# *Necesidades de voluntariado y de recursos de las Entidades de Acción Voluntaria de la Comunidad de Madrid*

## Informe de resultados

| | |
|---|---|
| **Dirección y Coordinación Técnica** | Dirección General de Voluntariado y Promoción Social<br>Consejería de Familia y Asuntos Sociales |
| **Elaboración del Informe** | Colectivo IOÉ |

# Índice

**Presentación** ..... **1**

**Introducción** ..... **3**

RESULTADOS

**I. Muestra de Entidades de Acción Voluntaria en la Comunidad de Madrid** ..... **9**

**1. Magnitud y significación de las entidades informantes** ..... **9**

**2. Características de las entidades informantes** ..... **10**

2.1. Tipo de entidad, registro de inscripción y ámbito de actuación

2.2. Fines, actividades y destinatarios

**II. Sobre el "voluntariado"** ..... **22**

**1. El voluntariado como recurso básico de las Entidades de Acción Voluntaria** ..... **22**

**2. ¿Son suficientes los recursos humanos y, en especial, el voluntariado?** ..... **27**

**3. Recursos para la atención al voluntariado** ..... **30**

3.1. Figura de responsable de voluntariado

3.2. Programas de acogida y plan de formación de voluntariado

3.3. Recursos específicos para la motivación y el reconocimiento del voluntariado

**4. Perfil (ideal) y desempeño (real) del voluntariado** ..... **36**

4.1. Perfil de voluntariado, según las Entidades de Acción Voluntaria

4.2. Formas de contacto entre las entidades y el voluntariado

4.3. Participación de voluntariado en las entidades

**III. Sobre necesidades declaradas de otros recursos y sobre el Funcionamiento de las Entidades de Acción Voluntaria ..... 42**

1. **Recursos disponibles y necesidades declaradas de Recursos por las Entidades de Acción Voluntaria ..... 42**

2. **Planificación de la formación ..... 43**
   2.1. ¿Cómo se planifica la actividad formativa?
   2.2. ¿Quiénes son los encargados de la formación?

3. **Evaluación de las actividades ..... 45**

4. **Trabajo en red ..... 47**

**RESUMEN Y PROPUESTAS ..... 50**

**I. Algunos puntos a remarcar ..... 50**

1. **La muestra de Entidades de Acción Voluntaria (EAV) informantes ..... 50**

2. **Necesidades de voluntariado en las Entidades de Acción Voluntaria de la Comunidad de Madrid ..... 51**

3. **Perfil del voluntariado (ideal) y desempeño (real) ..... 52**

4. **Necesidad de otros recursos en las Entidades de Acción Voluntaria ..... 52**

**II. Propuestas indicativas ..... 52**

1. **Sobre la información obtenida del voluntariado ..... 52**

2. **Profundización en perfiles específicos de voluntariado ..... 53**

3. **Profundización en perfiles específicos de Entidades de Acción Voluntaria ..... 53**

**Índice de Tablas ..... 54**
**Índice de Gráficos ..... 55**

**ANEXO: Modelo de cuestionario ..... 56**

# Presentación

El Plan Regional de Voluntariado 2006-2010, *Claves para una nueva ciudadanía*, está constituyendo un instrumento muy eficaz en el establecimiento de líneas de actuación y políticas públicas en materia de voluntariado en nuestra Comunidad. A partir de su publicación se han desarrollado múltiples acciones que ya han mostrado su eficacia para el mundo del voluntariado madrileño, bien se trate del desarrollo de programas de apoyo a colectivos en estado de dificultad, de actividades de formación y sensibilización del voluntariado o de publicaciones relacionadas con la situación y las múltiples dimensiones que tiene el fenómeno.

El documento que ahora se presenta corresponde a éste último tipo. Se trata de un informe sobre la situación del voluntariado en la Red de Puntos de Información de Voluntariado de la Comunidad de Madrid (en adelante, Red de PIV). La Red de PIV constituye uno de los programas prioritarios que la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, a través de la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social, desarrolla con la finalidad de mejorar el tejido social de nuestra Comunidad y fomentar la actividad del voluntariado. A través de un trabajo coordinado con distintos municipios y otros agentes sociales, tratamos de facilitar la participación de los ciudadanos en actividades de voluntariado, acercando las estructuras públicas de gestión en esta materia a los interesados. La Red de PIV tiene, pues, como principios metodológicos de funcionamiento, la territorialización, la cercanía, la descentralización y el trabajo en red, aspectos que constituyen, por otro lado, algunos de los modernos requisitos de funcionamiento de la prestación pública de servicios a la ciudadanía.

El informe proporciona un conjunto de datos relativos a distintos aspectos de las entidades de acción voluntaria que integran la Red de PIV –área de actividad, colectivos de atención, tipo de voluntariado- que permiten un conocimiento amplio, fiable y actualizado de la realidad del voluntariado y por tanto, su uso práctico para el diseño de líneas de actuación en esta materia. Precisamente, el estudio tiene como objetivo prioritario proporcionar datos al sector público para llevar a cabo políticas de impulso y consolidación del Tercer Sector y ser capaces, así, de dar respuesta a las necesidades sociales.

Fomentar la participación de las entidades en la creación de conocimiento social de calidad es uno de los principios de la metodología de trabajo de los estudios que lleva a cabo la Consejería de Familia y Asuntos Sociales. Este informe no es una excepción y ha sido posible gracias a la colaboración de las entidades que constituyen la Red de PIV. Agradecer por tanto su participación en el proyecto.
Estamos convencidos que la investigación va a suponer una aportación para el conocimiento del sector del voluntariado en la Red de PIV de la Comunidad de Madrid y que va a contribuir al desarrollo de nuevas e interesantes líneas de trabajo.

**Laura Ruiz de Galarreta**
**Directora General de Voluntariado y Promoción Social**

# Introducción

El punto de partida del presente trabajo es la aplicación, por parte de la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, de las medidas contenidas en el Plan Regional de Voluntariado 2006-2010 *Claves para una nueva ciudadanía*, aprobado en diciembre de 2005. En dicho Plan se contienen numerosas referencias a los Puntos de Información de Voluntariado (en adelante, PIV) y a la Red constituida por ellos.

Los PIV son estructuras que llevan a cabo distintos servicios relacionados con el voluntariado y que tratan de acercar y facilitar el ejercicio de la actividad voluntaria a los ciudadanos y ciudadanas de nuestra Comunidad, descentralizando los servicios que desde la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social se realizan. No hay que olvidar que la territorialización, con la cercanía y descentralización que conlleva, constituye una de las características y necesidades de la moderna provisión de servicios en las instituciones públicas.

| Los fines principales de los PIV son los siguientes |
|---|
| ► Intervenir como mediadores entre la ciudadanía y las entidades que soliciten personas voluntarias, orientando y atendiendo a estas dentro de su ámbito territorial o social más cercano |
| ► Proporcionar a las personas voluntarias y entidades de acción voluntaria la formación necesaria para la realización de las actividades que le son propias |
| ► Trabajar de forma coordinada entre ellos con el fin de generar sinergias que aumenten la eficiencia en el campo de la formación, la información y otros servicios a la ciudadanía |

Tendrán como referencia el PIV de la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social que coordina acciones y proyectos conjuntos.

En atención a su ubicación física, hay tres categorías de PIV. Los municipales, ubicados en distintos municipios de la Comunidad de Madrid, los universitarios, situados en las seis universidades públicas de nuestra Comunidad y los situados en centros socio culturales.

El conjunto de todos ellos, constituye la Red de PIV de la Comunidad de Madrid. No hay que olvidar tampoco que, el trabajo en red como forma de potenciar las capacidades de intervención en un mundo complejo, constituye otra de las necesidades de las instituciones públicas en los momentos actuales.

La Red de PIV de la Comunidad de Madrid se crea en 1999 como instrumento de promoción del voluntariado a través del establecimiento de estructuras públicas de gestión –los PIV-, en municipios de más de 20.000 habitantes, universidades públicas y otros espacios sociales.

Para integrarse en la Red los distintos actores sociales -municipios, mancomunidades, universidades, instituciones culturales- han firmado un convenio de colaboración con la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, con el compromiso de trabajar coordinadamente para fomentar la solidaridad y facilitar la participación de la ciudadanía en la vida social a través de la actividad voluntaria.

Los integrantes de la Red tienen como objetivo común promover, fomentar, divulgar y difundir el voluntariado, siendo los PIV lugares de referencia para la sociedad civil en los distintos ámbitos geográficos y sociales en donde existen. Territorialización, cercanía, descentralización y trabajo en red, constituyen los principios del funcionamiento y desarrollo de la Red de PIV.

La Red de PIV de la Comunidad de Madrid la componen 34 PIV: veintiséis correspondientes a la red municipal; seis a la red universitaria; uno a la red socio-cultural y por último, el PIV central de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, ubicado en la sede de la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social en Madrid (a partir de ahora, PIV ubicado en Madrid).

**De forma detallada, los municipios, universidades y otros espacios sociales que componen la Red de PIV son los siguientes:**

| Red Municipal de PIV | |
|---|---|
| Alcalá de Henares | Majadahonda |
| Alcobendas | Móstoles |
| Alcorcón | Parla |
| Algete | Pinto |
| Aranjuez | Pozuelo de Alarcón |
| Arganda del Rey | Rivas Vaciamadrid |
| Boadilla del Monte | Las Rozas |
| Collado Villalba | San Fernando de Henares |
| Colmenar Viejo | San Sebastián de los Reyes |
| Coslada | Torrejón de Ardoz |
| Fuenlabrada | Tres Cantos |
| Getafe | Valdemoro |
| Leganés | Mancomunidad de SS.SS. THAM |

| Red Universitaria de PIV | |
|---|---|
| Universidad de Alcalá | Universidad Carlos III |
| Universidad Autónoma | Universidad Politécnica |
| Universidad Complutense | Universidad Rey Juan Carlos |

| PIV en Centros Socioculturales | PIV en Madrid |
|---|---|
| Ubicado en La Casa Encendida de la Obra Social Caja Madrid | Ubicado en la sede de la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Calle Espartinas, 10 -1ª plta. |

## La propuesta de análisis

El Plan Regional de Voluntariado 2006-2010 *Claves para una nueva ciudadanía* contiene, como se ha señalado más arriba, numerosas referencias a la Red de PIV de la Comunidad de Madrid. Concretamente, el Área 1, *Voluntariado y Administraciones Públicas*, dedica el programa 2 ("Coordinación y articulación del voluntariado desde las administraciones públicas"), a abordar distintos aspectos de la misma, y entre ellos, su potenciación y consolidación.

Para ello el Plan establece como objetivo operativo "elaborar y acordar un formato común de mapa de necesidades de voluntariado y de recursos de la entidades de acción voluntaria adaptado a la realidad territorial de cada PIV de la Red Municipal".

El estudio se ha efectuado pues, tal y como indica el Plan Regional de Voluntariado 2006-2010, sobre el conjunto de PIV de los municipios y el existente en la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Se han excluido por tanto, tal como prescribe la medida, la Red Universitaria y el PIV del Centro Sociocultural.

Desde el punto de vista metodológico, para la recogida de la información y elaboración posterior del informe, se ha partido del diseño de un cuestionario y la realización posterior de una encuesta a las entidades de acción voluntaria integradas en los distintos PIV que constituyen la Red Municipal y las de la ciudad de Madrid.

En el diseño del cuestionario se ha seguido un proceso de participación abierto a todos los PIV municipales que constituían en ese momento la misma, 25 formándose un grupo de trabajo de 5 personas representantes de otros tantos PIV (Coslada, Pozuelo, Collado-Villalba, Parla y Alcalá de Henares) y un técnico del Servicio de Voluntariado, que redactaron finalmente el contenido del cuestionario, tras un proceso de recogida de sugerencias y propuestas de los restantes PIV. El cuestionario definitivo quedó establecido en 27 preguntas (Ver Anexo) agrupadas en nueve apartados, que englobaban a su vez distintos aspectos.

**Plan temático del cuestionario para la detección de necesidades de voluntariado y de recursos de las entidades de acción voluntaria (EAV)**

1. Tipo de entidad.
2. Ámbito de actuación.
3. Fines perseguidos.
4. Actividades que realiza.
5. Colectivos a los que se dirige.
6. Cómo se contacta con la entidad.
7. Número de personas voluntarias, asociadas y contratadas.
8. Opinión sobre si ese número es suficiente/ su idoneidad.
9. Existencia de la figura del "responsable de voluntariado".
10. Existencia de un programa o guía de acogida y seguimiento del voluntariado.
11. Participación de los voluntarios en la planificación de sus actividades.
12. Con qué frecuencia.
13. Si no participan, señalar los posibles motivos de la falta de participación.
14. Evaluación de las acciones (internas y externas) de la entidad.
15. Instrumentos de evaluación que se utilizan.
16. Realización de actividades formativas.
17. Cómo planifican las necesidades formativas.
18. Quiénes proporcionan la formación.
19. Cómo se mantiene el contacto con el voluntariado.
20. Acciones para motivar al voluntariado.
21. Recursos que se proporcionan a las personas voluntarias.
22. Perfil de la persona voluntaria que precisa la entidad.
23. Pertenencia a coordinadoras, federaciones o redes. A cuáles.
24. Colaboración de forma estable con otra entidad y en qué consiste.
25. Coordinación con otros agentes en actividades, y cuáles son estos.
26. Descripción de los recursos de que dispone la entidad.
27. Qué otros recursos necesitan.

La aplicación del cuestionario al universo de estudio ha sido igualmente llevada a cabo por los PIV y coordinada por el equipo técnico del Servicio de Voluntariado de la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Hay que señalar que no se trata de una muestra representativa, ya que no se ha seguido el procedimiento metodológico que dicha muestra exige. Sin embargo hay que constatar la participación mayoritaria de los PIV, que han realizado un notable esfuerzo por llegar a las entidades de su municipio. Por tanto, la

participación y la visibilidad de los PIV, objetivos no explícitos pero presentes en el proyecto, se han cumplido.

El presente informe ha sido elaborado por el Colectivo IOE, que ha codificado y aplicado el programa estadístico SPSS+, analizado las respuestas y elaborado el informe de resultados. **Consta de los siguientes apartados:**

| | |
|---|---|
| 1. | Intervenir como mediadores entre la ciudadanía y las entidades que soliciten personas voluntarias, orientando y atendiendo a estas dentro de su ámbito territorial o social más cercano |
| 2. | Proporcionar a las personas voluntarias y entidades de acción voluntaria la formación necesaria para la realización de las actividades que le son propias |
| 3. | Trabajar de forma coordinada entre ellos con el fin de generar sinergias que aumenten la eficiencia en el campo de la formación, la información y otros servicios a la ciudadanía |

Se añade también un apartado de Resumen y Propuestas que recoge sintéticamente algunos puntos a destacar de los resultados obtenidos en el informe y lanza algunas propuestas para completar el proceso iniciado.

Finalmente, se presentan un Índice de Tablas, un Índice de Gráficos y un Anexo que contiene el Modelo de Cuestionario.

**Servicio de Voluntariado Social**
**Dirección General de Voluntariado y Promoción Social**

# I. Muestra de Entidades de Acción Voluntaria en la Comunidad de Madrid

## 1. Magnitud y significación de las Entidades de Acción Voluntaria informantes

El cuestionario se envió a 25 PIV Municipales, de los que han participado en el estudio 23, obteniéndose 227 respuestas. Dicho número representa a más de 2 de cada 3 de las entidades de estos municipios registradas en la base de datos de la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Del PIV ubicado en Madrid se obtuvieron 88 cuestionarios respondidos lo que representa en torno a 1 de cada 6 entidades de las 534 registradas en la base de datos correspondientes a la ciudad de Madrid.

El análisis de los datos se ha llevado a cabo sobre 23 PIV y 291 cuestionarios (ya que en dos PIV, y por distintas razones, no se ha podido tomar en consideración la información obtenida), 22 de los cuales corresponden a la Red Municipal de PIV que aportaron 203 cuestionarios, y uno correspondiente al ubicado en la sede de la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social, que aportó 88 cuestionarios, y se ha responsabilizado de la aplicación del mismo a las entidades de acción voluntaria de la ciudad de Madrid.

Las 291 entidades informantes, recogidas en la Tabla 1, componen la muestra que se considera en este informe. Por un lado, el conjunto de los PIV municipales supone el 69% del total, mientras que el PIV del municipio de Madrid agrupa al 30,2% de las entidades. Por otro lado, se advierte una notable concentración de entidades en pocos municipios, puesto que los cinco PIV con mayor número de respuestas (Madrid, Alcalá de Henares, Pinto, Aranjuez y Torrejón de Ardoz) agrupan a más de la mitad del conjunto; y si se acumulan los diez PIV con mayor respuesta, acumulan casi a 3 de cada 4 entidades informantes. Sin embargo, llama la atención que municipios de cierta importancia de población, como Móstoles, Alcobendas, Fuenlabrada, Getafe o Leganés, apenas hayan aportado entidades informantes.

TABLA 1

| RED DE PIV MUNICIPALES Y ENTIDADES DE ACCIÓN VOLUNTARIA INFORMANTES | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| PIV | | Nº EAV | % | % Acumulativo | PIV | | Nº EAV | % | % Acumulativo |
| 1 | Madrid | 88 | 30.2 | 30.2 | 13 | S. Fernando | 8 | 2.7 | 83.2 |
| 2 | Alcalá H. | 18 | 6.2 | 36.4 | 14 | Móstoles | 7 | 2.4 | 85.6 |
| 3 | Pinto | 16 | 5.5 | 41.9 | 15 | Alcobendas | 6 | 2.1 | 87.6 |
| 4 | Aranjuez | 15 | 5.2 | 47.1 | 16 | Coslada | 6 | 2.1 | 89.7 |
| 5 | TorrejónA. | 15 | 5.2 | 52.2 | 17 | Fuenlabrada | 6 | 2.1 | 91.8 |
| 6 | Tres Cantos | 14 | 4.8 | 57.0 | 18 | Valdemoro | 6 | 2.1 | 93.8 |
| 7 | Majadahonda | 13 | 4.5 | 61.5 | 19 | Algete | 5 | 1.7 | 95.5 |
| 8 | Boadilla M. | 12 | 4.1 | 65.6 | 20 | S.S. Reyes | 5 | 1.7 | 97.3 |
| 9 | Pozuelo A. | 12 | 4.1 | 69.8 | 21 | Colmenar V. | 3 | 1.0 | 98.3 |
| 10 | Parla | 11 | 3.8 | 77.3 | 22 | Getafe | 3 | 1.0 | 99.3 |
| 11 | Alcorcón | 11 | 3.8 | 73.5 | 23 | Leganés | 2 | 0.7 | 100.00 |
| 12 | Arganda R. | 9 | 3.1 | 80.4 | | **Total** | **291** | **100.0** | |
| | | | | | | | | | |
| **Total PIV Municipios** | | **203** | **69.8** | | **Total PIV Madrid** | | **88** | **30.2** | |

El número y la importancia de la presencia de entidades informantes al interior de cada PIV presenta variaciones muy importantes: hay 5 PIV con 5 o menos entidades; 6 PIV de entre 6 a 10; 8 PIV de entre 11 a 15; 3 PIV de entre 16 a 20 y sólo el municipio de Madrid cuenta con más de 20 respuestas. Por su parte, las respuestas recogidas en los PIV han sido 315 y suponen algo más de la tercera parte (34,5%) del total de entidades en la Comunidad de Madrid. Pero en cada PIV encontramos una proporción distinta de respuesta. Destaca la baja proporción en el municipio de Madrid (16,51) con menos de la mitad del promedio.

