

Observatorio del Voluntariado 2013

ASÍ SOMOS: EL PERFIL DEL VOLUNTARIADO SOCIAL EN ESPAÑA



Edita:

Plataforma del Voluntariado de España (PVE)
C/ Tribulete, 18, Local, 28012 Madrid. Telf: + 34 91 541 14 66
Correo electrónico: info@plataformavoluntariado.org
<http://www.plataformavoluntariado.org/>

Diseño Gráfico:

Hugin and Munin. Agencia de comunicación S.L.

Subvencionado por:



Obra bajo Licencia Creative Commons Reconocimiento-No Comercial-SinObraDerivada 3.0 España



Depósito legal: M-19225-2013

agradecimientos

Agradecemos la participación a las plataformas territoriales de voluntariado y a las entidades asociadas a la PVE, sin su disposición y esfuerzo no hubiera sido posible la realización de este trabajo. Para la recogida y análisis de información hemos contado con la colaboración del colectivo IOÉ y de Clara Inés Guilló, a los cuales mostramos nuestro reconocimiento. Finalmente y de una forma muy especial, queremos dar las gracias a las personas voluntarias que han participado en esta investigación respondiendo a todas nuestras preguntas. Ellas son el objeto y el sujeto de nuestra acción.

índice

1.	INTRODUCCION	7
1.1.	Fundamentación y Objetivos	7
1.2.	Conceptos clave sobre voluntariado	11
1.3.	Panorama actual del voluntariado	14
2.	METODOLOGIA	21
2.1.	Enfoque de partida	21
2.2.	Técnicas: instrumentos de recogida de información y trabajo de campo.	29
2.2.1.	Encuesta a las entidades de base de voluntariado	30
2.2.2.	Encuesta a personas voluntarias	32
2.3.	Fases del proyecto	37
3.	RESULTADOS ALCANZADOS	39
3.1.	LAS ENTIDADES DE VOLUNTARIADO DE LA RED PVE	39
3.1.1.	Características de las organizaciones de la Red	39
3.1.2.	Herramientas de gestión de voluntariado y características del voluntariado de las entidades	45
3.2.	LAS PERSONAS VOLUNTARIAS DE LA RED PVE	53
3.2.1.	El perfil de las personas voluntarias de la Red	54
3.2.2.	Acceso, antigüedad y motivaciones para el voluntariado	67
3.2.3.	Derechos, deberes y gestión de su acción voluntaria	74
3.2.4.	Desarrollo de la labor voluntaria: dedicación y ámbitos	82
3.2.5.	Valoración de la experiencia: satisfacción y posible salida del voluntariado	88
4.	CONCLUSIONES E IDEAS CLAVE	97
5.	BIBLIOGRAFIA	105
6.	ANEXOS	108
6.1.	ANEXO 1: ENCUESTA A ENTIDADES DE VOLUNTARIADO	108
6.2.	ANEXO 2: ENCUESTA A PERSONAS VOLUNTARIAS	113

