

# INFORME DE DESARROLLO DE CAPACIDADES EN GESTION DEL VOLUNTARIADO

PROYECTO:

*“Empoderamiento de las Capacidades Locales para el Voluntariado Humanitario en América Latina y el Caribe – EUAV CB4AID”*

Este informe recoge las actividades principales llevadas a cabo por el Proyecto en la jornada de desarrollo de capacidades llevada adelante del 13 al 15 de agosto 2019.

*“El voluntariado abre caminos donde no hay carreteras. Organiza donde no hay estructuras. Y aporta recursos y capacidades cuando no se sabe de dónde llegarán. Es un vehículo que permite conectarse con los demás en un entorno solidario. Es también un acto de ciudadanía que requiere un entorno favorable en el que cultivar el bien común”*

Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas, Transformar la gobernanza. Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo, 2015

**Evelin Troche Araujo, Consultora**

**01/09/2019**

# INDICE

|   |    |
|---|----|
| 1. ANTECEDENTES DEL PROYECTO .....  | 4  |
| 2. RESULTADOS ESPERADOS CON BASE A PROPUESTA Y TDRS DE CONSULTORIA.....                   | 5  |
| 3. METODOLOGIA .....  | 5  |
| 4. DESARROLLO DE LA JORNADA .....   | 6  |
| 4.1. OBJETIVO GENERAL .....   | 6  |
| 4.2. OBJETIVO ESPECIFICO .....  | 6  |
| 4.3. CONTENIDOS Y DESARROLLO DE LAS JORNADAS .....  | 6  |
| 4.3.1. VOLUNTARIADO (MARCO DE REFERENCIA Y ALCANCES) .....                                | 7  |
| 4.3.2. ETAPAS PARA LA INTEGRACIÓN (ITINERARIO) DEL VOLUNTARIO .....                       | 7  |
| 4.3.3. ACCION SOCIAL VOLUNTARIA.....  | 9  |
| 4.4. PRINCIPALES ASPECTOS Y APRENDIZAJES POR TEMAS .....                                  | 10 |
| 4.4.1. BENEFICIOS Y OPORTUNIDADES DEL VOLUNTARIADO .....                                  | 10 |
| 4.4.2. COMUNICACIÓN Y APOYO INSTITUCIONAL .....   | 12 |
| 4.4.3. ETAPAS DE INTEGRACION DEL VOLUNTARIO.....  | 13 |
| 4.5. Recomendaciones para las instituciones que ejercen el voluntariado actualmente ..... | 14 |
| 4.6. Recomendaciones para las instituciones que esperan recibir voluntarios .....         | 15 |
| 4.7. Recomendaciones para los voluntarios .....   | 15 |
| 5. CONCLUSIONES FINALES .....   | 16 |
| ANEXOS .....  | 17 |

# INFORME DE DESARROLLO DE CAPACIDADES EN GESTION DEL VOLUNTARIADO

## Proyecto “Empoderamiento de las Capacidades Locales para el Voluntariado Humanitario en América Latina y el Caribe – EUAV CB4AID”

|   |   |
|---|---|
| <b>Título del Proyecto:</b>   | <i>“Empoderamiento de las Capacidades Locales para el Voluntariado Humanitario en América Latina y el Caribe – EUAV CB4AID”</i>   |
| <b>Actividad:</b>   | <i>Jornada de desarrollo de capacidades en el marco del proyecto EUAV CB4AID</i>  |
| <b>Facilitación de la jornada (Contenidos, dinámicas, conclusiones y organización):</b> | <i>Evelin Troche, Consultora Especialista - Proyecto EUAV CB4AID</i>  |
| <b>Instituciones ejecutoras</b>   | <i>CEBEM / GVC</i>  |
| <b>Fecha de realización y lugar</b>   | <i>Hotel Torino, Miércoles 14, jueves 15 y viernes 16, agosto 2019</i>  |
| <b>Horario de inicio y conclusión de la Jornada:</b>                                    | <i>Horario 09:00 – 17:30</i>  |
| <b>Participantes:</b>   | <i>31 Voluntarios y responsables o puntos focales de voluntariado de 14 diferentes instituciones</i>  |
| <b>Acciones realizadas previas a la realización de la Jornada:</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Preparación de propuesta de desarrollo de capacidades</i></li> <li>▪ <i>Preparación de Plan de Desarrollo de Capacidades detallado.</i></li> <li>▪ <i>Preparación de contenidos y elaboración de dinámicas para la Jornada.</i></li> <li>▪ <i>Acciones logísticas de mapeo de instituciones, establecimiento de contactos e introducción al objetivo y propósitos de la Jornada a las instituciones y contactos, que permitieron contar con la presencia de las instituciones en la Jornada. Este proceso también permitió y coadyuvo en el diseño de materiales promocionales, invitación digital e impresa a las instituciones, llevadas adelante por personal de GVC.</i></li> </ul> |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
|                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Reunión de coordinación con personal de GVC y CEBEM para explicar detalles del contenido metodológico de realización de las jornadas, así como del mapeo de las instituciones y registros para facilitar las posteriores invitaciones a la Jornada.</i></li> <li>▪ <i>Revisión y retroalimentación de las invitaciones a la Jornada y Certificados del curso enviadas por GVC</i></li> <li>▪ <i>Envío de listas consolidadas de instituciones, personas de contacto, correos e información para viabilizar el envío de invitaciones (digitales e impresas).</i></li> <li>▪ <i>Elaboración de la agenda del evento</i></li> </ul> |
| <b>Informe realizado por:</b> | <i>Evelin Troche, Consultora Proyecto.</i>   |