## 2. Características de las entidades informantes

Nos encontramos ante los resultados que aportan las respuestas de una parte de las entidades de acción voluntaria de la Comunidad de Madrid sobre necesidades de voluntariado, es decir, la consideración o perspectiva del voluntariado como recurso para las mismas. Se ha recogido la imagen que las entidades de acción voluntaria desprenden sobre el voluntariado, sea del perfil ideal que buscan o de algunos comportamientos que el voluntariado mantiene en tales entidades. Pero no contamos con la opinión directa del propio sector de voluntariado. Por este motivo, parece conveniente, en primer lugar, dar cuenta de las características básicas de las entidades informantes: tipo de entidad y

ámbito de actuación, fines que persiguen, actividades que proponen y destinatarios a quienes se dirigen. Estas características están conformando las necesidades y perfil de voluntariado que las entidades formulan.

### 2.1. Tipo de entidad, registro de inscripción y ámbito de actuación

A) Tipo de entidad:

En las respuestas obtenidas, las entidades informantes se agrupan predominantemente bajo la forma 'asociación' (88% del total), seguida a mucha distancia por la de 'fundación' (12%). Se utilizarán dichas formas como variable+ de cruce para subrayar algunas características diferenciales entre las mismas en apartados posteriores.

En el gráfico 1 puede verse como en la red de PIV de municipios sobresalen las entidades que adoptan la forma asociación (+ 3,7 puntos) y en el PIV ubicado en Madrid sobresalen las entidades con el tipo fundación (+ 7,5 puntos). Dado el distinto peso absoluto de cada tipo de entidad, la distribución que adquieren al interno de cada conjunto considerado de PIV se hace más relevante para el modo de fundación y menos para el de asociación (ver gráfico 2). Así, el 70,3% de las asociaciones se ubican en la red de PIV municipales mientras que sólo lo hacen el 46,9% de fundaciones; y al contrario, el 53,1% de éstas se ubican en el PIV ubicado en Madrid y sólo el 29,9% de las asociaciones.

**GRÁFICO 1**
**Tipo de entidades de acción voluntaria**

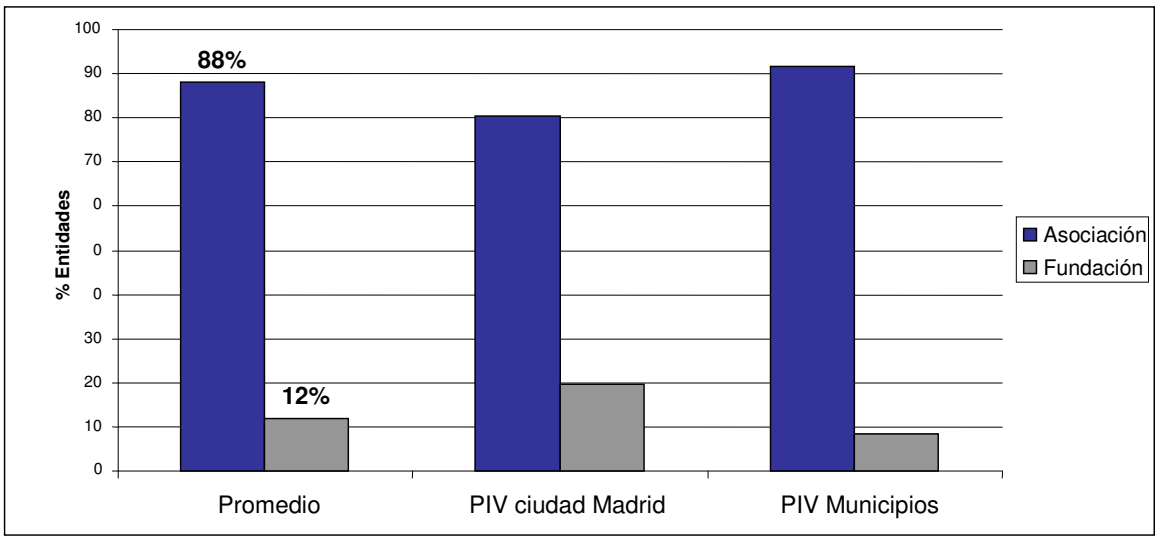
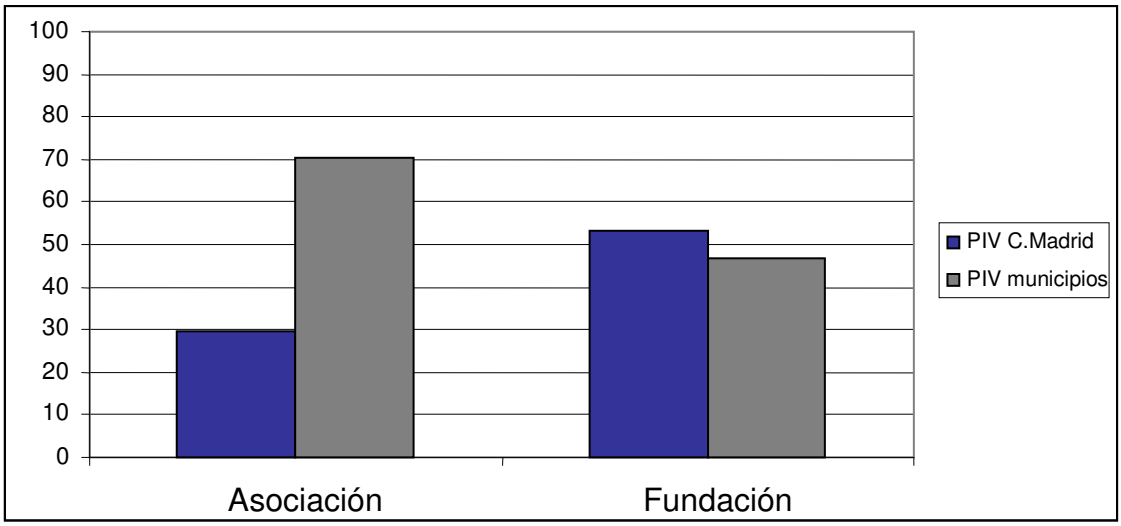



**GRÁFICO 2**
**Tipo de entidad según PIV**

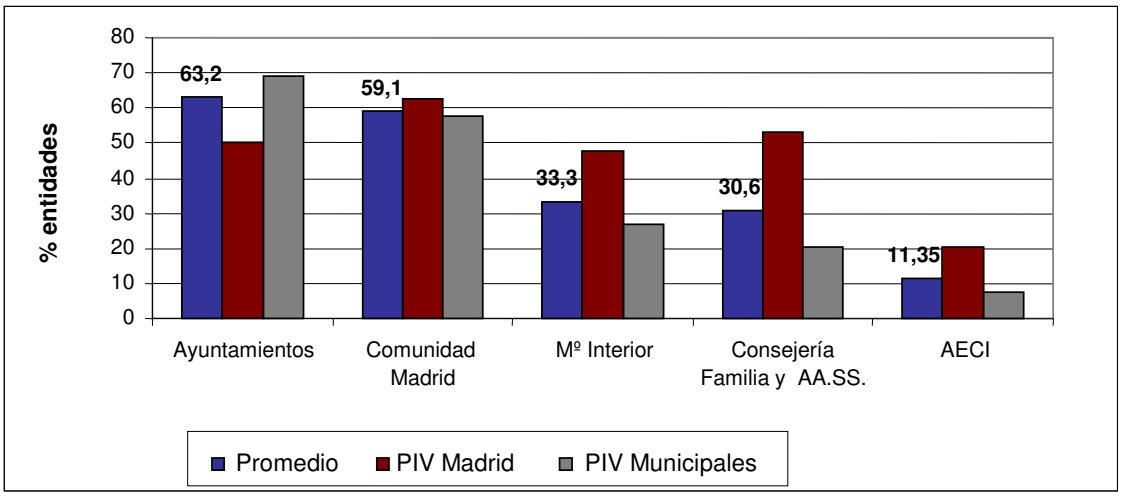



B) Registros de entidades:

Las entidades informantes se encuentran inscritas mayoritariamente en el Registro de Asociaciones de la Comunidad de Madrid (59.1%) frente al Registro Nacional de Asociaciones (33,3%).

De todas ellas, el 30,6 % se encuentran, además, inscritas en el Registro de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, el 63,2% en el Registro Municipal de su respectivo Ayuntamiento y el 11,35% en el Registro de la Agencia Española de Cooperación Internacional. Los resultados indican un gradación explícita: mayor proporción de entidades según se refiera al nivel espacial más próximo y menor proporción cuando es más lejano.

**GRÁFICO 3**
**Registros de inscripción de Entidades**



Si atendemos al conjunto del PIV ubicado en Madrid en comparación con los PIV de municipios (Ver Gráfico 3), en aquel destaca la inscripción en todos los registros por encima del promedio excepto en el de ayuntamientos, mientras que en los PIV de municipios destaca sólo la inscripción en el registro del ayuntamiento correspondiente (68,97 versus 50%).

Por otra parte, como no se trata de registros excluyentes, algo más de la mitad del conjunto de entidades inscritas en el registro de la Comunidad de Madrid se encuentran, a su vez, inscritas en el 'registro de entidades de acción social de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales'.

C) Ámbito de actuación:

Respecto a los ámbitos de actuación declarados (ver Tabla 3), destacan claramente el 'municipal' y el de la 'Comunidad de Madrid' (en torno al 30% cada uno), con doble proporción que el 'nacional' y el 'internacional' (en torno al 15% cada uno); el nivel más próximo o 'barrial' apenas es seleccionado (3,1%). En relación con los resultados obtenidos respecto al 'registro de inscripción', se observa que en los ámbitos de actuación mayoritarios (municipal, de comunidad autónoma y nacional) disminuye la intensidad casi a la mitad: municipal (inscripción 63,2% versus 34% ámbito de actuación); comunidad autónoma (42% versus 30%) y nacional (33,3% versus 16,2%). Sin embargo se mantiene igual en los ámbitos de actuación minoritarios: internacional (16%) y barrial (3%). Estos resultados parecen indicar que los diversos registros son utilizados indistintamente como fuente de recursos por las entidades, mientras que el ámbito de actuación informaría sobre la dimensión espacial de las intervenciones.

**TABLA 2**

**ÁMBITO DE ACTUACIÓN DE LAS ENTIDADES DE ACCIÓN VOLUNTARIA**

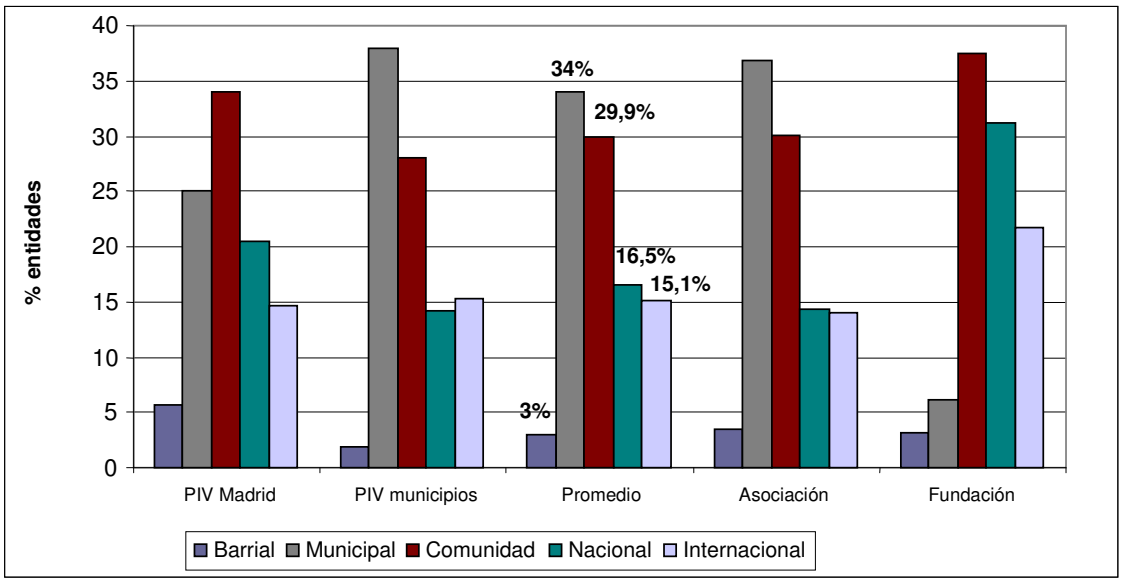
| | Nº EAV | % | % Acumulado |
|---|---|---|---|
| Municipal | 99 | 34.0 | 34.0 |
| Comunidad Autónoma | 87 | 29.9 | 63.9 |
| Nacional | 47 | 16.2 | 80.1 |
| Internacional | 44 | 15.1 | 95.2 |
| Barrial | 9 | 3.1 | 98.3 |
| No responde | 5 | 1.7 | 100.0 |
| TOTAL | 291 | 100.0 | |

⇒ En el conjunto de la red de los PIV municipales, el ámbito de actuación más representado respecto al promedio es el 'municipal' y el que menos, el 'barrial', situándose el resto de ámbitos en el valor promedio.

⇒ Sin embargo en el PIV ubicado en Madrid predominan los ámbitos de 'comunidad autónoma', 'nacional' y 'barrial', y desciende la importancia del ámbito 'municipal'.

El hecho de que el ámbito 'internacional' adquiera una proporción similar en ambos conjuntos de PIV indica que la red de PIV municipales está relativamente tan presente en intervenciones internacionales como el PIV ubicado en Madrid y, mucho más, en números absolutos. La solidaridad internacional se encuentra diseminada por todos los PIV y tampoco se restringe a las entidades 'ONG de cooperación al desarrollo' (como se recordará, mucho más presentes en la ciudad de Madrid), aunque casi la mitad de éstas actúan en el ámbito internacional.

**GRÁFICO 4**
**Ámbito de actuación de las Entidades por PIV y tipo de Entidad**




⇒ Por su parte, el tipo de entidad también distribuye diferenciadamente los ámbitos de actuación: las 'asociaciones' lo hacen de forma destacada en los ámbitos 'municipal' y de la 'Comunidad de Madrid'; y las 'fundaciones' destacan en el 'nacional' e 'internacional'.

## 2.2. Fines, actividades y destinatarios

A) Fines declarados:

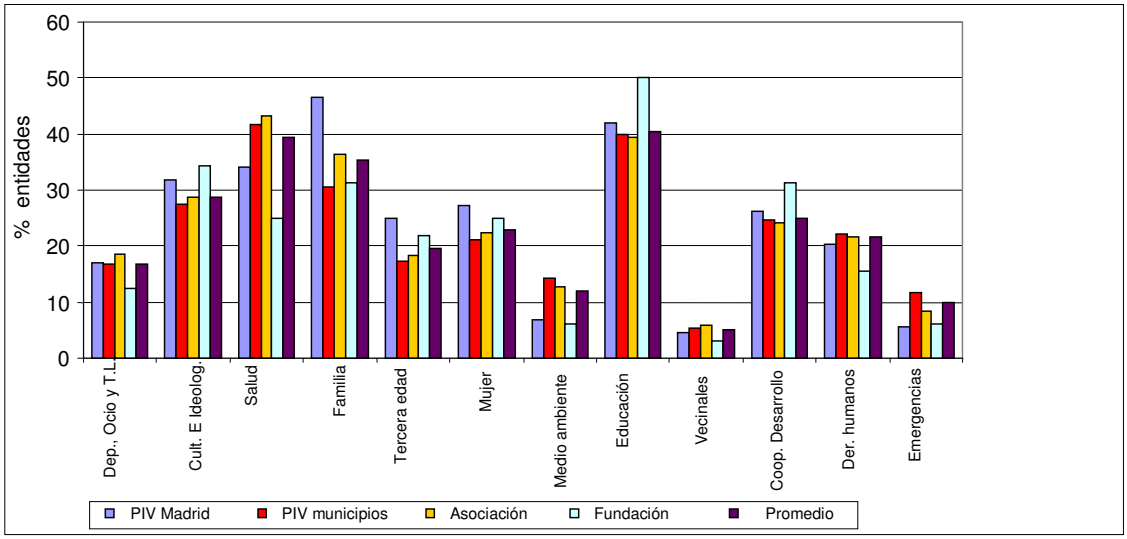
En la selección de los fines se han tenido en cuenta hasta tres opciones por cada entidad, lo que produce una acumulación que suma más de cien. Destacan los fines de educación, salud y familia. No obstante, el panorama que dibuja este resultado es de bastante diversidad de fines entre las entidades, lo que no permite homogeneizaciones simplificadoras.

Según se desprende de la Tabla 4, de los 12 fines propuestos en el cuestionario, cuatro de cada diez entidades declaran perseguir 'la educación', 'la salud' y 'atención a la familia'; seguidos (de entre el 20 y el 30%) por el 'deporte, ocio y tiempo libre', la cooperación al desarrollo', 'la mujer' y 'los derechos humanos'. Menos del 20 y más del 10% de entidades declara como fines 'la tercera edad', los 'culturales e ideológicos', 'el medio ambiente', la 'actuación en 'catástrofes y emergencias'; y, por último, el 5,2% cita fines 'vecinales'.

