

Trabajo Fin de Grado

El perfil del voluntariado en la Fundación Ramón
Rey Ardid desde la crisis económica (2012-2019)

Autor/es

Ignacio Caballero Martínez

Director/es

María José Lacalzada de Mateo

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

2019

INDICE

RESUMEN/ABSTRACT	3
AGRADECIMIENTOS	4
1. INTRODUCCIÓN/JUSTIFICACIÓN	5
2. PLANTEAMIENTO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	6
3. MARCO TEÓRICO	7
3.1 CONCEPTO DE VOLUNTARIADO	7
3.2 EL VOLUNTARIADO A NIVEL EUROPEO.....	10
3.3 EL VOLUNTARIADO A NIVEL NACIONAL. CONCEPTO CERTIFICACIÓN DEL VOLUNTARIADO	11
3.4 EL VOLUNTARIADO A NIVEL AUTONÓMICO.....	13
Voluntarios y voluntarias de las entidades aragonesas	13
Número, características y tendencias de las personas voluntarias.....	16
Participación del voluntariado en las entidades aragonesas	17
Satisfacción y necesidades de las entidades de voluntariado.....	18
4. METODOLOGÍA	19
4.1 MUESTRA.....	20
4.2 PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD DE REFERENCIA EN LA INVESTIGACIÓN	21
Servicio de voluntariado.....	22
Formación interna del voluntariado.....	25
Programa Rey Ardid 2018.....	26
5. PRESENTACIÓN DE DATOS: SU ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	28
5.1 ESTUDIO DEL PERFIL DE LAS PERSONAS QUE ACCEDEN AL SERVICIO DE VOLUNTARIADO DE LA FUNDACIÓN RAMÓN REY ARDID (2012-2019).....	32
6. CONCLUSIONES	38
7. BIBLIOGRAFÍA	41
ANEXOS	43
Anexo 1. ENTREVISTA A CRISTINA CUBERO	43
Anexo 2. ENTREVISTA A YANIRA	45
Anexo 3. CUESTIONARIO GRUPO DE DISCUSIÓN (Graciela, M ^a José, M ^a Teresa).....	47
Anexo 4. CUESTIONARIO VOLUNTARIOS FUNDACIÓN REY ARDID	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Voluntarios en las Universidades de Zaragoza	14
Tabla 2. Principales ámbitos de actuación y colectivos destinatarios del voluntariado universitario..	15
Tabla 3. Distribución de las personas voluntarias según sexo y edad	16
Tabla 4. Ficha técnica de investigación	20
Tabla 5. Programa Rey Ardid 2018. Área de salud mental	26
Tabla 6. Programa Rey Ardid 2018. Área de salud mental	26
Tabla 7. Programa Rey Ardid 2018. Área de mayores	27
Tabla 8. Programa Rey Ardid 2018. Resto de áreas	27

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Porcentaje de Personas voluntarias según sexo en la Universidad de Zaragoza	14
Gráfico 2. Voluntarios según sexo en la Universidad de San Jorge.....	15
Gráfico 3. Sexo de la persona responsable de la entidad del voluntariado.....	16
Gráfico 4. Tendencia del voluntariado en los últimos años	17
Gráfico 5. ¿Participan las personas voluntarias en los órganos de gobierno de la entidad?	17
Gráfico 6. Satisfacción de la entidad con su gestión del voluntariado	18
Gráfico 7. Fecha de acceso al servicio de voluntariado	31
Gráfico 8. Número de voluntarios/as participes actividades del servicio de la entidad, 2016.....	34
Gráfico 9 y 10. Número y porcentaje de voluntarias según formación académica, año 2017	35
Gráficos 11 y 12. Número y porcentaje de voluntarios según formación académica, año 2017	36
Gráficos 13 y 14. Número y porcentaje de voluntarias según formación académica, año 2018	37
Gráficos 15 y 16. Número y porcentaje de voluntarios según formación académica, año 2018	37

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustraciones 1 y 2. Personal de la Fundación Ramón Rey Ardid	24
Ilustración 3. Área de Mayores	25

RESUMEN/ABSTRACT

El perfil del voluntariado en la Fundación Ramón Rey Ardid desde la crisis económica (2012-2019)

Desde que la crisis llegó a nuestro país, el impacto que ha tenido en las entidades que conforman el Tercer Sector de Acción Social (TSAS) ha sido muy notorio, por lo que se ha tenido que buscar otras vías para poder llegar a todos los usuarios que requieren de la ayuda social.

En este estudio vamos a prestar atención al servicio de voluntariado de la Fundación Ramón Rey Ardid, que tiene como objetivo atender, cuidar e integrar a las personas vulnerables. Haremos hincapié en cómo se ha ido transformando el perfil de los voluntarios/as que acceden a la entidad, y en cómo se ha incrementado el número de ellos/as en los últimos años. Investigaremos las causas de este aumento y nos centraremos en las motivaciones personales que les llevan a acceder al servicio, así como en los niveles académicos de los/as voluntarios/as.

- **Palabras clave**

Voluntario/a, motivación, satisfacción personal, nivel de estudios.

ABSTRACT

The profile of volunteering at the Ramón Rey Ardid Foundation since the economic crisis (2012-2019)

- In Spain, the impact of the economic crisis on the community organizations from Third Sector of Social Action has been very strong, so these entities have had to find other ways to reach all users that require social assistance.

In this study, we will pay attention to the volunteer service of the Ramón Rey Ardid Foundation, which aims to serve, care for and integrate vulnerable people. We will emphasize how the profile of the volunteers has transformed, and how the number of them has increased in recent years. We will investigate the reasons of this increase and focus on the personal motivations that lead them to access the service, as well as the academic levels of the volunteers.

- **Keywords**

Volunteer/voluntary, motivation, personal satisfaction, level of studies.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecer el apoyo constante a mi tutora del trabajo fin de grado, María José Lacalzada, quien siempre me ha ayudado y animado a realizarlo, proporcionándome distintos documentos acerca del tema capital del trabajo, que me han ayudado a completar mi base bibliográfica. Además, siempre ha estado disponible para poder tener tutorías, lo cual se agradece enormemente debido a mi dificultad para compaginar la realización del trabajo fin de grado con mis tareas personales.

A parte de lo académico, destacar la buena relación que he tenido con M^a José durante estos años, que, aparte de ser una referencia para mí en el ámbito profesional, ha significado ser también una referencia en el plano personal, dejando de lado sus funciones profesionales. Sé que no es fácil trabajar conmigo, pero ella ha conseguido motivarme y hacerme entrar de lleno en la labor intrínseca del trabajo fin de grado.

Del mismo modo, agradecer también el apoyo y la ayuda constante de la responsable del servicio de voluntariado de la entidad, Cristina Cubero, con la que mantengo una buena relación gracias a su amabilidad y cercanía en todos los aspectos relativos a la elaboración de este trabajo. Siempre ha estado interesada en mi trabajo y me ha ayudado en todo lo que ha podido. Creo que con otra persona de referencia de la entidad no habría podido tener tanta cercanía y tanto conocimiento acerca de las actividades del servicio de voluntariado de la Fundación Rey Ardid.

Agradecer también a Yanira, psicóloga de la residencia de Juslibol, por recibirme en su horario laboral, y contestarme a las preguntas con amplias explicaciones que me permitieron acercarme más a la consecución de mis distintos objetivos.

Por último, es importante destacar el apoyo de los/as voluntarios/as entrevistados/as en el grupo de discusión, ya que aportaron muchísima información relativa al tema central de la investigación. Del mismo modo a todos aquellos que han participado en el estudio, ya que sin su ayuda sería imposible redactar mi trabajo fin de grado.

1. INTRODUCCIÓN / JUSTIFICACIÓN

Se va a realizar un informe de una investigación social sobre cómo ha ido cambiando el perfil de las personas que acceden al servicio de voluntariado de la Fundación Ramón Rey Ardid, desde el inicio de la crisis económica hasta la actualidad (2012-2019).

Para ello, lo primero de todo será conocer a fondo el concepto de voluntariado, el término en todas sus expresiones, así como los distintos conceptos que han ido apareciendo en torno al término central del tema de investigación.

Resaltaremos la importancia que ha tenido la crisis en el servicio de voluntariado de la Fundación Rey Ardid. Así mismo, comprobaremos cómo se han buscado otras vías de salida para poder cumplir los objetivos propuestos en los distintos servicios ofrecidos por la propia fundación. Es decir, haremos hincapié en la buena utilización de la fuente de recursos sociales para poder cumplir la misión de la entidad, sobre todo a partir de 2012.

En este informe también podremos ver como el perfil de las personas que acceden a ser voluntarios/as, ha ido cambiando por diversos motivos. No nos centraremos en un único perfil dentro de los voluntarios/as, sino que trataremos de analizar los distintos perfiles en base a edad, género, ocupación, nivel de estudios, etc.

También se ha producido un aumento en el número de voluntarios y voluntarias. Por lo que estudiaremos los distintos motivos que han provocado este gran aumento. Comprobaremos como hay un mayor número de mujeres que hombres en el servicio de voluntariado de la entidad, demostrando como éstas mismas están más comprometidas con el cambio social en términos generales.

También nos centraremos en las motivaciones que hacen que estas personas sean voluntarios/as, comprobando como la mayoría de los hombres y de las mujeres que acceden al servicio, lo hacen por altruismo y satisfacción personal. Estudiaremos sus funciones y su coordinación con los equipos profesionales. Se podrá comprobar también, como muchos y muchas de los voluntarios/as, disponen de la formación necesaria para poder llevar a cabo las actividades diseñadas por la responsable del servicio de voluntariado, aunque tengan unos límites de actuación que les impida llevar a cabo las actividades mencionadas.

Todo esto lo haremos contando con la colaboración de la Fundación Ramón Rey Ardid, en Zaragoza, así que desde el primer momento se agradece enormemente esta colaboración, especialmente a Cristina Cubero, Trabajadora Social, responsable del servicio de voluntariado en la fundación.

2. PLANTEAMIENTO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

- Observar cómo se ha transformado el servicio de voluntariado en la Fundación Ramón Rey Ardid durante la crisis económica.

Objetivos específicos

1. Conocer las actividades del voluntariado en cada uno de los servicios, así como con los recursos con los que cuenta los propios servicios y observar cómo han influido estos mismo en el progreso y desarrollo social.
2. Conocer la estructura de los servicios de la fundación.
3. Investigar el impacto que ha tenido el concepto de la certificación del voluntariado en la entidad.
4. Comprobar las buenas acciones que tienen los voluntarios en la entidad, así como el equipo profesional, viendo qué diferencias hay entre los roles profesionales y los del voluntariado.
5. Ver la diferencia que hay en los perfiles de los voluntarios desde antes de la crisis y después hasta la actualidad.

La población sobre la que nos vamos a centrar son personas que forman parte del voluntariado de la Fundación Rey Ardid, concretamente en los ámbitos de intervención de salud mental y mayores, que es dónde más afluencia tienen estas personas voluntarias, y donde se desarrolla con más eficiencia y eficacia los servicios de voluntariado. También haremos mención a los diferentes ámbitos, pero sobre todo nos centraremos en los dos últimos.

Temporalmente vamos a centrar la investigación social desde junio de 2019 hasta noviembre, siendo Zaragoza la ubicación geográfica donde vamos a tener que emplear nuestras técnicas y métodos de obtención de datos para luego analizarlos.

3. MARCO TEÓRICO

3.1 CONCEPTO DE VOLUNTARIADO

Antes de centrarnos en la entidad y concretamente en el servicio de voluntariado, pasaremos a aclarar el significado de este concepto.

L. Balbo ha puesto de manifiesto lo variables e imprecisos que son en general los criterios de definición de voluntariado, lo que acaba por convertirlo en un concepto indeterminado (1986^a, 18 y 1990).

Según Balbo, puede decirse incluso que la definición del concepto tiene implicaciones políticas de mucho peso (1986^a, 18)¹.

Del mismo modo, según Melucci el término “voluntariado” reenvía a una noción carente de poder heurístico ya que mezcla la voluntariedad de la acción, la presencia de fenómenos colectivos con elementos de participación voluntaria e instituciones que utilizan prestaciones de base voluntaria.

Por lo que, el voluntariado es entendido como una conducta solidaria organizada entre varias personas, decidida voluntariamente, realizada de forma gratuita y enfocada a favor de otras personas diferentes de quienes la llevan a cabo. Es decir, los tres elementos fundamentales que están presentes en el voluntariado son: libertad, gratitud y altruismo, sin impedir reconocer que la definición de este concepto implica una dimensión colectiva que se materializa bajo algún grado de organización.

(Campá, 2013)

La definición del concepto de voluntariado, debe partir de una triple dimensión que tiene el voluntariado como dice García Roca, J. (2005:47):

1. Una dimensión personal, en cuanto decisión libre del individuo, donde entran sus diferentes motivaciones y valores personales.
2. Una dimensión social, ya que es un concepto organizado en grupos y con una participación social pluriforme.
3. Una dimensión política, nuestro sistema político a nivel ideológico, jurídico, ejecutivo e institucional.

(Alarcón, 2012)

Ruiz Olabuénaga (2001) nos explica que el “voluntariado es una de las corrientes de mayor hondura social en las colectividades modernas, las cuales desempeñan varias funciones necesarias para el progreso de la comunidad. Este grupo es promotor de la democracia operando desde el principio de la solidaridad” (p.67).

¹ L. Balbo también ha reconocido que, a pesar de lo mucho que se ha hablado del voluntariado en Italia, se trata de un fenómeno que no es fácil de definir, tal y como se ha evidenciado tanto en el debate político y cultural, como también en las propuestas de reglamentación legal (1986^a, 18). Si esta afirmación es válida para aquel país-donde, por ejemplo, la aprobación de la ley del voluntariado requirió más de diez años de debates parlamentarios (Rocchi 1993,125-126)-, con más motivo lo es para el caso español, en la medida que, como ha apuntado A. Madrid en nuestro país no ha existido un auténtico debate político y social en torno a esta materia-o, al menos, comparable al acontecido en Italia-(1996b, 79, 1998^a, 135 y 2002, 371).

Persona voluntaria es aquella que, sensibilizada por la situación social de los colectivos, excluidos o marginados, decide, de manera altruista y solidaria, participar, junto con otras, en diferentes proyectos dentro de una organización de voluntariado, dedicando parte de su tiempo en beneficio de una acción enmarcada de proyectos concretos (Plataforma del Voluntariado de España, 2011, p.22).

Una vez ya conocido más a fondo el concepto de voluntariado, aun sabiendo de su enorme complejidad, vamos a entrar en cuestión con el tema de fondo: “Observar cómo se ha transformado el servicio de voluntariado en la Fundación Ramón Rey Ardid durante la crisis económica, comprobando el aumento en el acceso al mismo.

Desde los comienzos de la crisis económica en 2008, el TSAS tuvo que hacer frente al aumento de necesidades de atención a personas que aumentaban su situación de vulnerabilidad y a la pérdida de una gran parte de sus fuentes de ingresos, especialmente a partir de 2010-2011.