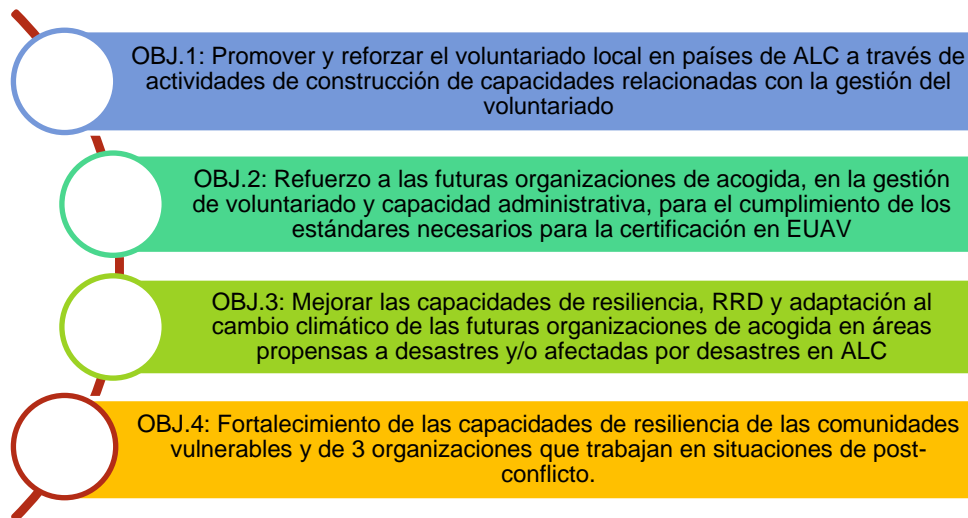
## 1. ANTECEDENTES DEL PROYECTO

El proyecto “Empoderamiento de las capacidades locales para el voluntariado humanitario en América Latina y el Caribe CB4AID”, está liderado por Alianza por la Solidaridad e implementado por 3 socios europeos y 17 socios de América Latina y el Caribe (ALC), tiene una duración de 24 meses,

Fecha de inicio: 01/02/2018 Fecha de fin: 31/01/2020

El proyecto, CB4AID, tiene como principal objetivo: Promover el desarrollo de las capacidades de 17 organizaciones locales, basándose en sus necesidades, para que logren involucrarse mejor en la Iniciativa de Voluntarios de Ayuda de la UE (EU Aid Volunteers Initiative - EUAV).

Todo esto a través de 4 objetivos específicos:



En el marco del Objetivo 1 del Proyecto, se tenía prevista la realización de la Actividad 5: Capacitaciones nacionales sobre gestión de voluntarios en 4 países (Colombia, Nicaragua,

Haití, Bolivia). En este marco es que se llevó adelante el desarrollo de capacidades en Bolivia, objeto del presente reporte.

## 2. RESULTADOS ESPERADOS CON BASE A PROPUESTA Y TDRS DE CONSULTORIA

Tomando como referencia los TDRs de la Consultoría, los resultados logrados son los siguientes:

- ❖ Un Reporte del desarrollo de capacidades que sistematiza la experiencia de la Jornada con las conclusiones más relevantes relacionadas con:
  - Aspectos de aprendizaje de la experiencia de voluntariado por temas
  - Recomendaciones para las instituciones que ejercen el voluntariado actualmente
  - Recomendaciones para las instituciones que esperan recibir voluntarios
  - Recomendaciones para los voluntarios
- ❖ Una metodología de desarrollo de capacidades implementada y acorde al objetivo central de la propuesta.
- ❖ Contenidos desarrollados y documentados (en anexo)
- ❖ Una jornada de desarrollo de capacidades implementada en Gestión del Voluntariado con 14 instituciones y 31 voluntarios<sup>1</sup>.
- ❖ El listado de instituciones presentes en la Jornada de Desarrollo de Capacidades fueron las siguientes:
  - APEA
  - Asociación Mujeres en Acción Bolivia
  - ASPEM
  - Cebem
  - Cesc Project
  - COOPI
  - Cruz Roja
  - Family World Peace
  - FH Bolivia
  - FMK
  - Hormigón Armado
  - SAR- Bolivia
  - TEKO KAVI
  - Visión Mundial, Agetic

## 3. METODOLOGIA

La metodología desarrollada en la Jornada **tuvo como enfoque fundamental la articulación teórica- práctica**, basada en el desarrollo puntual de contenidos centrales en interacción con los asistentes, pero fundamentalmente en la implementación de dinámicas grupales y

---

<sup>1</sup> El listado de participantes a las Jornadas en Anexo.

ejercicios prácticos orientados a intercambiar experiencias, prácticas, puntos de vista, y generar dialogo e interconexión entre todos los asistentes.

## 4. DESARROLLO DE LA JORNADA

### 4.1.OBJETIVO GENERAL

Desarrollar capacidades en la Gestión del Voluntariado, conducente a contar con voluntarios mejor preparados y formados para su aporte a los programas de voluntariado y para una mejor contribución social.

### 4.2.OBJETIVO ESPECIFICO

Desarrollar capacidades específicas en el voluntariado con base a contenido temático propuesto: marco de referencia y alcances del voluntariado, itinerario de integración del voluntario, y acción social voluntaria, panorama actual y herramientas para una mejor contribución social del voluntario.

### 4.3.CONTENIDOS Y DESARROLLO DE LAS JORNADAS

La jornada se desarrolló sobre la base de una propuesta metodológica detallada **que se presenta al final del reporte** y cuyos contenidos fueron abordados en el marco de los 3 días de Jornada de desarrollo de capacidades en Gestión del Voluntariado, focalizando la atención en el intercambio de experiencias, dialogo, e interactuación entre los asistentes.

La jornada puntualizó en 3 líneas básicas de formación y en capacidades centrales afines a las mismas, éstas se detallan a continuación:

- ❖ La primera línea abordo temas desde el entendimiento de conceptos básicos, el rol del voluntariado, características, relevancia, campos de actuación, así como experiencias concretas relacionadas.
- ❖ La segunda línea se relacionó con las etapas para la integración del voluntariado, congruentes con la gestión misma del voluntariado que va desde la acogida hasta el seguimiento.
- ❖ La tercera línea estuvo orientada a fortalecer capacidades en la acción social voluntaria, panorama y realidad en la que se desenvuelve (aspectos a tener en cuenta, características), así como proporcionar herramientas técnicas para una mejor contribución social.