Índice de cuadros, gráficos y tablas

- Cuadro 1 Fases del desarrollo del proyecto
- Cuadro 2 Estrategias de las organizaciones para la gestión del ciclo del voluntariado
- Gráfico 1 Instituciones y lugares en los que se afirma hacer voluntariado. Barómetro marzo 2011
- Gráfico 2 Período de constitución de las entidades de voluntariado.
- Gráfico 3 Principal ámbito de actuación territorial de las entidades de voluntariado. Distribución porcentual
- Gráfico 4 Porcentaje de entidades encuestadas según ámbito principal de actuación autodeclarado
- Gráfico 5 Entidades de voluntariado según el número de colectivos de atención a los que se dirigen
- Gráfico 6 Colectivos de atención por parte de las entidades. % acumulado de respuesta en cada colectivo
- Gráfico 7 Instrumentos de gestión del voluntariado que emplean las entidades (% de entidades para cada instrumento)
- Gráfico 8 Distribución del voluntariado contabilizado por las entidades según grupos de edad
- Gráfico 9 Distribución del voluntariado contabilizado por las entidades según grupos de edad y sexo
- Gráfico 10 Horas semanales habitualmente dedicadas al trabajo voluntario (% de las entidades)
- Gráfico 11 Actividades habitualmente desempeñadas por las personas voluntarias (% de las entidades)
- Gráfico 12 Distribución de las personas voluntarias según grupos de edad
- Gráfico 13 Distribución de las personas voluntarias según grupos de edad y sexo
- Gráfico 14 Distribución de las personas voluntarias según estado civil por sexo; (% para cada sexo)
- Gráfico 15 Distribución de las personas voluntarias según nivel de estudios alcanzados
- Gráfico 16 Personas voluntarias según nivel de estudios por sexo; (porcentaje para cada sexo)
- Gráfico 17 Distribución de las personas voluntarias según su ocupación principal
- Gráfico 18 Personas voluntarias según sexo y relación con la actividad económica
- Gráfico 19 Personas voluntarias desempleadas por grupo de edad y sexo
- Gráfico 20 Métodos de acceso al voluntariado empleados por las personas encuestadas
- Gráfico 21 Antigüedad de la acción voluntaria de las personas encuestadas; (% de antigüedad)
- Gráfico 22 Antigüedad de la acción voluntaria por sexo (% para cada sexo)
- Gráfico 23 Valoración de la importancia de las motivaciones para decidir hacer voluntariado (frecuencias acumuladas, múltiples respuestas)
- Gráfico 24 Instrumentos y procesos de incorporación del voluntariado en las entidades según las personas voluntarias
- Gráfico 25 Instrumentos para la gestión del voluntariado en las entidades según la experiencia actual de los/as voluntarios
- Gráfico 26 Porcentaje de voluntarios/as que han tenido gastos en su actividad
- Gráfico 27 Porcentaje de voluntarios/as a quienes se ha reembolsado gastos
- Gráfico 28 Porcentaje de voluntarios/as que han tenido reuniones de voluntariado en su entidad
- Gráfico 29 Frecuencia en la que se realiza voluntariado según las personas voluntarias
- Gráfico 30 Dedicación en número de horas al voluntariado (% de voluntarios/as en cada tramo de dedicación por horas)
- Gráfico 31 Dedicación en número de horas al voluntariado por sexo, (% de voluntarios/as en cada tramo de dedicación por horas)
- Gráfico 32 Colectivos atendidos por las personas voluntarias encuestadas (% de voluntarios/as según colectivo)
- Gráfico 33 Grado de satisfacción del voluntariado con su propia acción, el funcionamiento y los resultados de la organización
- Gráfico 34 Grado de satisfacción de las personas voluntarias con su trabajo voluntario, por sexo
- Gráfico 35 Grado de satisfacción de las personas voluntarias con la entidad de voluntariado, por sexo
- Gráfico 36 Grado de satisfacción con la entidad, según su antigüedad como voluntarios/as en ella
- Gráfico 37 Motivos de abandono de la acción voluntaria en los próximos 12 meses
- Gráfico 38 Motivos de abandono de la acción voluntaria en los próximos 12 meses según la antigüedad en la entidad de la persona voluntaria
- Tabla 1 Número estimado de personas voluntarias del TSAS. Años 2010 y 2008
- Tabla 2 Población encuestada que respondió que sí había hecho voluntariado en algunas tareas. % sobre el total de respuestas afirmativas. Barómetro marzo 2011
- Tabla 3 Distribución porcentual de las entidades del TSAS según campo de actuación de las entidades.
- Tabla 4 Distribución porcentual por sexo de las personas voluntarias de las entidades del TSAS, según campo de actuación (datos del 2010)
- Tabla 5 . Distribución territorial de las entidades de voluntariado que respondieron a la encuesta
- Tabla 6 Muestra teórica y muestra efectivamente realizada según Comunidad Autónoma de residencia de las personas voluntarias.
- Tabla 7 Número de personas voluntarias contabilizadas por las 510 entidades que respondieron a la encuesta. Totales por sexo y grupos de edad.
- Tabla 8 Pertenencia a otras redes, federaciones o confederaciones, según antigüedad y ámbito territorial de actuación de las entidades.
- Tabla 9 Distribución de las personas voluntarias encuestadas según grupos de edad y sexo
- Tabla 10 Distribución de las personas voluntarias encuestadas según sexo, grupos de edad y estado civil
- Tabla 11 Creencia y práctica religiosa según características de las personas voluntarias (% horizontal)
- Tabla 12 Posición político-ideológica según características de las personas voluntarias (% horizontal)
- Tabla 13 Distribución de las personas voluntarias según sexo, grupos de edad y nivel de estudios alcanzados