TABLA 3

| FINES QUE DECLARA LA ENTIDAD (hasta 3) | | |
|---|---|---|
| | **Frecuencia** | **%** |
| Educativos | 118 | 40.5 |
| Salud | 115 | 39.5 |
| Familia | 103 | 35.4 |
| Deportes/ocio y tiempo libre | 84 | 28.9 |
| Cooperación | 73 | 25.1 |
| Mujer | 67 | 23.0 |
| Derechos Humanos | 63 | 21.6 |
| Tercera Edad | 57 | 19.6 |
| Culturales/ideológicos | 49 | 16.8 |
| Medio ambiente | 35 | 12.0 |
| Catástrofes y emergencias | 29 | 10.0 |

**GRÁFICO 5**
**Fines de las Entidades por PIV y tipo de Entidad**




Los PIV de la red de municipios y el PIV ubicado en Madrid presentan resultados similares al promedio en cuanto a señalar como fines los 'educativos', 'derechos humanos', 'cooperación al desarrollo', 'culturales e ideológicos' y 'vecinales. Sin embargo, también se observan algunas diferencias notables entre ambos conjuntos:

⇒ En la red de los PIV de municipios se sobrepasa ligeramente el promedio al señalar como fines 'el medio ambiente' (2,2 puntos), la 'asistencia en catástrofes y emergencias' y la 'salud', mientras que no llegan al mismo en los fines relativos a la 'familia' (-5 puntos) y la tercera edad.

⇒ Por su parte, el PIV ubicado en Madrid destaca por señalar con más fuerza los fines de 'la familia' (+ 11 puntos), 'tercera edad' y 'mujer'; y con menor énfasis que el promedio, los fines de 'salud' (-5,5 puntos), 'medio ambiente' y 'la asistencia en catástrofes'.

La posición que presentan las entidades, según el tipo que adoptan muestra que:

⇒ Las asociaciones destacan por acentuar ligeramente los fines 'culturales' (+ 3 puntos), la 'salud' y la 'tercera edad'; mientras que se sitúan por debajo del promedio en los fines de 'cooperación al desarrollo' (-6,5 puntos), 'mujer', 'educativos', 'asistencia en catástrofes' y 'derechos humanos'.

⇒ Las entidades del tipo de *fundación* sobresalen en señalar fines 'educativos' (+ 10 puntos), 'la cooperación al desarrollo' y los 'deportes, ocio y tiempo libre' pero se sitúan por debajo del promedio respecto a los fines de 'salud' (-14,5 puntos), 'derechos humanos', 'familia' y 'culturales'; incluso por debajo de la mitad del promedio en fines los de 'medio ambiente' y 'vecinales'.

⇒ En particular, llama la atención por su comportamiento el conjunto de ONGs de cooperación al desarrollo (aunque los resultados hay que leerlos teniendo en cuenta el pequeño volumen de este sector): el doble del promedio señalan los fines de 'medio ambiente', tercera edad', 'mujer', 'derechos humanos' y 'asistencia en catástrofes'; el triple señala, como es previsible, el fin de 'cooperación al desarrollo' (+ 50 puntos). Además en ningún caso se sitúa por debajo del promedio.

B) Actividades señaladas:

De las 16 'actividades' propuestas en el cuestionario (ver Tabla 5), las entidades señalan todas, aunque en proporciones diversas:

⇒ Mayoritariamente destacan las actividades de 'información y asesoramiento' (dos de cada tres) y predominantemente también las relacionadas con 'la educación' y 'ocio y tiempo libre' (una de cada dos entidades).

⇒ A continuación, en torno a una de cada tres entidades señala las actividades de 'orientación e inserción laboral', 'el acompañamiento' y 'las culturales'.

⇒ Menos de la cuarta parte de entidades señalan las actividades de 'cooperación al desarrollo', 'deportivas', 'asistencia sanitaria', 'asistencia legal', 'desarrollo comunitario', 'asistencia domiciliaria' y 'apoyo económico'.

⇒ Finalmente, en torno al 10% de entidades declara actividades 'medioambientales', 'servicios personales (comedores, alojamiento') y 'asistencia en situaciones de catástrofe'.

TABLA 4

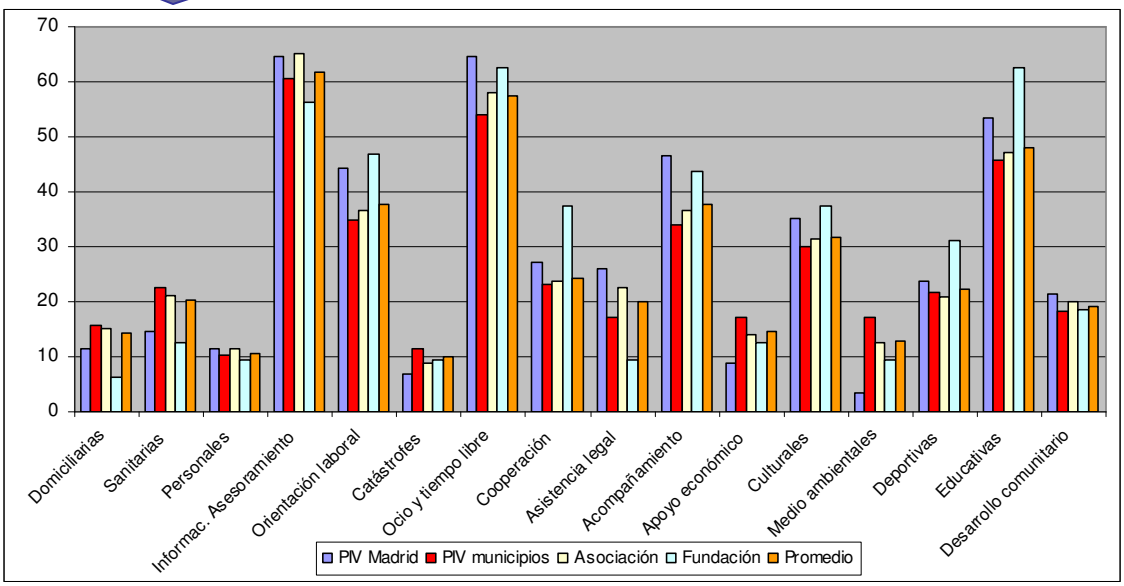
| ACTIVIDADES QUE DECLARA LA ENTIDAD (hasta 3 opciones) | | |
|---|---|---|
| | **Respuestas** | **%** |
| Información y asesoramiento | 180 | 61.9 |
| Ocio y tiempo libre | 167 | 57.4 |
| Educación | 140 | 48.1 |
| Orientación e inserción laboral | 110 | 37.8 |
| Acompañamiento | 110 | 37.8 |
| Culturales | 92 | 31.6 |
| Cooperación al Desarrollo | 71 | 24.4 |
| Deportivas | 65 | 22.3 |
| Asistencia sanitaria | 59 | 20.3 |
| Asistencia legal | 58 | 19.9 |
| Desarrollo Comunitario | 56 | 19.2 |
| Apoyo económico | 43 | 14.8 |
| Asistencia domiciliaria | 42 | 14.4 |
| Medio-ambientales | 38 | 13.1 |
| Servicios personales | 31 | 10.7 |
| Asistencia en situaciones de catástrofe | 29 | 10.0 |

Igual que ocurre en el caso de los fines declarados, la selección de actividades presenta una notable dispersión.

El PIV ubicado en Madrid presenta situaciones más polarizadas, por encima y por debajo del promedio, mientras que la red de los PIV de los municipios se ajusta más al mismo. No obstante, hay bastante coincidencia en las actividades que reciben mayor atención (acompañamiento y educación) y menor (medio ambientales y apoyo económico):

⇒ En el PIV ubicado en Madrid destacan por encima del promedio las actividades de 'acompañamiento' (+8,7 puntos), 'ocio y tiempo libre', orientación e inserción laboral' y 'educación'; por debajo del promedio se encuentran las actividades 'medioambientales' (-9,5 puntos), la 'asistencia sanitaria', 'asistencia en catástrofes' y 'asistencia domiciliaria' junto con el 'apoyo económico'.

**GRÁFICO 6**
**Actividades de las Entidades según PIV y tipo de Entidad**




⇒ Por su parte, en la red de PIV de los municipios, las oscilaciones son menores: sobrepasan ligeramente el promedio, las actividades de 'educación' (+4,9 puntos), 'acompañamiento' y 'ocio y tiempo libre'; no alcanzan el promedio las actividades 'medioambientales' (-4,2 puntos) ni las de 'apoyo económico'.

Si observamos el perfil que presentan las entidades según el tipo que adoptan, las asociaciones presentan valores cercanos al promedio, mientras que las fundaciones oscilan ligeramente por encima y por debajo:

⇒ El perfil moderado de las *asociaciones* se modifica ligeramente al alza en las actividades de 'información y asesoramiento' (+5,2 puntos), 'ocio y tiempo libre', 'culturales' y 'desarrollo comunitario'; y a la baja, en las actividades de 'asistencia en catástrofes' (la mitad del promedio), 'cooperación al desarrollo', 'apoyo económico' y 'educación'.

⇒ En cuanto a las fundaciones los valores promedios se elevan más de 10 puntos en 'educación', 'cooperación al desarrollo', deportivas' y 'orientación e inserción laboral'; y en menor medida, las actividades de 'acompañamiento', 'culturales' y de 'ocio y tiempo libre'. Las actividades con valores cercanos a la mitad del promedio son las de 'asistencia domiciliaria', asistencia 'legal' y 'sanitaria'; y en torno a

cinco puntos menos se encuentran las actividades de 'información y asesoramiento' y 'medioambientales'.

B) Destinatarios:

Los destinatarios declarados de la intervención de las entidades de acción voluntaria se recogen en la Tabla 6 (se acumula hasta 3 respuestas por entidad):

TABLA 5

| DESTINATARIOS DE LAS ACTIVIDADES (hasta 3 opciones) | | |
|---|---|---|
| | **Respuestas** | **%** |
| Jóvenes | 117 | 40.2 |
| Familia | 105 | 36.1 |
| Infancia | 100 | 34.4 |
| Personas discapacitadas | 95 | 32.6 |
| Población extranjera | 77 | 26.5 |
| Mujeres | 72 | 24.7 |
| Personas mayores | 72 | 24.7 |
| Personas con enfermedad crónica | 62 | 21.3 |
| Población de países vías desarrollo | 59 | 20.3 |
| Personas con enfermedad mental | 38 | 13.1 |
| Personas drogodependientes | 33 | 11.3 |
| Personas sin techo | 32 | 11.0 |
| Población reclusa y ex-reclusa | 25 | 8.6 |
| Personas de etnia gitana | 24 | 8.2 |

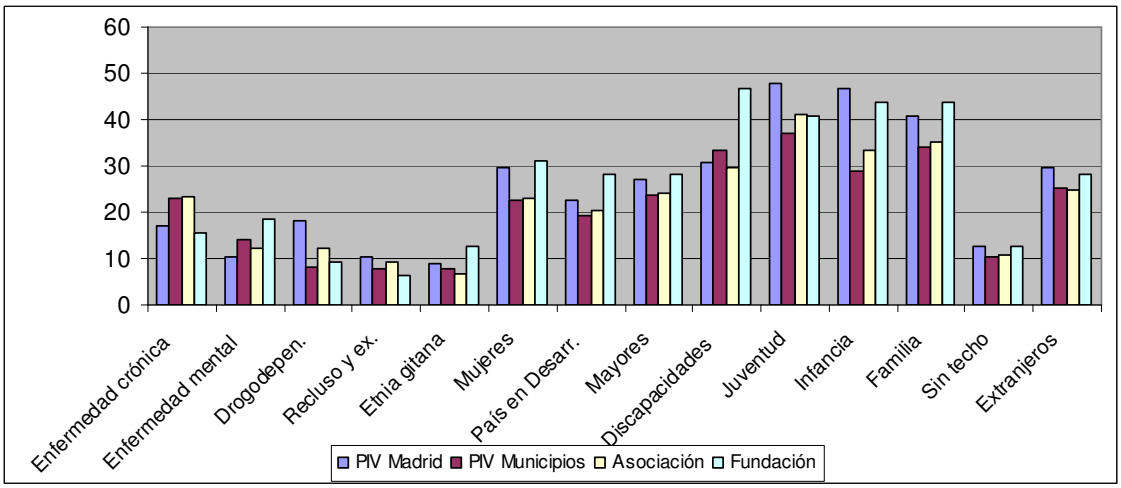
⇒ En primer lugar, al menos una de cada tres entidades cita a 'jóvenes' (40,2%), 'familia', 'infancia' y 'personas con discapacidades'.

⇒ A continuación, en torno a una de cada cuatro entidades declara tener como destinatarios a 'personas extranjeras', 'mayores' y 'mujeres'; y una de cada cinco se dirige a 'personas con enfermedad crónica' y 'población de países en vías de desarrollo'.

⇒ El resto de destinatarios sólo son señaladas por 1 de cada 10 entidades o menos: 'personas con enfermedad mental', 'drogodependientes', 'personas sin techo', 'población reclusa y ex-reclusa' y 'personas de etnia gitana'.

La gradación en la magnitud de entidades que declara dirigirse a determinado destinatario puede indicar tanto la tendencia de las preferencias de las entidades como la orientación del destino de los recursos sociales por parte de las administraciones o financiadores privados. Entre los destinatarios que menos atención reciben, aparecen colectivos muy precarizados o con más dificultad para intervenir en los mismos, aunque se trate de destinatarios tradicionales desde hace tiempo para las entidades de acción voluntaria, lo que puede indicar su cronificación por falta de intensidad en la atención (enfermos mentales, drogodependientes, sin techo, ex-reclusos y minorías). Por su parte, entre quienes reciben una atención media aparece 'población de países en vías de desarrollo' y 'personas extranjeras'. Sin embargo, los destinatarios más seleccionados son también los más generales, como la infancia y la juventud pero, también, aparecen las personas con discapacidad, lo que puede indicar una autoorganización de tales colectivos y sus familiares como forma de autoayuda y visibilidad.

**GRÁFICO 7**
**Destinatarios de las actividades, según PIV y tipo de Entidad**




El conjunto de la red de PIV de los municipios presenta resultados similares a los promedios o ligeramente por debajo, excepto en la atención a 'personas con enfermedad crónica' (+2 puntos) y con 'enfermedad mental' (+ 2 puntos). Por su parte, el PIV ubicado en Madrid se sitúa por lo general por encima del promedio, excepto en los dos colectivos que reciben mayor atención en los PIV municipales (personas con enfermedad crónica y mental) y en caso de 'personas con discapacidad'. En suma, encontramos una oposición clara entre ambos conjuntos.

Si observamos los resultados que adoptan las entidades de acción voluntaria, según el tipo, obtenemos lo siguiente:

⇒ Las asociaciones presentan proporciones más bajas que el promedio para muchos destinatarios (personas con enfermedad mental, personas de etnia gitana, población de países en vías de desarrollo, personas mayores, personas con discapacidad, infancia, personas sin techo, personas extranjeras, mujeres); y sólo lo supera ligeramente en el caso de 'personas con enfermedad crónica'.

⇒ Por su parte, las fundaciones muestran resultados casi siempre por encima del promedio, excepto en los casos de 'personas con enfermedad crónica' (- 5,8 puntos), 'personas con drogadicción' y 'reclusas'.

⇒ Estos resultados presentan una similitud entre el tipo de entidad de fundación y el PIV ubicado en Madrid, por un lado, y la forma *asociación* y el conjunto de PIV de municipios, por otro. Semejanza que se irá repitiendo en resultados posteriores. Por su parte, el resultado de la actividad de las ONGs para el desarrollo muestra ordinariamente una posición diferencial respecto a los dos conjuntos de PIV.

## II. Sobre el "voluntariado"

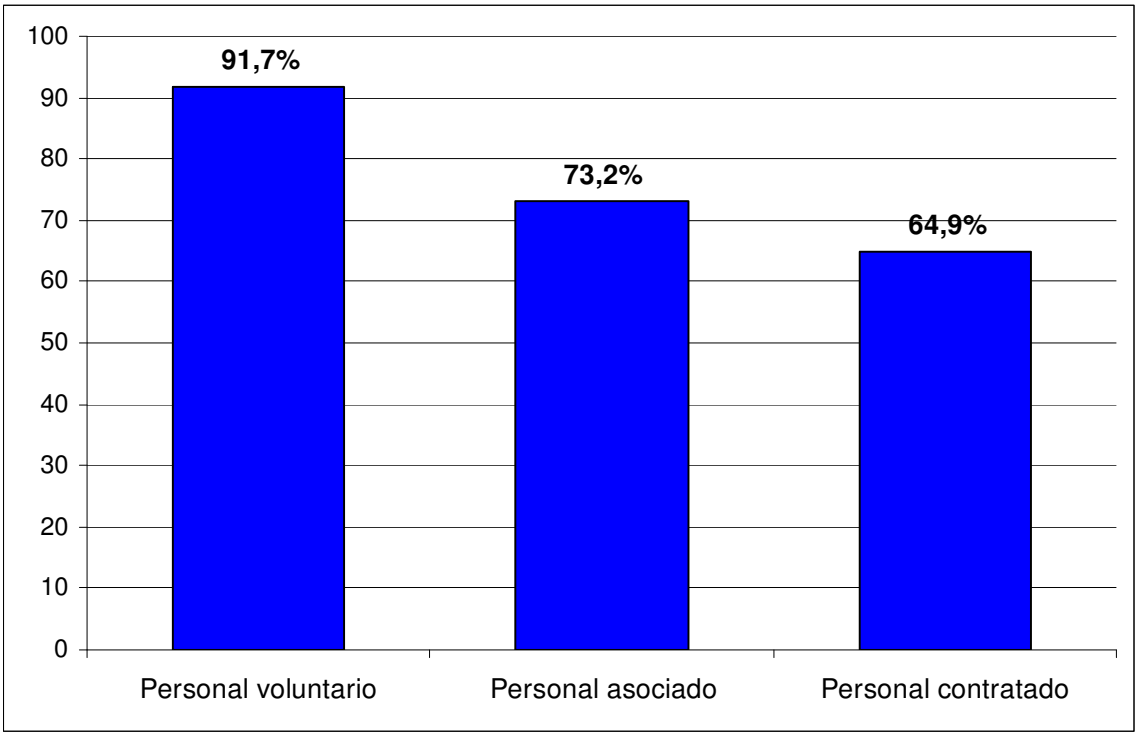
El objetivo principal de la aplicación del cuestionario a las entidades de acción voluntaria fue conocer las necesidades de voluntariado de las mismas, junto con las necesidades de otros recursos. En este apartado se dibuja la magnitud del voluntariado (su presencia y peso) en las entidades informantes respecto al de las personas asociadas y al del personal contratado, dado que los tres sectores constituyen los recursos humanos básicos de las citadas entidades. A continuación se expondrá si las entidades consideran suficiente esta modalidad de personal y cuál es el perfil específico del voluntariado que precisan.

### 1. El voluntariado como recurso básico de las Entidades de Acción Voluntaria

De los tres componentes de los recursos humanos de las entidades de acción voluntaria, el personal contratado puede considerarse instrumental para el funcionamiento de las entidades, mientras que las personas asociadas serían consideradas de apoyo o mantenimiento (donantes de fondos económicos, informantes, etc.). Sin embargo de las *personas voluntarias* puede presumirse que

son imprescindibles para el desarrollo de los programas o las intervenciones directas de las entidades en las que se implican. En consonancia con esta diferenciación, el resultado obtenido, cuando se pregunta a las entidades por los tres tipos de personal (ver Gráfico 8), muestra que en torno a la cuarta parte 'no responde' sobre los sectores de 'contratados' y 'asociados', mientras que sólo el 7% deja de hacerlo sobre el personal voluntario.