El material utilizado para la Jornada se encuentra detallado en anexo, este fue desarrollado con base a bibliografía básica y experiencia práctica en procesos de formación e implementación de acciones de voluntariado. Mayores ampliaciones fueron realizadas en la Jornada a partir de la interactuación con los participantes.

| LINEAS BÁSICAS DE FORMACION Y DESARROLLO DE CAPACIDADES CENTRALES |   |
|---|---|
| TEMA CENTRAL  | Voluntariado (Marco de referencia y alcances) |
| DIA   | Miércoles 14 de agosto (Mañana)               |

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <b>CAPACIDAD CENTRAL</b> | Se comprende el marco conceptual, características centrales, fundamentos y relevancia, campos de actuación y alcances del voluntariado, para su correcta diferenciación y comprensión.                             |
| <b>TEMA CENTRAL</b>      | Etapas para la integración (itinerario) del Voluntario   |
| <b>DIA</b>               | Miércoles 14 de agosto (Tarde)   |
| <b>CAPACIDAD CENTRAL</b> | Se identifica y comprende en profundidad las etapas en la integración del voluntario, los elementos centrales y factores esenciales para su implementación y desarrollo.   |
| <b>TEMA CENTRAL</b>      | Acción social Voluntaria /selección de líderes de grupos voluntario  |
| <b>DIA</b>               | Jueves 15 de agosto / Viernes 16 de agosto   |
| <b>CAPACIDAD CENTRAL</b> | Se conocen y apropian los factores relevantes que inciden en la acción social voluntaria, el panorama y realidad en la que se desenvuelve, así como herramientas que le permita fortalecer su contribución social. |

#### **4.3.1. VOLUNTARIADO (MARCO DE REFERENCIA Y ALCANCES)**

El primer medio día de la Jornada se desarrollaron contenidos principales relacionados con el rol del voluntariado, sus características centrales, relevancia, campos de actuación, así como experiencias concretas, siguiendo el enfoque metodológico teórico práctico basado en el desarrollo puntual de contenidos centrales en interacción con los asistentes.

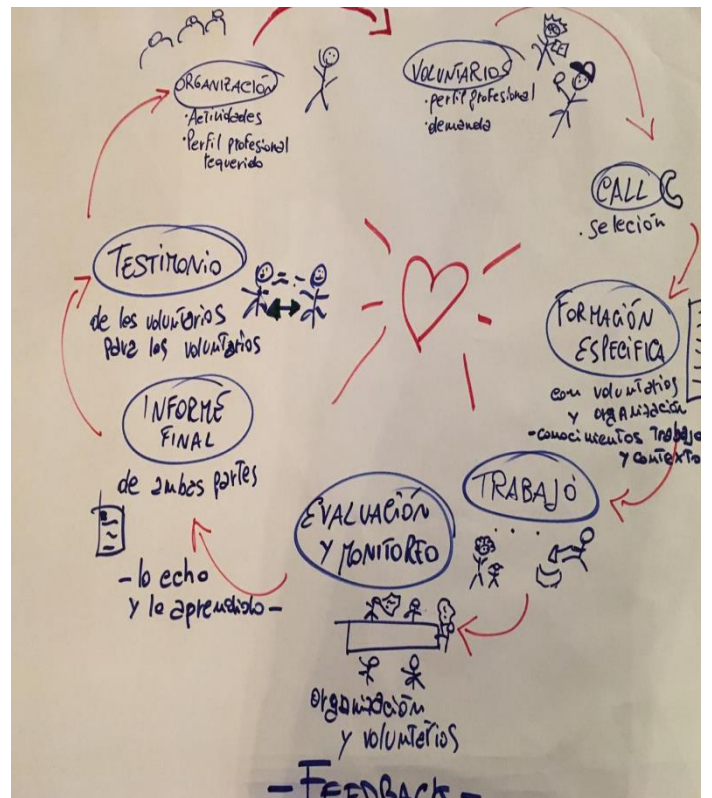
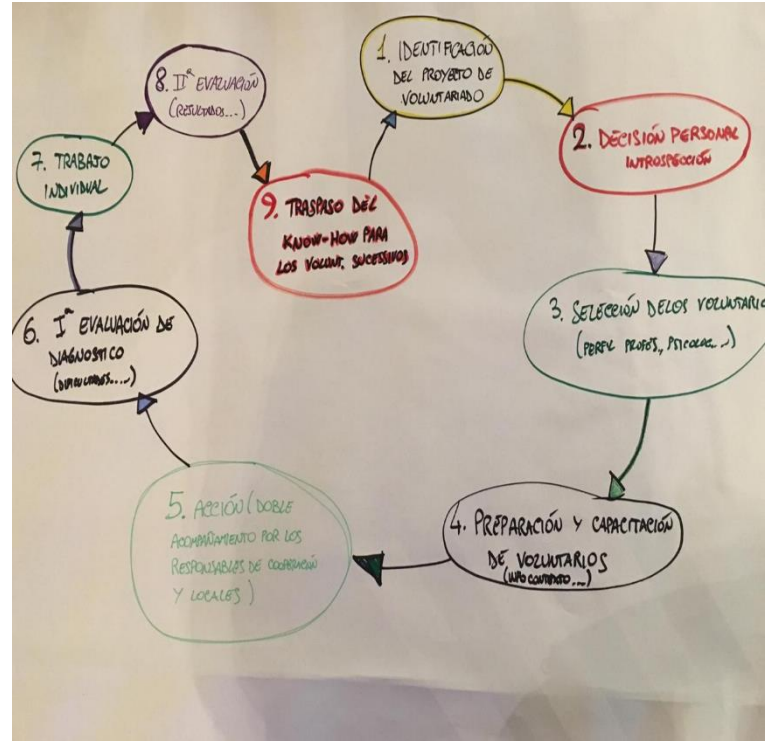
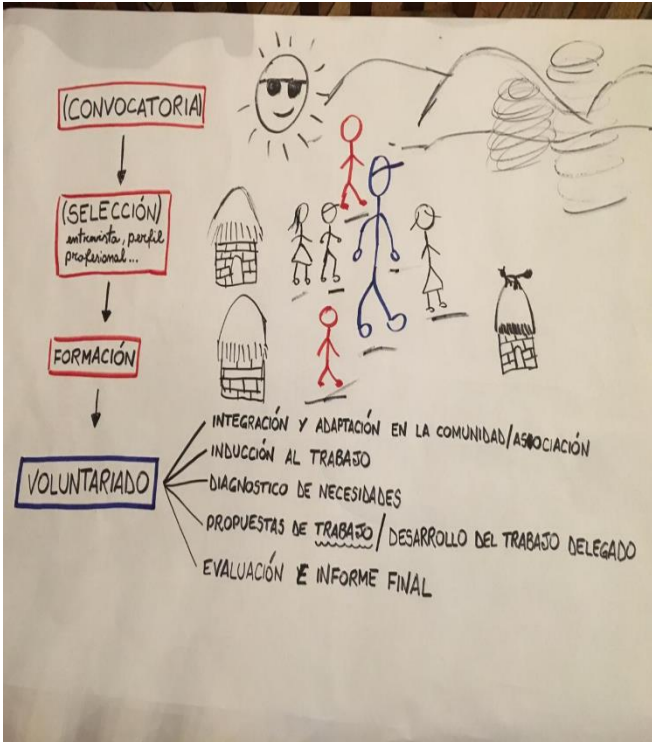
Se llevó adelante la dinámica grupal denominada: Testimonios e intercambio de experiencias de los voluntarios, que tuvo como objetivo a partir de testimonios de voluntarios de la Unión Europea intercambiar experiencias sobre la acción voluntaria rescatando fortalezas y desafíos que la acción voluntaria ha brindado.

