmente relevante el **Servicio Hilo de Plata, que es un servicio telefónico de acompañamiento gratuito para personas mayores.**

Los objetivos del servicio son:

- Acompañar a personas mayores en situación de soledad no deseada a través de conversaciones telefónicas gratuitas
- Mitigar la sensación de soledad de las personas mayores y mejorar su estado de ánimo
- Fortalecer las relaciones entre personas mayores
- Que las personas mayores estén activas al realizar un voluntariado
- Ser un complemento a los servicios públicos destinados a personas mayores

La recepción de las solicitudes para participar en este servicio la realizan personas voluntarias de Nagusilan específicamente formadas para atender las llamadas.

El servicio responde a diversas necesidades detectadas, como pueden ser:

- Vivir en zonas rurales
- Tener viviendas con poca adaptabilidad, lo que dificulta que la persona mayor pueda socializar
- Personas que pueden tener reticencia a un acompañamiento presencial.

El servicio se presta a través de un aplicativo (estilo página web) donde las comunicaciones se reservan y se realizan a partir de este sistema informático. De esa manera no se ven los números de teléfono, y la llamada se produce en el día y hora acordado. No está limitado a una cantidad de minutos, y la frecuencia puede ser una o varias veces por semana, dependiendo de la necesidad o la disponibilidad de la persona voluntaria.

Una misma voluntaria puede llamar a varias personas, para ello el aplicativo registra cuando se hizo la llamada. Las llamadas dan la posibilidad de realizarlas desde cualquier lugar y en cualquier fecha del año.

Más información puede encontrarse [aquí](#).

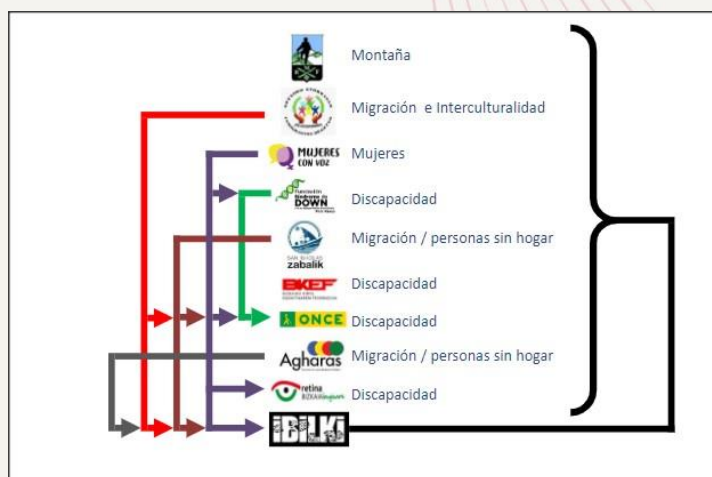
b) **Asociación Ibilki:**

La presentación fue realizada por Christian Rodríguez, socio fundador de la asociación.

**Ibilki es un club de montaña y una asociación**, tiene un concepto de inclusión muy amplio, que incorpora de manera transversal muchas intersecciones que afectan a las personas: diversidad de origen (migradas y refugiadas), mujeres, personas sin hogar, con limitaciones de movilidad, baja visión, etc.

Propone y desarrolla relaciones entre diversos colectivos, que se retroalimentan en el voluntariado que ejercen. Muchas de las personas usuarias, luego se convierten en voluntarias en el mismo o en otros grupos.

En la siguiente diapositiva se refleja esa dinámica de retroalimentación del voluntariado, y también cómo desde algunos grupos, se van relacionando o haciendo más específicos. Por ejemplo, en el grupo de la asociación Agharas, que inicialmente fueron personas jóvenes migradas o sin hogar, también se incorporan personas con poca visión, y se relacionan con la ONCE.



