



ágorasocial
SERVICIOS INTEGRALES PARA EL TERCER SECTOR

informe

La captación eficaz de voluntarios



Índice

Introducción	4
El proceso de búsqueda de voluntarios	6
La estrategia a medio/largo plazo	6
La estrategia a corto plazo	7

Materiales didácticos elaborados por Isabel Pino. Todos los derechos reservados.

Se autoriza la difusión de este informe por cualquier medio (impreso, correo electrónico, descarga desde otros sitios web, etc.), siempre que se reproduzca en su integridad. Si encuentras recomendables los contenidos de nuestro sitio puedes enlazar desde el tuyo a cualquiera de nuestras páginas en www.agorasocial.com.



La captación eficaz de voluntarios

Nadie duda de que el mayor valor de una organización, lucrativa o no lucrativa, sean las personas que trabajan en ella, tanto contratadas como voluntarias. Para conseguir sus objetivos, la organización requiere de un número determinado de personas que puedan realizar adecuadamente su trabajo. Además, necesita que las personas sean eficaces y eficientes y se sientan satisfechas en su trabajo y en la organización.

Introducción

Desde este planteamiento, la gestión del voluntariado no debe ser un programa aislado, sino que debe integrarse en la gestión de Recursos Humanos de la organización.

En la planificación estratégica de Recursos Humanos se deben establecer los objetivos en cuanto al número y tipo de voluntarios que la organización necesita para cumplir sus objetivos.

Por supuesto, tanto el personal contratado como el voluntario, tienen unas características específicas que requieren distintas formas de actuación en su gestión, de ahí la necesidad de desarrollar un programa de gestión del voluntariado.

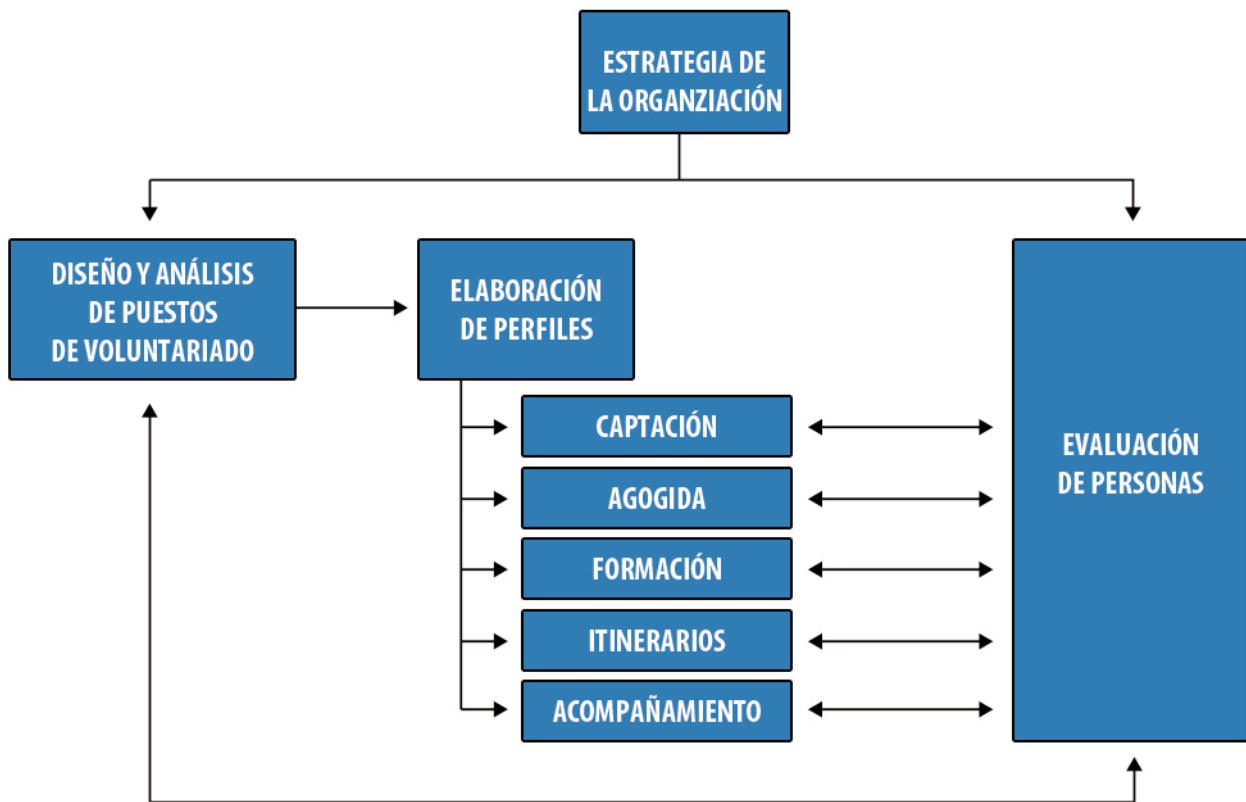
Aunque en este curso nos vamos a centrar en la captación, ésta no es un proceso aislado de la gestión del voluntariado. La estrategia definida por Recursos

Humanos en esta materia es el punto de partida para planificar la captación. Además, necesitamos sistematizar la recogida de información en todas las fases del programa para que nos permita evaluar, planificar y diseñar la captación. Disponer de esta información actualizada nos ayudará a prever los cambios que se van a producir o reaccionar ante los que no se pueden prever.