**GRÁFICO 8**
**Porcentaje de Entidades que disponen de cada tipo de personal**




Si se acumulan los resultados de 'no responde' y 'ninguno' (ver tabla 7, 8 y 9), el panorama que se obtiene es gradual: una de cada tres entidades 'no responde+no tiene' personal contratado; una de cada cuatro, en relación al personal asociado; y sólo una de cada 15 entidades 'no responde+no tiene' personas voluntarias. En suma, la gran mayoría de entidades se basa en el recurso humano del voluntariado.

Las Tablas siguientes muestran la distinta magnitud en la composición de cada uno de los tres sectores de personal en las entidades de acción voluntaria.

TABLA 6

| Nº DE PERSONAS VOLUNTARIAS EN ENTIDADES | | | |
|---|---|---|---|
| | Nº Entidades | % | % válido |
| No responde | 20 | 6.9 | |
| Ninguno | 7 | 2.4 | |
| 1-5 | 49 | 16.8 | 18.6 |
| 6-10 | 42 | 14.4 | 15.9 |
| 11-20 | 52 | 17.9 | 19.7 |
| 21-50 | 47 | 16.2 | 17.8 |
| 51-200 | 50 | 17.2 | 18.9 |
| 201-1000 | 19 | 6.5 | 7.2 |
| Más de 1000 | 5 | 1.7 | 1.9 |
| **TOTAL** | **291** | **100.0** | **100.0** |

TABLA 7

| Nº DE PERSONAS ASOCIADAS EN ENTIDADES | | | |
|---|---|---|---|
| | Nº Entidades | % | % válido |
| No responde | 73 | 25.1 | |
| Ninguno | 5 | 1.7 | |
| 1-5 | 5 | 1.7 | 2.3 |
| 6-10 | 6 | 2.1 | 2.8 |
| 11-20 | 14 | 4.8 | 6.6 |
| 21-50 | 37 | 12.7 | 17.4 |
| 51-200 | 83 | 28.58 | 39.0 |
| 201-1000 | 40 | 13.7 | 18.8 |
| Más de 1000 | 28 | 9.6 | 13.1 |
| **TOTAL** | **291** | **100.0** | **100.0** |

TABLA 8

| Nº DE PERSONAS CONTRATADAS EN ENTIDADES | | | |
|---|---|---|---|
| | Nº Entidades | % | % válido |
| No responde | 69 | 23.7 | |
| Ninguno | 31 | 10.7 | |
| 1-5 | 87 | 29.9 | 46.0 |
| 6-10 | 32 | 11.0 | 16.9 |
| 11-20 | 23 | 7.9 | 12.2 |
| 21-50 | 22 | 7.6 | 11.6 |
| 51-200 | 19 | 6.5 | 10.1 |
| 201-1000 | 6 | 2.1 | 3.2 |
| **TOTAL** | **291** | **100.0** | **100.0** |

⇒ En el caso del 'personal contratado', casi la mitad de las entidades que responde a esta pregunta se sitúa por debajo de los '5' contratados, y tres de cada cuatro por debajo de los 10 contratados.

Haciendo una estimación, en base a esta respuesta, por un lado, y en base al peso de las entidades informantes en el conjunto de entidades voluntarias de la Comunidad de Madrid, por otro (suponen un tercio del total), se puede considerar que dicho sector lo componen de 20.000 a 25.000 personas contratadas.

⇒ En cuanto al número de 'personas asociadas', más del 70% de entidades que responde a esta pregunta tiene por encima de las 50, y el 13% sobrepasa las mil. Se puede decir que se trata de medianas y, en algún caso, grandes entidades de acción voluntaria.

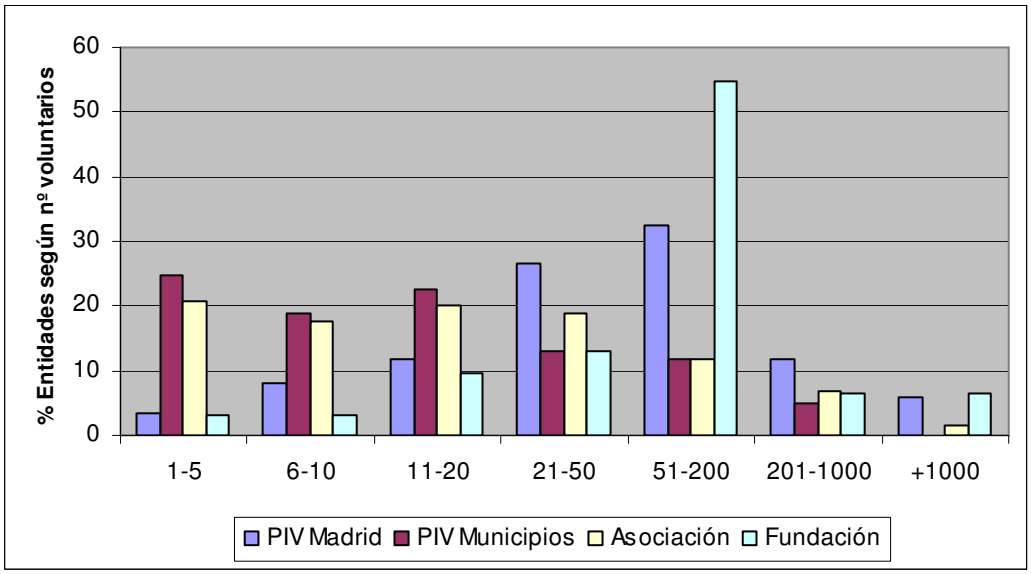
Haciendo una estimación entre el número de entidades y la magnitud de personal voluntario, por un lado y el peso de las entidades informantes en el conjunto de la Comunidad de Madrid, por otro (un tercio del total), se puede considerar que se trata de unas 280.000 a 350.000 personas asociadas.

⇒ En situación intermedia se encuentra el 'personal voluntario', es decir, 4 de cada 10 entidades agrupa entre 10 y 50 personas voluntarias, y entre 1 y 50 está el 72% de las mismas.

Haciendo una estimación en base al número de entidades y la magnitud de personal voluntario, por un lado, y en base al peso de las entidades informantes en el conjunto de entidades de la Comunidad de Madrid (un tercio del total), se puede considerar que se trata de unas 90.000 a 150.000 personas voluntarias.

Es cierto que cada sector de personal cumple una función determinada. No siempre es preciso contar con personal 'contratado' pero casi siempre es conveniente disponer de los recursos (económicos) que aportan las personas asociadas, y siempre es imprescindible el recurso humano del voluntariado.

**GRÁFICO 9**
**Nº de personas voluntarias, según PIV y tipo de Entidad**




⇒ El resultado que presenta el conjunto de PIV de municipios respecto al PIV ubicado en Madrid, muestra las siguientes características:

- En el conjunto de PIV de los municipios casi la mitad de las entidades tiene menos de 10 personas voluntarias, y dos de cada tres entidades tienen menos de 20; sólo el 5% de entidades sobrepasa los 200 voluntarios y ninguna llega a los mil.

- Por el contrario, en el PIV ubicado en Madrid, el 60% de entidades tiene de entre 21 y 200 personas voluntarias, y casi una de cada cinco tiene más de 200; el 6% sobrepasa los mil. Encontramos, pues, una diferenciación en base al tamaño poblacional de ambos conjuntos, que puede permitir abordar intervenciones de mayor amplitud en la ciudad de Madrid que en el resto de municipios.

⇒ No sucede lo mismo que en el caso anterior, respecto al número de personas asociadas. Tanto para el conjunto de los PIV de municipios como para el PIV ubicado en Madrid existe un número mayor de entidades a medida que aumenta el número de asociados; es decir, resulta más accesible a aquellas atraer 'personas asociadas' que 'voluntarias', quizá debido al distinto grado de implicación de cada sector en las entidades. Para el PIV ubicado en Madrid, casi la mitad de entidades cuenta con entre 21 y 200 voluntarios y la otra mitad con más de 200. En el conjunto de PIV municipales, el 60% de entidades cuenta con entre 21 y 200, y una de cada cuatro con más de 200. En general, la

magnitud del sector de personas asociadas está sobredimensionada en relación al de personas voluntarias.

⇒ Respecto al personal contratado, los resultados muestran una situación comparativa de contracción: en ninguno de los dos casos la mitad de las entidades llega a los diez contratados y, en el caso de la red de los *PIV municipales*, casi ni a 5. Sin embargo, en el PIV ubicado en Madrid hay un sector notable de entidades (17,3%) que cuenta con más de 50 contratados. De nuevo se aprecia la influencia del factor magnitud de población en la concentración de recursos institucionales, lo que influye en el dimensionamiento de las entidades y sus características.

⇒ Desde la perspectiva del tipo de entidad que adoptan las mismas, lo más sobresaliente es la contraposición que muestran los resultados entre la forma de asociación y la de fundación:

- Las asociaciones suponen el mayor número absoluto y tienden a situarse en el promedio general, dado que contribuyen mucho a tales resultados. Pues bien, a medida que aumenta el número de personas, sean voluntarias, asociadas o contratadas, disminuye la presencia de este tipo de entidad en mayor proporción de lo que le corresponde.

- Lo contrario ocurre en la forma *fundación*, que aumenta su importancia relativa a medida que aumenta la magnitud de cada uno de los sectores de personal considerado. Así, en el caso de 'personal contratado', una de cada tres fundaciones tiene 50 ó más contratados, mientras que esto sucede sólo para menos del 10% de las asociaciones.

## 2. ¿Son suficientes los recursos humanos y, en especial, el voluntariado?

La respuesta inmediata a esta pregunta se puede decir que es negativa en los tres sectores de personal considerados, tal como puede observarse en la Tabla siguiente.

**TABLA 9**

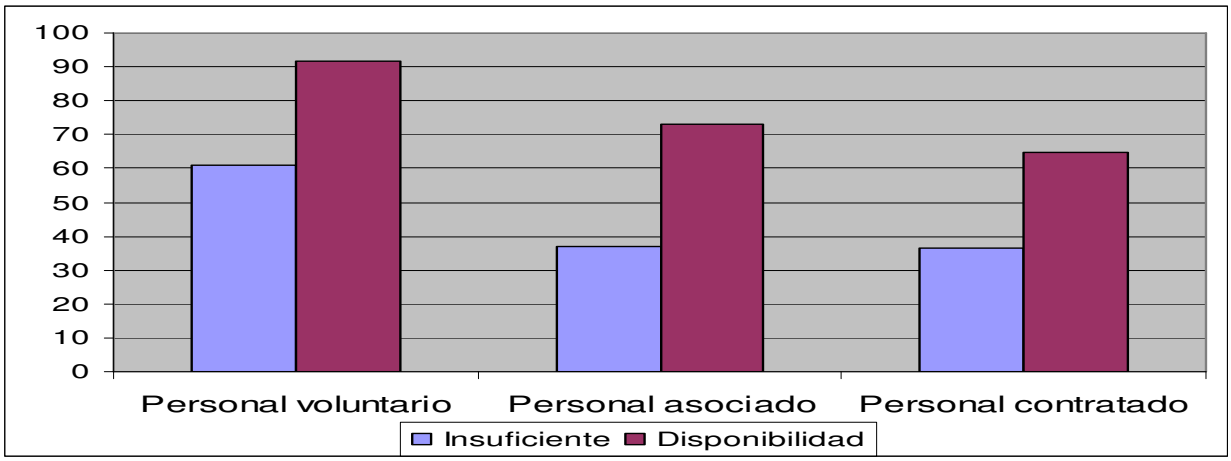
| ¿CONSIDERÁIS QUE SON SUFICIENTES PARA HACER FRENTE A LAS ACTIVIDADES QUE LLEVÁIS A CABO? | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **Sí** | **No** | **No responde** | **% Sí** |
| Personas voluntarias | 96 | 177 | 18 | 33.0 |
| Personas asociadas | 93 | 108 | 90 | 32.0 |
| Personas contratadas | 98 | 106 | 87 | 33.7 |

⇒ Respecto a 'personas asociadas' y 'personal contratado' hay casi un 30% de entidades que no responde, por lo que se dividen casi en tercios iguales las que responden de modo positivo, negativo o sin respuesta (con cierta predominancia de respuesta negativa).

⇒ En el caso de 'personas voluntarias', las entidades mayoritariamente (en torno a dos de cada tres) consideran insuficiente este recurso para hacer frente a las actividades que llevan a cabo y, además, sólo hay un 6% de 'no respuesta'. Es decir, la valoración del recurso de voluntariado despierta el mayor interés (91,7%) y hace patente que se verían mermadas en su desarrollo por falta del mismo en mayor medida que lo serían por la carencia de los otros dos sectores de personal (contratado y asociado).

El gráfico 10 ilustra la correlación que manifiestan las entidades entre la valoración como insuficiente de cada sector de personal y la proporción de entidades que disfrutan del mismo. Se puede afirmar que una vez que las entidades han dispuesto de cada tipo de personal ya no pueden prescindir del mismo; dado que la mayoría de entidades dispone de personal voluntario, en mayor medida lo considera insuficiente.

**GRÁFICO 10**
**Porcentaje de Entidades que disponen de cada tipo de personal y porcentaje que considera insuficiente**

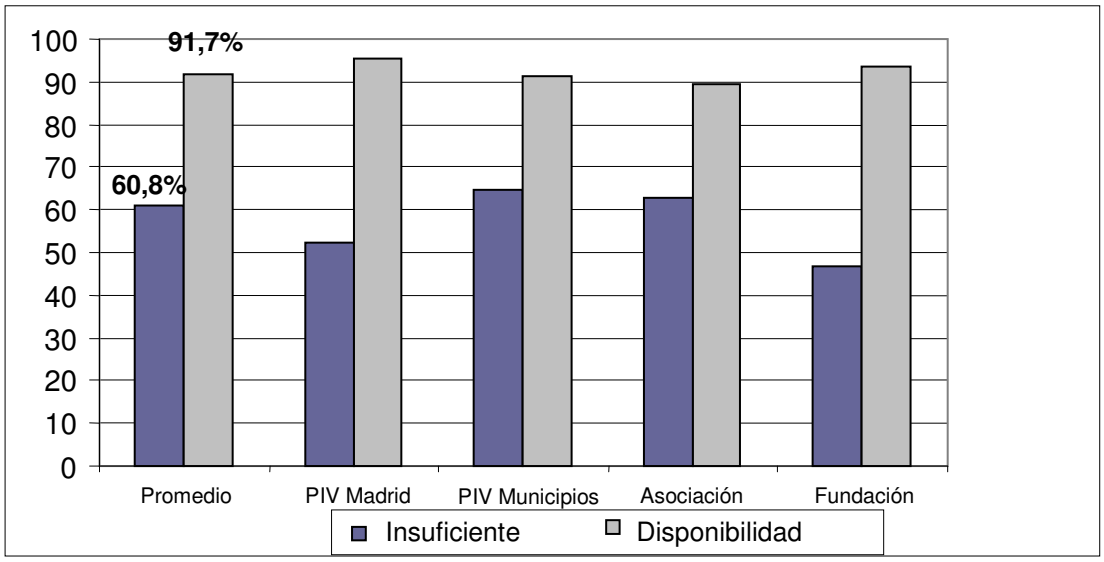



La comparación de resultados entre el conjunto del PIV ubicado en Madrid y el de la red de PIV de municipios muestra que hay una tendencia más positiva a considerar suficientes estos recursos en el PIV ubicado en Madrid, incluso respecto al personal contratado se considera suficiente en 5 puntos por encima de insuficiente (47,7% versus 42%). Tal como se ha expuesto, en el PIV ubicado en Madrid las entidades cuentan con mayor número de personal voluntario que en la red de PIV municipales y, más aún, en el caso de personal contratado.

Por su parte, según el tipo de entidad encontramos la acentuación de la tendencia observada en el PIV ubicado en Madrid para el caso de la fundación: desde las fundaciones se consideran 'suficientes' los recursos de voluntarios y contratados en mayor proporción que 'insuficientes', mientras que desde la forma *asociación* el resultado es el contrario y, de forma muy acentuada, para el sector de 'voluntariado' (insuficiente el 63% v. 30% suficiente).

Si nos centramos en el recurso de personal voluntario, el gráfico 11 muestra que en el PIV ubicado en Madrid se dispone más del mismo y se considera en menor medida insuficiente. Estos resultados son similares a los que presentan las fundaciones pero dispares a los del conjunto del PIV de municipios y asociaciones. Esta aproximación permite matizaciones por el cruce de variables y debe hacer valorar con precaución los resultados generales del gráfico 10, en los que a mayor disponibilidad de cada sector de personal correspondía mayor proporción en la consideración de insuficiente del mismo.

**GRÁFICO 11**
**Porcentaje de Entidades que dispone de voluntariado y porcentaje que lo Considera insuficiente, según PIV y forma jurídica**



## 3. Recursos para la atención al voluntariado

El voluntariado puede considerarse como un recurso para las entidades de acción voluntaria pero, a su vez, las entidades necesitan disponer de recursos para la atención al mismo. De las preguntas del Cuestionario, podemos seleccionar las que inquieren sobre tres tipos de recursos para el voluntariado: la 'figura de responsable de voluntariado'; los programas de 'acogida' y 'de formación'; y, finalmente, recursos específicos para la 'motivación' y el 'reconocimiento' del voluntariado.