Esta participación e interacción se realiza de con el objetivo que las participantes desarrollan valores sociales y de cooperación. Cuando se incorpora una persona con algún tipo de discapacidad o necesidad especial, se dan formaciones al resto del grupo para aprender a acompañar a esa persona. El voluntariado es imprescindible para la realización de los diversos programas:

- Botas lilas: salidas al monte para mujeres migradas, conocen el entorno y establecen relaciones. Talleres y cursos.
- Conocimiento del entorno: incluye cuenta cuentos, talleres de cultura vasca, etc.
- Personas con discapacidad: el objetivo es eliminar toda barrera física de personas con discapacidad para el acceso al medio natural, promoviendo nuevas inquietudes y aficiones saludables, viviendo nuevas experiencias e interacciones con el entorno.
- Campus de tiempo libre para la infancia: Senderismo por alrededores de Getxo, cuentacuentos, talleres de cuerdas, vivac y elaboración de cometas, escalada, experiencias con personas con discapacidad y convivencia en general.
- Viajes: Los viajes los realizan principalmente en País Vasco, pero gracias a proyectos de cooperación han participado con organizaciones en países como Armenia, Noruega, Rep. Checa, Marruecos, Grecia, Argentina y principalmente en Guatemala.



c) **Fekoor, Federación Coordinadora de Personas con Discapacidad Física u orgánica de Bizkaia.**

La presentación fue realizada por Itziar Garay, técnica a cargo del proyecto y Raúl Pérez, mentor voluntario.

**FEKOOR** es una entidad sin ánimo de lucro declarada de utilidad pública, son un movimiento asociativo y reivindicativo.

Nacieron en 1979 para lograr la transformación social. Luchan por lograr que todas las personas sean cuales sean sus capacidades, puedan elegir libremente cómo vivir y participar activamente en la comunidad. La Federación alberga a las 20 principales asociaciones de personas con discapacidad física y/u orgánica de Bizkaia. Actualmente (2023) cuentan con cerca de 9.000 personas socias.

¿Qué es Vida Independiente?

Vida Independiente significa crecer en autodeterminación, participación en la comunidad y en el acceso a servicios y apoyos personalizados.





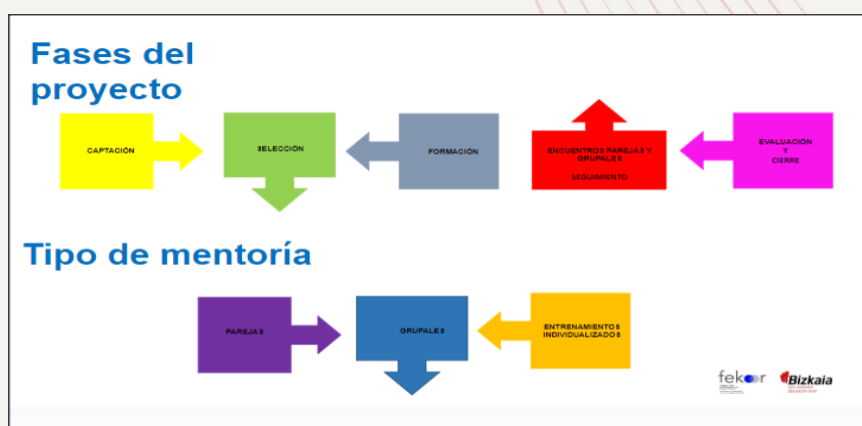
Dentro de los múltiples servicios que ofrecen a sus socias y socios, se ha puesto el foco en el programa de Mentoría entre pares, **Mentoría Bizinde**.

Se trata de un programa innovador de FEKOOR, financiado por la Diputación Foral de Bizkaia, en el que **personas voluntarias con discapacidad** establecen una relación de **apoyo mutuo** para su crecimiento personal y social.

El objetivo es compartir experiencias vividas y acompañar en el desarrollo de proyectos vitales, destinado a personas que necesitan esa relación, dado que recientemente tienen un cambio en su vida al incorporar una discapacidad sobrenvenida. La experiencia entre pares crea vínculos de amistad y un aprendizaje de la experiencia de otras personas con mayor recorrido de adaptación en el día a día.