No podremos realizar este análisis si nuestra gestión es improvisada. Además de perder eficacia y eficiencia, transmitiremos a los voluntarios que su aportación es "de segundo orden". Si las personas perciben que su trabajo no es importante, es difícil que se comprometan con su tarea y con la organización. Además de precipitar el abandono de los voluntarios estaremos perdiendo una de las fuentes de captación más importantes: los propios voluntarios.

El siguiente cuadro puede ayudarnos a situar la captación dentro de la gestión del voluntariado.

La gestión del voluntariado



La evaluación puede ayudar a poner remedio a las dificultades de la persona o a buscar otra actividad en la que se sienta más satisfecha. Sin embargo, si no se hace bien, es mejor no hacerla.

Estrategia de la organización: es el punto de partida de las actividades del programa de voluntariado. Los objetivos y planes de acción determinarán la gestión de los voluntarios. Una vez que la organización ha definido sus objetivos y detectado sus necesidades, se puede decidir qué puestos son necesarios.

Diseño y análisis de los puestos voluntarios: los trabajos, sean voluntarios o remunerados, no se pueden improvisar, sino que deben servir para conseguir los fines propuestos por la organización. De la misma forma, las personas deben compartir el mismo objetivo y los valores que son importantes para la organización.

Elaboración de perfiles: una vez que definimos los trabajos a realizar podemos definir qué competencias se necesitan para llevarlos a cabo. Estos perfiles nos permiten, a su vez, saber a quién dirigimos para buscar voluntarios, qué formación necesitan las personas, cómo y cuándo llevaremos a cabo la acogida, qué posibles itinerarios pueden seguir los voluntarios a lo largo del tiempo y qué tipo de acompañamiento requerirán.

La captación, acogida, formación, los itinerarios y el acompañamiento se planifican en función de los perfiles de competencias requeridos y en función de las evaluaciones obtenidas.

Evaluación de personas: nos sirven de criterio para evaluar la eficacia y eficiencia de los programas de captación, acogida, etc., el grado de satisfacción de los voluntarios y detectar necesidades formativas. Además, es una importante herramienta de motivación si conectamos los logros conseguidos por la organización con la actividad concreta de la persona voluntaria.

La evaluación de los programas y las actuaciones de los voluntarios nos permite diseñar y revisar los puestos actuales.

Hay opiniones en contra de hacer este tipo de evaluaciones y prefieren evaluar únicamente el resultado de los programas. De esta forma evitan los problemas que ocasionaría una evaluación negativa. Lo cierto es que, si una persona no realiza bien su tarea, no evitaremos evaluaciones espontáneas y "de pasillo" de otros voluntarios, personal contratado, e incluso usuarios del programa, que pueden ser muy perjudiciales.

La solución a estos problemas está en diseñar adecuadamente la evaluación y formar a todos los implicados. La evaluación puede ayudar a poner remedio a las dificultades de la persona o a buscar otra actividad en la que se sienta más satisfecha. Sin embargo, si no se hace bien, es mejor no hacerla. En ningún caso debería utilizarse la evaluación para "seleccionar" o descartar a un voluntario.

Por otra parte, la eficacia y la eficiencia no son el único objetivo de la gestión del voluntariado. Si queremos que las personas permanezcan en la organización, tendremos que crear las condiciones necesarias para satisfacer otro tipo de expectativas. El voluntariado es una oportunidad para el crecimiento personal, para la reflexión y la crítica constructiva, la creatividad, etc. A través de la formación y el acompañamiento debemos favorecer la creación de espacios de participación, de relaciones interpersonales y grupales, etc., facilitadores de ese proceso personal.

El acompañamiento es transversal a todas las actuaciones y persigue ir más allá de un voluntariado "ejecutor de tareas".

Las formas de llevar a cabo la gestión pueden ser muy variadas, dependiendo de la política, la estructura, el tamaño, etc. de la organización. Algunas están formadas únicamente por voluntarios. En el otro extremo están las que deciden no incorporarlos. Si nuestra organización ha decidido contar con



voluntarios, es necesario que la institución y las personas que trabajan en ella apoyen y acepten el programa de voluntariado. No tiene sentido emprender la captación de voluntarios sin un programa que favorezca su permanencia.

El proceso de búsqueda de voluntarios

Existen distintas posturas sobre cómo debe ser el proceso de búsqueda de voluntarios, llegando a distinguir entre captación y convocatoria. Mientras que la captación sería una estrategia de búsqueda de personas con un perfil determinado, la convocatoria se considera una invitación al voluntariado que no plantea exigencias de perfiles concretos. A partir del perfil del voluntario, se le orienta para integrarlo en la propia organización o en otra.