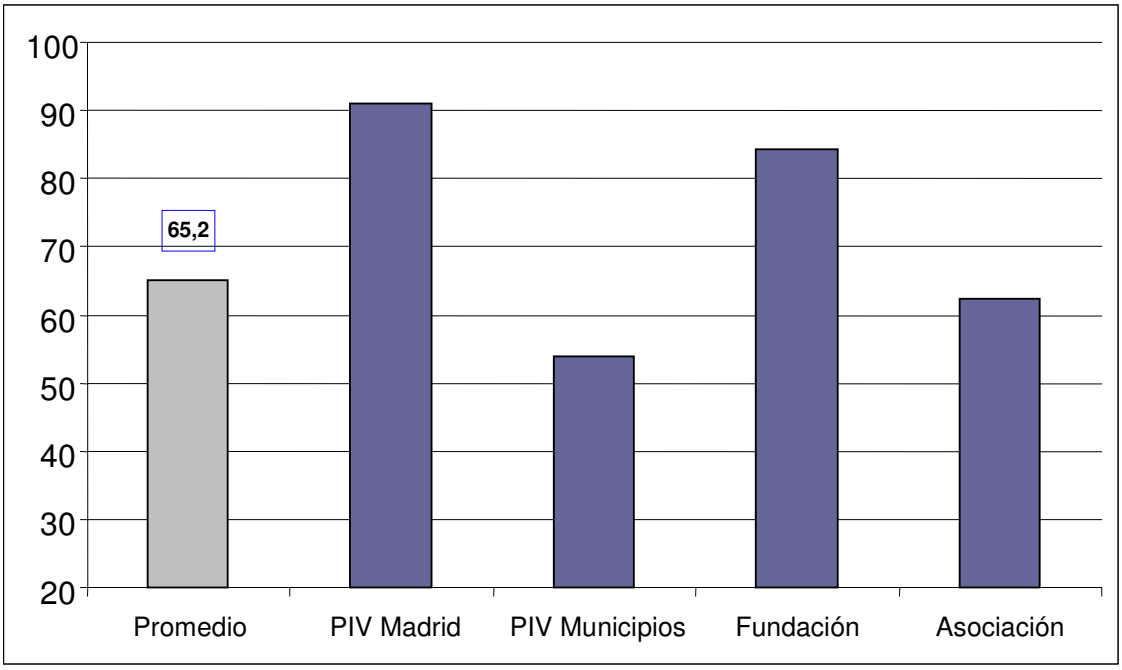
### 3.1 'Figura de responsable de voluntariado'

Se puede establecer que la existencia de la figura de responsable de voluntariado significa un importante grado de formalización del voluntariado para las entidades que dispongan de la misma. No se trata simplemente de sentir la necesidad del recurso de personas voluntarias, ni de disponer de mayor o menor número de voluntarios, sino de contemplarlas bajo un prisma organizacional.

La pregunta 26 del Cuestionario invita a las entidades a 'describir los recursos de que disponen'. En el epígrafe de recursos humanos, se les pide que señalen si disponen de 'personas voluntarias', 'personas contratadas', 'personas asociadas' y 'responsable de voluntariado'. El 55% de las entidades señala la casilla de 'responsable de voluntariado', por debajo de 'personas voluntarias' (88%), 'asociadas' (73%) o remuneradas' (66%). Además se observa una gran disparidad del resultado entre el PIV ubicado en Madrid (83%) y el conjunto de PIV de municipios (44%); situación que no se extrema tanto, según el tipo de entidad de fundación (72%) o asociación (50%).

Resultados algo más positivos se alcanzan en la respuesta a la pregunta 9, en la que directamente se pregunta 'si se cuenta con la figura del responsable de voluntariado': dos de cada tres entidades afirman que cuentan con esta figura (el 91% en el PIV ubicado en Madrid y el 54% en el conjunto de PIV de municipios), ver gráfico 12. En todo caso, es importante señalar que más de la mitad de las entidades ratifica que cuenta con esta figura y que este resultado está indicando un grado notable de formalización institucional del voluntariado en el conjunto de las entidades informantes de la Comunidad de Madrid.

**GRÁFICO 12**
**Porcentaje de Entidades que tienen la figura de Responsable de Voluntariado, según PIV y tipo de Entidad**

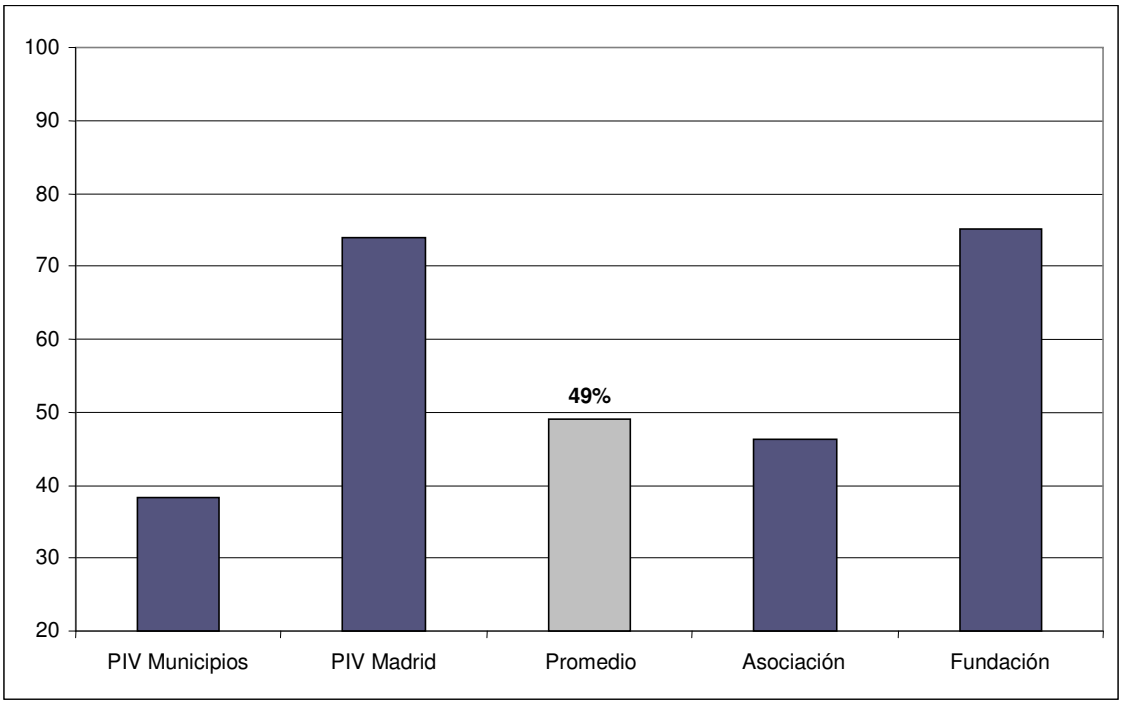



### 3.2 Programas de 'acogida' y Plan de 'formación' de voluntariado

A) Programas o guías de acogida y seguimiento

La pregunta 10 indaga sobre el 'diseño de programas o guías de acogida y seguimiento del voluntariado'. Se puede afirmar que las entidades que hayan diseñado programas o guías de acogida (primer momento) y, mucho más, si son de seguimiento del voluntariado (momento posterior), han realizado un recorrido notable en la formalización e implementación institucional del recurso de voluntariado. El resultado obtenido es algo menor, comparado con el de la figura de responsable de voluntariado, lo que indica que la existencia de tales programas supone un avance y, a la vez, una dificultad en la organización de las propias entidades.

**GRÁFICO 13**
**Porcentaje de Entidades con Programas o guías de acogida y seguimiento de voluntariado, según PIV y forma jurídica**



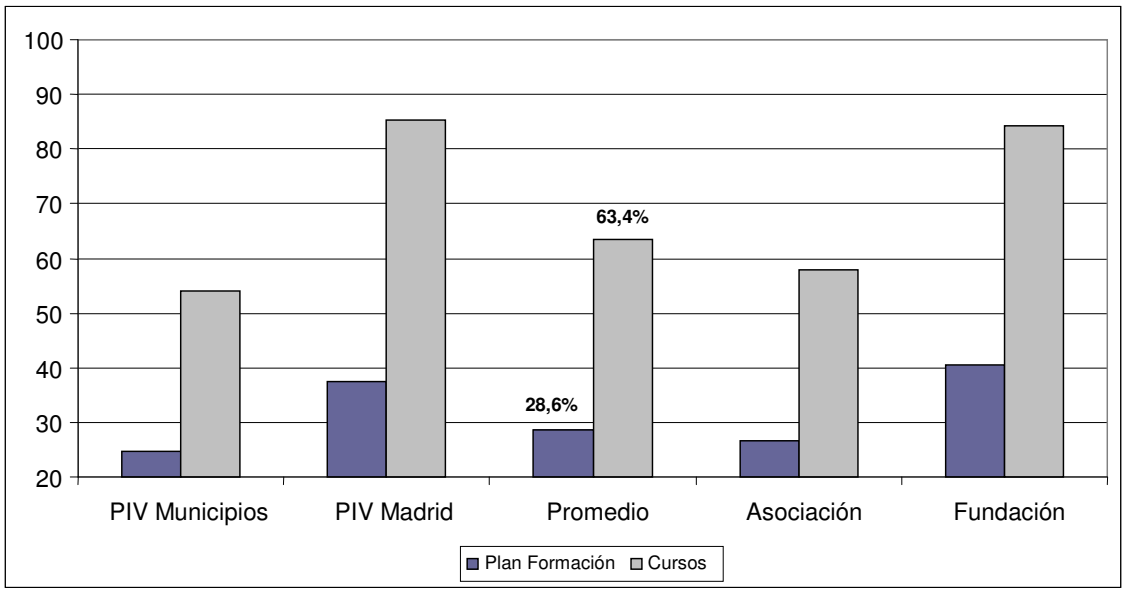

Una de cada dos entidades afirma haber diseñado 'programas o guías de acogida' (49%); situándose muy por encima el PIV ubicado en Madrid (74%) y bastante por debajo (38,4%) el conjunto de PIV de municipios. En cuanto al tipo de entidad, las 'fundaciones' presentan 25 puntos más que el promedio (75%), mientras que las 'asociaciones' se asemejan al mismo. En conjunto, se debe resaltar el hecho de que la mitad de las entidades afirma haber diseñado programas o guías de acogida y seguimiento del voluntariado, dado que suponen un instrumento formalizado y exigente que avanza notablemente sobre la mera preocupación o sensibilidad por disponer del recurso de voluntariado e, incluso sobre la existencia de la figura de responsable del mismo.

B) Plan de Formación

La pregunta 26 indaga sobre la existencia de 'Plan de formación permanente' y de 'cursos de formación a personas voluntarias'. El resultado de respuestas positivas a la primera parte es muy escaso (28,5%), tanto para el PIV ubicado en Madrid (37%) como para el conjunto de PIV de municipios (25%). Solamente en torno a la cuarta parte de entidades señala como recurso disponible el 'plan de formación permanente'. Sin embargo, la respuesta sobre los 'cursos de formación a voluntarios' es bastante más alta: dos de cada tres entidades dispone de

este recurso para el voluntariado (63,4%), proporción que se incrementa hasta cuatro de cada cinco (85%) en el PIV ubicado en Madrid y que se mantiene por encima de la mitad en el conjunto de PIV de municipios (54%). También se advierten proporciones positivas notables, según el tipo de entidad: por encima de cuatro de cada cinco en las fundaciones, y casi dos de cada tres en asociaciones.

**GRÁFICO 14**
**Porcentaje de Entidades con Plan de Formación Permanente y Cursos de Formación a voluntariado, según PIV y forma jurídica**




Al preguntar por el recurso de un 'plan de formación permanente,' puede parecer que la respuesta positiva exige disponer tanto de un diseño perfilado del plan como de la realización continua del mismo. Sin embargo, la respuesta positiva a si se dispone del recurso de 'cursos' específicos para el voluntariado, puede sentirse menos exigente y por ello se habría obtenido un resultado positivo alto (más del doble). Pero hay que hacer la observación de que respecto a 'personas asociadas', se responde en igual proporción sobre la disposición de cursos específicos para las mismas (28,9%) que sobre el plan de formación permanente; en situación intermedia entre este resultado y el de cursos para personas voluntarias, se sitúa el resultado para 'personas contratadas', para quienes más de la mitad de las entidades no dispone de tales cursos (52,8%). En el caso de las 'personas asociadas' es singularmente llamativo el resultado, dado que a la baja proporción de recursos de formación que les reservan las entidades, se añade que esa proporción es igual en el PIV ubicado en Madrid y en el conjunto de PIV de los municipios. Por lo tanto, la notable proporción de entidades que dispone de cursos de formación para 'personas voluntarias' (63,4%) supone una estrategia claramente decidida para la formación del voluntariado.

De modo más general, la pregunta 16 indaga sobre la existencia de 'actividades formativas' dirigidas a las personas voluntarias, contratadas o asociadas. Los resultados son convergentes con los expuestos anteriormente sobre 'cursos de formación' pero se debe señalar que al preguntar por cualquier tipo de actividades formativas para los voluntarios, y no sólo por 'cursos de formación', las respuestas positivas muestran una proporción algo mayor (68% v. 63,4). También en este caso, las respuestas de las entidades (ver Tabla 11) muestran que se insiste más en la formación del personal voluntario que en la de personas asociadas o en la del personal contratado, es decir, se señala explícitamente la importancia que se presta a la formación de voluntariado en el conjunto de las entidades: más de 2 de cada 3 realizan actividades formativas para el voluntariado; mientras que sólo lo hacen una de cada dos para el personal contratado y una de cada tres para los asociados. Además esta importancia se resalta tanto en el PIV ubicado en Madrid (87,5%) como en el conjunto de PIV de municipios (60%).

**TABLA 10**

| ENTIDADES CON ACTIVIDADES FORMATIVAS | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **Sí** | **No** | **No responde** | **% Sí** |
| Personas voluntarias | 198 | 53 | 40 | 68.0 |
| Personas asociadas | 110 | 74 | 107 | 37.8 |
| Personas contratadas | 153 | 43 | 95 | 52.6 |

Por otro lado, en la respuesta a la pregunta 18 del cuestionario, quién forma a las personas de la entidad, el 57% de las mismas manifiesta que para la formación del personal propio se utiliza 'a voluntariado de la misma entidad', lo que indica que éste ha adquirido un alto grado de formación propia y de capacitación para la formación de otros voluntarios.

### 3.3 Recursos específicos para la 'motivación' y el 'reconocimiento' del voluntariado

A) Recursos para la motivación del voluntariado

La motivación del voluntariado es importante para poder contar con su disponibilidad. Las entidades procuran desplegar toda una panoplia de posibilidades para conseguir incentivar la motivación del mismo, una vez captado. La Tabla 12 nos informa de las acciones que las entidades han propuesto de modo abierto en la pregunta 20:

⇒ De modo general puede observarse que 'la participación' de voluntariado en actividades, sean de la propia entidad u organizadas específicamente para el mismo, es lo que se señala con mayor frecuencia.

⇒ También destacan como factores motivantes para el voluntariado, por un lado, el 'reconocimiento' de su labor y el 'seguimiento personalizado o acompañamiento' al mismo y, por otro, ofrecerle 'información' sobre el ámbito de intervención y sobre la propia entidad en la que se integran.

⇒ El resto de acciones recogidas en el listado de la tabla apenas tiene peso, sea la tradicional propuesta de 'satisfacción personal' o la más novedosa de implicación en 'programas de servicio al municipio o la comunidad'.

**TABLA 11**

| ACCIONES QUE REALIZAN LAS ENTIDADES PARA MOTIVAR AL VOLUNTARIADO | |
|---|---|
| | **Nº entidades** |
| Participación en reuniones | 105 |
| Actividades: ocio, culturales, reuniones informales, etc. | 60 |
| Transmitir información por los ya motivados | 45 |
| Reconocimiento a su labor | 42 |
| Participación en actividades de formación, jornadas, etc. | 42 |
| Atención y seguimiento personalizado, acompañamiento, etc. | 38 |
| Ninguna: ya están motivados | 27 |
| Proporcionar satisfacción personal | 10 |
| Actos puntuales | 4 |
| Otros | 3 |
| Programas de servicio al municipio y la comunidad | 2 |

En suma, las acciones que las entidades manifiestan desarrollar para motivar al voluntariado sugieren un perfil de voluntariado activo y demandante de información, exigente consigo mismo y con la entidad que le acoge y, finalmente, implicado en los ámbitos de intervención específica.

B) Recursos para el reconocimiento del voluntariado

Los recursos específicos que las entidades destinan al voluntariado para su *reconocimiento* se recogen en la Tabla 13:

⇒ A parte del 'seguro' de voluntario, que es obligatorio, de los tres recursos declarados, casi la mitad de las entidades utilizan 'la acreditación' y el reponer los 'gastos de la actividad' voluntaria para que ésta no sea gravosa al voluntariado; una de cada cuatro señala el 'acta' de persona voluntaria, que parece tener semejanza con la 'acreditación'. En la utilización de estos tres recursos apenas hay diferencia con el promedio entre el PIV ubicado en Madrid y el conjunto de PIV de municipios, ni entre el tipo de entidad, asociación o fundación.

TABLA 12

| RECURSOS PROPORCIONADOS POR LAS ENTIDADES A LAS PERSONAS VOLUNTARIAS | | | |
|---|---|---|---|
| | **Sí** | **No** | **% Sí** |
| Acreditación | 138 | 153 | 47.4 |
| Dinero para gastos de la actividad voluntaria | 137 | 154 | 47.1 |
| Acta de persona voluntaria | 68 | 223 | 23.4 |
| Otros recursos | 68 | 223 | 23.4 |

## 4. Perfil (ideal) y desempeño (real) del voluntariado

Entre el perfil de voluntariado perseguido por las entidades y la realidad de las manifestaciones de éste suele existir una brecha importante, la que separa el ideal de las concreciones. En este apartado vamos a señalar, por un lado, la respuesta abierta de las entidades a la pregunta sobre el perfil de voluntariado que precisan y, a continuación, algunos desempeños del mismo relacionados con la participación en las entidades y con las formas de contacto entre la entidad y la persona voluntaria.

### 4.1 Perfil de voluntariado, según las entidades de acción voluntaria

El cuestionario aplicado solicita a las entidades que marquen libremente el perfil de voluntariado que precisa la entidad (Pregunta 22). Como se trata de una pregunta abierta, se han considerado hasta tres respuestas o características del voluntariado por entidad. El resultado acumulado de las tres respuestas se puede observar en la Tabla siguiente:

TABLA 13

| ¿CUÁL ES EL PERFIL DE PERSONA VOLUNTARIA QUE PRECISA LA ENTIDAD? (hasta tres respuestas) | | | |
|---|---|---|---|
| | **Frecuencia** | | **Frecuencia** |
| Cualidades humanas personales | 136 | Gusto por el trabajo específico de la entidad | 17 |
| Conocimientos y capacidades del ámbito de actuación | 83 | Experiencia en el ámbito específico de la entidad | 12 |
| Población adulta jubilada | 59 | Mujer | 7 |
| Sensibilidad y respeto al colectivo | 48 | Afectados por el problema | 6 |
| Disponibilidad temporal y personal | 44 | Recursos: coche, casa, familia, etc. | 3 |
| Jóvenes de 18 y más años | 35 | Motivación religiosa | 2 |
| Sin perfil específico | 28 | Población inmigrante | 1 |
| | | Otros | 1 |

⇒ Por encima de todas las demás respuestas sobresale el que la persona voluntaria debe tener 'cualidades humanas', es decir, se trata de contar con personas valiosas en sí mismas, que puedan aportar dichos valores 'humanos' a los demás.