¿Cómo se organiza esta mentoría?

Personas mentoras y mentoradas mantienen **un encuentro semanal informal** en un lugar que ambas partes decidan con el fin de generar una relación natural y de **confianza** que sea positiva y **de aprendizaje mutuo**.



Los recursos destinados a este proyecto, provienen de la misma entidad, que destina personal técnico para su coordinación y supervisión. Además, cuentan con el apoyo experto de la [Coordinadora estatal de Mentoría Social](#) y la financiación de la Diputación Foral de Bizkaia.

Todo el proceso tiene una metodología específica, que incluye la formación a ambas partes -mentor/a y mentorado/a- un seguimiento y una evaluación con sus indicadores. Recientemente han realizado un vídeo donde cuentan la relación de algunas parejas de mentoría. Se puede consultar el mismo [aquí](#).

Además, en el día de la presentación de la jornada, Raúl Pérez (que participa en el vídeo) compartió su experiencia en primera persona, dando su particular visión de este programa.



### **Conclusiones y aportaciones detectados de las experiencias:**

- Cada una de las experiencias compartidas, destacamos el papel fundamental del voluntariado en cada uno de ellos.
- La innovación está presente en cada una de las experiencias, atendiendo a mejorar las necesidades de las personas destinatarias.
- La tecnología digital es una herramienta aliada e imprescindible al servicio del voluntariado. Esto es así en todas ellas, pero sobre todo en el uso de aplicativos como en Fekoor y en Nagusilan.
- Se hace hincapié en el seguimiento del voluntariado, para que no se desvirtúen los objetivos del mismo, ya que las relaciones personas pueden exceder al propio servicio.
- En el caso de Nagusilan y Fekoor, existen dificultades para captar nuevo voluntariado y evitar saturar a los existentes. El relevo es una cuestión generacional en Nagusilan, donde su voluntariado es mayor de 60 años.
- Es muy importante la selección del voluntariado y las personas usuarias, para que los programas sean eficaces y respetar la metodología.
- La formación conjunta y el sentido de pertenencia favorece el compromiso del voluntariado.
- La colaboración entre organizaciones, la ayuda mutua es valorada positivamente.
- Se reflexiona sobre el papel de la juventud y tener en cuenta el cambio social que supone la inmigración.



# CAPÍTULO 4. PRINCIPALES CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 4.1 Conclusiones

### La gestión del voluntariado

La totalidad de las entidades encuestadas entiende el voluntariado como una forma de participación social libre, no vinculada a una relación laboral o a una obligación personal, que actúa con vocación de servicio comunitario persiguiendo la transformación y requiere compromiso y responsabilidad por el bien común. Asimismo, todas las entidades encuestadas gestionan en mayor o menor medida personas voluntarias, **aunque sólo 6 expresan de forma explícita entre sus objetivos fines vinculados a la participación social (15,4%).**

En términos de gestión del voluntariado, los resultados del diagnóstico indican que **solo una minoría de las entidades encuestadas cuenta con recursos humanos o con documentos, políticas o procedimientos de gestión del voluntariado.** Los elementos que generan menor satisfacción son:

- la acogida y el seguimiento de las personas voluntarias
- la falta de recursos humanos para gestionar el voluntariado: las tareas de gestión del voluntariado suelen compaginarse con las tareas propias de los puestos de trabajo que se desarrollan en las organizaciones sociales, lo cual puede conllevar a cierta sobrecarga del personal laboral. De ahí que se demande una mayor definición de las tareas y un reparto más equitativo de las responsabilidades vinculadas a la gestión del voluntariado
- la formación de las personas que gestionan al voluntariado. En lo concreto se requiere formación en lo referente a los procesos de acogida, y también en lo relacionado a la gestión emocional y a la resolución pacífica de conflictos.
- la sistematización de la experiencia de voluntariado, tanto para las personas voluntarias como para las entidades sociales.