#### **4.3.2. ETAPAS PARA LA INTEGRACIÓN (ITINERARIO) DEL VOLUNTARIO**

En el primer día también se abordó desde la experiencia práctica de los voluntarios las etapas de integración del voluntariado, para lo cual se desarrolló una dinámica grupal central cuyo objetivo era que los participantes se familiaricen, dialoguen y puedan identificar las etapas de integración del voluntario y sus características sobre la base de sus propias experiencias.

En la dinámica los grupos expresaron mediante dibujos las diferentes etapas por las que pasa un voluntario desde que es integrado a una institución u organización. Por el dialogo e intercambio generado en los grupos, no todos los voluntarios atravesaron las etapas de integración del voluntario con todas sus características, sin embargo, dibujaron idealmente las etapas por las que debería atravesar el voluntario como se puede visualizar en los siguientes gráficos:







Con base a esta interacción y diálogo, se presentaron las etapas para la integración del voluntario con las características relevantes que se sintetizan en el acápite 4.3.3.

### 4.3.3. ACCION SOCIAL VOLUNTARIA

En los días segundo y tercero se desarrollaron y establecieron diálogos e intercambios sobre la acción social voluntaria, enfatizando en algunos factores relevantes que inciden en la misma, como la relevancia de contar con un programa, plan o proyecto de voluntariado, los factores de éxito para una buen gerenciamiento de la acción social voluntaria, la relevancia de la comunicación, y la definición de una marco de resultados e indicadores en un proyecto social de voluntariado (Ver en Anexo material base de la Jornada).

En cuanto a el programa, plan o proyecto de voluntariado, en dinámica grupal se revisó el Programa de Voluntariado de Ayuda en Acción como referencia (Documento en anexo) y se analizó el contenido del mismo identificando alineamiento con el marco estratégico institucional, campos de acción del voluntariado, resultados esperados y perfil del voluntario requerido.

Producto de esta interacción se puntualizó en los elementos básicos que debe contener un plan o programa de voluntariado. Un Plan/Programa de Voluntariado es un documento de mediano o largo plazo que desarrolla los objetivos que se persiguen con la integración del voluntariado, el cómo alcanzar los mismos, así como los recursos necesarios a este propósito. Constituye una visión integradora del rol y función del voluntariado que va más allá de proyectos o acciones concretas de voluntariado.

| <b>PLAN / PROGRAMA<br/>ELEMENTOS BÁSICOS CONSTITUTIVOS</b>  |
|---|
| ▪ <b>Introducción</b>   |
| ▪ <b>Antecedentes</b>   |
| ▪ <b>Marco estratégico</b>  |
| ▪ <b>Objetivo general</b>   |
| ▪ <b>Objetivos específicos</b>  |
| ▪ <b>Programas / campos de acción de voluntariado</b>   |
| ▪ <b>Resultados previstos</b>   |
| ▪ <b>Actividades previstas (con relación a los resultados y etapas de integración del voluntario)</b> |
| ▪ <b>Recursos necesarios / Presupuesto</b>  |
| ▪ <b>Implementación: (Plan de implementación - cronograma)</b>  |
| <b>Anexos</b>   |

Otra dinámica central en este tercer eje de desarrollo de capacidades fue la dinámica basada en comunicaciones con el objetivo de comprender la relevancia de la comunicación en el trabajo voluntario. Los resultados de este ejercicio se presentan en el acápite 4.3.2.