⇒ En segundo lugar se precisa que la persona voluntaria tenga ya 'conocimientos y capacitación' para enfrentar el ámbito de actuación que la entidad cubre; a esta característica se puede añadir la de 'tener experiencia' de trabajo en dicho ámbito.

⇒ Para el sector mayoritario de entidades, el perfil específico del voluntariado tiene en cuenta la edad pero no el sexo (se prefiere a 'personas adultas y jubiladas' y a 'jóvenes'), aludiendo a la disponibilidad temporal, por un lado, y al empuje vital, por otro. También se alude a otras dos características complementarias: 'sensibilidad y respeto al destinatario' e identificación con el 'trabajo específico de la entidad', es decir, la persona voluntaria debe dedicar tanta atención al colectivo elegido como a la entidad en la que participe.

En suma, las entidades proponen un ideal de persona voluntaria con grandes cualidades personales, ya cualificada y con experiencia en el sector y, además, disponible e identificado con los destinatarios y con la entidad en la que se impliquen.

El resto de características señaladas apenas tienen peso en el conjunto, ya se trate del voluntariado 'afectado', que se organice con y trabaje para los propios afectados; ya se trate de exigencias previas, como la 'motivación religiosa' o la aportación de 'recursos' propios (necesarios para determinada colaboración, como la de disponer de casa grande, grupo de convivencia estable y de coche para acoger a 'perros guía' durante su educación). Sin embargo, un sector menor de entidades también precisa personas voluntarias sin requerir previamente un 'perfil específico'. Más bien se trataría, según sus palabras, de "personas un poco chico-a para todo, con cierto perfil social, nivel cultural, educación y don de gentes".

**4.2 Formas de contacto entre las entidades y el voluntariado:**

Si el voluntariado, por definición, es inestable en cuanto a la permanencia en una entidad o actividad, parece de suma importancia mantener contacto con el mismo tanto para alentar su permanencia como para motivar su participación. Tal como se ha expuesto, una de cada dos entidades señala que para asegurar la incorporación del personal voluntario ha 'diseñado un programa o guía de acogida'. A continuación se exponen los recursos específicos que las propias entidades utilizan para mantener el contacto con el voluntariado una vez captado.

Las 9 posibilidades de contacto entre la entidad y el voluntariado que propone el cuestionario (Pregunta 19) podemos agruparlas en tres modalidades: contactos presenciales, mediante material informativo y por medios electrónicos o virtuales (Ver Tabla 15). En suma, esta agrupación permite una aproximación al funcionamiento de las entidades y al uso que hacen para este fin de las nuevas tecnologías:

**TABLA 14**

| FORMAS DE CONTACTO HABITUAL CON EL VOLUNTARIADO | | |
|---|---|---|
| | | **% Sí** |
| **Presencial** | Reuniones periódicas | 70.4 |
| | Contactos informales | 47.1 |
| | Reuniones esporádicas | 22.0 |
| **Material informativo** | Boletines, carteles | 30.6 |
| **Electrónicos/ virtuales** | Teléfono | 73.2 |
| | E-mail | 60.1 |
| | Sms | 25.4 |
| | Correo postal | 22.1 |
| | Foros, chats, blogs | 11.0 |

A) Contacto presencial:

Esta forma de contacto remite idealmente al perfil buscado de voluntariado con características humanistas. La mayoría de las entidades (70%) utiliza las 'reuniones periódicas', que sumadas a las que utilizan las reuniones 'esporádicas' (22%), son casi la totalidad. En este apartado también se encuadra la modalidad de 'contactos informales' (47%) que alude a la característica de espontaneidad que se aplica al voluntariado.

En las tres variantes señaladas sobresale el PIV ubicado en Madrid en comparación al conjunto de PIV de municipios, lo que podría interpretarse en la dirección de que aquel pone más medios para mantener activo el contacto con el voluntariado o que éstos no tienen tal necesidad porque la cercanía cotidiana les mantiene ya en relación. Por otra parte, en cuanto al tipo de entidad se repite el patrón de que la forma 'fundación' acentúa el promedio, frente a las 'asociaciones' que lo reducen, excepto en la modalidad de 'reuniones esporádicas' en que las fundaciones se sitúan casi por debajo del 50% del promedio (12,5%), mientras que las asociaciones lo sobrepasan por arriba.

B) Contacto mediado por material informativo

En su concreción de boletines o carteles en papel, etc. supone una modalidad intermedia entre el contacto personal y el virtual. Por supuesto, los boletines, carteles y cualquier otro medio informativo pueden divulgarse también en formato electrónico y, por tanto, pasaría a reforzar la siguiente modalidad virtual. En ambos caso, el material informativo aporta un contenido estructurado y denso.

Esta modalidad está recogida por una de cada tres entidades (30,6%). Y se encuentra más implantada en el PIV ubicado en Madrid (45,4%) que en el conjunto de PIV municipios (24,1%). En cuanto al tipo de entidad sobresalen en su utilización las fundaciones (40,6%); las asociaciones la utilizan ligeramente por debajo del promedio (26,1%).

C) Contacto virtual

Las modalidades de contacto agrupadas en virtuales suponen la adaptación del funcionamiento de las entidades a las nuevas tecnologías y la habituación del voluntariado a las mismas. De las dos formas señaladas mayoritariamente, el teléfono (73,2%), sobre todo si es fijo, y el 'e-mail' (60,1%) podrían representar una línea divisoria digital: el 'teléfono' implica un cierto contacto personal directo (auditivo), mientras que el 'correo electrónico' introduce el mundo virtual de pleno.

A la primera modalidad, más ligada a los hábitos tradicionales, se le puede sumar la modalidad de 'correo postal' (22%), mientras que el uso de mensajes 'sms' (25,4%), foros, chats y blogs (11%), aunque todavía minoritarios, se alinean con el correo electrónico en las modalidades virtuales.

Excepto en la modalidad de 'correo postal', en la que se observan resultados similares y reducidos (22%) entre el PIV ubicado en Madrid y el conjunto de PIV de los municipios, en las demás modalidades, el PIV ubicado en Madrid supera el promedio, especialmente en el uso del correo electrónico y en el de foros, chats, etc. El caso contrario es el que presenta el conjunto de PIV de municipios, cuyos resultados se sitúan ligeramente por debajo del promedio.

Por su parte, en relación al tipo de entidad las 'fundaciones' repiten el patrón de situarse por encima del promedio pero es llamativo que lo sobrepase en la modalidad de contacto por correo postal (tradicional) y, sin embargo, no llegue al mismo en las virtuales ('mensajes sms', blogs, chats, etc.). Por su parte, las 'asociaciones' se sitúan en los resultados promedios, como es habitual.

### 4.3 Participación de voluntariado en las entidades

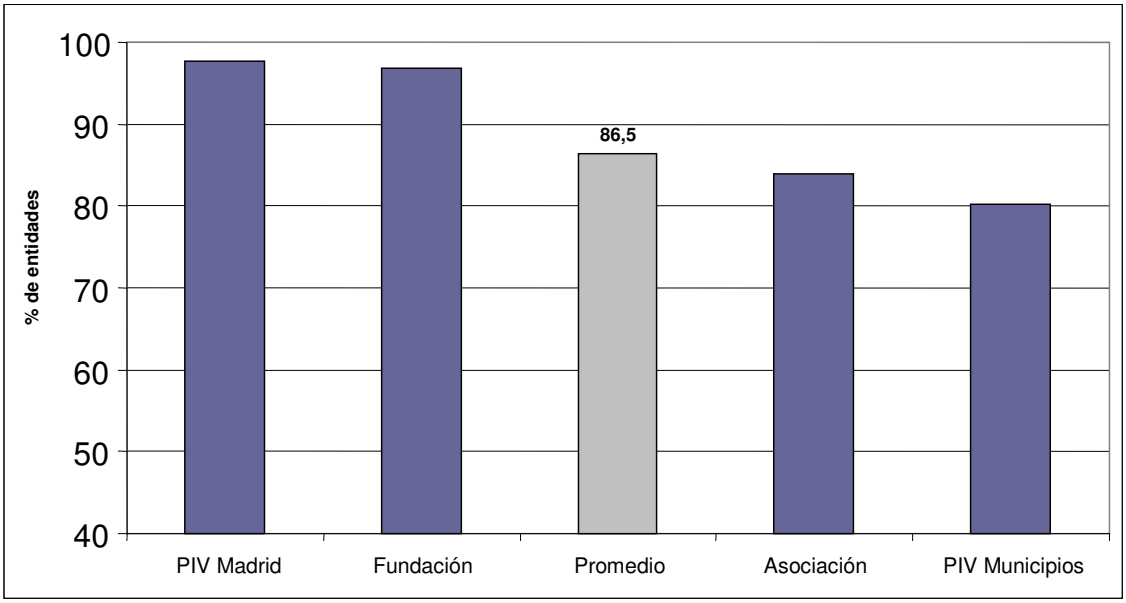
Podemos preguntar, si después de todos los recursos puestos por las entidades para la captación, la motivación y formación del voluntariado, éste responde a las expectativas depositadas en el mismo. El cuestionario aplicado indaga sobre este punto, preguntando a las entidades sobre la participación del voluntariado en las reuniones preparatorias de las actividades en que colabora (pregunta 11) y la frecuencia (pregunta 12); también se indaga sobre los motivos de quienes no participan (pregunta 13).

La respuesta a si el voluntariado participa 'en las reuniones preparatorias' de las actividades en que están implicados es que mayoritariamente sí lo hace (85,6% de entidades), ver gráfico 15. En el caso del PIV ubicado en Madrid, la respuesta positiva es máxima (97,7%) y también lo es para el tipo 'fundación'(96,8%). El resultado es algo menor en el conjunto de PIV de municipios (80,3%) y para la forma 'asociación' (82,7%), aunque en todos los casos es muy alto. La respuesta no informa, porque no se pregunta, sobre el índice de participación en las propias actividades en que está implicado el voluntariado. Sin embargo, se puede suponer que, si la gran mayoría participa en reuniones de preparación de la actividad, prácticamente todos participen en la propia actividad preparada.

El resultado anterior informa también, aunque indirectamente, sobre la implicación de la mayoría del voluntariado en la entidad que le acoge. Respuesta que se matiza en la pregunta 13, al indagar sobre la 'frecuencia' de esa participación: en una cuarta parte de entidades, el voluntariado participa semanalmente; en una de cada tres, mensualmente, y en otra cuarta parte, trimestralmente. En suma, el voluntariado no sólo participa mayoritariamente, sino que lo hace con una frecuencia relativamente intensa.

En la misma pregunta 13 se indaga sobre los motivos que tendría el pequeño sector (7,2%) que no participa en las reuniones de preparación de las actividades. En opinión de las entidades, se trata de falta de tiempo por parte del voluntariado o porque la entidad no le ofrece la posibilidad de hacerlo. Sin embargo, la implicación del voluntariado aparece intensa en el resultado de la pregunta 18 sobre 'quiénes son los formadores de los integrantes de las entidades': si en primer lugar aparece como formador 'el personal técnico de la entidad' (en dos de cada tres entidades), en segundo puesto está el propio 'voluntariado de la entidad' (43%), por delante de las 'escuelas de formación de voluntariado' de la Comunidad de Madrid (34,7%) o municipal (22,7), 'empresas' (8,2%) o 'profesorado de la universidad' (3,8%). El uso de voluntariado como formador de otros voluntarios se incrementa ligeramente para el caso del PIV ubicado en Madrid (46,6%) y de las 'fundaciones' (46,8%).

**GRÁFICO 15**
**Participación de voluntariado en reuniones preparatorias de actividades, según PIV y tipo de Entidad**



# III. Sobre necesidades declaradas de otros recursos y sobre el funcionamiento de las Entidades de Acción Voluntaria

El segundo objetivo de la aplicación del Cuestionario a entidades de acción voluntaria en la Comunidad de Madrid fue captar las necesidades de recursos de las entidades. Pero también se han planteado varias preguntas que permiten una aproximación a temas de funcionamiento de las entidades (planificación; evaluación y el trabajo en red) que complementan lo anterior.

## 1. Recursos disponibles y necesidades declaradas de recursos por las entidades de acción voluntaria

La pregunta 26 del Cuestionario invita a las entidades a describir todos los 'recursos de que disponen', catalogándolos en 7 grandes epígrafes. En la siguiente pregunta, se invita a las entidades a que expongan los recursos que necesitan para el mejor funcionamiento. La Tabla 16 permite una aproximación comparativa entre los recursos 'disponibles' y las 'necesidades' expresadas:

⇒ La situación actual que declaran las entidades respecto a recursos disponibles presenta resultados bastante satisfactorios para el conjunto, excepto para el tema de la formación permanente: entre la mitad y cuatro de cada cinco entidades declaran disponer de los recursos enunciados en los epígrafes del cuestionario.

⇒ Por el contrario, la respuesta sobre necesidades de recursos se muestra muy parca, excepto en el tema de 'recursos financieros' para una de cada tres entidades que responde en primera opción. La gran mayoría de entidades tampoco manifiesta necesidad de personal voluntario o remunerado, ni de recursos formativos en ninguna de las tres opciones de respuesta. En suma, el interés por conocer las necesidades de recursos de las entidades queda, pues, sin una contestación explícita.

TABLA 15

| RECURSOS ACTUALES Y NECESIDADES DE RECURSOS EN LAS ENTIDADES DE ACCIÓN VOLUNTARIA | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Recursos actuales (%) | | | Necesidades de recursos (%) | | |
| | | | 1ª Respuesta | 2ª Respuesta | 3ª Respuesta |
| HUMANOS | Voluntariado | 88.7 | 17.1 | 26.4 | 18.9 |
| | Asociados | 72.7 | - | - | - |
| | Remunerados | 65.8 | 5.1 | 8.2 | 16.2 |
| | Responsable de Voluntariado | 55.8 | - | - | - |
| INMOBI-LIARIOS | Propios | 26.1 | 16.7 | 13.6 | 10.8 |
| | En cesión/alquiler | 77.3 | | | |
| FINAN-CIEROS | Públicos | 83.8 | 36.6 | 18.2 | 16.2 |
| | Privados | 74.2 | | | |
| TECNO-LÓGICOS | Hardware | 80 a 85 | 11.6 | 9.1 | 16.2 |
| | Software | 58 a 80 | | | |
| FORMA-TIVOS | Plan formación permanente | 28.5 | 2.8 | 4.5 | 8.1 |
| | Cursos de formación | 29 a 63 | | | |
| BIBLIO-GRÁFICOS | Normativa, libros, etc. | 55 a 73 | - | - | - |
| OTROS RECURSOS | | 8.2 | - | - | - |

## 2. 'Planificación' de la formación

El Cuestionario indaga en varias preguntas sobre diversos aspectos de la formación: desde los recursos formativos de que se dispone ('cursos' o 'plan de formación permanente', pregunta 26) a las actividades formativas realizadas (para el voluntariado, asociados y personal contratado, pregunta 16). Tales aspectos ya se han expuesto anteriormente, ahora interesa destacar el aspecto de la planificación de la formación y los agentes que la imparten.

**2.1. Cómo se planifica la actividad formativa**:

La casi totalidad de las entidades que responde a la pregunta 17, manifiesta que planifica las actividades formativas (97%); sólo un sector irrelevante declara que no cuentan con un 'plan formal'. Los instrumentos o modalidades seleccionados, en primera opción, hacen referencia a diversos aspectos:

⇒ Punto de partida: el inicio de la 'planificación' surge del resultado de la aplicación de cuestionarios o de la recogida de sugerencias al respecto (37,4%);

⇒ Temporalidad que adopta la planificación: 'anual para la formación permanente' (30,8%), cursos periódicos o sesiones puntuales;

⇒ Agentes que la imparten: 'veteranos' o 'personal disponible'; técnicos o voluntariado.

**2.2. Quiénes son los encargados de la formación:**

La pregunta 18 ofrece un listado de posibilidades, que las respuestas de las entidades señalan graduando su importancia:

⇒ Para dos de cada tres entidades, el encargado de la formación es el personal técnico de la propia entidad (proporción similar a las entidades que disponen de personal contratado);

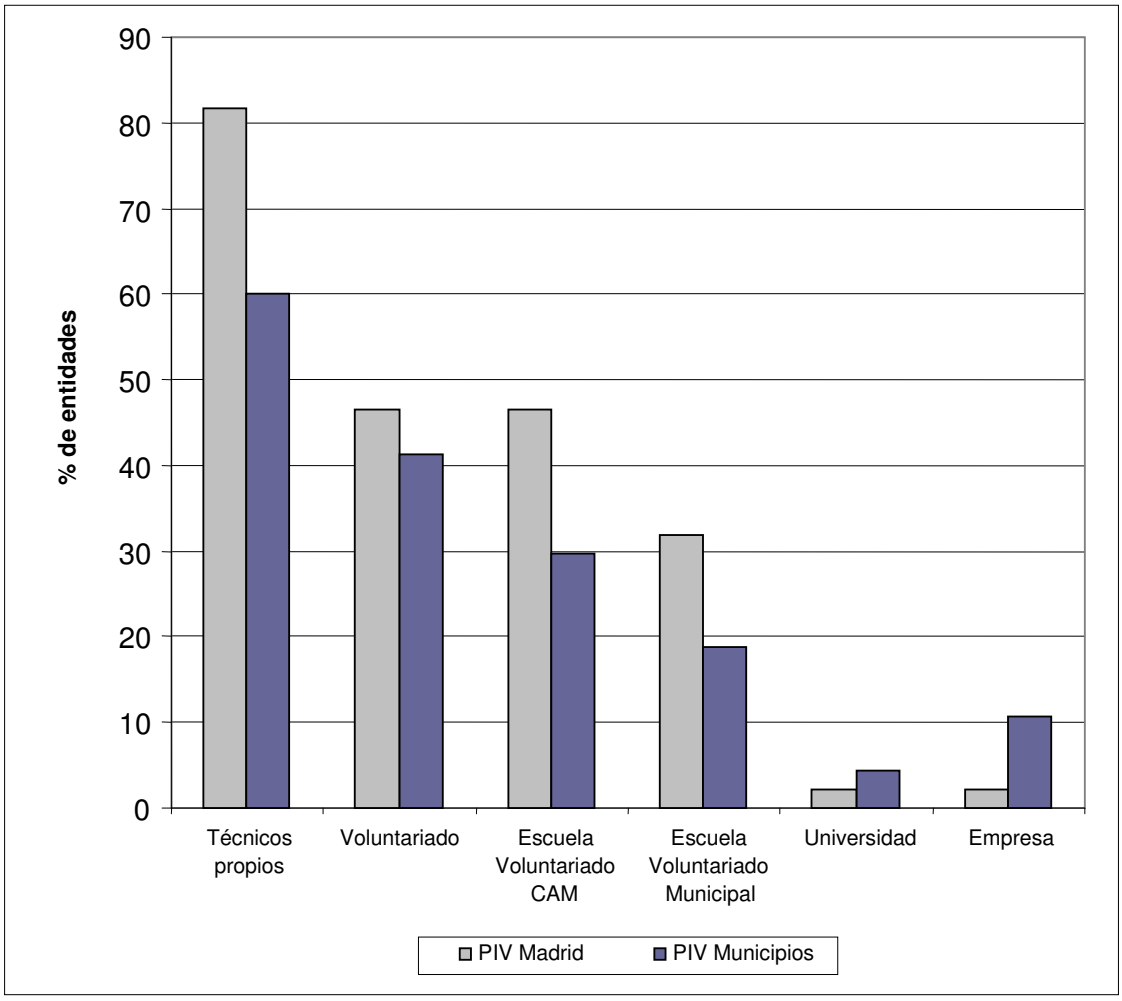
⇒ En casi la mitad de entidades, el voluntariado se encarga de la formación. Estos dos agentes formativos destacan sobre el resto de figuras señaladas: las escuelas de voluntariado de la Comunidad de Madrid (34,7%) y municipales (22,7%), empresas (8,2%) o profesorado universitario (3,8%).