Ante esta situación las entidades sociales realizaron grandes esfuerzos para adaptarse a la demanda y dar respuesta a las necesidades más urgentes con recursos que ya eran escasos antes de la crisis y que menguaban. No obstante, el posicionamiento del sector ante la crisis, en términos generales, ha sido poco visible. Algunas entidades han tenido que aplicar reestructuraciones internas para poder seguir funcionando, ajustándose a los nuevos tiempos, sin embargo, otras de menor tamaño, han desaparecido (Social, 2017).

Hay bastantes indicadores de que el sector ha madurado durante la crisis y ha salido fortalecido. Gracias a las entidades sociales mencionadas anteriormente y al voluntariado, han podido mantenerse ciertos derechos sociales a la vez que se iban desarrollando políticas de recortes económicos. Según este balance publicado en 2015, el Tercer Sector en España está integrado por más de 29.000 organizaciones; 8 de cada 10 organizaciones cuentan con personas voluntarias, lo que suma un total de 1.100.000 personas voluntarias; da empleo a cerca de 630.000 personas (3,5% del total del empleo en nuestro país). El número de personas a las que atiende el sector supera los cinco millones. En el TSAS trabaja 1 de cada 20 personas asalariadas del Estado Español y es la mitad del empleo que se proporciona a las “actividades sanitarias y de servicios sociales”. Es decir, este informe sacaba a la luz que no solo hay que poner en valor “la labor social” de las entidades, sino también, “la posición dentro de la economía productiva (Lacalzada, 2018).

En el estudio *El Tercer Sector de Acción Social en 2015: Impacto de la crisis* (Plataforma de ONG de Acción Social), se calculaba que en 2013 trabajaban 644.979 personas remuneradas en el TSAS, más de 130.000 personas por encima de las que lo hacían cinco años antes, es decir, el sector creó puestos de empleo durante la crisis económica. Son las mujeres las que predominan en el empleo del TSAS, siendo característico de ellas el disponer de una titulación superior y tener menos de 35 años.

En 2013, el TSAS contaba con casi 1,3 millones de personas voluntarias participando en sus actividades, lo que significaba un aumento de 400.000 personas en relación con el momento en el que comenzaba a manifestarse la crisis económica en 2008. Del mismo modo, el peso del personal voluntario dentro del conjunto de los recursos humanos de las organizaciones del TSAS ha aumentado 15 puntos porcentuales desde la misma fecha, alcanzando el 71,5% de media, así como ha aumentado el porcentaje de entidades que cuentan con voluntariado en sus organizaciones, pasando de 83,5% a 90,1%.

A partir de estos datos parece razonable aceptar la hipótesis de que una de las respuestas del TSAS al aumento de necesidades y a los recortes presupuestarios que se produjeron durante la crisis económica, fue

el aumento de las personas voluntarias y su contribución a desarrollo de las actividades organizadas por las propias entidades sociales.

Durante los años de crisis económica, el TSAS realizó un esfuerzo significativo sosteniendo el aumento de las atenciones directas a pesar de las políticas de recortes del gasto social y la disminución de ingresos. El volumen de atenciones directas en 2013 alcanzó alrededor de 53 millones, lo que supuso un aumento de casi un 30% con respecto a 2008. Además, la relación del TSAS con el mundo de la empresa es baja y solamente el 15,4% de entidades declaran cooperar con empresas (Social, 2017).

El impacto de la crisis económica, puso de relieve algunas debilidades del TSAS para hacer frente a los nuevos tiempos. El estudio Análisis Prospectivo sobre los retos actuales y futuros TSAS en España (Plataforma de ONG de Acción Social) de 2015 identificó una serie de puntos críticos, algunos de ellos latentes a lo largo del propio desarrollo reciente del sector.

Se suele invitar a entender las situaciones de crisis como momentos de oportunidad para llevar a cabo mejoras necesarias que, de otra manera, no se acometerían con la misma urgencia. Es decir, es evidente que se necesita actuar directamente desde el TSAS, sabiendo que éste mismo, estará afectado por cambios diversos que van más allá de la crisis financiera de los últimos años.

El voluntariado en España es inferior a la media europea *“las entidades expresan que están cerca del límite de absorción de voluntarios, ya que determinadas funciones no les pueden ser cedidas”*, las entidades sociales reconocen que está siendo un actor fundamental en la superación de muchas de las carencias que está sufriendo la población en la situación económica actual y que durante estos años, han visto aumentar el número de personas que se postulan como voluntarias en las distintas organizaciones (Social, 2017).

Es decir, desde el impacto económico de la crisis, el TSAS se ha visto afectado por distintos aspectos que han obligado a aplicar reestructuraciones internas por parte de las entidades sociales que componen el sector, incluso, como ya hemos dicho antes, algunas entidades de menor tamaño han tenido que desaparecer al no poder llegar a la atención de las demandas sociales que se iban presentando.

El papel del voluntariado ha sido clave para poder mantener las distintas atenciones ofrecidas por demandas sociales, y es que con el gran descenso de los ingresos económicos de las entidades sociales que componen el TSAS, se han tenido que optimizar otras fuentes de recursos, sobre todo, como se ha dicho al principio del párrafo, la de los recursos humanos, los voluntarios.

El sector, durante la crisis, ha sido sostenedor y valedor de los derechos sociales propios de un Estado social y democrático de derecho.

Las actitudes y motivaciones que se detectan entre el voluntariado en los últimos años son esperanzadoras. El Observatorio y la Plataforma del Voluntariado, publicaron, *“Así somos”*, en 2013. Recordemos que este estudio indagaba sobre la importancia concedida a las siguientes *“motivaciones”*: *“aprender algo nuevo y hacer algo diferente”*, *“la solidaridad o la ayuda a los demás”*; *“la fe religiosa”*, *“conocer a nuevas personas y hacer amistades”*, *“adquirir experiencia laboral o habilidades profesionales”*, y *“las convicciones políticas”*. La motivación más destacada fue la *“solidaridad o ayuda a los demás”*. Era *“muy importante”* para el 85% de las personas voluntarias y *“bastante importante”* para otro 13%. Es decir, casi la totalidad de los encuestados se pronunciaron en este sentido. ¿Un voluntariado que adquiere competencias mientras aporta al sostenimiento de los derechos en sociedad? Es evidente que, en la Comunidad de Aragón, y en particular dentro de la

ciudad de Zaragoza, hay una aceptable movilización de la sociedad civil y cierto nivel de sensibilización social.

El Instituto de la Juventud de Aragón, promovió un estudio en 2012 dirigido a jóvenes entre 18 a 35 años. La muestra se orientó a quienes eran voluntarios entonces o que habían pertenecido a una entidad juvenil durante más de 2 años. Se analizaron 166 encuestados: 46 hombres y 120 mujeres. Eran voluntarios en aquel momento 130, y los 36 restantes lo fueron anteriormente. Los cuestionarios se pasaron a través de la coordinadora Aragonesa del Voluntariado y con un cuestionario on-line. El estudio analizaba el aprendizaje no formal conseguido realizando tareas de voluntariado y, también valoraba los vínculos existentes con la empleabilidad. El 86,9% de los voluntarios afirmaba que el voluntariado debe ser reconocido como “un tipo de experiencia profesional”. El 76,2% que el voluntariado “le ha dado herramientas para sus actividades profesionales”. El 73,8% señalaba que “el voluntariado en el extranjero es bueno para un futuro empleo”. Respecto a que el voluntariado aumente las posibilidades de empleo, respondieron afirmativamente el 70,8% de los encuestados. Y de ellos, un 67,7% indicaban que el voluntariado “permite conocer gente que les ha ayudado profesionalmente” (SAZ y SERRANO coord. 2013, p. 37).

Citado por: M^a José Lacalzada

3.2 EL VOLUNTARIADO A NIVEL EUROPEO

Queda latente que no existe una única definición para el concepto “voluntario”. Además, este pretexto se eleva a los diferentes niveles territoriales, a nivel europeo en el documento Carta Europea se recogen los principales elementos que debe de tener esta figura para poder considerarse como tal “que se ocupe de los intereses de otras personas o de la sociedad, que carezca de interés económico personal, que se desarrolle en un marco más o menos organizado, que sea una elección libre y se exprese por medio pacífico”.

(López de Aguilera y otros, 1990)

En el año 2011 se celebró el Año Europeo de las “Actividades de Voluntariado que Fomenten una Ciudadanía Activa”, cuyo fin era: “poner de manifiesto que el voluntariado es una de las dimensiones esenciales de la ciudadanía activa y de la democracia, que plasma en la práctica valores europeos tales como la solidaridad y la no discriminación y contribuye así a un desarrollo armónico de nuestras sociedades europeas”.

Las bases en las cuales se centró el Año Europeo son las siguientes:

- a. “Trabajar para lograr un entorno que favorezca el voluntariado en la UE para afianzarlo como parte integrante de la promoción de la participación ciudadana.
- b. Ofrecer medios de actuación a los organizadores de actividades de voluntariado para mejorar la calidad de estas (...) fomentar las redes, la movilidad, la cooperación y las sinergias en la sociedad civil y entre esta y otros sectores en el contexto de la UE.
- c. Reconocer las actividades de voluntariado con el objetivo de fomentar incentivos apropiados para particulares, empresas y organizaciones implicados en el desarrollo de las actividades de voluntariado a conseguir un reconocimiento del mismo en la UE y en los Estados miembros.
- d. Sensibilizar sobre el valor del voluntariado con el objetivo de aumentar la concienciación general respecto a su importancia como expresión de una participación ciudadana que contribuye a asuntos de interés común para todos Estados miembros, como el desarrollo social armonioso y la cohesión social” (Decisión del Consejo

de 27 de noviembre de 2009 sobre el Año Europeo de las Actividades de Voluntariado que Fomenten una Ciudadanía Activa, 2011).

A partir de esta cita se pone el foco de atención en el interés económico personal de la actividad, pues según el Anuario de España del Tercer Sector (2010):

“El voluntariado se diferencia de las personas remuneradas en que actúan sin contraprestación alguna, en todo caso, sólo reciben el reembolso de los gastos que su colaboración conlleve. En ocasiones no resulta fácil distinguir entre personas socias y voluntarias. Según nuestro criterio, las personas voluntarias se diferencian de los socios en que destinan su tiempo y esfuerzo a realizar actividades para la organización” (p.115).

3.3 EL VOLUNTARIADO A NIVEL NACIONAL. CONCEPTO DE CERTIFICACIÓN DEL VOLUNTARIADO (CVOL +)

Actualmente, a nivel nacional, el pilar fundamental para el grupo del voluntariado es la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado. Algunas novedades que presenta este texto frente al anterior, son la reciente participación en actividades de voluntariado a personas de menos de dieciséis años, el reconocimiento académico o la norma que impide acceder al voluntariado a las personas que hayan cometido delitos graves. Es importante destacar que esta Ley se dirige hacia los voluntarios, destinatarios y entidades de voluntariado que participen, se beneficien o lleven a cabo proyectos de voluntariado en el ámbito estatal o autonómico, ya se realicen dentro o fuera del país.

Sus objetivos son:

1. Promover y facilitar la colaboración solidaria de la población en acciones del voluntariado a través de ciertas entidades
2. Establecer los requisitos que deben tener dichas personas y la relación jurídica que se establece entre estos y las entidades
3. Puntualizar la cooperación de las administraciones publicas dentro la legislación (Constitución Española y los Estatutos de Autonomía)
4. Describir las funciones de la Administración General del Estado en relación a las competencias en materia del voluntariado.

(Plataforma del Voluntariado de España, sf)

Parece observarse una tendencia en algunas empresas a valorar en positivo la realización previa de trabajo voluntario como garantía de que esa persona tiene adquirido un nivel de experiencia y demostrada su capacidad de compromiso

El programa “Voluntariado plus” (Vol +) para certificar las competencias adquiridas en la práctica del voluntariado aparece como una prometedora innovación. Las siete competencias que se han establecido para certificar, de forma genérica independientemente del ámbito en el que se desarrolle la actividad, apuntan hacia ese estilo que venimos buscando: analizar y resolver problemas, capacidad de liderar iniciativas, comunicación interpersonal, flexibilidad e innovación, iniciativa y autonomía, planificación y organización y trabajo en equipo.

¿Un voluntariado que contribuye a una sociedad mejor y más justa? Es prematuro pronunciarse por el momento, pero si hay indicadores de que va prosperando un estilo de voluntariado que hace realidad desde

la proximidad la calidad de las intervenciones no sufriendo responsabilidades sino mejorando el sostenimiento del Estado Social.

En el caso de la Fundación Ramón Rey Ardid, Cristina Cubero (responsable de voluntariado de la fundación), nos dice que el voluntariado de la fundación se divide entre quienes realizan voluntariado una hora y media semanal, vinculado a una actividad concreta y también quienes además de las actividades que tienen asignadas, participan y se involucran en otras muchas de los centros y programas que lleva la entidad.

(Lacalzada, 2018)

En nuestro mundo actual, es necesario mostrar las competencias personales y profesionales que se poseen. En esta línea se crea el Portafolio por Competencias del Voluntariado, que es un sistema de acreditación de competencias de personas voluntarias que participan en programas de entidades sociales en Aragón.

Las ventajas de este portafolio son varias: es innovador, rápido, responde a una necesidad social, es acumulativo, evaluador de programas existentes, acreditador de competencias y marco de referencia regional, europeo e internacional, así como una garantía transparente de administración pública y un reconocimiento al trabajo que muchas personas realizan y que pone de manifiesto un desarrollo competencial.

Sin embargo, para que el portafolio sea una herramienta eficiente y se extienda su uso en todo el ámbito aragonés, es imprescindible la implicación activa de las entidades que desarrollan programas de voluntariado. Por otro lado, su difusión entre las personas voluntarias para estimular la creación de perfiles personales en el portafolio es el requisito último para que el sistema sea sostenible y crezca en el tiempo.

Una persona voluntaria es competente cuando sabe los conocimientos y destrezas que ha aprendido en su formación especializada (competencia técnica o saber). Además, aplica esos conocimientos a diversas situaciones y los adapta en función de los requerimientos de su vida (competencia metodológica o saber hacer). Pero no basta con esto, para ser verdaderamente competente debe, por ejemplo, ser capaz de relacionarse y participar con sus compañeros en las acciones de equipo necesarias para su tarea de voluntariado. Y, por último, a modo de ejemplo, debe ser capaz de resolver problemas de forma autónoma y flexible, así como colaborar en la organización del trabajo.