**El voluntariado constituye un apoyo valioso a las actividades externas que desarrollan las entidades.** De hecho, el voluntariado en estas organizaciones asume principalmente tareas de a) acompañamiento y desarrollo de actividades dirigidas a personas usuarias (87,2%); b) actividades dirigidas a la ciudadanía (53,8%); c) actividades difusión de las actividades que desarrollan las entidades (redes sociales, páginas webs, etc.) (53,8%).

Las **tareas de carácter más interno**, como el apoyo a procesos de toma de decisión o el apoyo a tareas más técnicas, **parecen ser menos frecuentes en comparación con otras actividades.**



Por otra parte, los resultados indican que **la mayoría de las organizaciones encuestadas cuentan con voluntariado presencial (92,3%), mientras que las experiencias de voluntariado semi presencial u online son muy minoritarias.**

Hasta **el 30,8% de las entidades encuestadas señala no realizar formación a las personas voluntarias, por lo que se identifica la necesidad de reforzar este ámbito concreto.** De hecho, dentro de las entidades que sí indican realizar formación al voluntariado (64%), se ha observado que estos procesos formativos varían tanto en contenido como en forma: predominan las actividades formativas "puntuales" desarrolladas principalmente en los momentos de acogida. Son una minoría de las entidades cuentan con un plan de formación para el voluntariado o impulsa iniciativas como el intercambio de experiencias entre voluntariado (mentoring entre pares).

Desde esta perspectiva, **se requiere apoyo en los procesos formativos dirigidos al voluntariado en temáticas como la interculturalidad, la perspectiva de género y diversidad funcional desde la práctica y aplicable a la realidad concreta de las organizaciones sociales.** Asimismo, se demanda explorar nuevas metodologías que fomenten aprendizajes significativos y que incorporen el uso de nuevas tecnologías.

## **El perfil del voluntariado**

**En cuanto al perfil de las personas voluntarias,** los resultados indican que casi el 70% de las personas encuestadas señala que el voluntariado en su entidad está constituido principalmente por mujeres, **lo cual refleja una tendencia significativa en la composición del voluntariado.**

En relación al **perfil del voluntariado según el género y la edad se han identifican diferencias interesantes.** Los hombres voluntarios se aglutinan mayoritariamente en la franja de edad comprendida entre los 36 y los 56 años, mientras que las mujeres se sitúan mayoritariamente en las edades superiores a los 57 años.

En cuanto a la procedencia geográfica, los resultados indican que el 87,2% de las personas encuestadas dice que su voluntariado es **mayoritariamente autóctono.** Únicamente el 12,8% dice contar con voluntariado de origen migrado, y dentro de este colectivo predominan las personas procedentes de América Latina.

Estos datos contemplan desafío a dos niveles:

1. **La necesidad de revisar la incorporación de la perspectiva de género en los procesos de gestión del voluntariado,** mediante la promoción de entornos seguros para las mujeres voluntarias, el acceso a los puestos de toma de decisión o la revisión de la existencia de estereotipos de género en el reparto de tareas, entre otros.
2. **La promoción de mayor diversidad en el perfil del voluntariado, en términos de género, edad o procedencia geográfica.**

**Hay una variabilidad significativa en el número de personas voluntarias que gestionan las entidades encuestadas.** Las organizaciones con un mayor número de voluntarias pueden requerir sistemas y estructuras más sólidas; y las que cuentan con un menor número de personas voluntarias, podrían necesitar un enfoque más individualizado y cercano en su gestión.

## El aporte del voluntariado a las entidades sociales

El diagnóstico concluye que el voluntariado supone un aporte valioso a las entidades desde tres perspectivas:

- **Aportes estratégicos:** el voluntariado permite avanzar en objetivos estratégicos de participación social. Las personas voluntarias contribuyen activamente a la misión y visión de la organización, aportando su tiempo, habilidades y conocimientos
- **Aportes en enfoques de trabajo/metodológicos:** las personas voluntarias brindan una nueva mirada a su intervención, aportando ideas, sugerencias y perspectivas.
- **Aportes operativos:** el voluntariado supone una ayuda relevante para el desarrollo de las actividades diarias de las entidades.