#### **4.4. PRINCIPALES ASPECTOS Y APRENDIZAJES POR TEMAS**

A continuación, se presentan los aspectos y aprendizajes más relevantes del intercambio de experiencias, dialogo e interacción de los participantes en la Jornada, con base a las dinámicas grupales, y que se han sintetizado en los siguientes temas centrales:

##### **4.4.1. BENEFICIOS Y OPORTUNIDADES DEL VOLUNTARIADO**

A partir de experiencias compartidas entre voluntarios se identificaron los siguientes beneficios que el voluntariado produjo en los participantes:

#### **BENEFICIOS Y OPORTUNIDADES**

El voluntariado les permitió:

- Conocer el mundo de la cooperación y crear o ampliar redes y contactos (Profesional)
- Conocer nuevas o diferentes culturas /costumbres.
- Salto profesional, oportunidad de profesionalizarse más
- Reducir el tiempo de adaptación a otros contextos
- Aprender algo nuevo y diferente.
- Posibilidad de desarrollar capacidades
- Beneficios personales (realización personal, satisfacción en lo que hacen) y beneficios profesionales
- Relacionamiento Institucional
- Conocer el funcionamiento de los proyectos
- Relación con los beneficiarios. Aprender a tratar con diferentes actores, (niños, personas con discapacidades, etc.)
- Aplicar los conocimientos en el campo
- Aprender maneras diferentes de hacer las cosas para la organización, los voluntarios llevan innovaciones, otras maneras de ver, etc.
- Contribuir a una causa mayor / satisfacción personal
- Puerta de ingreso al trabajo humanitario
- Acceso a Programas Europeos que apoya con voluntarios capacitados y recursos
- Conocerse más, encontrar solución a las dificultades, ponerse a prueba
- Crecimiento personal y cultural, responsabilidad social
- Posibilidad de compartir, diversidades, convivencia
- Solidarizarse entre voluntarios
- Evaluación de prioridades (Diferencias culturales)
- Aprender / mejorar el idioma

- Creación de lazos/ amistades personal

## **DESAFIOS:**

Entre los principales desafíos que el voluntariado les produjo destacan:

- Dificultades de adaptación a nuevas realidades (Idioma, cultura, gente, clima)
- Débil comunicación en el equipo. Capacidades de comunicación, tanto con colegas como con grupos de las comunidades o barrios.
- Nostalgia de la familia (Homesick)
- Adaptación a proyectos desconocidos que plantea el voluntariado
- El Perfil profesional no encaja siempre con el trabajo esperado
- Falta de tiempo y continuidad en el trabajo voluntario (Experiencia de un año, trabajo no valorado, la continuidad es difícil)
- Dinámicas de trabajo diferente
- Débil reconocimiento del trabajo de los voluntarios
- Débil relacionamiento, intercambio y confrontación de ideas de los voluntarios con los equipos organizacionales. Resistencia al cambio de las organizaciones frente a innovaciones, ideas, proyecciones que los voluntarios proponen.
- No existen recursos suficientes, quieren hacer, hay ganas de trabajar pero no hay infraestructura. Muchas veces los voluntarios tienen que costear sus actividades
- Encontrar voluntarios con perfiles específicos adecuados
- Débil apoyo organizativo, un responsable que haga el seguimiento de las acciones voluntarias y de los voluntarios, y que explique el rol de los voluntarios a los colegas (Débil comunicación), sumado a un débil desarrollo de las capacidades
- Diferencias entre expectativas y realidades (Flexibilidad)
- Mucha / demasiada autonomía pero poca practicidad y colaboración entre voluntarios y referentes locales.
- Aspecto legal para establecer programa de voluntariado (como organización)
- Diferencia en la mirada y valoración de los voluntarios versus los trabajadores
- Capacidades diferentes entre los voluntarios que las organizaciones deben tomar en cuenta.
- Mantener la motivación y actitud positiva del voluntario pese a dificultades o débil apoyo organizacional
- Formar lazos de confianza con los "Beneficiarios"
- Inexistencia de estrategias o programas de voluntariado por parte de las organizaciones de acogida, que permita a los voluntarios conocer y contribuir al marco de trabajo organizacional y a su visión estratégica.
- Aprender cosas nuevas por cuenta propia
- Comunicación / Coordinación / logística
- Retención de voluntarios por parte de las organizaciones
- Resultados a largo plazo / versus resultados poco visibles

## **4.4.2. COMUNICACIÓN Y APOYO INSTITUCIONAL**

### **4.4.2.1. COMUNICACIÓN**

El tema comunicacional fue un tema álgido y sensible manifestado por los participantes en la Jornada, destacando aspectos relevantes al mismo que deben servir a las instituciones para mejorar este proceso:

#### **COMUNICACIÓN ENTRE LA INSTITUCION DE ACOGIDA Y LOS VOLUNTARIOS:**

- Debilidad en el proceso comunicacional entre la organización de acogida y los voluntarios, falta de claridad en las acciones a desempeñar, muchas veces se acuerda una acción voluntaria a llevar adelante que difiere de la acción que efectivamente realiza el voluntario. Esto sucede con mayor frecuencia en el caso del voluntario extranjero.
- Desconocimiento o conocimiento insuficiente por parte de los voluntarios de un programa o estrategia de voluntariado (o la no existencia de este) y que la institución de acogida no proporciona o no hace referencia; en caso de la no existencia de un programa, existe también desconocimiento del plan estratégico de la institución.  
Todo ello provoca que los voluntarios solo conozcan la especificidad de la acción concreta y no contribuyan de mejor manera con su accionar, o no puedan vincularse a otras acciones de voluntariado.
- Comunicación vertical del responsable, responsables del voluntariado o la persona de contacto con los voluntarios, todo ello sumado a una débil valoración del trabajo voluntario.
- Débil capacidad de escucha de las perspectivas, puntos de vista y sugerencias de mejora institucional que brindan los voluntarios, con base en su experiencia de campo en acciones relacionadas al trabajo de las mismas instituciones y perspectivas propias. Los participantes manifestaron que existe “resistencia al cambio por parte de las organizaciones”
- Débil ejercicio del derecho a participación de los voluntarios y débil acceso a espacios de participación por lo mencionado anteriormente.
- Por parte de los voluntarios, fortalecer las capacidades de comunicación a partir de una mejor comprensión del contexto.