Vol + es un programa que certifica las competencias logradas al hacer voluntariado. Con este nuevo sello las personas voluntarias podrán enriquecer su currículum o probar, a la hora de solicitar empleo, los conocimientos y experiencias adquiridas en el propio ejercicio de la tarea solidaria. Para facilitar la evaluación y mantener unos criterios comunes, cada competencia cuenta con una definición estipulada y una serie de experiencias significativas que servirán para recoger, encuadrar y valorar la información recogida. En Vol +, se consideran tres posibles grados de alcance:

1. Bajo. Cuando un voluntario/a utiliza una determinada competencia de forma puntual.
2. Intermedio. La persona voluntaria asume niveles de responsabilidad en la gestión de la situación, desarrolla una de las funciones competentes de forma más regular.
3. Avanzado. La situación es habitual, de gran importancia y la persona voluntaria asume niveles máximos de responsabilidad tanto de su propia actuación como la de otras personas.

Es importante señalar que para alcanzar las competencias es necesario como mínimo, alcanzarse un nivel intermedio.

Esta iniciativa nace con la intención de visibilizar y poner en valor la práctica social desde distintos prismas. Durante 2015 seguimos ampliando el número de entidades y de empresas que se han sumado a Vol +. El objetivo es que la certificación de competencias adquiridas a través del desarrollo de actividades de voluntariado se convierta en un referente a nivel nacional.

(Aragón, 2018)

3.4 EL VOLUNTARIADO A NIVEL AUTONÓMICO

En la provincia de Zaragoza, al igual que el resto de Aragón, con el impulso de la Constitución y del Estatuto de autonomía de Aragón se pone el acento en la premisa de solidaridad y participación social mediante la Ley 9/1992, de 7 de octubre, del Voluntariado Social en la Comunidad Autónoma de Aragón². En esta ley se pone de manifiesto el término de voluntariado social, con sus objetivos y principios básicos, campos de actuación, programas y proyectos...

Tal y como apunta el Ayuntamiento de Zaragoza³, la acción voluntaria demanda esfuerzo, participación de forma activa, compromiso, obligaciones... y exponen cinco pasos que ayudan a la reflexión para dar el paso de formar parte en un grupo de voluntariado: piensa en tus motivos, en tus razones para hacerte voluntario ¿qué te mueve?

1. Mira a tu alrededor ¿Qué necesidades, qué problemas, qué iniciativas de acción solidaria existen en tu entorno?.
2. Valora tu disponibilidad, tus capacidades, tus intereses ¿Qué puedes hacer?.
3. Toma contacto con las Organizaciones de Acción Voluntaria de tu entorno, infórmate, fórmate, concreta tu compromiso. ¿Cómo, dónde, cuándo... vas a colaborar?.
4. Participa, actúa, colabora...en tu proyecto de acción voluntaria y en tu organización.

(Zaragoza, 2015)

Voluntarios y voluntarias de las entidades aragonesas

Una vez explicado el término de voluntariado en los distintos ámbitos geográficos (nacional, europeo y autonómico) se va a proceder a investigar uno de los objetivos del trabajo, que es: conocer qué tipo de perfil de persona (en base a género, nivel de estudios, ocupación laboral, edad...) accede a los servicios de voluntariado de las entidades locales aragonesas, y concreta y específicamente dentro de la Fundación Rey Ardid.

Por ello, se va a detallar información que ha sido recogida por las dos universidades aragonesas (la Universidad de Zaragoza y la Universidad San Jorge), a través de una tabla que muestra los datos relativos al número total de personas voluntarias en las dos universidades, así como su distribución por sexos (Tabla 1).

² https://www.zaragoza.es/cont/paginas/sectores/jovenes/pdf/ley_auto_voluntariado.pdf

³ <https://www.zaragoza.es/ciudad/sectores/jovenes/cipaj/publicaciones/voluntariado06.htm>

	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA	150	30	180
UNIVERSIDAD SAN JORGE	33	11	44
TOTAL	183	41	224

Tabla 1. Voluntarios/as en las Universidades de Zaragoza. Fuente: Gobierno de Aragón. Diagnóstico de las entidades de voluntariado en Aragón, 2016.

Cabe destacar que el volumen de estudiantes voluntarios en ambas universidades es bajo si tenemos en cuenta el número total de estudiantes matriculados. En la Universidad de Zaragoza, solo el 0,6% de los estudiantes serían voluntarios, porcentaje que según expresan, ha aumentado en los últimos años. Además, esta universidad, confirma la posibilidad de acoger a más personas voluntarias, tanto en la Universidad de Zaragoza, como en la Universidad de San Jorge (se puede observar en los Gráficos 1 y 2). Por su parte, el porcentaje de estudiantes voluntarios, en la Universidad de San Jorge, representa el 2,1% del total de estudiantes matriculados en la Universidad San Jorge, habiéndose mantenido un volumen similar en los últimos años, y sin posibilidad de acoger a más personas voluntarias dentro de su institución.

En cuanto a la distribución por sexos del voluntariado, se constata una alta feminización del mismo, que contrasta con el hecho de que en ambas universidades la persona responsable del voluntariado es un hombre.



Gráfico 1. Porcentaje de personas voluntarias según sexo en la Universidad de Zaragoza. Fuente: Gobierno de Aragón. Diagnóstico de las entidades de voluntariado de Aragón, 2016. Elaboración propia.

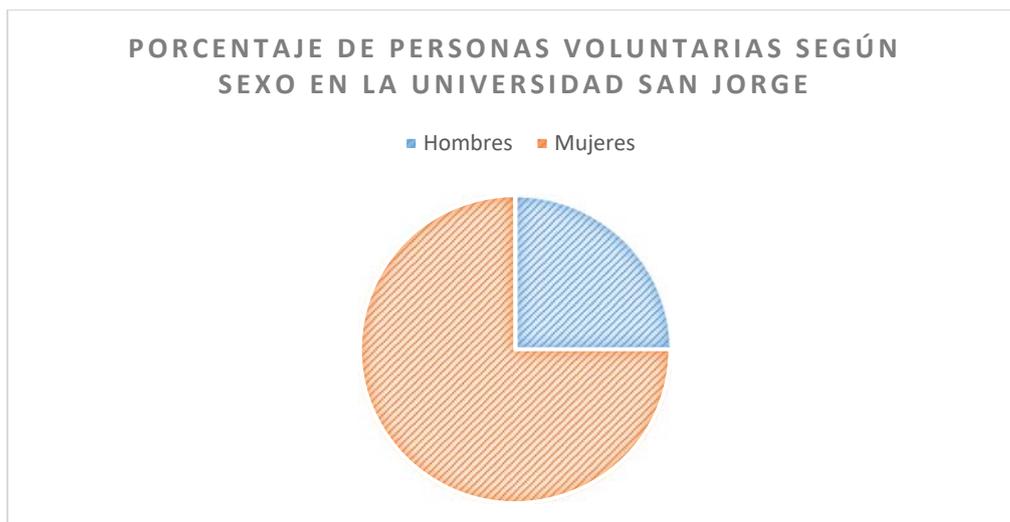


Gráfico 2. Voluntarios según sexo en la Universidad de San Jorge. Fuente: Gobierno de Aragón. Diagnóstico de las entidades de voluntariado de Aragón, 2016. Elaboración propia.

A continuación, se muestra una tabla (Tabla 2) donde se exponen los distintos ámbitos de actuación del voluntariado en las Universidades de Zaragoza y de San Jorge, así como los principales colectivos destinatarios a los que se dirigen las acciones.

	PRINCIPALES ÁMBITOS ACTUACIÓN	PRINCIPALES COLECTIVOS ACTUACIÓN
UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA	Voluntariado social Voluntariado ocio y tiempo libre Voluntariado socio-sanitario	Personas con discapacidad Adolescencia-Juventud Infancia
UNIVERSIDAD DE SAN JORGE	Voluntariado social Voluntariado socio-sanitario Voluntariado deportivo	Sociedad en general

Tabla 2. Principales ámbitos de actuación y colectivos destinatarios del voluntariado universitario. Fuente: Diagnóstico de las entidades de voluntariado en Aragón, 2016.

El principal ámbito de actuación del voluntariado en ambas universidades es el social, y como ya sabemos es el tipo de voluntariado en el que gira este trabajo fin de grado.

Como se puede ver en la Tabla 1, entre las dos universidades mencionadas, alcanzan un número de 224 personas voluntarias. En cuanto a la distribución por sexos del voluntariado (como se puede ver en los gráficos 1 y 2), se constata una alta feminización del mismo (más de un 75%).

Número, características y tendencias de las personas voluntarias en las entidades aragonesas

El número medio de personas voluntarias en las entidades aragonesas es de 252 (a fecha del artículo, 2016). En cuanto a la caracterización de las personas voluntarias, siguiendo lo expresado por las propias entidades aragonesas, encontramos la siguiente distribución por sexo y edad (Tabla 3):

EDAD	MUJERES	HOMBRES	AMBOS SEXOS
Menores de 30 años	21%	9,9%	30,9%
Entre 31 y 65 años	28,2%	22,4%	50,6%
Mayores de 65 años	12%	6,5%	18,5%
Todas las edades	61,2%	38,8%	100%

Tabla 3. Distribución de las personas voluntarias según sexo y edad. Fuente: Diagnóstico de las entidades de voluntariado en Aragón, 2016.

Como se observa en esta tabla, la mitad de las personas voluntarias que han participado en este estudio, se encuentran entre los 31 y los 65 años. El 30 % de los voluntarios/as se encuentra en la cohorte de edad más joven (menor de 30 años). Finalmente, los mayores de 65 años únicamente representan el 18% del voluntariado. En cuanto a la distribución por sexos, se aprecia una considerable feminización del voluntariado (el 61,2% son mujeres y el 38,8% son hombres). Ello contrasta con el hecho de que el porcentaje de hombres responsables de la entidad es mayor que el de mujeres, a pesar de que la distribución es bastante equitativa (56% frente a 44%) (Gráfico 3).



Gráfico 3. Sexo de la persona responsable de la entidad del voluntariado. Fuente: Diagnóstico de las entidades de voluntariado en Aragón, 2016. Elaboración propia.

En cuanto a la tendencia seguida por el voluntariado aragonés en los últimos años, la mitad de las entidades ha manifestado que éste se ha mantenido en cifras similares. Por su parte, el 41% afirma que ha aumentado y sólo el 8% que el voluntariado ha disminuido (Gráfico 4).

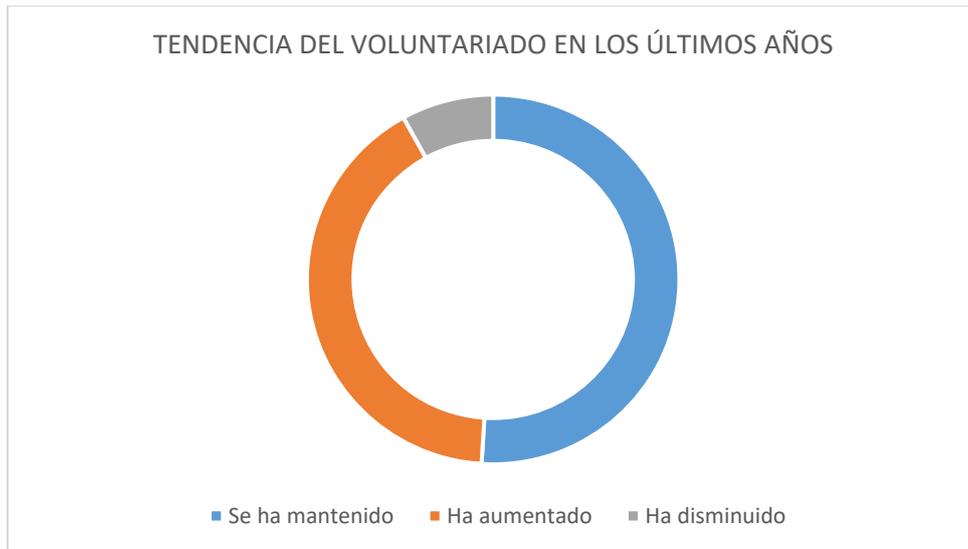


Gráfico 4. Tendencia del voluntariado en los últimos años. Fuente: Diagnóstico de las entidades de voluntariado en Aragón, 2016. Elaboración propia.

Participación del voluntariado en las entidades aragonesas

El Gráfico 5, muestra como en relación a la participación de las personas voluntarias en las entidades, que el 72,9% de las entidades afirmaron que sus voluntarios y voluntarias participaban en los órganos de gobierno. Mayor porcentaje de respuestas afirmativas presenta la cuestión relativa a la participación del voluntariado en la elaboración, diseño y evaluación de los programas de la entidad, en concreto, el 75,7%.

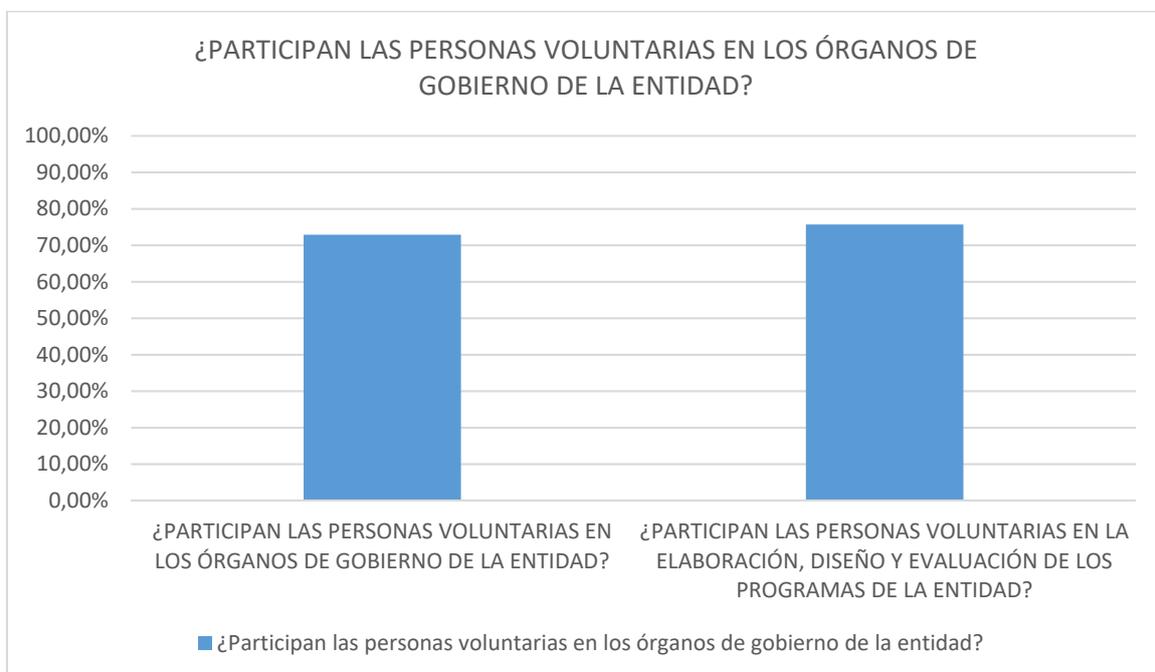


Gráfico 5. ¿Participan las personas voluntarias en los órganos de gobierno de la entidad? Fuente: Diagnóstico de las entidades de voluntariado en Aragón, 2016. Elaboración propia

Satisfacción y necesidades de las entidades de voluntariado

En cuanto a la satisfacción, la mayor parte de las entidades encuestadas se muestran bastante o muy satisfechas con la gestión del voluntariado que realizan (63% bastante satisfechas y el 28% muy satisfechas). Sólo un 9% afirma estar un poco satisfecha y ninguna de las entidades dice estar nada satisfecha (Gráfico 6).