Una lectura de las respuestas señala, por una parte, una notable auto-capacidad de las entidades para la formación y, por otra, una cierta restricción en el acceso a recursos formativos externos públicos o privados, sea por algún tipo de dificultad organizativa (horarios, requisitos) o económica.

El PIV ubicado en Madrid destaca por la intensificación en el uso del propio personal de las entidades (técnico y voluntariado) y de las Escuelas públicas, sea de la Comunidad o municipal; en cambio es significativo que el conjunto de PIV de municipios intensifiquen el uso de formadores del profesorado universitario y de empresas particulares. Respecto al uso que se realiza, según la forma que adoptan las entidades, sobresale la intensidad de uso del propio personal técnico y voluntario en las fundaciones, mientras que siguen una

pauta distinta las asociaciones, intensificando el uso de profesorado formador externo y privado. Podría deberse a la mayor flexibilidad de uso de estas modalidades respecto a la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid y a la Escuela de Voluntariado municipal, pero queda sin responder cómo afrontan el tema del coste económico del mismo.

**GRÁFICO 16**
**Agentes formativos en las Entidades, según PIV municipios y PIV Madrid**

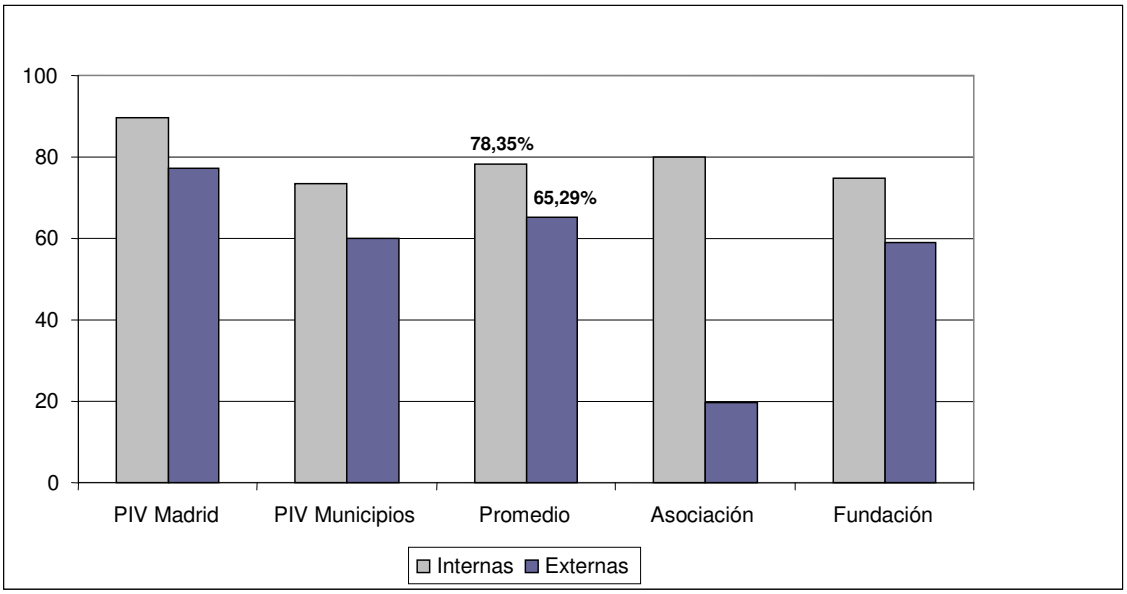



## 3. Evaluación de las actividades

El Cuestionario aplicado indaga sobre la *evaluación* que realizan las entidades respecto a la acciones que realizan (pregunta 14) y sobre los instrumentos que se utilizan para la misma (pregunta 15). Se trata de una información meramente instrumental y organizativa.

La primera respuesta que se obtiene es que la mayoría de entidades manifiesta evaluar las actividades 'internas' (78,4%) y las 'externas' (65,3%). El cuestionario entiende que las 'internas' se pueden evaluar a través de información que prestan las personas colaboradoras en la entidad, y las 'externas', a través de usuarios y agentes de la entidad. En el conjunto del PIV ubicado en Madrid la evaluación de acciones internas y externas se realiza en casi la totalidad de las entidades; por su parte, las entidades del tipo 'asociación' acentúan la evaluación de las acciones internas y externas más que las 'fundaciones'.

**GRÁFICO 17**
**Porcentaje de Entidades que evalúan actividades internas y externas, según PIV y tipo de Entidad**




En cuanto a los *instrumentos* utilizados para la evaluación, la pregunta 15 propone 5 modalidades que reciben respuesta afirmativa con la siguiente ordenación: 'observación' (62,8%); 'cuestionarios' (53,2%) y 'entrevistas' (51,2%) en más de la mitad de las entidades; 'registros' (38,83%) y 'listas' (23%) para entre una tercera y una cuarta parte de entidades. En conjunto se observa que el PIV ubicado en Madrid intensifica ligeramente la utilización de estos instrumentos, mientras el conjunto de PIV de municipios la reduce también ligeramente. En cuanto al tipo de entidad, las 'asociaciones' intensifican el uso de cuestionarios y registros; por su parte, las 'fundaciones' intensifican el uso de entrevistas; el resto de instrumentos tienen un uso similar en ambos tipos de entidades.

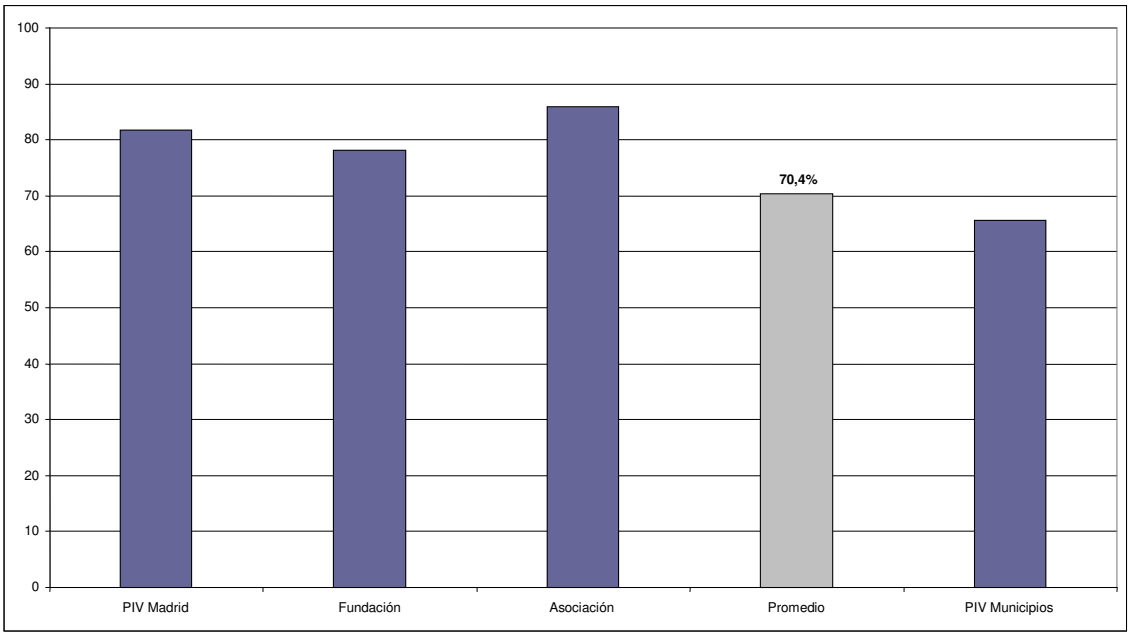
## 4. Trabajo en red

La última parte del Cuestionario indaga sobre la pertenencia a coordinadoras o redes (pregunta 23) y sobre la colaboración con otras entidades de voluntariado (pregunta 24) u otros agentes institucionales (pregunta 25).

A) Pertenencia a Coordinadoras

La pertenencia a coordinadoras, federaciones, redes o plataformas es bastante habitual (70,4%) y se intensifica en el PIV ubicado en Madrid (81,8%) y entre las entidades del tipo 'fundación' (78,1%) (ver Gráfico 18).

**GRÁFICO 18**
**Porcentaje de Entidades que pertenecen a Coordinadoras, según PIV y tipo de Entidad**




Pero cuando las entidades tienen que nominar a cuáles pertenecen, existe una enorme dispersión. Acumulando las tres opciones de respuesta, sólo reúnen a más del 5% de entidades, FEAPS (10,3%) y FEVOCAM (7,5%); la Plataforma estatal del Voluntariado sólo es señalada entre las tres opciones por el 2,7% de entidades.

B) Modalidad de colaboración

La pregunta 24 indaga de forma más precisa sobre la modalidad de colaboración estable con otras entidades de voluntariado y en qué consiste la colaboración. La repuesta a la misma baja mucho la intensidad respecto a la anterior: sólo algo más de un tercio de las entidades manifiesta haber establecido una colaboración estable (39,9%). Esta proporción se manifiesta igual en el PIV ubicado en Madrid y en la red de PIV de municipios; se intensifica, sin embargo, entre las entidades que adoptan la forma de "fundación".

De las entidades que han respondido a esta pregunta, dos de cada tres explicitan el contenido de la colaboración. También en este caso las respuestas se dispersan mucho y sólo agrupan a más del 10% del total la colaboración en 'actividades específicas' y 'reuniones'. La valoración sobre este resultado es que las entidades parecen haberse cohibido ante la modalidad de 'colaboración de forma estable' y por ello habría respondido un sector menor.

C) Instituciones con quienes se colabora

La última pregunta sobre el trabajo en red es la 25 e indaga sobre los agentes institucionales con quienes se realizan actividades. La respuesta afirmativa vuelve a subir en intensidad: cuatro de cada cinco entidades declaran actuar coordinadamente con 'otros agentes' (ver Gráfico 19). La respuesta no implica continuidad ni exige manifestar el contenido de la actuación, por lo que se facilita la adhesión a la respuesta positiva.

Las entidades señalan (ver Gráfico 20) una gradación de agentes o instituciones con quienes se coordinan para actuar: 'administración local' (59,2%); 'administración autonómica' (28,9%), 'universidad' (28,9%), 'fundaciones' (27,5%), 'empresas' (26,1%), 'administración central' (13,1%), 'iglesia' (6,2%) y 'partidos políticos' (5,8%).

**GRÁFICO 19**
**Porcentaje de Entidades que colaboran con instituciones, según PIV y tipo de Entidad**

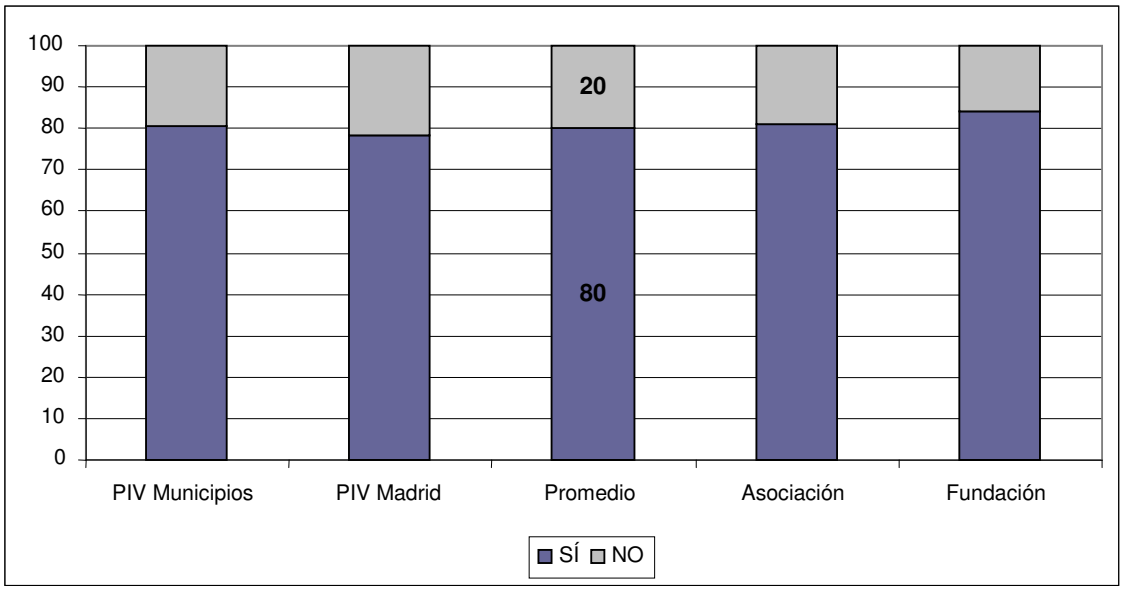
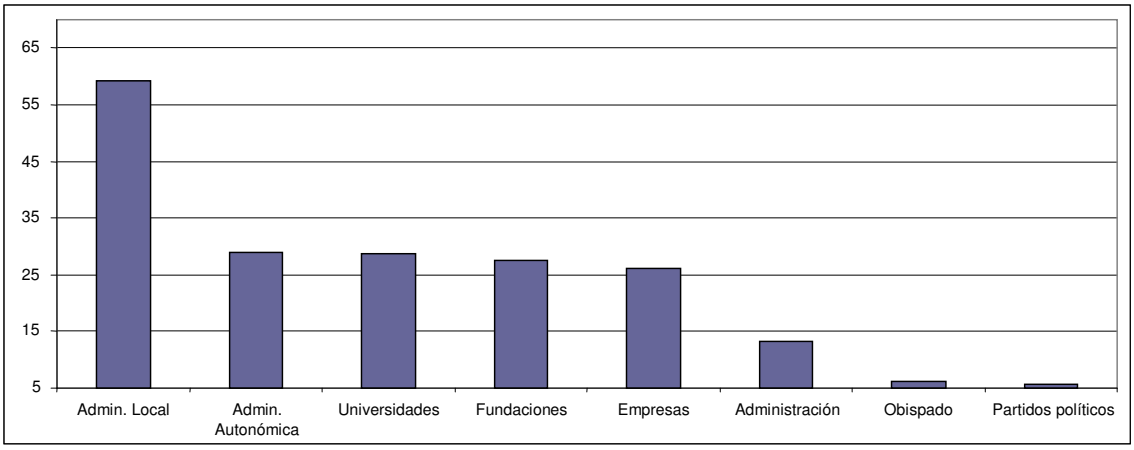



**GRÁFICO 20**
**Porcentaje de Entidades según "instituciones" con quienes colaboran**




Destaca, en las respuestas de las entidades la preeminencia que ocupa entre las entidades con quienes se colabora, la administración local sobre el resto: casi dos de cada tres entidades; en segundo lugar se encuentra un conglomerado heterogéneo, compuesto por la administración autonómica, la universidad, fundaciones y empresas, que sugiere la presencia de nuevos agentes dinamizadores/patrocinadores de las entidades de acción voluntaria y, también, supuestamente condicionantes de las mismas. Por último, la iglesia y los partidos políticos aparecen como agentes muy minoritarios en el campo de la promoción de actividades de las entidades de acción voluntaria.

# I. ALGUNOS PUNTOS A REMARCAR

Como capítulo de cierre del informe, se recogen algunos aspectos que destacan en relación a los principales objetivos de la aplicación de los Cuestionarios por los PIV a entidades de acción voluntaria de la Comunidad de Madrid, asimismo se destaca la labor de intermediación de los PIV en este proceso de aproximación a las entidades de acción voluntaria del territorio respectivo. También se hace referencia al ámbito o universo de las entidades de acción voluntaria descrito y se concluye con algunas propuestas a tener en cuenta.

## 1. La muestra de entidades de acción voluntaria (EAV) informantes

El conjunto de entidades que han respondido al cuestionario ha sido de 315, aunque sólo se han tenido en cuenta 291 cuestionarios para la explotación de los resultados, tal como se ha expuesto. El total de respuestas obtenidas supone el 34,54% del total de 912 entidades registradas en la base de datos de la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social, que asciende al 59,8% en los PIV de los municipios y baja al 16,5% en el PIV ubicado en Madrid.

El objetivo de elaborar un *mapa* de necesidades y de recursos, en su vertiente de zonificación espacial, se ha establecido en este informe por el cruce de los resultados generales con dos conjuntos geográficos: el PIV ubicado en Madrid (88 entidades) y la red de PIV de municipios (203 entidades). La magnitud de ambos no es similar pero la comparación entre ambos permite advertir dinámicas específicas en los diversos apartados que se tratan. Por otra parte, se ha utilizado también como variable de cruce el tipo de entidad informante: 'asociación' y 'fundación'. La mayoría de entidades de acción voluntaria (88%) adopta la forma de Asociación y sólo el (12%) la de Fundación pero la comparación de resultados entre ambas permite abrir un especio de reflexión que matiza continuamente el resultado general.

## 2. Necesidades de voluntariado en las entidades de acción voluntaria de la Comunidad de Madrid

Las entidades de voluntariado disponen de tres tipos de personal para su desempeño. El resultado de la aproximación aplicada indica que la mayor parte de las entidades (91,7%) cuenta con personal voluntario, mientras que desciende la proporción al 73,2% las que cuentan con personal asociado, y al 64,9% las que tienen personal contratado. Sin embargo, la magnitud de los tres tipos de personal no sigue la misma relación; el personal voluntario se encuentra en una posición intermedia entre el mayor número del personal asociado y el más reducido del contratado. Las estimaciones realizadas para cada sector de personal implicado en las entidades de acción voluntaria ofrecen las siguientes magnitudes: de entre 20 a 25.000 personas contratadas; de entre 100 a 150.000 personas voluntarias y de 280.000 a 350.000 personas asociadas.