#### **COMUNICACIÓN ENTRE LOS VOLUNTARIOS Y EL RESTO DEL PERSONAL DE LAS INSTITUCIONES, Y DE LOS VOLUNTARIOS CON LOS BENEFICIARIOS:**

- Débil relacionamiento entre los voluntarios y el personal de las instituciones, debido a que los aspectos relacionados con el rol y beneficios del voluntariado en las instituciones, no ha sido comunicado adecuadamente al personal, y este último no entiende con claridad el rol de los voluntarios.  
Muchas veces son vistos como competencia, o están aislados en los espacios de trabajo, sin mayor interacción y coordinación.
- Diferencia en la mirada y valoración de los voluntarios versus el personal de las organizaciones, en desmedro de los voluntarios.

- Con relación a la comunicación entre voluntarios y beneficiarios, la inexistencia de protocolos base de comunicación, dificulta su acción voluntaria que sumado en paralelo a la adaptación hacen aún más compleja la misma.

#### **4.4.2.2. APOYO INSTITUCIONAL**

Con relación a este punto se destacaron los siguientes aspectos que las instituciones deben fortalecer:

- Contar con planes, programas o proyectos de voluntariado (dependiendo del objetivo institucional) de corto, de mediano o largo alcance, que permita una mejor definición de objetivos, campos de acción de voluntariado, resultados que se esperan, acciones centrales y recursos, y que incluya hitos claves de las principales etapas de integración (itinerario) del voluntario.
- Establecer planes de retención de los voluntarios vinculados a sus planes, programas o proyectos y dependiendo del alcance de los mismos.
- Relevar el rol, integración y aporte del voluntario en las institucionales, favoreciendo procesos de comunicación claros y procesos de integración más efectivos.
- Establecer procesos que coadyuven a mantener la motivación y actitud del voluntario de manera positiva.
- Establecer un punto focal o responsable del seguimiento y apoyo al trabajo voluntario, y desarrollar capacidades en este personal si no cuenta con la experiencia o perfil necesario a éste fin.
- Establecer procesos de desarrollo de capacidades formales orientados a los voluntarios de acuerdo a las necesidades previamente dialogadas / diagnosticadas, o necesidades emergentes en curso que surgen en el accionar ya operativo de los voluntarios.
- Fortalecer el relacionamiento, intercambio de ideas e iniciativas por parte de los voluntarios.
- Favorecer espacios de participación y de ejercicio efectivo de su derecho a la participación.

#### **4.4.3. ETAPAS DE INTEGRACION DEL VOLUNTARIO**

Con relación a las etapas de integración del voluntario producto de la interacción y de las experiencias se arribó a la conclusión de que los procesos en cada una de las etapas son de doble vía, es decir requiere el concurso institucional y el del voluntario, este último con su actitud, motivación, recursos y compromiso.

Cada etapa y sus aspectos centrales se muestran en el siguiente gráfico:

# Etapas para la integración (itinerario) del Voluntario



## Seguimiento y reconocimiento del voluntariado

Mejor desempeño de sus tareas  
Mejor integración tanto en el equipo como en la organización

### 4.5.Recomendaciones para las instituciones que ejercen el voluntariado actualmente

Las recomendaciones más relevantes son las siguientes:

- Las instituciones que ejercen voluntariado deben valorar (evaluar) el diseño e implementación de programas de voluntariado en contraste con lo esperado, en cuanto a las etapas de integración del voluntariado y sus requerimientos centrales (referido en párrafos anteriores), así como lo esperado de acuerdo al diseño de los programas de voluntariado. Esto permitirá a las instituciones con voluntariado ver el nivel de implementación con relación a lo que se espera y hacer los ajustes necesarios.
- Gestionar adecuadamente la distribución de tareas y responsabilidades para la acción voluntaria



- El seguimiento y acompañamiento fue un aspecto central destacado por los participantes y que las instituciones que ejercen el voluntariado deben tomar en cuenta, especialmente contar con un responsable o punto focal que conozca las acciones de voluntariado y se realice un seguimiento efectivo que permita mejorar resultados, y tomar acciones orientadas a fortalecer la implementación las acciones de voluntariado.
- Valorar las necesidades de orientación o capacitación que surgen en el proceso de implementación y tomar acciones conforme a estas necesidades.
- Motivar la socialización de aprendizajes que surgen de la implementación de las acciones voluntarias, promoviendo espacios de participación e intercambio de aprendizajes. Esto motiva al voluntario y lo compromete.

#### **4.6. Recomendaciones para las instituciones que esperan recibir voluntarios**

Para las instituciones que esperan recibir voluntarios tomar en cuenta los aspectos destacados en el punto 3.2.2.2, y especialmente:

- Establecer programas o planes de voluntariado adecuados y que integren acciones que consideren las etapas de integración del voluntario.
- Dimensionar bien los programas de voluntariado en función de sus recursos y expectativas con relación al voluntariado.
- Establecer perfiles adecuados y procesos de selección acordes a los programas de voluntariado.
- Constituir previamente espacios de participación e interacción para los voluntarios.
- Establecer protocolos o guías de comunicación para el voluntario en especial con grupos de la comunidad o grupos vulnerables.

#### **4.7. Recomendaciones para los voluntarios**

Para los voluntarios:

- Establecer buenas bases para la adaptación al contexto del trabajo voluntario.
- Hacer todos los esfuerzos por conocer el marco estratégico institucional así como los programas de voluntariado.
- Desarrollar habilidades de comunicación y establecer sus necesidades de comunicación
- Desarrollar aptitudes de trabajo en equipo y de fomento del mismo
- Desarrollar habilidades de liderazgo
- Ejercer su derecho a la participación

- Desarrollar habilidades en manejo de herramientas que le permitan mejorar la implementación de la acción voluntaria.