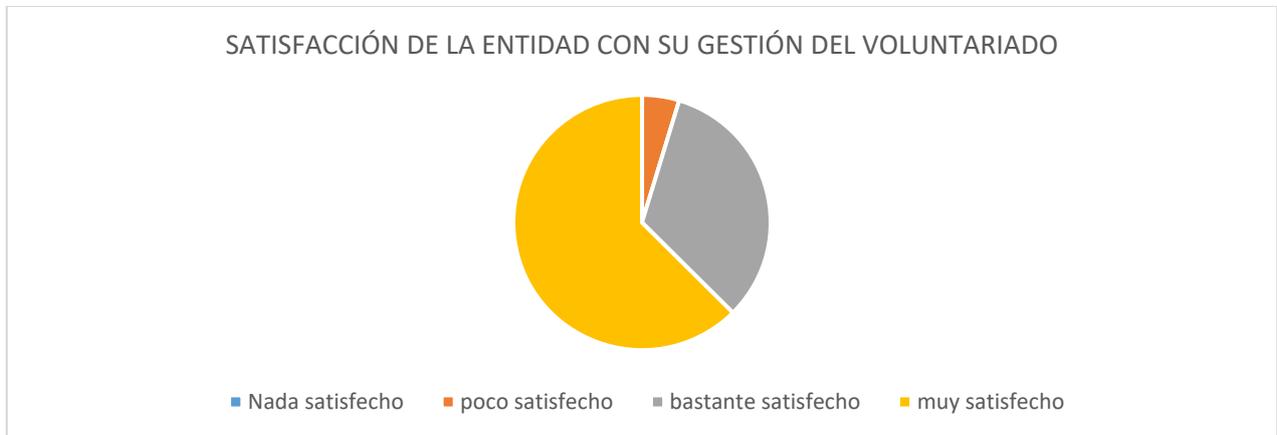


Gráfico 6. Satisfacción de la entidad con su gestión del voluntariado. Fuente: Diagnóstico de las entidades de voluntariado en Aragón, 2016. Elaboración propia.

(Aragón, 2016)

4. METODOLOGÍA

El enfoque de la investigación va a ser tanto cualitativo como cuantitativo, ya que nos centraremos en aquellas motivaciones que llevan a las personas a formar parte del voluntariado de la Fundación Rey Ardid y comprobaremos el aumento del número de voluntarios en la entidad, así como su distribución en los distintos ámbitos de intervención. La ficha técnica de la investigación, fue la siguiente:

FICHA TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<p>Objetivo general</p> <ol style="list-style-type: none">5. Observar cómo se ha transformado el servicio de voluntariado en la Fundación Ramón Rey Ardid durante la crisis económica. <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Conocer las actividades del voluntariado en cada uno de los servicios, así como con los recursos con los que cuenta los propios servicios y observar cómo ha influido este mismo en el progreso y desarrollo social.2. Conocer la estructura de los servicios de la fundación.3. Investigar el impacto que ha tenido el concepto de la certificación del voluntariado en la entidad.4. Comprobar las buenas acciones que tienen los voluntarios en la misma, así como el equipo profesional, viendo qué diferencias hay entre los roles profesionales y los del voluntariado.5. Ver la diferencia que hay en los perfiles de los voluntarios desde antes de la crisis y después hasta la actualidad.
METODOLOGÍA	<p>Primera fase: se trata de una fase exploratoria y descriptiva del tema principal. Se investigaron fuentes secundarias de diversos autores, así como organizaciones relacionadas con la cuestión de fondo del trabajo.</p> <p>Segunda fase: fase descriptiva.</p> <p>Primero tuve una entrevista en profundidad con la responsable del servicio de voluntariado de la entidad, Cristina Cubero. Todo esto para conocer a fondo sus funciones y aproximarme al conocimiento del servicio de voluntariado de la entidad.</p> <p>Posteriormente realicé otra entrevista en profundidad con Yanira, la psicóloga de la residencia de mayores de Juslibol, con el objetivo de conocer más a fondo el servicio de voluntariado en el área de mayores.</p>

	<p>Del mismo modo, diseñé un cuestionario a modo de grupo de discusión para poder obtener datos más cualitativos acerca de las funciones de las voluntarias jubiladas mencionadas con anterioridad.</p> <p>Y finalmente, elaboré un cuestionario que fue enviado a los voluntarios y voluntarias de los ámbitos de salud mental y mayores, a través de correo electrónico por parte de Cristina Cubero, la responsable del servicio de voluntariado.</p>
Técnica de cuestionario a modo de grupo de discusión	Las participantes del cuestionario fueron Graciela, M ^a Teresa y M ^a José, voluntarias en condición de jubilación que desarrollan sus funciones en la Fundación Ramón Rey Ardid.
Técnica de cuestionario online	Se pasaron cuestionarios online por parte de Cristina Cubero a los voluntarios pertenecientes al servicio de voluntariado de la fundación Ramón Rey Ardid. No se obtuvo la participación esperada en dichos cuestionarios, por causas ajenas a la voluntad propia, por lo que hemos prescindido.
Técnica de entrevista en profundidad	Entrevistas a las dos profesionales mencionadas anteriormente, con una duración de una hora aproximadamente cada una.

Tabla 4. Ficha técnica de investigación. Fuente: elaboración propia.

4.1 MUESTRA

Basándonos en las memorias y en los registros de la base de datos de la entidad desde el año 2012, realizaremos una investigación acerca de cómo han ido produciéndose modificaciones en el perfil de las personas que acceden a ser voluntarias. Desarrollaremos un estudio en base a categorías socio académicas y generales, para poder realizar gráficas que expongan el aumento considerable de las personas que acceden al servicio. Según lo acordado con Cristina Cubero, responsable del servicio de voluntariado en la Fundación Rey Ardid, nos vamos a centrar tanto en jóvenes que estén estudiando o en paro, adultos de 35 años a 60 y personas de más de 60 años, independientemente de su situación.

Para lograr nuestros objetivos nos apoyaremos en encuestas y entrevistas tanto a profesionales como a voluntarios de la fundación mencionada, con objeto de sacar diversas conclusiones acerca de las opiniones y motivaciones por parte del equipo que forma el voluntariado.

La investigación se va a centrar en describir como es el servicio de voluntariado dentro de la propia fundación, explicando más a fondo el ámbito de intervención de salud mental y de mayores, en ésta última área podremos realizar encuestas a personas voluntarias que nos aportarán mucha información útil para el diseño de la investigación social.

Para obtener la información relativa a nuestro proyecto nos basaremos en más o menos unas 10 encuestas online a personas que forman parte del servicio de voluntariado (Anexo 4), cuya edad ronde desde los 18 hasta los 35 años que serán catalogados como un perfil de voluntariado joven, de los 35 hasta los 60 que se considerarán como personas adultas y de los 60 hacia adelante que serán consideradas como personas voluntarias mayores.

Desde un principio, se observó la dificultad de poder llevar a cabo un gran número de encuestas online a los voluntarios de la entidad, ya que como nos dijo la responsable del servicio de voluntariado de dicha entidad, es muy difícil obligar a los voluntarios a que contesten una serie de cuestiones, por lo que se pasó la encuesta a unos 50 voluntarios, obteniendo solo el 5% de participación en dicha encuesta. Por lo que en el apartado del análisis se procederá más a investigar los datos mediante un análisis cualitativo, acercándonos a las opiniones y discursos de todos los voluntarios que quieran participar.

Además de éstas encuestas online dirigida a los perfiles mencionados, se realizarán 2 entrevistas personales a dos profesionales del ámbito social (Anexos 1 y 2) dentro de la entidad y se desarrollará un grupo de discusión con voluntarios/as que se encuentran en la edad de jubilación. La primera entrevistada será la trabajadora social responsable del servicio de voluntariado de la entidad. La entrevista constará de 10 preguntas algunas abiertas, y será semiestructurada, dando opción para que Cristina pueda aportar más información que pueda resultar útil para el estudio y el análisis del objeto de investigación. La segunda entrevistada será la psicóloga de la residencia de mayores de Juslibol de la Fundación Ramón Rey Ardid.

Del mismo modo, se llevarán a cabo dos entrevistas personales a dos profesionales de la entidad, mencionadas anteriormente, con objeto de acercarnos más al funcionamiento del servicio de voluntariado de la entidad de referencia, así como a las funciones desempeñadas por ellas mismas dentro de la fundación.

Además, también se va a proceder a elaborar un cuestionario a modo de grupo de discusión, donde se tendrá la oportunidad de analizar las respuestas y los datos obtenidos en dichos cuestionarios. Los miembros del grupo de discusión son 3 mujeres mayores de 60 años, cuyos datos e información analizaremos más adelante.

4.2 PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD DE REFERENCIA EN DONDE SE HA REALIZADO LA INVESTIGACIÓN

El nombre de la fundación honra al Ilustre Catedrático de Psiquiatría Don Ramón Rey Ardid, nacido en Zaragoza en 1903 y fallecido en la misma ciudad en 1988. La fundación nació en 1991 de la mano de la experiencia de un buen número de profesionales, que durante años, venían realizando su trabajo en el campo de la Rehabilitación Psiquiátrica en Aragón.

Inició su actividad con la gestión de una unidad de media estancia para personas en proceso de rehabilitación psiquiátrica, con capacidad para 39 personas en Juslibol. Desde entonces, la fundación ha experimentado un importante desarrollo; en la actualidad se atienden a más de 2500 personas, desde los diferentes recursos y áreas de la entidad.

Fundación Ramón Rey Ardid ha ido evolucionando y ha procurado dar respuestas a nuevas necesidades sentidas por las personas de nuestro entorno, especialmente a las de quienes son más vulnerables.

Quienes constituyen su objeto social son personas afectadas por una discapacidad, una situación de dependencia y/o una situación de riesgo de exclusión social. En coherencia con la misión: las personas son el centro de sus actuaciones, su modelo de intervención se orienta hacia la promoción de la autonomía personal y la igualdad de oportunidades para la participación social y el ejercicio efectivo de la ciudadanía.

Es una entidad sin ánimo de lucro y tiene como misión: “desarrollar actividades dirigidas a la integración en la sociedad de todas las personas excluidas o en riesgo de exclusión, mediante una gestión eficiente de los recursos disponibles y situando a la persona en el centro de todas sus actividades”. Es en 1998, al constituirse la “sección juvenil y de voluntariado”, cuando se proporciona un marco legal para acoger de manera adecuada a todas las personas que deseaban colaborar con Rey Ardid.

Ha evolucionado mucho y ha ampliado su ámbito de intervención, siendo sus áreas:

- Salud Mental
- Mayores
- Menores
- Formación
- Integración y Empleo
- Empresas Sociales

Esta fundación cuenta con 5.715 personas, contando con 773 profesionales y más de 100 voluntarios y sus valores son el compromiso, el desarrollo sostenible, la lucha contra la pobreza, el diálogo social y la innovación.

Servicio de voluntariado

Nos vamos a centrar en el voluntariado, como ya hemos dicho, este valor contribuye a la mejora de la calidad de vida de las personas con enfermedad mental, de personas mayores y de otros colectivos vulnerables.

Actualmente, las principales actividades de voluntariado se encuentran dentro de estos programas:

1. Lúdico terapéutico.
2. De acompañamiento.
3. De ocio, tiempo libre y deporte.
4. Programa formativo.
5. Banco de alimentos.
6. Voluntariado europeo. Programa erasmus +.

El programa de voluntariado une al mayor y mejor capital de la fundación. Este lleva 20 años funcionando con objeto de mejorar la calidad de vida de personas que se encuentran en riesgo de exclusión social.

En 2017 un total de 116 voluntarios y voluntarias participaron en los diferentes proyectos y recursos de la fundación (Ilustraciones 1 y 2). Estos datos desglosados según recursos, quedan así:

- Salud mental: 43 voluntarios/as
- Mayores: 42
- Formación y empleo: 11
- Banco de alimentos: 10
- Instituciones penitenciarias: 10

Área salud mental

En éste ámbito de intervención se trata de atender a las personas afectadas por un trastorno mental, diseñando y realizando diferentes actividades que permitan cubrir íntegramente todas sus necesidades. Los voluntarios y voluntarias apoyan al profesional en el desarrollo de las actividades de tiempo libre y deporte, lúdicas...

Los centros donde se realiza voluntariado dentro del área de salud mental son:

- Club social
- Espacio visiones
- Unidad Media Estancia

- Crap Calatayud
- Creap Valencia

Área mayores

El voluntariado participa en las residencias de la fundación a través de dos líneas de actuación, programa de acompañamiento o programa lúdico terapéutico. En el primero se trata de evitar la soledad, ya que los usuarios no reciben visitas familiares, por lo que los profesionales, con el apoyo de los voluntarios, crean una red de apoyo a través de diversos programas lúdicos-terapéuticos.

Las residencias donde se desarrollan estas intervenciones, son éstas:

- Residencia Delicias
- Residencia Almodévar
- Residencia Valles Altos Zaragoza
- Residencia Juslibol
- Residencia Gurra
- Residencia Belchite
- Residencia Sabiñánigo
- Residencia Sástago
- Residencia Alfaro
- Casas Aisa

Formación y empleo

En ésta área se orienta a cada persona en la búsqueda de empleo dependiendo de sus características personales, ejerciendo de mediadores entre los demandantes de empleo y las empresas con necesidad de contratación.

Los voluntarios/as participan en estos talleres de formación, siempre con la supervisión de un profesional dentro de la actividad, éstas son las siguientes:

- Proyecto de integración para personas con inmigrantes
- Agencia de colocación
- Actividades de sensibilización
- Colonias urbanas

Banco de alimentos

El banco seco y el FEGA realizan repartos periódicos a las instalaciones. Cada semana los voluntarios del banco de alimentos ayudan en el reparto de los lotes y en la organización de éstos mismos.

Instituciones penitenciarias

La propia entidad colabora con el centro de inserción social “Las trece rosas” en la gestión de penas y medidas alternativas, con objeto de que la persona condenada pueda reparar el daño causado en la sociedad.

Actividades de voluntariado

A lo largo del año se realizan diferentes actividades ajenas a los centros, pero relacionadas con las áreas de intervención en las que participa la fundación.

Programa de sensibilización

Tiene como objetivo concienciar y movilizar a la sociedad en general, a los grupos relacionados con la entidad y a otros colectivos, implicándolos activamente en la transformación de las personas que se encuentran en riesgo de exclusión social a través del voluntariado.