En cuanto a las dificultades, se menciona principalmente la **falta de tiempo para atender adecuadamente a las personas voluntarias** en lo relativo a: la socialización del funcionamiento de la organización, la orientación sobre las tareas, el brindar el apoyo necesario para que puedan desempeñar su labor en un ambiente que resulte motivador y les aporte aprendizajes relevantes.

También se refieren **limitaciones vinculadas al cuidado del voluntariado:** elaboración de protocolos de gestión del voluntariado; herramientas de resolución pacífica de conflictos cuando surgen situaciones que las requieran. Además, se considera relevante cuidar los lazos con el voluntariado, respondiendo a sus necesidades emocionales o logísticas, brindando apoyo y reconocimiento a su labor.

## Cambios en la participación voluntaria

Las entidades consultadas identifican los siguientes cambios en la participación voluntaria:

- **Cambios en el compromiso y en el tiempo de dedicación.** El voluntariado se ha vuelto más "intermitente", lo que significa que la participación es más esporádica.
- **El perfil del voluntariado influye en el nivel de compromiso asumido.** Por ejemplo, el voluntariado autóctono de mayor edad tiende a ser más continuo y permanente en su participación
- **Impacto de la pandemia en la participación social**
- **La falta de relevo de personas voluntarias** hace que las tareas y responsabilidades del voluntariado suelen ser asumidas por las mismas personas, lo que puede llevar al desgaste del voluntariado.

## 4.2 Recomendaciones

En base a los resultados del diagnóstico, avanzamos las siguientes recomendaciones:

- Reforzar y destacar **en los objetivos estratégicos de las entidades la importancia de involucrar a la ciudadanía en los procesos de cambio social que desarrollan mediante sus actividades**
- Aumentar la **formación de las personas que gestionan el voluntariado** sobre primera acogida, resolución de conflictos, valoración de habilidades, etc. Y también sobre gestión de la diversidad (en términos de género, por ejemplo, plantear la posibilidad de crear protocolos de entornos seguros, etc.)
- Diseñar y elaborar herramientas para la **sistematización de experiencias y recogida de buenas prácticas y aprendizajes, planificación.**
- **Formación de voluntariado:** impulsar procesos basados en metodologías de intercambio entre pares (otros voluntarios y voluntarias) o intercambio de experiencias. Fomentar el sentido de pertenencia a la organización.
- **Incorporar contenidos prácticos de gestión de la diversidad:** enfoque de género, interculturalidad, o diversidad funcional, aterrizados a la realidad de la entidad.
- **Explorar nuevas formas de participación social, vinculadas por ejemplo al ciber activismo o al voluntariado virtual** (redes sociales, marketing digital, diseño gráfico, traducción, escritura o redacción de contenido, creación contenido multimedia, etc.)
- Realizar **diagnósticos internos que ayuden a identificar el aporte del voluntariado desde una perspectiva bidireccional, con el fin de diseñar estrategias de captación de voluntariado y de gestión del mismo**
- **Realizar análisis de las necesidades, motivaciones, conocimientos y habilidades del voluntariado según perfil (por género, edad, diversidad funcional, diversidad cultural),** con el fin de crear una oferta de actividades de voluntariado que se ajuste a sus necesidades y así avanzar hacia una composición más diversa del voluntariado.
- **Revisar el tipo de tareas de las personas voluntarias:** pasar a un tipo de tareas también de gestión interna o de toma de decisiones.
- **Reforzar todo lo vinculado a la gestión y planificación en las organizaciones:** perfil de la persona responsable del voluntariado, claridad en las funciones, uso del tiempo, etc.