## **5. CONCLUSIONES FINALES**

- La jornada de desarrollo de capacidades en gestión del voluntariado permitió fortalecer capacidades en el marco del Proyecto *EUAV CB4AID* y lo que se esperaba en términos del Plan Metodológico y la propuesta desarrollada.
- La estimación de tiempos, temas y dinámicas, y su desarrollo -con pequeños ajustes-, lograron concentrar la atención y activa participación de los asistentes, y se cumplieron con base a la propuesta. Todos los temas fueron desarrollados, así como las dinámicas respectivas y se logró los niveles de participación esperados.
- La realización de dinámicas grupales, interrelación e intercambio de ideas y experiencias en las mismas, así como el carácter lúdico de muchas de ellas fueron bien valoradas por los participantes.
- Se pudo evidenciar capacidades diferentes en función de sus propios perfiles, niveles de educación alcanzados y experiencias de voluntariado concretas, lo que brindo al grupo un carácter heterogéneo, pero con un mismo sentir sobre la valoración y desafíos que presenta el voluntariado, así como las dificultades y desafíos en materia de interrelación con las instituciones y su entorno, que han sido sintetizadas en este informe.
- El grupo de asistentes de las diversas instituciones presentes en la Jornada agradecieron la inclusión de ellas en el evento, y compartieron experiencias concretas de voluntariado que les permitirán continuar y fortalecer su accionar.
- La Jornada permitió también ampliar la mirada y valoración del voluntariado y su contribución a diferentes procesos de desarrollo.
- La jornada también develo que existen múltiples temas en los que son posibles seguir desarrollando esfuerzos para el desarrollo de capacidades, entre ellos principalmente temas comunicacionales, de gestión de la acción voluntaria, diseño de programas de voluntariado, herramientas de seguimiento de la acción voluntaria, campos específicos de actuación del voluntariado, entre otros.
- En definitiva, la Jornada permitió fortalecer capacidades en el voluntariado.

## ANEXOS

### Lista de participantes e instituciones



LISTA FINAL  
PARTICIPANTES EUA



Plan-de-gestión-del  
-voluntariado-Febr



Material Base DC  
Gestión del Vountai

## Fotografías Jornada de Desarrollo de capacidades



El grupo de voluntarios asistentes a la Jornada



Facilitando el desarrollo de contenidos centrales



Dinámica sobre aspectos comunicacionales basándose en el deporte



Dinámica grupal sobre experiencias concretas de voluntariado y sus beneficios y desafíos





Dinámica grupal



Entregando certificados



| PLAN DE DESARROLLO DE CAPACIDADES  |                                       |  |  |                              |  |
|--|---------------------------------------|--|--|------------------------------|--|
| PROYECTO CB4AID, ACTIVIDAD 5   |                                       |  |  |                              |  |
| Contenido Temático   | Día                                   | Enfoque metodológico   | Técnicas metodológicas   | Tiempo estimado en minutos * | Detalle de las dinámicas   |
| <b>Tema:</b> Voluntariado (Marco de referencia y alcances)   |                                       |  | <b>Capacidad principal:</b> Se comprende el marco conceptual, características centrales, fundamentos y relevancia, campos de actuación y alcances del voluntariado, para su correcta diferenciación y comprensión. |                              |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1.1. Definición</li> <li>▪ 1.2. Acción voluntaria</li> <li>▪ 1.3. Características del voluntariado</li> <li>▪ 1.4 Relevancia y beneficios del voluntariado</li> <li>▪ 1.5. Motivaciones, aptitudes y actitudes</li> <li>▪ 1.7. Campos de actuación del voluntariado y alcances</li> <li>▪ 1.8. Marco Normativo Legal</li> </ul> | Miércoles<br>14 de agosto<br>(Mañana) | Articulación teórico práctico. Presentación y desarrollo de contenidos centrales en interacción con dinámicas grupales y/o individuales, o ejercicios prácticos. | ▪ Bienvenida e inauguración del evento   | 09:00 – 09:20<br>(20)        | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dinámica inicial: Presentación de los participantes.</li> <li>▪ Dinámica grupal: Testimonios e intercambio de experiencias de los voluntarios.<br/><br/>Objetivo: A partir de testimonios, intercambiar experiencias sobre la acción voluntaria rescatando fortalezas y desafíos que la acción voluntaria ha brindado.</li> <li>▪ Dinámica grupal: Identificación y familiarización con los campos de actuación de la acción voluntaria.<br/><br/>Objetivo: identificar los campos de actuación de la acción voluntaria familiarizarse con los mismos e Identificar áreas comunes. con base al espectro de acciones de los participantes del taller,</li> </ul> |
|  |                                       |  | ▪ Dinámica inicial: Presentación de los participantes  | 09:20 – 09:50<br>(30)        |  |
|  |                                       |  | ▪ Desarrollo de contenidos consultora (Puntos 1.1. – 1.4)  | 09:50 – 10:35<br>(45)        |  |
|  |                                       |  | ▪ Dinámica: Testimonios de Voluntarios e Intercambio de experiencias   | 10:35 – 11:20<br>(45)        |  |
|  |                                       |  | ▪ Desarrollo de contenidos Consultora (1.5 - 1.8)  | 11.20 – 12:00<br>(40)        |  |
|  |                                       |  | ▪ Dinámica: identificación de campos de actuación del voluntariado   | 12:00 – 12:30<br>(30)        |  |
| <b>Tema:</b> Etapas para la integración (itinerario) del Voluntario  |                                       |  | <b>Capacidad principal:</b> Se identifica y comprende en profundidad las etapas en la integración del voluntario, los elementos centrales y factores esenciales para su implementación y desarrollo.               |                              |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2.1.Preparación</li> <li>▪ 2.2. Incorporación</li> <li>▪ 2.3.Formación /información al voluntario</li> <li>▪ 2.4.Implementación- Desarrollo de la acción voluntaria:</li> </ul>   | Miércoles<br>14 (tarde)               | Articulación teórico práctico. Presentación y desarrollo de contenidos centrales en interacción con dinámicas grupales y/o                                       | ▪ Dinámica grupal: Reconocimiento de las etapas de integración del voluntario  | 14:00 – 15:00<br>(60)        | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dinámica grupal: Reconocimiento de las etapas de integración del voluntario<br/><br/>Objetivo: Que los participantes se familiaricen, dialoguen y puedan identificar las etapas de integración del voluntario con base a sus propias experiencias.</li> </ul>   |
|  |                                       |  | ▪ Desarrollo de contenidos Consultora (2.1 – 2.5)  | 15:00 – 15:50<br>(50)        |  |