- Voluntariado juvenil
- Charlas de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado
- Mesas informativas en los hospitales de Zaragoza (Miguel Servet, Royo Villanova y Provincial)
- Exposición PIES contra el estigma de la Salud Mental



Ilustraciones 1 y 2. Personal de la Fundación Ramón Rey Ardid. Fuente: memoria voluntariado Rey Ardid 2017.

Y también actividades de voluntariado y mayores como los talleres y actividades de prevención de dependencia y promoción de autonomía y apoyo psicosocial a familiares con deterioro cognitivo o Alzheimer donde voluntarios y profesionales se unen para realizar diferentes talleres con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los residentes (Ilustración 3).



Ilustración 3. Área de Mayores. Fuente: memoria voluntariado Rey Ardid 2017.

Formación interna del voluntariado

Cada trimestre los nuevos voluntarios que se incorporan al servicio reciben una formación inicial, además de una formación más concreta desde las áreas de voluntariado que realizan.

Además de recibir una formación interna, de manera continuada se les facilita información sobre cursos y actividades externos.

Actividades organizadas por la fundación

Anualmente la entidad realiza actividades donde colaboran voluntarios y trabajadores sociales de todas las secciones. La actividad más destacable es la Andada Solidaria, donde se quiere concienciar a la sociedad del espíritu solidario. Así mismo la campaña “Ningún niño sin juguete”, también es importante, en 2017 cerca de 70 niños recibieron juguetes donados y limpiados por 30 voluntarios.

Participación del voluntariado en actividades externas

La fundación y su equipo de voluntariado cree firmemente en el trabajo en red por lo que ha participado en diferentes actividades de agentes externos.

1. Feria de Asociacionismo de Zaragoza
2. Feria de Asociacionismo de Calatayud
3. I Congreso Aragonés de Voluntariado
4. Evento anual para organizaciones acreditadas experimentadas del SVE
5. Programa Voluntariado plus (Vol +)

Programas europeos

Es el voluntariado internacional, un programa europeo en los ámbitos de educación, formación y deporte que trata de impulsar las perspectivas laborales y el desarrollo de personas, además de proporcionar una

enseñanza y un aprendizaje que doten a las personas de las capacidades necesarias para el mercado laboral y la sociedad actual y futura.

(Ardid, 2017)

Programa Rey Ardid 2018

ÁREA	CENTRO	PROGRAMA	ACTIVIDAD	HORARIOS
ÁREA SALUD MENTAL	UNIDAD DE MEDIA ESTANCIA C/ Camino Viejo de Alfocea Juslibol.	Programa lúdico terapéutico	Actividades de entretenimiento	Tardes
	CLUB SOCIAL C/ Pablo Iglesias 40-42	Programa lúdico terapéutico	* Artísticas y expresivas * Bienestar * Lúdicas * Comunicación	Tardes
		Programa ocio, tiempo libre y deporte	* Actividades deportivas * Salidas Culturales	Tardes
	CRAP CALATAYUD C/ Juan Pablo II nº3	Programa lúdico terapéutico	* Manualidades * Juegos de mesa * Danza, teatro * Fotografía * Escritura creativa * Desarrollo Personal	Mañanas y tardes
		Programa ocio, tiempo libre y deporte	* Frontón o Padel * Salidas Culturales	Mañanas y tardes

Tabla 5. Programa Rey Ardid 2018. Área de salud mental. Fuente: memoria voluntariado Rey Ardid 2018

ÁREA	CENTRO	PROGRAMA	ACTIVIDAD	HORARIOS
ÁREA SALUD MENTAL	ESPACIO VISIONES C/ Mayoral nº39	Programa lúdico terapéutico	* Actividades artísticas y expresivas	Mañanas y tardes
	CREAP VALENCIA C/ Terrateig nº5	Programa lúdico terapéutico	* Informatica * Actividades artísticas * Actividades de ocio	Mañanas y tardes
		Programa de ocio, tiempo libre y deporte	* Actividades deportivas * Salidas Culturales	Mañanas y tardes
		Programa de acompañamiento	* Acompañamiento social	Mañanas y tardes

Tabla 6. Programa Rey Ardid 2018. Área de salud mental Fuente: memoria voluntariado Rey Ardid 2018

ÁREA	CENTRO	PROGRAMA	ACTIVIDAD	HORARIOS
ÁREA MAYORES	ZARAGOZA * Residencia de Delicias * Residencia de Juslibol * Residencia Valles Altos * Residencia Belchite * Residencia Sástago HUESCA * Casa Aisa * Residencia Almudevar * Residencia Gurera * Residencia Sabiñanigo TERUEL * Residencia Teruel * Residencia Cedrillas	Programa lúdico terapéutico	* Habilidades Terapéuticas * Juegos de mesa * Juegos psicomotrices * Actividades artísticas y expresivas	Mañana y tardes
		Programa de ocio, tiempo libre y deporte	* Excursiones y paseos * Programa de marcha	Mañana y tardes
		Programa de acompañamiento	* Programa de acompañamiento para evitar la soledad	Mañana y tardes

Tabla 7. Programa Rey Ardid 2018. Área de mayores. Fuente: memoria voluntariado Rey Ardid 2018

ÁREA	CENTRO	PROGRAMA	ACTIVIDAD	HORARIOS
FORMACIÓN Y EMPLEO	Empleo C/ Guillén de Castro 2-4	Programa Formativo (empleabilidad)	* Talleres de empleo * Taller alfabetización * Talleres formativos	Mañana
	Formación C/ Guillén de Castro 2-4	Programa Formativo	* Apoyo al docente * Informática * Inglés	Mañana y tardes
BANCO DE ALIMENTOS	Banco de alimentos C/ Alejandro Bell 7-9	Programa banco alimentos	* Reparto y recogida de comida * Documentación	Jueves mañana
INSTITUCIONES PENITENCIARIAS	C.I.S Las Trece Rosas C/ Tomás Lerga Luna 2	Programa formativo	* Talleres (psicólogos y trabajadores sociales)	Mañanas y tardes

Tabla 8. Programa Rey Ardid 2018. Resto de áreas. Fuente: memoria voluntariado Rey Ardid 2018

(Ardid, 2018)

5. PRESENTACIÓN DE DATOS: SU ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Uno de los aspectos clave a analizar en este estudio, como ya sabemos, es el concepto de la certificación del voluntariado.

Cada vez más se están valorando positivamente la realización de actividades propias del servicio de voluntariado, propiciando la adquisición de experiencias profesionales en las personas que acceden a dicho servicio. El problema de fondo, no es que no se certifique las competencias profesionales, sino que las empresas no tienen en cuenta esta certificación, por lo que en realidad el certificado no tiene mucha utilidad, de acuerdo a los resultados de distintas encuestas realizadas por el investigador.

Esto queda reflejado sobre todo en la entrevista personal realizada a la responsable del servicio de voluntariado de la entidad, Cristina Cubero, quien nos explicó claramente, como las empresas no valoraban este certificado, y por lo tanto no influía tanto como debería de hacerlo a la hora de la contratación laboral. Es decir, la creación de este certificado se valora muy positivamente, ya que se reconocen distintas competencias profesionales ya explicadas anteriormente. Pero, ¿de qué sirve que te certifiquen las competencias si luego las empresas no lo tienen en cuenta a la hora de contratar?

Con los distintos cuestionarios realizados y las entrevistas personales, se han obtenido una serie de datos que contribuyen a un mayor conocimiento acerca de la influencia del concepto de la certificación del voluntariado en el acceso a dicho servicio, es decir, del programa “Voluntariado plus (Vol +)”.

Antes de realizar el trabajo de campo, se creía que este certificado, iba a ser un aspecto clave en la explicación del gran aumento en el acceso de personas al servicio de voluntariado de la entidad, pero con las encuestas realizadas y cuestionarios diseñados, se puede reflejar como, la mayoría, no son conocedores de éste concepto, ya que como se pretende hacer ver en este estudio, normalmente, el acceso de personas al servicio de voluntariado de la entidad viene marcado principalmente por motivos de satisfacción personal y altruismo.

Es decir, más que buscar una mejoría en su curriculum vitae o certificar sus funciones a través de un portafolio, lo que tratan es de desarrollar una labor altruista que les satisfaga personalmente y que les permita ocupar más parte de su tiempo libre. Aunque, si bien, todos los voluntarios/as que conocen la existencia de este certificado lo valoran muy positivamente y creen que es necesario certificar las funciones a desarrollar como voluntario, ya que en muchas ocasiones son de gran importancia para contribuir al desarrollo y progreso social.

De hecho, a partir de los cuestionarios online que se han realizado, podemos ver como de los 10 encuestados, solo 2 conocen este certificado (Vol +). Esto todavía aporta más lógica al argumento que desde un principio del trabajo se ha sostenido; “las motivaciones personales y el altruismo como principal motivo del acceso de las personas al servicio de voluntariado de la fundación Ramón Rey Ardid”.

Además, las dos personas encuestadas que conocen el programa mencionado, no accedieron al servicio por dicho certificado, sino que como se contrasta en las entrevistas lo hicieron por motivación y satisfacción personal.

Con la realización de las entrevistas personales a las dos profesionales mencionadas anteriormente, se comprendió, como en unos años, este certificado puede ir teniendo más utilidad, influyendo más en la contratación laboral de ciertas empresas hacia los voluntarios que poseen dicho certificado, pero como bien dijo Cristina, para ello, se ha de concienciar socialmente a las empresas haciéndoles ver los aspectos positivos

de este certificado y la influencia tan positiva que tiene sobre la formación de cada uno y una de los voluntarios y voluntarias.

Es decir, ella misma decía como había que tratar de desligar el voluntariado y la caridad, y unificar voluntariado y competencias profesionales.

También nos explicaba cómo había distintos responsables dentro de cada servicio que se coordinaban para desarrollar las actividades que habían sido previamente diseñadas por la propia Cristina Cubero. Estos responsables de cada ámbito se coordinaban y comunicaban mediante diversos medios con Cristina (WhatsApp, email, móvil...). Es decir, hay un constante intercambio de información y datos acerca del propio servicio entre los gestores de cada área y Cristina, como responsable de todas las áreas.

Esto nos hace ver cómo siempre trabajan en constante comunicación y compartiendo datos reticentes a la intervención social con los usuarios de la entidad, influyendo positivamente en dichas intervenciones.

Centrándonos en la pregunta número 6 de la entrevista: *“Como bien ya sabemos, el aumento de personas que acceden a ser voluntarias en la entidad ha sido realmente notable. Por ello: ¿Crees que la certificación del voluntariado es clave en este considerable aumento?”*, Cristina dice como este concepto no es clave en el acceso al servicio, ya que la mayoría de los voluntarios/as acceden por motivos de altruismo y satisfacción personal, además cuenta también como hay un bajo perfil del voluntariado que conozca el certificado profesional, como hemos dicho anteriormente.

Con objeto de conocer el servicio de voluntariado se diseñó la pregunta de: *“¿Cómo enfocáis la formación del voluntariado?”*. En esta misma se pudo ver los distintos aprendizajes y diferentes competencias que adquirirían los voluntarios/as de la entidad desde que entraban a formar parte del servicio de voluntariado.

En esta pregunta se puede ver cómo en la entidad se desarrollan distintos cursos y evaluaciones que sirven para formar y mejorar el desarrollo de las funciones de los voluntarios/as de la entidad. Todo esto con objeto de acercar más a los voluntarios/as a la participación en las actividades realizadas por el centro y darle así más valor al voluntariado social de la propia entidad.

Es decir, se elaboran muchos cursos formativos que van destinados a las personas voluntarias de la entidad, acercándoles más al conocimiento social de los profesionales sobre los usuarios, siempre marcando unos límites de actuación que no pueden sobrepasar, pero dejando ver claramente, que con el paso de los años el voluntariado está cada vez más formado personalmente y dispone de más conocimientos para hacer más eficiente su participación en las actividades diseñadas por la fundación, y conseguir aproximarlos más a la realidad social con la que trabaja la Fundación Rey Ardid.

Se realizó otra entrevista personal, en este caso, la entrevistada fue Yanira, Psicóloga y responsable del servicio de voluntariado en la residencia de Juslibol de la Fundación Ramón Rey Ardid, una de las dos áreas de intervención social dónde se ha centrado la investigación.

En esta entrevista, además de darnos a conocer sus distintas funciones como coordinadora del servicio de voluntariado, también se le preguntó si veía necesario el aumento de los voluntarios/as en el área de mayores, dónde nos dijo que siempre era positivo el apoyo de los voluntarios/as ya que contribuyen enormemente al progreso y desarrollo social de la entidad.

Como en el caso anterior, la coordinación con los voluntarios/as se realizaba a través de los mismos medios de comunicación.

Así mismo nos explica cómo debido al envejecimiento de la población, el área de mayores dentro del servicio de voluntariado se ha ido expandiendo, contra más usuarios en la residencia, más voluntarios se necesitan para poder contribuir al desarrollo de las funciones profesionales. Es decir, este envejecimiento de la población explica el considerable aumento de personas voluntarias en éste ámbito.

En las distintas actividades que se desarrollan en la residencia, pueden apoyar los voluntarios/as, eso sí, siempre con límite de actuación y con tutorización. Es frecuente observar a algunos voluntarios/as del servicio participar en las actividades y contribuir al progreso social dentro de la misión de la entidad.

Entre éstas, destaca una actividad que desarrolla un voluntario los miércoles con objeto de facilitar la interacción social entre los residentes mayores, lo cual ensalza la contribución del servicio de voluntariado al progreso social.

Así mismo, como ya se ha explicado antes, se realizó un cuestionario a modo de grupo de discusión, dónde se centró la atención en las motivaciones personales que llevaban a tres voluntarias entrevistadas a realizar y desarrollar sus funciones. En éste se pudo refutar una de nuestras hipótesis iniciales antes de empezar el estudio de investigación, la que remarcaba la importancia del altruismo en el desarrollo de las funciones voluntarias, llegando a ser el aspecto clave en la esencia del voluntariado social.

Las voluntarias son tres mujeres mayores de 65 años que desarrollan sus funciones en el banco de alimentos, con la finalidad de hacer llegar una serie de alimentos básicos a familias que lo necesitan. Llevan cuatro años en la entidad, exceptuando una, que lleva un año menos.

Las tres voluntarias realizan sus funciones con un alto grado de motivación y satisfacción personal, ellas mismas relataron como se sentían bien consigo mismas cuando realizaban acciones altruistas, haciendo hincapié en las motivaciones personales a la hora de desarrollar sus funciones como componentes del servicio de voluntariado de la entidad.

Además, ellas son conscientes de la certificación del voluntariado, aunque como bien se sabe ya, no les interesa ya que no buscan una mejora de su curriculum vitae, sino que como ya se ha dicho, son voluntarias por afán personal y satisfacción. Aun así, consideran muy positiva la existencia del certificado, creen que puede ayudar a la hora de buscar trabajo con funciones y competencias similares a las desarrolladas en el servicio de voluntariado.