La captación nos permite afinar la búsqueda para aprovechar mejor nuestros recursos. Además, algunas tareas requieren perfiles muy concretos que no puede realizar cualquier persona. No obstante, acudirán personas a nuestra organización que no reúnan esos requisitos a las que tendremos que acoger y orientar.

En algunas organizaciones se considera que las personas realmente motivadas ofrecerán su ayuda sin

necesidad de que nadie les convenza. La empresa Gallup, dedicada a la investigación social y de mercados, realizó en 1990 una encuesta a los voluntarios del Sector Independiente de Estados Unidos en la que se puso de manifiesto que:

- Más del 75% de los voluntarios se unieron a su organización a partir de las peticiones de amigos o familiares.
- Un porcentaje importante de la población no era voluntaria simplemente porque nadie se lo había pedido. La probabilidad de que una persona se haga voluntaria es tres veces mayor si se le pide directamente.

La incorporación de voluntarios, por lo tanto, se debe planificar a corto, medio y largo plazo.

La estrategia a medio/largo plazo

Tiene en cuenta las necesidades futuras previstas para desarrollar acciones que faciliten la captación posterior.

A menudo podemos aprovechar otras acciones emprendidas por la organización para atraer voluntarios. Es el caso de las campañas de sensibilización.

El objetivo es educar, concienciar, denunciar y acercar el funcionamiento de la organización a la población.

Cada vez más, se crean proyectos que tienen como fin sensibilizar a las personas hacia el voluntariado. Suelen referirse a temas específicos que estimulen la toma de conciencia de las necesidades sociales y de la organización. Ofrecen experiencias de participación en actividades concretas. Es el caso del turismo solidario, vacaciones solidarias, etc.

La estrategia a corto plazo

Busca cubrir unas necesidades inmediatas y normalmente se dirigirá a personas que ya están interesadas. El objetivo es atraer a las personas motivadas para que den el paso de ser voluntarios.

En definitiva, a través de la captación vamos a transmitir la imagen de quiénes somos y lo que hacemos. Para tener éxito debemos dar importancia a todas las etapas del proceso, incluidas la preparación y la evaluación. Por tanto, en este curso vamos a tratar las cuatro fases de este proceso:

1. **Analizar la situación.** Esta fase es previa a la captación y la información obtenida nos sirve

para planificar todas las fases de la gestión del voluntariado: captación, formación, acompañamiento y evaluación.

2. **Definir las necesidades de la organización, perfiles y puestos a cubrir.** A menudo, los puestos y perfiles ya están definidos y sólo necesitaremos revisarlos para asegurarnos de que están actualizados. En el caso de que sean puestos de nueva creación es preciso definirlos. Saber lo que debemos buscar nos ayudará a decidir dónde, cuándo y cómo lo haremos.

3. **Llevar a cabo la captación.** Usar muchos medios no garantiza buenos resultados. Algunas organizaciones consiguen una buena captación con muy pocos recursos. Necesitamos identificar bien el público objetivo al que dirigimos y definir con claridad el mensaje que queremos transmitir. El proceso no termina con la captación. Para que tenga éxito, la organización tiene que ser capaz de atender a las personas convocadas.

4. **Evaluar el proceso.** Finalmente, la evaluación nos permite saber si hemos conseguido nuestro objetivo y si hemos aprovechado bien los recursos. Esta evaluación nos permitirá realizar las mejoras necesarias en acciones futuras. ■

**Para aprender más sobre gestión del voluntariado, participa en nuestro curso
“¿CÓMO CONSEGUIR LOS VOLUNTARIOS QUE TU ORGANIZACIÓN REALMENTE NECESITA?”**

Más información online: haz clic aquí.

www.agorasocial.com

Ágora Social tiene como misión contribuir a una mayor profesionalización del tercer sector. Ofrece productos y servicios orientados a la mejora de la gestión y la formación de las entidades no lucrativas. Promueve la democratización de las asociaciones y fundaciones. Consideramos que los socios, los voluntarios, el personal contratado no deben ser objeto de una gestión puramente instrumental, orientada a extraer la mayor utilidad de ellos. Deben ser sujetos activos que desempeñen un papel importante en la toma de decisiones.

Nuestra función social se desarrolla en una doble vertiente: difundir el saber existente y aportar ideas originales sobre la gestión de las organizaciones no lucrativas; y proporcionar a nuestros colaboradores y colaboradoras una remuneración adecuada y una vía de desarrollo personal y profesional.

www.agorasocial.com

SERVICIOS DE ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS

- Elaboración de planes estratégicos
- Implantación de sistemas de gestión de la calidad
- Consultoría sobre organización y métodos
- Elaboración de políticas y estrategias de RR.HH. (contratación, retribución, formación, evaluación y promoción).
- Selección de personal
- Programas de acogida para empleados nuevos
- Redacción de códigos deontológicos

SERVICIOS FORMATIVOS

- Elaboración de planes y programas de formación a la carta
- Desarrollo de cursos a medida en el centro de trabajo
- Realización de cursos en abierto
- Cursos online