|  |                    |  |  |  |   |
|--|--------------------|--|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>2.5. Seguimiento y del Voluntariado</li> </ul>  |                    | individuales, o ejercicios prácticos   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dinámica grupal: Estándares o características más relevantes por cada etapa.</li> <li>Generalizaciones y conclusiones (Consultora)</li> </ul>   | 15:45 – 16:45 (60)<br><br>16:45 – 17:15 (30)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dinámica grupal: Identificación de características relevantes de cada etapa de integración del voluntario</li> </ul> <p>Objetivo: Que los participantes se familiaricen, dialoguen y puedan identificar características relevantes de las etapas de integración del voluntario con base a sus propias experiencias.</p>  |
| <b>Tema:</b> Acción social Voluntaria /selección de líderes de grupos voluntario   |                    |  | <b>Capacidad principal:</b> Se conocen y apropian los factores relevantes que inciden en la acción social voluntaria, el panorama y realidad en la que se desenvuelve, así como herramientas que les permitan fortalecer su contribución social.   |  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>3.1. Acción social voluntaria:           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción y elementos de la Acción Voluntaria en área específica de su voluntariado</li> <li>- Panorama actual de la Acción Voluntaria en las áreas específicas de su accionar</li> <li>- Problemas y desafíos en la Acción Voluntaria</li> </ul> </li> <li>3.2. Planes de trabajo de voluntariado – formatos y ejemplos</li> </ul> | Jueves 15 (Mañana) | Articulación teórico practico. Presentación y desarrollo de contenidos centrales en interacción con dinámicas grupales y/o individuales, o ejercicios prácticos. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación síntesis jornada día anterior</li> <li>Desarrollo de contenidos Consultora (3.1 -3.2)</li> <li>Dinámica Grupal: Valoración de un Plan de trabajo de Voluntariado – Herramienta</li> <li>Conclusiones por grupo</li> <li>Puntualizaciones Consultora</li> </ul> | 09:00 – 09:15 (15)<br><br>09:15 – 10:15 (60)<br><br>10:15 – 11:15 (60)<br><br>11:15 – 12:00 (45)<br><br>12:00 – 12:30 (30) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dinámica grupal: Relevancia de un plan del Plan de Trabajo de Voluntariado</li> </ul> <p>Objetivo; Que los participantes intercambien experiencias y dialoguen acerca de la relevancia de un plan de trabajo y estén en condiciones de identificar y comprender sus elementos centrales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dinámica Grupal: Integración de mecanismos de gestión en el trabajo voluntario.</li> </ul> <p>Objetivo: Intercambiar experiencias, prácticas y factores de éxito en la gestión social de proyectos y habilidades de gestión con base a sus propias vivencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dinámica Grupal: Las habilidades de comunicación en el trabajo voluntario</li> </ul> <p>Objetivo: comprender la relevancia de la comunicación en el trabajo voluntario por medio de un ejercicio aplicado</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>3.3. Habilidades o mecanismos de gestión en el trabajo voluntario</li> <li>3.4. Gestión social de proyectos / Características y factores de éxito</li> </ul>  | Jueves 15 (Tarde)  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de contenidos Consultora (3.3)</li> <li>Dinámica Grupal: Integración de mecanismos de gestión en el trabajo voluntario.</li> <li>Desarrollo de contenidos Consultora (3.4)</li> </ul>  | 14:00 – 15:00 (60)<br><br>15:00 – 16:00 (60)<br><br>16:00 – 17:30 (90)   |   |

|  |                     |  |   |                    |  |
|--|---------------------|--|---|--------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3.5. Habilidades de comunicación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos de comunicación.</li> <li>- Barreras en la comunicación</li> <li>- Trabajo en equipo</li> </ul> </li> <li>▪ 3.6. Seguimiento a planes de trabajo de voluntariado - herramientas</li> </ul> | Viernes 16 (Mañana) |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrollo de contenidos Consultora (3.5)</li> </ul>                                 | 09:00 – 09:45 (45) |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3.7. Conclusiones Jornadas</li> <li>▪ 3.8. Conformación Grupos Piloto</li> </ul>  | Viernes 17 (Tarde)  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dinámica Grupal: Las habilidades de comunicación en el trabajo voluntario</li> </ul> | 09:45 – 10:45 (60) |  |
|  |                     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrollo de contenidos Consultora (3.6)</li> </ul>                                 | 10:45 – 11:35 (50) |  |
|  |                     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisión de un instrumento de seguimiento – interacción con el grupo</li> </ul>      | 11:35 – 12:30      |  |
|  |                     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de contenidos Consultora 3.7</li> </ul>                                     | 14:00 – 15:00 (60) |  |
|  |                     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dinámicas Conformación de Grupos de trabajo piloto</li> </ul>                        | 15:00 – 16:15 (75) |  |
|  |                     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asesoramiento para os grupos piloto</li> </ul>                                       | 16:15 – 16:45 (30) |  |
|  |                     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrega de certificados y clausura</li> </ul>  | 16:45 – 17:30 (30) |  |