Del mismo modo, también nos dicen cómo, a partir del impacto económico de la crisis, el servicio de voluntariado se ha ido transformado, sobre todo los usuarios a los que dedicaban y desarrollaban sus funciones. Cada vez hay más clientes con necesidades básicas a los que tienen que llegar y, por el contrario, menos recursos económicos y subvenciones que permitan adquirir los productos necesarios para cada familia que se encuentre en una situación de necesidad social y alimentaria.

Empezaron con 40 usuarios y ahora solo tienen 19, ya que no pueden llegar a todos al no disponer de los mismos recursos que tenían antes. Además, antes, cuando empezaron como voluntarias al servicio de la entidad, realizaban el reparto cada semana, ahora es cada 15 días, ya que hay que distribuir y organizar óptimamente los pocos recursos económicos de los que dispone la entidad, debido al impacto de la crisis económica.

A partir de los datos obtenidos mediante el cuestionario realizado, se van a elaborar una serie de gráficas que nos muestren información acerca de las respuestas obtenidas.

En la pregunta: “¿Desde cuándo eres voluntario/a?” se puede observar en el Gráfico 7, cómo todos y todas las encuestadas llevan más de 1 año en la entidad, menos una mujer que accedió al servicio hace unos 7 meses.



Gráfico 7. Fecha de acceso al servicio de voluntariado. Fuente: elaboración propia.

Esto nos hace ver cómo es sobre todo es a partir de 2017 cuando se empieza a notar considerablemente el aumento del acceso de personas al servicio de voluntariado, recalando principalmente, como quedará reflejado en el siguiente apartado, en las áreas de salud mental y mayores, y siendo principalmente, el género femenino el que predomine en este gran aumento de las personas voluntarias en la entidad de referencia.

En la pregunta número 2: “¿Cuál es el motivo principal por el que accediste al servicio de la entidad?”, vemos como todos y todas las encuestadas nos cuentan que accedieron a ser voluntarios por motivos de satisfacción personal y altruismo. Ninguna de ellas nos dice que accediera al servicio por motivos de mejorar el Curriculum Vitae o con objeto de aumentar su experiencia profesional. Es decir, el 100% de la muestra explica como las motivaciones personales son el principal motivo de acceso al servicio de voluntariado.

Aunque no acceden por motivos de mejorar sus experiencias profesionales, son conscientes de que el voluntariado aporta experiencia profesional también. En la pregunta número 10: “¿Experiencia personal o experiencia profesional?”, se observa como todas las personas voluntarias encuestadas nos dicen que el voluntariado les sirve tanto como experiencia personal, así como de experiencia profesional (10 encuestados y encuestadas valoran las dos experiencias, y solo 2 de estas personas, reconocen que dedican sus funciones voluntarias por mera satisfacción personal), lo que supone que el 100% reconoce ambas experiencias y tan sólo el 20% no reconoce la experiencia profesional en el desarrollo de funciones voluntarias dentro de la entidad.

Y es que bien, aunque como ya ha quedado demostrado en la pregunta anterior, estas personas voluntarias no acceden al servicio por motivos profesionales, pero como ya hemos dicho, saben que realizar funciones voluntarias facilita la adquisición de distintos conocimientos prácticos que pueden ayudar a la hora de desempeñar funciones profesionales.

Esto se relaciona con las preguntas 4 y 5, respectivamente: “¿Te gustaría poder dedicar más horas al servicio de voluntariado?”, “¿Cómo valoras las funciones que realizas como voluntario de la entidad?”

Todos y todas las voluntarias valoran positivamente las funciones que realizan en la entidad, y realizarían más horas si pudiesen. Esto nos hace ver como las motivaciones personales son tan fuertes que, por altruismo, todas las personas voluntarias dedicarían más horas al servicio.

5.1 ESTUDIO DEL PERFIL DE LAS PERSONAS QUE ACCEDEN AL SERVICIO DE VOLUNTARIADO DE LA FUNDACIÓN RAMÓN REY ARDID (2012-2019)

A partir de la base de datos de la fundación o las memorias, vamos a observar las distintas modificaciones producidas en el perfil de los voluntarios/as que acceden al servicio de la entidad, así como las modificaciones producidas en el acceso a las distintas áreas de intervención.

En el año 2012 el área de salud mental era la que daba visibilidad a la Fundación Ramón Rey Ardid y no había apenas afluencia de voluntariado en el resto de ámbitos de actuación. De todos modos, se veía como el área de formación y empleo adquiriría cada vez mayor importancia en la entidad.

En el área de mayores apenas había voluntarios/as que participasen en las actividades diseñadas por la entidad, aunque se contaban con 4 centros con programa de voluntariado implementado en el mismo servicio.

Durante este año participaron 102 personas a través de la Sección juvenil y Voluntariado, la mayoría de ellos (73%) eran personas jóvenes, de 18 a 35 años. Es decir, se podía observar un alto porcentaje de jóvenes que dedicaban parte de su tiempo libre a realizar acciones voluntarias, algo que actualmente podemos seguir observando en el desarrollo de las distintas actividades realizadas desde la entidad de referencia del propio estudio.

En el año 2013, se atisbaba un aumento del número de voluntarios/as que pertenecen al servicio. Un total de 134 voluntarios/as participaron en la Fundación Rey Ardid en sus diferentes recursos y proyectos.

De todos estos, 88 participaron directamente en el área de salud mental (Club Social, Centro de Día...), un 57% del total de los voluntarios que participaban en los recursos de la entidad.

El 17% de los voluntarios pertenecían al área de mayores, 18% a inmigración y 8% a actividades puntuales.

En este año, la crisis económica empieza a causar efectos. Cada vez hay menos trabajo y las personas disponen de más tiempo libre para poder dedicarse al desarrollo de funciones voluntarias.

Tal y como se recoge en las encuestas personales, la mayoría de los entrevistados dedican sus horas libres al desarrollo de estas funciones por ocupar su tiempo libre y satisfacción personal. Por lo que queda bien explicado el aumento del acceso al servicio por parte de las personas, al disponer de más tiempo libre por no poder optar a trabajar, debido al aumento del paro estructural producido por la crisis económica.

Esto también queda comprobado en la realización de los distintos cuestionarios elaborados. En estos vemos como todos/as los/as voluntarios/as que han participado en el estudio explican que desarrollan sus funciones voluntarias con un afán de motivación y satisfacción personal.

Además, en esta etapa, todavía no se había introducido el concepto de la certificación del voluntariado explicado con anterioridad, por lo que se refuerza todavía más la idea de que las personas que accedían al servicio de voluntariado de la Fundación Ramón Rey Ardid, lo hacían con el objetivo de sentirse bien personalmente con ellos mismos y con la intención de ayudar a las personas que más lo necesitaban.

Por otro lado, podemos seguir viendo el auge del área de salud mental, que como ya sabemos, es el ámbito que da visibilidad a la entidad de su creación, y, sobre todo, es durante este año cuando se puede ver un aumento notorio en el acceso de voluntarios y voluntarias al área de mayores.

Al año siguiente, en 2014, el aumento del acceso de personas al servicio de voluntariado, es escaso. Solo 6 voluntarios y voluntarias acceden al servicio, entrando en las áreas de salud mental y de mayores, cuya participación en la entidad aumenta (pasa a ser de un 17% a un 22%).

Es decir, aunque el aumento de las personas voluntarias al servicio de la entidad es pequeño, todos aquellos voluntarios/as que entran lo hacen mediante las áreas de salud mental y mayores, convirtiéndose ésta última en una de las dos áreas que dan mayor visibilidad a la entidad, considerándose imprescindibles en el desarrollo de la misión de la entidad aragonesa.

Del mismo modo, durante el año 2015, no se producen grandes modificaciones en el perfil del voluntariado que accede al servicio. Principalmente siguen siendo más mujeres las personas que forman parte del servicio de voluntariado, y casi todas ellas entran al área de salud mental. En este año el área de mayores apenas cambia.

Es al año siguiente, en 2016, cuando se produce un cambio notable en el acceso a los ámbitos de intervención del servicio. Por ello, se van a realizar distintos estudios que analicen los datos obtenidos en la investigación de las fuentes de información de éstos dos últimos años, a partir de gráficos que establezcan porcentajes relativos a la distribución genérica dentro de los distintos ámbitos de intervención.

Durante este año, según los datos obtenidos en la memoria de voluntariado de la propia entidad, participaron un total de 73 voluntarios y voluntarias. La distribución por áreas es la siguiente:

- 51% de voluntarios/as participaron en el área de salud mental
- 22% lo hicieron en el área de mayores
- 17% en formación y empleo
- 10% en actividades puntuales

Según estos datos, mediante un estudio propio, el número de voluntarios y voluntarias que participaron en cada área fue el siguiente (Gráfico 8):

- 38 voluntarios/as en el área de salud mental
- 16 voluntarios/as en mayores
- 12 voluntarios/as en formación y empleo
- 7 voluntarios/as en actividades puntuales



Gráfico 8. Número de voluntarios/as participes en las actividades del servicio de la entidad, 2016. Fuente: memoria de voluntariado fundación Ramón Rey Ardid. Elaboración propia.

De los 38 voluntarios y voluntarias que participaron en el área de salud mental, solo hay 9 mujeres registradas en la base de datos, y todas ellas se encuentran en disposición de una carrera universitaria, refutando así, los datos extrapolados del proyecto de investigación. Es decir, a pesar de que no hay más voluntarias registradas, se puede observar como la totalidad de las voluntarias registradas en la misma base de datos, es decir, el 100%, disponen de un título superior.

Esto hace ver, que la tendencia de poseer estudios superiores en las personas que acceden a ser voluntarias, en este caso en las mujeres, está aumentando considerablemente

Del mismo modo, de todas las mujeres registradas en la base de datos, con el alta en la entidad desde el año 2016, que participaron en el resto de las áreas de intervención voluntaria de la institución, solo hay una que no dispone de estudios superiores, es decir, solo el 5% de las mujeres registradas en la base de datos no han llegado a realizar estudios superiores, comprobando así que con el paso de los años, es más frecuente observar cómo casi todas las personas que acceden al servicio de la entidad, lo hacen con una formación académica alta.

En el caso de los hombres, apenas se dispone de información acerca de ellos en la base de datos de la entidad, por lo que se puede deducir que siguen siendo muchos menos los que entran al servicio de voluntariado de la entidad, en comparación con las mujeres. No se puede establecer un porcentaje exacto debido a la falta de datos objetivos, pero a partir de un estudio propio se ha podido ver como la proporción de las mujeres que son registradas en la base de datos es cuatro veces mayor que la de los hombres, ya que de las 20 personas que han sido registradas, (aunque son muchos/as más los/as que participaron en las actividades realizadas por la propia entidad), 16 son mujeres y 4 son hombres.

Como norma general, y según el estudio realizado a partir de los datos existentes, las mujeres de entre 35 y 60 años, siguen siendo el perfil que más abunda en el servicio de voluntariado de la entidad, aunque se observa un aumento de la formación personal y académica de las personas que van accediendo al servicio. Cada vez son más, los/as voluntarios/as que poseen estudios superiores. La distribución por áreas sigue siendo la misma, pero con mayor participación de los voluntarios y las voluntarias de la entidad en las actividades diseñadas por la persona responsable del propio servicio.

En el año 2017 se produce un aumento notable del número de voluntarios que participan en el servicio de la entidad. Son 116 voluntarios los que participaron en el servicio, siendo 80 mujeres y 36 hombres. Es decir,

podemos seguir viendo un predominio claro de las mujeres en el servicio de voluntariado (hay más del doble de mujeres voluntarias que hombres en la entidad de referencia).

De acuerdo a esto, vamos a realizar un estudio en base al género de los voluntarios.

De las 80 mujeres, 34 pertenecen al área de salud mental, mientras que 30 son del área de mayores, el resto intervienen en los distintos ámbitos restantes. Es decir, nos centraremos en el perfil de esas 64 voluntarias.

- De las 64 mujeres: 14 están estudiando, 13 trabajando y 8 jubiladas (una por discapacidad), una se dedica al cuidado y otra es ama de casa. Las demás se encuentran en el paro, o están realizando prácticas, exceptuando una que es jurista. Del resto de mujeres voluntarias, no constaban datos en la base de la entidad acerca de la información relativa al tema central de la investigación.
- De la base de datos proporcionada por la entidad, vemos que solo 6 mujeres están estudiando trabajo social, una ya ejerce como trabajadora social, y dos que están realizando prácticas como alumnas de trabajo social. De todas las mujeres solo hay una que no dispone de estudios, dos que se dedican a la limpieza y cocina y una que dispone del certificado de profesionalidad de instituciones sociales. El resto han estudiado otra carrera, cómo, por ejemplo, magisterio o psicología o diversos grados como el de auxiliar de enfermería.

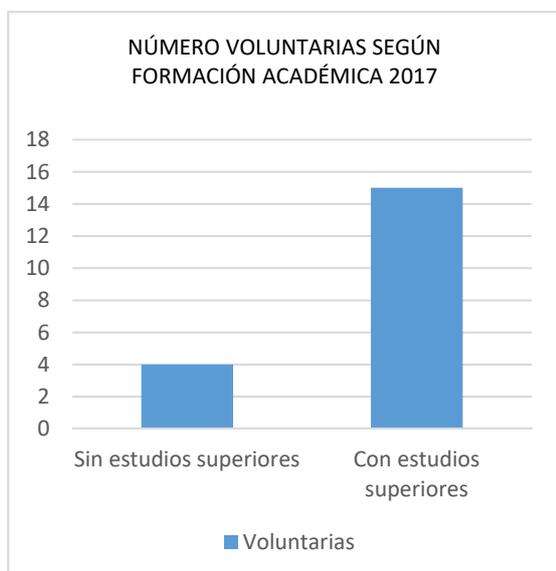


Gráfico 9 y 10. Número y porcentaje de voluntarias según formación académica, año 2017. Fuente: base de datos Fundación Ramón Rey Ardid 2017. Fuente: elaboración propia.

A partir de la base de datos aportada por la entidad, se puede observar cómo de las 19 mujeres que constan datos (con 2017 como fecha de alta en la entidad) solo son 4 las que no disponen de estudios superiores (siendo una de ellas ama de casa y jubilada) y de las otras tres, se desconoce la ocupación, ya que no constaban datos de ello en la misma base aportada por la institución. Es decir, se observa un alto porcentaje de mujeres que disponen de estudios superiores (79%) frente a un 21% de mujeres que no han llegado a realizar grados superiores o estudios universitarios (Gráfico 9 y 10).

Es decir, se puede observar cómo, en las mujeres voluntarias de la entidad es frecuente que dispongan de estudios superiores, haciendo énfasis en el auge de personas con este nivel académico al servicio de voluntariado, lo que nos hace ver que cada vez hay más voluntarias con una formación superior que pueden contribuir enormemente al desarrollo y progreso social.

De ahí a que, en la entrevista con Cristina, ella misma dijera que había voluntarios y voluntarias que disponían de un mayor conocimiento personal acerca de las acciones marcadas a desarrollar por parte de los órganos superiores de la entidad, pero que, al tener límites de actuación, no podían desarrollar funciones que pertenecen a competencias profesionales.