El panorama que reflejan estos datos es que el tejido de entidades de acción voluntaria de la Comunidad de Madrid está compuesto principalmente por entidades que se basan para su desempeño en la aportación del voluntariado antes que en la de los otros dos tipos de personal, aunque en más de la mitad de los casos las entidades articulan su intervención con los tres tipos de personas.

Preguntadas las entidades si consideran *insuficiente* el recurso de cada tipo de personal, la respuesta es clarificadora: la casi totalidad de las entidades dispone de voluntariado pero dos de cada tres lo consideran insuficiente. Por su parte, las entidades disponen en menor proporción de los otros dos tipos de personal pero sólo en torno a un tercio lo considera insuficiente. En la medida en que el resultado refleje la necesidad de las entidades en torno al personal como recurso básico, se puede prever que las mismas incidirán de modo directo para conseguir la captación de voluntariado en doble medida que para las otras dos clases de personal. Por esto, cualquier campaña que se dirija a la movilización de voluntariado tenderá, a su vez, al reforzamiento de las entidades cubriendo una de las necesidades explicitadas.

Los resultados en el PIV ubicado en Madrid muestran una tendencia mayor a considerar suficientes los recursos de personal en comparación con el conjunto de PIV de municipios, debido a que aquél cuenta con mayor proporción de las tres clases de personal. Por su parte las entidades que adoptan la forma 'fundación' consideran 'suficiente' los recursos de personal voluntario y contratado en mayor proporción que insuficiente, mientras que en las entidades que adoptan la forma 'asociación' el resultado es el contrario y de modo muy acentuado para el voluntariado (63% insuficiente versus 30% suficiente). Estas diferenciaciones deben tenerse en cuenta porque no afectará por igual en cada caso una misma medida.

### 3. Perfil del voluntariado (ideal) y su desempeño real

Si atendemos al perfil de voluntariado que precisan las entidades y al comportamiento del mismo en su desempeño, las repuestas obtenidas dibujan una figura muy positiva. Por un lado, se precisa que el voluntariado tenga grandes cualidades personales, que esté ya cualificado y que tenga experiencia en el sector al que dirija su actuación, a la vez que dedique tanta atención al destinatario como a la entidad en la que participe. También se busca que disponga de tiempo (personas jubiladas) y que tenga empuje vital (personas jóvenes) pero no se hace hincapié en la diferencia por sexo.

Este ideal de voluntariado puede estimarse si realmente existe o no pero las descripciones puntuales sobre el comportamiento del personal voluntario que se desempeña en las entidades también arroja un resultado muy positivo. Por ejemplo, la inmensa mayoría del voluntariado (85,6%) participa en las reuniones de preparación de las actividades o el 43% del mismo se desempeña como personal formador en la propia entidad, por delante de las escuelas de formación de voluntariado de la Comunidad de Madrid (34,7%) o del Ayuntamiento (22,7%). En suma, en la medida en que estas características reflejen el perfil del voluntariado real, la calidad del mismo está fuera de duda pero la dificultad para captar sectores con tales características se verá acrecentada.

### 4. Necesidad de 'otros recursos' en las entidades de acción voluntaria

Tal como se ha expuesto, la comparación establecida entre los recursos actuales de las Entidades de Acción Voluntaria y las necesidades que declaran, ofrece un resultado poco esperado. Respecto a la situación actual, en un alto porcentaje las entidades declaran disponer de los recursos sobre los que se les pide que se pronuncien, excepto en recursos formativos (28,5%). Y en relación a las necesidades de recursos, apenas se señala la necesidad de contar con más recursos formativos (15,5% entre las tres opciones de respuesta) pero, tampoco, se alude mucho a la necesidad de recursos económicos de forma manifiesta (36,6% en la primera opción de respuesta).

## II. PROPUESTAS INDICATIVAS

### 1. Información obtenida sobre el voluntariado

En los cuestionarios aplicados se ha recogido la respuesta de las entidades de acción voluntaria sobre diversos aspectos de la propia entidad y sobre el perfil y necesidades de voluntariado.

El resultado obtenido ha puesto de manifiesto la importancia clave que las entidades otorgan al sector del personal voluntario, sea como recurso propio para las entidades o como recursos que éstas deben poner a disposición de otras entidades.

## 2. Profundización en perfiles específicos de voluntariado

A lo largo del informe se ha hecho referencia a la diversidad de situaciones que afectan, por ejemplo, al conjunto de PIV de los municipios en referencia al PIV ubicado en Madrid o a las entidades que adoptan la forma 'asociación' frente a la de 'fundación', etc. En todas esas diversidades se encuentra inserto el personal voluntario y es de suponer que se vea afectado por las mismas.

Del mismo modo puede entenderse que la diversidad del voluntariado sea interna al propio sector. Recordemos que el perfil ideal de voluntariado recogía, entre las características señaladas por las asociaciones, la cualificación y la disponibilidad de tiempo, así como la experiencia y el empuje vital; unas notas pueden asimilarse a personas con cierta edad y otras al sector joven., etc. Es de suponer que ambos segmentos, el joven y de más edad, presenten expectativas diferentes o necesidades y propuestas específicas que convendría recoger en una aproximación particular a los mismos. Pero también se podría considerar el ámbito de actuación, los destinatarios a los que se dirige la entidad, etc.

El perfil de voluntariado tiende a diversificarse en la medida en que lo hacen las entidades en donde se desempeña y habría que atender a tales elementos diferenciadores para no homogeneizar artificialmente las singularidades más creativas. Atender a estas situaciones requerirá aproximaciones específicas, con metodologías diferenciadas para objetivos particulares.

## 3. Profundización en perfiles específicos de entidades de acción voluntaria

Si se atiende a la diversidad de voluntariado, también será adecuado atender a la diversidad que presentan las Entidades de Acción Voluntaria en la Comunidad de Madrid. El primer momento, como se ha expresado, es establecer el universo al que se refiere esta realidad en la Comunidad de Madrid. Por lo llamativo de la situación, convendría una ampliación de la base de información respecto a municipios grandes de las coronas metropolitanas (Móstoles, Fuenlabrada, Getafe, Leganés y Alcobendas), que apenas tienen representación en la muestra actual.

| ÍNDICE DE TABLAS | | Páginas |
|---|---|---|
| TABLA 1 | Red de PIV municipales y Entidades de Acción Voluntaria informantes | 10 |
| TABLA 2 | Ámbito de actuación de las Entidades de Acción Voluntaria | 13 |
| TABLA 3 | Fines que declara la Entidad (hasta 3 opciones) | 15 |
| TABLA 4 | Actividades que declara la Entidad (hasta 3 opciones) | 18 |
| TABLA 5 | Destinatarios de las actividades (hasta 3 opciones) | 20 |
| TABLA 6 | Nº de personas voluntarias en las Entidades | 24 |
| TABLA 7 | Nº de personas asociadas en las Entidades | 24 |
| TABLA 8 | Nº de personas contratadas en las Entidades | 24 |
| TABLA 9 | ¿Consideráis que son suficientes para hacer frente a las actividades que lleváis a cabo? | 28 |
| TABLA 10 | Entidades con actividades formativas | 34 |
| TABLA 11 | Acciones que realizan las Entidades para motivar al voluntariado | 35 |
| TABLA 12 | Recursos proporcionados por las Entidades a las personas voluntarias | 36 |
| TABLA 13 | ¿Cuál es el perfil de persona voluntaria que precisa la Entidad? (hasta tres respuestas) | 37 |
| TABLA 14 | Formas de contacto habitual con el voluntariado | 38 |
| TABLA 15 | Recursos actuales y necesidades de recursos en las Entidades de Acción Voluntaria | 43 |

| | ÍNDICE DE GRÁFICOS | Páginas |
|---|---|---|
| GRÁFICO 1 | Tipo de Entidades de Acción Voluntaria | 11 |
| GRÁFICO 2 | Tipo de Entidad según PIV | 12 |
| GRÁFICO 3 | Registros de inscripción de Entidades | 12 |
| GRÁFICO 4 | Ámbito de actuación de Entidades por PIV y tipo de Entidad | 14 |
| GRÁFICO 5 | Fines de Entidades por PIV y tipo de Entidad | 16 |
| GRÁFICO 6 | Actividades de las Entidades según PIV y tipo de Entidad | 19 |
| GRÁFICO 7 | Destinatarios de las actividades, según PIV y tipo de Entidad | 21 |
| GRÁFICO 8 | Porcentaje de Entidades que disponen de cada tipo de personal | 23 |
| GRÁFICO 9 | Nº de personas voluntarias en Entidades según PIV y forma jurídica | 26 |
| GRÁFICO 10 | Porcentaje de Entidades que dispone de cada tipo de personal y porcentaje que lo considera insuficiente | 28 |
| GRÁFICO 11 | Porcentaje de Entidades que dispone de voluntariado y porcentaje que lo considera insuficiente, según PIV y forma jurídica | 29 |
| GRÁFICO 12 | Porcentaje de Entidades que tienen la figura de Responsable de Voluntariado, según PIV y tipo de Entidad | 31 |
| GRÁFICO 13 | Porcentaje de Entidades con programas o guías de acogida y seguimiento de voluntariado, según PIV y tipo de Entidad | 32 |
| GRÁFICO 14 | Porcentaje de Entidades con Plan de Formación Permanente y cursos de formación a voluntariado, según PIV y tipo de Entidad | 33 |
| GRÁFICO 15 | Participación de voluntariado en reuniones preparatorias de actividades, según PIV y tipo de Entidad | 41 |
| GRÁFICO 16 | Agentes formativos en las Entidades, según PIV municipios y PIV Madrid | 45 |
| GRÁFICO 17 | Porcentaje de Entidades que evalúan actividades internas y externas, según PIV y tipo de Entidad | 46 |
| GRÁFICO 18 | Porcentaje de Entidades que pertenecen a coordinadoras, según PIV y tipo de Entidad | 47 |
| GRÁFICO 19 | Porcentaje de Entidades que colaboran con instituciones, según PIV y tipo de Entidad | 48 |
| GRÁFICO 20 | Porcentaje de Entidades, según "instituciones" con quienes colaboran | 49 |

# ANEXO

## Modelo de cuestionario aplicado

**CUESTIONARIO PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES DEL VOLUNTARIADO Y DE RECURSOS DE LAS ENTIDADES DE ACCIÓN VOLUNTARIA (EAV)**
(Adaptado a la realidad territorial de cada Punto de Información de Voluntariado de la Red Municipal)

**P. 1**

**¿Podrían indicarnos de qué tipo es su Entidad?**

- ☐ Fundación
- ☐ Asociación
- ☐ Federación
- ☐ ONG de Cooperación al Desarrollo
- ☐ Coordinadora de Entidades
- ☐ Red cívica
- ☐ Movimiento social
- ☐ Otra:

**P. 2**

**¿Cuál es su ámbito de actuación?**

- ☐ Barrial
- ☐ Municipal
- ☐ Comunidad Autónoma
- ☐ Nacional
- ☐ Internacional

**P. 3**

**¿Qué fines persiguen?**

- ☐ Culturales e ideológicos
- ☐ Deporte, ocio y tiempo libre
- ☐ Salud
- ☐ Familia
- ☐ Tercera Edad
- ☐ Referidos a la mujer
- ☐ Otros:
- ☐ Medio Ambiente
- ☐ Educativos
- ☐ Vecinales
- ☐ Cooperación al Desarrollo
- ☐ Derechos Humanos
- ☐ Catástrofes y Emergencias

**P. 4**

**¿Qué actividades realizan?**

- ☐ Asistencia domiciliaria y doméstica
- ☐ Asistencia sanitaria
- ☐ Servicios personales: comedores…
- ☐ Información y asesoramiento
- ☐ Orientación e inserción laboral
- ☐ Asistencia en situaciones de catástrofe
- ☐ De ocio y tiempo libre
- ☐ Cooperación al Desarrollo
- ☐ Otras:
- ☐ Asistencia legal
- ☐ Acompañamiento
- ☐ Apoyo económico
- ☐ Culturales
- ☐ Medioambientales
- ☐ Actividades deportivas
- ☐ Educación
- ☐ Desarrollo comunitario

**P. 5**

**¿A qué colectivos dirigen su actividad?**

- ☐ Personas con enfermedad crónica
- ☐ Personas con enfermedad mental
- ☐ Personas drogodependientes
- ☐ Población reclusa y ex - reclusa
- ☐ Personas de etnia gitana
- ☐ Mujeres
- ☐ Población de países en vías de desarrollo
- ☐ Otros colectivos:
- ☐ Personas mayores
- ☐ Personas discapacitadas
- ☐ Jóvenes
- ☐ Infancia
- ☐ Familia
- ☐ Personas sin techo
- ☐ Personas extranjeras

**P. 6**

**¿Cómo se contacta habitualmente con su Entidad?**

- ☐ Personalmente
- ☐ Correo postal
- ☐ Web
- ☐ Correo electrónico
- ☐ Teléfono
- ☐ Otras:

**P. 7**

**¿Cuántas personas voluntarias, asociadas y contratadas participan actualmente en su Entidad? (Señale e indique número aproximado)**

- ☐ Personas voluntarias — Aproximadamente
- ☐ Personas asociadas — Aproximadamente
- ☐ Personal contratado o remunerado — Aproximadamente

**P. 8**

**¿Consideran que son suficientes para hacer frente a las actividades que llevan a cabo?**

| | | |
|---|---|---|
| ☐ Personas voluntarias | ☐ Sí | ☐ No |
| ☐ Personas asociadas | ☐ Sí | ☐ No |
| ☐ Personal contratado o remunerado | ☐ Sí | ☐ No |

**P. 9**

**¿Cuentan con la figura de "Responsable de Voluntariado?**

☐ Sí ☐ No

**P. 10**

**¿Han diseñado algún programa o guía de acogida y seguimiento del voluntariado?**

☐ Sí ☐ No

**P. 11**

**¿Participan los voluntarios en las reuniones que se llevan a cabo sobre las actividades en que están implicados?**

☐ Sí ☐ No

**P. 12**

**¿Con qué frecuencia?**

☐ Semanalmente
☐ Quincenalmente
☐ Mensualmente
☐ Nunca
☐ Trimestralmente
☐ Semestralmente
☐ Anualmente

**P. 13**

**En el caso de que no participen las personas voluntarias en las reuniones, ¿podría señalar los motivos?**

**P. 14**

**¿Cómo evalúan las acciones que llevan a cabo en su organización?**

- ☐ Internas
  - ☐ A través de la información de personas que colaboran en la Entidad
  - ☐ Otras:
- ☐ Externas
  - ☐ A través de personas usuarias, participantes y otros agentes de la Entidad
  - ☐ Otras:

**P. 15**

**¿Qué instrumentos utilizan?**

- ☐ Cuestionarios
- ☐ Entrevistas
- ☐ Observación
- ☐ Registros
- ☐ Listas
- ☐ Otros:

**P. 16**

**¿Realizan actividades formativas en su organización?**

| | | |
|---|---|---|
| ☐ Personas voluntarias | ☐ Sí | ☐ No |
| ☐ Personas asociadas | ☐ Sí | ☐ No |
| ☐ Personal contratado o remunerado | ☐ Sí | ☐ No |

**P. 17**

**¿Cómo las planifican?**

**P. 18**

**¿Quién forma a las personas de su organización?**

- ☐ Personal técnico de la propia Entidad
- ☐ Voluntariado de la propia Entidad
- ☐ Administraciones Públicas
  - ☐ Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid
  - ☐ Escuela Municipal de Voluntariado
  - ☐ Otras
- ☐ Profesorado de las universidades
- ☐ Empresas
- ☐ Otros

**P. 19**

**¿Realizan actividades formativas en su organización?**

- ☐ Reuniones periódicas
- ☐ Reuniones esporádicas
- ☐ Contactos informales
- ☐ Otras:
- ☐ Boletines, carteles…
- ☐ Correo postal
- ☐ Correo electrónico
- ☐ Teléfono
- ☐ Mensajes sms
- ☐ Foros, chats, blogs…

**P. 20**

**¿Qué acciones llevan a cabo para motivar al voluntariado en su organización?**

**P. 21**

**¿Qué recursos proporciona su organización a las personas voluntarias?**

- ☐ Acta de persona voluntaria
- ☐ Acreditación
- ☐ Seguro
- ☐ Dinero para gastos de la actividad voluntaria
- ☐ Otros recursos:

**P. 22**

**¿Cuál es el perfil de persona voluntaria que precisa su Entidad?**

**P. 23**

**¿Pertenecen a coordinadoras, federaciones, redes o plataformas? En caso afirmativo, señalar a cuáles.**

☐ **No** ☐ **Sí**

**P. 24**

**¿Colaboran de forma estable con otra Entidad de voluntariado? Si es así, ¿en qué consiste la colaboración?**

☐ **No** ☐ **Sí**

**P. 25**

**¿Se coordinan con otros agentes para efectuar actividades conjuntas? En caso afirmativo, señalar con cuáles.**

☐ No ☐ Sí

☐ Administración Central
☐ Administración Autonómica
☐ Administración Local
☐ Universidad
☐ Iglesia
☐ Empresas
☐ Partidos políticos
☐ Fundaciones
☐ Otros:

**P. 26**

**Describa los recursos de que dispone su Entidad.**

☐ Recursos Humanos
- ☐ Personas voluntarias
- ☐ Personas remuneradas
- ☐ Personas asociadas
- ☐ Responsable de Voluntariado

☐ Recursos inmobiliarios
- ☐ Propios
- ☐ En cesión o alquiler

☐ Recursos financieros
- ☐ De origen público
- ☐ De origen privado

☐ Recursos tecnológicos
- ☐ Ordenadores
- ☐ Periféricos: impresoras, fotocopiadoras, fax…
- ☐ Conexión a internet
- ☐ Web
- ☐ Correo electrónico
- ☐ Otros:

☐ Recursos formativos
- ☐ Plan de Formación Permanente
- ☐ Cursos de formación a
  - ☐ Personas voluntarias
  - ☐ Personal remunerado
  - ☐ Personas asociadas

☐ Recursos bibliográficos
- ☐ Leyes de Voluntariado
- ☐ Libros de referencia: *Plan Regional de Voluntariado 2006-2010 de la Comunidad de Madrid, Guía para Personas Responsables de Voluntariado*, estudios, investigaciones, etc.
- ☐ Otra normativa

☐ Otros recursos no mencionados

**P. 27**

**¿Qué otros recursos necesitan para el mejor funcionamiento de su Entidad?**

Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Consejería de Familia y Asuntos Sociales

Calle Espartinas, 10 – 1ª planta
28001 Madrid
Tfno. 900 444 555

dgvoluntariado@madrid.org www.madrid.org/voluntarios

La Suma de Todos

Comunidad de Madrid

www.madrid.org