Pasando a estudiar las diversas modificaciones que se han ido produciendo en el perfil de los voluntarios que acceden a la entidad vemos que:

- Son 38 hombres los que pertenecen al servicio de voluntariado de la Fundación Rey Ardid, de los que nos centraremos en los pertenecientes a los ámbitos de mayores y salud mental, que son 28.
- De estos 28 voluntarios, solo 3 están estudiando, 4 son jubilados, uno por discapacidad, 4 están en el paro, 5 trabajando, 2 son pensionistas y uno es jefe de proyectos del departamento de IT en Decathlon España. Del resto de los voluntarios, no constan datos en la base aportada por la entidad de referencia.
- Solo un voluntario ha estudiado trabajo social y está en paro actualmente. Son 6 voluntarios los que han estudiado otras carreras y otros 6 los que no han llegado a completar su formación universitaria.

Podemos ver como de los datos aportados por la base de la entidad de referencia, a partir de un estudio propio, se observa un alto porcentaje masculino con disposición de estudios superiores en su formación personal (80%), frente a un 20% que no dispone de estudios superiores (Gráfico 11 y 12).

Es decir, a partir de la información registrada en la base de datos de la propia entidad, vimos como de los 20 hombres voluntarios que aparecen, solo 4 de ellos no disponen de estudios superiores. Por lo que establecido en porcentaje significa el 20% del total de los voluntarios registrados en la base de datos.



Gráficos 11 y 12. Número y porcentaje de voluntarios según formación académica, año 2017. Fuente: base de datos Fundación Ramón Rey Ardid 2017. Fuente: elaboración propia.

En conclusión, durante este año se produce un considerable aumento del acceso de voluntarios/as al área de mayores, siendo la segunda área más representativa de la entidad, detrás de salud mental, que como ya se ha dicho con anterioridad es el ámbito que tiene como capital el servicio de voluntariado de la fundación. Además, el área de salud mental, sigue en constante crecimiento, cada vez hay más usuarios y por lo tanto se atisba la necesidad de incorporar más voluntarios y voluntarias.

Por otro lado, es cada vez más frecuente ver como muchos de los voluntarios y voluntarias que acceden al servicio, disponen de estudios superiores, sobre todo en el caso de las mujeres, donde todavía es más notoria la diferencia entre las que acceden con dichos estudios y las voluntarias que no disponen de estos mismos. Como ya se ha explicado antes, debido a la crisis y al aumento del tiempo libre de los voluntarios, es más frecuente que desarrollen actividades voluntarias para ocupar dicho tiempo.

En 2018 ya se contempla un aumento todavía más destacable que en años anteriores. Son 100 voluntarios y voluntarias los que forman parte del servicio de voluntariado en el área de salud mental y 37 en el área de mayores, siendo el perfil femenino el que más abunda dentro del servicio.

En el caso de las mujeres, mediante el mismo estudio propio a partir de la información registrada en la base de datos de la entidad de referencia, vemos como el 36,7% no disponen de estudios superiores, frente a un 63,3% que sí.



Gráficos 13 y 14. Número y porcentaje de voluntarias según formación académica, año 2018. Fuente: base de datos Fundación Ramón Rey Ardid 2017. Fuente: elaboración propia.

En el caso de los hombres registrados en la base de datos con 2018 como fecha de alta en la entidad, a partir de un estudio propio, vemos como el 58,3% disponen de estudios superiores, mientras que el 41,7% no han llegado a realizar dichos estudios (Gráficos 15 y 16).



Gráficos 15 y 16. Número y porcentaje de voluntarios según formación académica, año 2018. Fuente: base de datos Fundación Ramón Rey Ardid 2017. Fuente: elaboración propia.

6. CONCLUSIONES

Si se siguen disminuyendo los recursos económicos y las subvenciones aportadas a la entidad, cada vez se necesitarán más recursos públicos y humanos, en este caso los voluntarios, para poder cumplir la misión y visión de la fundación, siempre acorde con los valores de la institución.

Antes de realizar el estudio parecía que iba a ver una enorme diferencia entre las personas jóvenes y los mayores voluntarios en la esencia de sus acciones voluntarias, pero como hemos podido comprobar a través de distintas técnicas de investigación, es la satisfacción personal, lo que lleva a la mayoría de los voluntarios y voluntarias de la entidad a desarrollar sus funciones.

Para terminar, se destacan las principales conclusiones del proyecto de investigación e implicaciones prácticas al respecto de esta temática, las cuales se presentarán en relación a los objetivos planteados al principio de la investigación.

Conocer las actividades del voluntariado en cada uno de los servicios, así como los recursos con los que cuenta el propio servicio y observar cómo han influido estos mismos en el desarrollo y progreso social.

A parte de las distintas entrevistas realizadas y mencionadas con anterioridad, en las que se tuvo la oportunidad de conocer mejor las actividades del servicio de voluntariado, de acercarse más a fondo a las cuestiones del funcionamiento del propio servicio de la entidad, también se llevó a cabo una investigación bibliográfica para lograr el objetivo.

En esta lectura de la bibliografía relativa al tema central del estudio, se pudo entrar de lleno en la dinámica de actividades del servicio de voluntariado de la entidad, observándose las diferencias que existían entre las distintas áreas de intervención y haciendo hincapié en aquellas actividades que se desarrollaban dentro de las dos áreas con más afluencia de la fundación, salud mental y mayores. A través de las memorias de voluntariado de la Fundación Ramón Rey Ardid, se pudo conocer las distintas actividades que se llevaban a cabo, así como los voluntarios y las voluntarias que participaban en las mismas, fijándonos más en aquellas actividades que requerían el apoyo de los voluntarios y las voluntarias.

Se pudo comprobar cómo sin el apoyo de estos/as, sería imposible llegar a atender las distintas demandas sociales que surgen en los usuarios de la entidad de referencia.

Es decir, a través de las distintas técnicas empleadas para la investigación, pudimos conocer a fondo las actividades del servicio de voluntariado de la entidad. Por lo que el objetivo se ha alcanzado en su totalidad.

Conocer la estructura de los servicios de la Fundación Ramón Rey Ardid

Este objetivo ha sido alcanzado gracias a las dos entrevistas realizadas a las dos profesionales mencionadas con anterioridad en el trabajo, en las que se pudo llegar a conocer más a fondo la organización que llevaban dentro de la entidad. Como las dos profesionales entrevistadas eran las responsables de los respectivos servicios de voluntariado, en las entrevistas se explicó claramente la estructura y como se realizaba la coordinación del trabajo entre los distintos profesionales enmarcados dentro de la institución.

Además, mediante el desarrollo del cuestionario a modo de grupo de discusión, se pudo entrar más a fondo en la dinámica del servicio de la entidad, a través de técnicas como la observación participante y la escucha activa.

A través de esta práctica pudimos comprobar el buen funcionamiento de la organización y estructura de los servicios de voluntariado de la Fundación Ramón Rey Ardid.

Investigar el impacto que ha tenido el concepto de la certificación del voluntariado en la entidad.

Este objetivo ha sido alcanzado notablemente, ya que, con todas las técnicas de investigación empleadas, mencionadas ya en el trabajo, pudimos obtener datos acerca del mismo.

En las entrevistas realizadas a las profesionales, se habló del tema, y ambas nos explicaban como este certificado podía resultar útil pero que si las empresas no lo tenían en cuenta no significaba mucho. Por lo que se remarcó la importancia de concienciar socialmente a las empresas para poder darle más utilidad al programa mencionado.

Del mismo modo en el cuestionario online, aparecen una serie de cuestiones que hacen referencia a éste concepto y cuyo estudio y análisis aparece en el propio trabajo.

Este objetivo ha sido uno de los más estudiados e investigados del trabajo. Se partió inicialmente con la idea de que este programa (Vol +) era uno de los motivos claves en el acceso al servicio de voluntariado de la entidad, pero tras realizar la metodología diseñada para el estudio, se comprobó que muchos y muchas de ellos/as no conocían el certificado, y los pocos y pocas que lo conocían, decían que apenas influía en el acceso de personas voluntarias al propio servicio.

Comprobar las buenas acciones que tienen los voluntarios en la entidad, así como el equipo profesional, viendo las diferencias entre los roles profesionales y los del voluntariado.

Desde el principio del trabajo, se puso énfasis en éste concepto, ya que al investigador le interesaba mucho observar dicha diferencia.

Mediante las técnicas de investigación empleadas, se pudo ver como muchas de las personas que pertenecían al servicio de voluntariado, disponían de unos conocimientos acerca de la intervención social, similares a los de los profesionales de la entidad, pero como bien queda reflejado en el análisis cualitativo del trabajo, tenían unos límites de actuación que les impedía realizar o participar en mayor grado en dichas actuaciones sociales.

Además, esto también se ve refutado, con que, cada vez es más frecuente que las personas que acceden a ser voluntarias en la entidad, lo hagan disponiendo de estudios superiores, por lo que se puede observar la disposición de conocimientos necesarios en las personas voluntarias para llegar a atender las distintas demandas sociales que emergen de los/as usuarios/as.

Ver la diferencia que hay en los perfiles de los voluntarios desde antes de la crisis y después hasta la actualidad.

Este objetivo ha sido alcanzado en su totalidad mediante la lectura de bibliografía reticente al tema central de la investigación, así como a través de un estudio por parte del investigador, donde se han analizado la información que tiene que ver con el perfil de las personas que acceden al servicio de voluntariado de la entidad, aportada por la base de datos de esta misma.

Se ha estudiado e investigado la base de datos de la entidad, desde 2012, aunque sí que es verdad que no constaban todos los datos de algunos y algunas de los/as voluntarios/as, por lo que se ha analizado todos los datos que aparecían en ésta misma.

A través de este estudio se ha podido comprobar como el perfil de las personas que acceden al servicio de voluntariado ha ido cambiando. Principalmente se puede observar un considerable aumento de las personas con estudios superiores que acceden al servicio, sobre todo mujeres, tal y como queda reflejado en el apartado de análisis del trabajo.

En definitiva, podemos ver como todos los objetivos propuestos en el inicio de la investigación social, han sido alcanzados, algunos en mayor medida que otros, pero se ha podido demostrar y analizar los distintos datos extrapolados de estos mismos, con una buena base bibliográfica y un trabajo de campo que ha permitido al investigador lograr los resultados previstos antes de la finalización de dicho trabajo.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón, V. B. (2012). *El voluntariado y las personas mayores. Aproximación al voluntariado gerontológico*. Granada: Atrio.
- Aragón, G. d. (2016). *Aragón Participa*. Obtenido de Aragón Participa: <https://www.aragon.es/>
- Aragón, G. d. (2016). *Diagnóstico de las entidades de voluntariado en Aragón*. Obtenido de Diagnóstico de las entidades de voluntariado en Aragón: <https://www.aragon.es/>
- Aragón, G. d. (2018). *Portafolio por Competencias del Voluntariado*. Zaragoza.
- Ardid, R. (2017). <https://reyardid.org/>. Obtenido de <https://reyardid.org/>.
- Ardid, R. (2018). <https://reyardid.org/>. Obtenido de <https://reyardid.org/>.
- Campá, S. G. (2013). *El voluntariado y su régimen jurídico. El contrato civil de voluntariado*. Valencia: tirant to blanch.
- Diario Oficial de la Unión Europea. (2011). Decisión del Consejo de 27 de noviembre de 2009 sobre el Año Europeo de las Actividades de Voluntariado que Fomenten una Ciudadanía Activa.
- Fundación Luis Vives. (2010). *Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España*. Madrid: MINIM Comunicación.
- LACALZADA DE MATEO, M^a José (2015), *Fundamentos del Estado de Bienestar: la Reforma social (1843 – 1919)*. Textos, claves y sugerencias de lectura, Zaragoza, Prensas Universitarias.
- López de Aguilera, I., García Roca, J., Marchioni, M., Puche, F., Gil, S., Renes, V., y otros. (1990). *El voluntariado en la acción sociocultural*. Madrid: Popular, S.A.
- Plataforma del Voluntariado. (2014). *Hechos y cifras del voluntariado en España 2014*. Recuperado el 10 de 2019, de <http://www.plataformavoluntariado.org/ARCHIVO/documentos/recursos/hechos-y-cifrasdel-voluntariado-en-espana-2014.pdf>
- Plataforma del Voluntariado de España. (2000). *Código Ético de las Organizaciones de Voluntariado*. Recuperado el 10 de 2019, de https://www.ucm.es/data/cont/docs/1355-2017-10-10-1355-2017-03-03-codig-etico-voluntarios_2000.pdf
- Plataforma del Voluntariado de España. (2016). *Hechos y cifras del voluntariado en España 2015*. Recuperado el 10 de 2019, de <http://www.prodes.org/Hechos%20y%20cifras%20del%20voluntariado.pdf>
- Plataforma del Voluntariado de España. (sf). Recuperado en noviembre de 2019, de <http://www.plataformavoluntariado.org/ARCHIVO/documentos/recursos/vol-certifica-tuvoluntariado.pdf>
- Plena inclusión. (2015). *Ley 45/2015, de 14 de octubre, de voluntariado*. Recuperado en Noviembre de 2019, de http://www.plenainclusion.org/sites/default/files/leyvoluntariado_lf_validado.pdf

Plataforma del Voluntariado de España. (s.f.). VOL+: Certifica tu voluntariado. Recuperado el 10 de 2019, de <http://www.plataformavoluntariado.org/ARCHIVO/documentos/recursos/vol-cert>

Plataforma de ONG de Acción Social, OBSERVATORIO – PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA (2013) Así somos. El perfil del voluntariado social en España, Madrid, Observatorio del Voluntariado – Plataforma del Voluntariado de España.

Recuperado en noviembre de 2019, de <https://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/ongVoluntariado/docs/DecisionAno-Europeo-Voluntariado.pdf>

Ruiz Olabuénaga, J. I. (2001). Recuperado en 2019, de <http://studylib.es/doc/7019146/el-voluntariado-enespa%C3%B1a>

<https://reps-zaragoza.com/wp-content/uploads/2018/12/Libro-Actas-REPS-2018.pdf> página 1762

SAZ GIL, María Isabel, SERRANO VALENZUELA Belén (Coord.) (2013), Estudio de investigación: relación entre voluntariado y empleabilidad, Zaragoza, Instituto Aragonés de la Juventud.

SOCIAL, I. P. (2017). Nuestro Compromiso con la Sociedad. Madrid.

Trabajo de Fin de Grado en Trabajo Social, Universidad de Zaragoza. Gordillo Sanromá Sara (2018), Figura del voluntariado en Fundación Down Zaragoza, Facultad Ciencias Sociales y del Trabajo.

Zaragoza, A. d. (diciembre de 2015). Obtenido de <https://www.zaragoza.es/ciudad/sectores/jovenes/cipaj/publicaciones/voluntariado06.htm#vol6>

Anexo 1. ENTREVISTA CRISTINA CUBERO

1.- ¿Cuáles son tus principales funciones como responsable del servicio de voluntariado de la fundación Ramón Rey Ardid?

En cada ámbito del servicio de voluntariado hay un responsable que actúa como coordinador sobre los voluntarios de dicha área de intervención. En cada centro hay una serie de pautas a seguir por cada área dentro del servicio de voluntariado.

Realiza el diseño de las actividades a seguir dentro del servicio de voluntariado coordinándose con cada responsable de los diferentes ámbitos de intervención.

Además, también elabora un plan de formación para cada diferente área del servicio de voluntariado, que es explicado a continuación.

2.- Dentro de los diferentes ámbitos de intervención, ¿En cuál de todos ellos podemos ver una mayor participación de los voluntarios?

En salud mental y en el área de mayores, siendo ésta última la que más ha crecido en los últimos años.

3.- ¿Cómo se produce la incorporación del voluntario a la entidad? ¿Cómo se produce el seguimiento a dicho voluntario?

Cuando un voluntario se incorpora a la entidad, antes ha tenido que pasar una entrevista inicial, en la que dicen que ámbito prefieren y posteriormente se analiza la incorporación a la propia área de intervención, y si no pueden, entran a otro ámbito.

A los seis meses, los voluntarios son evaluados en el desarrollo de sus funciones hasta la misma fecha. Los responsables de cada ámbito tienen contacto directo con los voluntarios.

4.- ¿Cómo se realiza una buena coordinación entre el equipo profesional y el voluntariado?

Hay un continuo contacto. Cada voluntario se dirige al mismo profesional que ejerce de gestor de cada actividad diseñada, por ejemplo, la actividad de “marcha” organizada por la fisioterapeuta.

Hay un grupo de WhatsApp en el que hay 58 voluntarios (con su autorización). Hay algunos que no tienen WhatsApp por lo que se mantienen en contacto mediante el correo. Los que no dispone de ninguno de los dos medios anteriores, realizan llamadas telefónicas.

5.- ¿Piensas que hay voluntarios o voluntarias que son más conocedores de la dinámica de atención a los usuarios que algunos profesionales?

Sí. Hay algunos que tienen la misma cualificación que el profesional, pero sí que es verdad, que los voluntarios tienen unos límites dentro de sus respectivas áreas de intervención y desarrollo de sus funciones como voluntarios.

Hay algunos casos, en los que algún voluntario ha sobrepasado sus límites en el desarrollo de sus funciones y se ha tenido que derivar a otra área para evitar que ocupe competencias profesionales.

6.- Como bien ya sabemos, el aumento de personas que acceden a ser voluntarias en la entidad ha sido realmente notable. Por ello: ¿Crees que la certificación del voluntariado es clave en este considerable aumento?

Es verdad que el hecho de la certificación del voluntariado facilita el aumento del acceso al propio servicio, pero no es clave, ya que la mayoría de los voluntarios acceden a este servicio por altruismo y satisfacción personal.

Además, hay un bajo perfil del voluntariado que conozca el certificado profesional. Se trata más de un voluntariado social orientado a ayudar a los demás.

7.- ¿Cómo se posiciona la entidad ante el hecho de la certificación del voluntariado?

La entidad está de acuerdo con el reconocimiento de las competencias. Quien tiene que tener en cuenta este hecho son las empresas. Hay que tratar de concienciar a la sociedad de la importancia del voluntariado.

8.- Ante la novedad de la certificación del voluntariado ¿Qué efectos prevés? Expresa con libertad, tanto positivos como negativos.

Hasta que no se conciencie a la sociedad, y en particular, a las empresas, no va a tener utilidad. Hay que tratar de desligar el voluntariado y la caridad y unificar voluntariado y competencias profesionales. Pero sí que es importante que se reconozca la importancia de este concepto para que se le de más énfasis al voluntariado.

9.- Cómo enfocáis la formación del voluntariado?

Hay cuatro grandes aspectos en la formación del voluntariado:

1. Formación Inicial (todos los voluntarios nuevos). Se les presenta la entidad y sus responsabilidades, y se les explica sus beneficios de acceso al servicio.
2. Formación por áreas. Se realiza anualmente y pueden ir todos los voluntarios a todas las formaciones de las diferentes áreas. Se les pasa cuestionarios donde expresan sus necesidades como voluntarios dentro de la entidad. En marzo se realiza la evaluación del área de intervención de salud mental, en mayo la de formación y empleo, junio la de igualdad de género, en octubre la de mayores y en diciembre la evaluación conjunta.
3. Hay una formación con la coordinadora aragonesa de voluntariado a la que se puede acceder gratuitamente.
4. En junio y en diciembre se realiza una actividad lúdica para cohesionar el equipo de voluntariado. Ellos están bien y se sienten apoyados por los profesionales.

10.- ¿Qué fortalezas potenciáis en vuestro voluntariado ¿y qué limitaciones?

Fortalezas:

1. Gran diversidad y actividades dentro del servicio.
2. Atención centralizada y personificada de cada voluntario.
3. Gran valor hacia el voluntario.

Limitaciones:

1. Al ser una entidad muy grande, la mayoría de los voluntarios solo conocen su propio centro.
2. Debido a la complejidad de la entidad, es muy difícil crear equipo de voluntariado.

Anexo 2. ENTREVISTA A YANIRA

1.- ¿Cuáles son tus principales funciones como psicóloga de la residencia de Juslibol?

Además de realizar las funciones propias de la profesión dentro de la residencia, se coordina con la trabajadora social, quien da a conocer todo y con el terapeuta ocupacional quien trata el desarrollo cognitivo de los residentes.

Dentro del tiempo transcurrido desde que entró a la residencia de Juslibol, se ha producido un empoderamiento de la psicóloga. Sus principales funciones son las siguientes:

1. Adaptación con residentes y familiares.
2. Observación de su adaptación.
3. Valoración emocional de la adaptación
4. Realización de talleres familiares. Visitas a los familiares de los residentes, quienes están en continuo contacto con la trabajadora social del centro. Esta reunión se da una vez al mes. Este taller empezó en octubre de 2017 y va en aumento, empezaron siendo 8 y ahora son 12.
5. Realización del PAI (Programa de Atención Individual), donde se realiza una evaluación y seguimiento de los residentes junto con el terapeuta ocupacional, el fisioterapeuta y la trabajadora social.
6. Taller educación-emocional. Se realiza los lunes y se trabaja la autoestima, el diálogo entre ellos, actividades de risoterapia...).
7. Taller de juegos de mesa. Se trata de establecer autonomía e iniciativa en los residentes para que interaccionen ellos mismos.
8. Seguimiento familiar.
9. Ingresos hospitalarios.
10. Acompañamiento en el centro durante el final de la vida de algunos residentes.
11. Seguimiento de encamados.
12. Seguimiento conductual a través de partes de convivencia.

A parte de todas estas numerosas funciones, Yanira es la coordinadora del servicio de voluntariado.

2.- Debido al auge del área de mayores dentro del servicio de voluntariado, ¿Crees que sería necesario aumentar también del mismo modo los voluntarios dentro del propio ámbito de intervención?

El apoyo de los voluntarios es muy positivo, por lo que siempre viene bien más voluntarias. Dependiendo de la disponibilidad, y después de la entrevista inicial, se tienen en cuenta sus gustos y se les asigna una persona de referencia.

3.- ¿Cómo se realiza la coordinación entre el equipo profesional y el voluntariado?

Por e-mail o en persona, a veces telefónicamente, cuando no disponen de los medios anteriores.

4.- ¿Cómo habéis hecho en la entidad frente al impacto de la crisis económica?

Mediante el desarrollo de proyectos de colaboración, que acaba acogiendo la fundación como propios. Poca disminución de subvenciones económicas.

5.- ¿Has notado un considerable aumento de las personas mayores que acceden a la entidad como usuarios?

Se ha notado un considerable aumento de la dependencia de los residentes, es decir cada vez aumenta la edad media de estos mismos. Hay 127 usuarios residentes y 25 usuarios de día.

6.- ¿Cuáles son las causas principales de la enorme expansión del área de mayores dentro del servicio de voluntariado?

El envejecimiento de la población, la media de edad se sitúa en unos 87 años.

7.- ¿Cómo lleváis a cabo una buena coordinación con otros centros de la fundación?

Mediante una base de datos, donde aparece el perfil de los usuarios. Gema, la trabajadora social deriva a los centros tras previas visitas.

8.- Dentro de la residencia, ¿Qué tipo de actividades se realizan hacia los usuarios?

El terapeuta ocupacional realiza un taller de orientación a la realidad, rehabilitación de trastornos motores, psicoestimulación y realización de ABVD (Actividades Básicas de la Vida Diaria).

El fisioterapeuta realiza un tratamiento individual, gerontogimnasia.

También se realizan actividades de animación sociocultural, actividades específicas dependiendo del periodo vacacional, 3 excursiones al año (basílica del pilar, museos, termas romanas), y todos los miércoles viene un voluntario que realiza una actividad con unos mini robots con forma de dinosaurio que facilitan la interacción social entre los residentes mayores.

9.- ¿En estas actividades pueden participar los voluntarios?

Como apoyo en todas, siempre con límite de actuación y con tutorización.

10.- Por último, ¿Crees que el impacto económico de la crisis ha potenciado los recursos sociales como principal recurso a la hora de llegar a los usuarios?

Los recursos públicos son los más solicitados y son insuficientes, además cada vez es más conocido el concepto de la ley de la dependencia por lo que todavía es más solicitado y con ello cada vez más insuficiente.

Anexo 3. GRUPO DE DISCUSIÓN (Graciela, M^a José, M^a Teresa)

¿Cuánto tiempo lleváis siendo voluntarios de la entidad?

Tanto M^a José como M^a Teresa llevan 4 años como voluntarias en la entidad, Graciela lleva un año menos que las dos.

¿Cuál es vuestro grado de motivación y satisfacción personal?

Las tres realizan las funciones relativas al servicio de voluntariado debido a que les genera una enorme motivación personal y se sienten bien consigo mismas realizando dichas tareas.

¿Sois conscientes de la certificación del voluntariado?

Sí, ellas son conscientes de este concepto, lo que pasa es que tal y como ellas dicen, a su edad ya no les interesa rellenar curriculum, pero ven positivamente el hecho de la certificación, ya que así muchos jóvenes pueden seguir formándose y ganando experiencia personal.

Es decir, les parece muy bien este concepto, pero ellas lo hacen por altruismo.

¿Os interesa dicha certificación?

Sí les interesa.

¿Os sentís bien valoradas en la entidad?

Se sienten muy bien valoradas, la entidad las tiene muy en cuenta, les dan la posibilidad de participar en diferentes actividades y programas organizados por la propia entidad.

Desde la crisis, ¿habéis percibido cambios?

Sí que han notado cambios. Empezaron con 40 usuarios a los que repartir los productos básicos de alimentación y ahora solo tienen 19. Antes, cuando entraron, cada semana hacían el reparto, ahora es cada 15 días, debido a la disminución de la cantidad aportada para la distribución de los alimentos básicos.

¿Creéis que la crisis ha provocado un mayor uso de vuestras competencias voluntarias?

Sí, desde hace 4 años, han visto cómo sus funciones han ido creciendo, pero siempre con los límites establecidos, es decir, desarrollan el mismo tipo de funciones, pero lo hacen con más frecuencia.

¿Cuánto tiempo dedicáis al desarrollo de vuestras funciones?

Cuando hay actividad, dedican unas 3-4 horas al día. A veces, cuando la actividad es reducida, pueden estar dos horas. Siempre realizan el trabajo con pausas y sin agobiarse.

¿Creéis que sin vuestro apoyo y desarrollo de funciones no se llegaría a todos los usuarios?

No, no se llegaría, imposible. Son un pilar fundamental para poder llegar a todos los usuarios, como hemos dicho siempre con los límites de actuación establecidos, ya que no están capacitadas en base a la formación. Son clave en el apoyo a las funciones profesionales.

¿Cómo os coordináis a la hora de trabajar?

M^a José elabora un listado numérico de datos de los 19 usuarios (edad, integrantes de la familia, si tienen niños o no...). Es decir, elabora el listado y ellas ven según las necesidades de cada familia, el tipo de alimentos

a distribuir. Por ejemplo, si una familia no tiene niños, no se les va a dar colacao a dicha familia. En cambio, si tienen niños, se les dará alimentos básicos de desayuno para ellos.

Aunque Enrique y Joaquín no han podido estar presentes. He hablado con Enrique por teléfono, y me ha comentado un poco por encima sus funciones principales: ellos son quienes distribuyen la mercancía organizada y elaborada en base a los listados numéricos realizados con anterioridad.

Ellos mismos también me han resaltado el altruismo y motivación personal como clave en el desarrollo de sus funciones. Del mismo modo me han explicado como son conocedores del concepto de la certificación del voluntariado pero que a ellos no les importa aumentar curriculum.

Anexo 4. CUESTIONARIO VOLUNTARIOS FUNDACIÓN REY ARDID

A continuación, aparecen una serie de preguntas que te invitamos a contestar con la mayor sinceridad posible. Hacen referencia a como llegaste a ser voluntario, tus motivaciones, expectativas, si te sientes valorado en la institución, entre otros aspectos que van en la misma dirección.

Datos Generales

- Sexo:
 - Edad:
 - Nivel de estudios alcanzado (primarios, universitarios, secundarios...).
 - Condición laboral actual
1. ¿Desde cuando eres voluntario/a?
 - 6 meses o menos
 - 6 meses a 1 año
 - De 1 a 3 años

 2. ¿Cuál es el motivo principal por el que accediste al servicio de la entidad? (puedes seleccionar más de una)
 - Satisfacción personal / altruismo
 - Ocupar mi tiempo libre
 - Mejora de mi formación personal (CV)

 3. ¿Cuántas horas dedicas al desarrollo de tus funciones?
 - 2 horas semanales
 - 3-4 horas semanales
 - 5-6 horas semanales
 - Más de 6 horas semanales

 4. ¿Te gustaría poder dedicar más horas al servicio de voluntariado?

 5. ¿Cómo valoras las funciones que realizas como voluntario de la entidad?
 - Negativamente
 - Positivamente
 - Indistintamente

 6. ¿Eres conector de la certificación profesional de las funciones del voluntariado?

 7. ¿Cómo valoras la existencia de este certificado?
 - Negativamente
 - Positivamente
 - Indistintamente

 8. ¿Crees que las empresas tienen en cuenta la posesión de dicho certificado a la hora de contratar trabajadores?

- Muy poco
- Poco
- Normal
- Mucho

9. ¿Qué influencia crees que ha tenido la crisis en el acceso de un mayor número de personas al servicio de voluntariado?

- Muy poca
- Poca
- Mucha
- Demasiada

10. ¿Consideras que ser voluntario facilita el acceso a diferentes puestos de trabajo?

11. ¿Experiencia personal o experiencia profesional?