Tabla 14 Distribución de las personas voluntarias con empleo según categoría laboral desempeñada, por sexo
Tabla 15 Distribución de las personas voluntarias desempleadas encuestadas según grupo de edad por sexo
Tabla 16 Antigüedad de la acción voluntaria según características de las personas voluntarias encuestadas (% horizontales)
Tabla 17 Instrumentos para la gestión del voluntariado en las entidades según la experiencia actual de los/as voluntarios por sexo y edad
Tabla 18 Frecuencia en la que se realiza voluntariado según las personas voluntarias, por sexo y edad
Tabla 19 Grado de satisfacción el trabajo voluntario, según características de las personas voluntarias
Tabla 20 Grado de satisfacción con la entidad de voluntariado, por grupos de edad
Tabla 21 Motivos de abandono de la acción voluntaria en los próximos 12 meses, por sexo y edad

PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

La Plataforma del Voluntariado de España está llamada a reflexionar sobre todas aquellas cuestiones que afectan a la labor solidaria. Uno de los principales temas que suscita el debate en estos tiempos es la relación existente entre voluntariado y empleo. Es decir, entre acción altruista y trabajo remunerado.

Recientemente, con la publicación del texto “Profundizar en el voluntariado: Los retos hasta 2020”, poníamos sobre la mesa esta cuestión y la necesidad de plantear la relación, a veces difusa, entre ambos conceptos. En la obra se nos animaba a pensar sobre ello partiendo de una máxima compartida: el voluntariado nunca debe confundirse con empleo precario o mano de obra gratuita. El problema es que la actual situación a la que nos enfrentamos contribuye a desdibujar la frontera entre trabajo y tarea altruista.

Desde este espacio, la Plataforma del Voluntariado de España es consciente de su responsabilidad a la hora de generar tanto la reflexión como las propuestas que puedan poner luz sobre una cuestión que afecta al compromiso de la ciudadanía.

Eso es, precisamente, lo que hemos intentado en este texto. Esperamos poder aclarar conceptos y llegar a conclusiones que puedan ser de utilidad para todas aquellas personas y organizaciones vinculadas al voluntariado y a todas sus expresiones.

Luciano Poyato Roca

Presidente de la Plataforma del Voluntariado de España

INTRODUCCIÓN

1.1 fundamentación y objetivos

La Plataforma del Voluntariado de España (PVE) persigue el objetivo de dotar de mayor rigurosidad a la observación de la escena del voluntariado, gracias a ese empeño surgió el Observatorio del Voluntariado. El Observatorio es pues un instrumento clave de la Plataforma. Su fin social y su razón de ser es conocer la realidad del Voluntariado y sensibilizar y comprometer a la sociedad con el movimiento voluntario, la participación ciudadana y los valores que estos representan, mediante la visibilización y el estudio de la evolución del movimiento voluntario organizado del Tercer Sector.

En numerosas ocasiones se ha puesto de manifiesto que hay una falta de conocimiento importante acerca del voluntariado en España. Por un lado, por la escasez de estudios detallados en la materia lo que dificulta contar con una idea pormenorizada de las características del mismo. Por otro lado, por la gran variedad de ámbitos, perfiles, personas y por su propia evolución, que hacen que incluso aquellas personas relacionadas con él tengan dificultad a la hora de hacerse una composición del lugar sobre que representa el voluntariado dentro del Tercer Sector ⁽¹⁾.

Este proyecto se deriva pues de la propia trayectoria natural del Observatorio del Voluntariado, que se materializó inicialmente en el "Diagnóstico del Voluntariado de Acción Social en España" (Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, 2011)⁽²⁾, y al que le siguió el estudio piloto "Las personas voluntarias en la PVE. Aplicación del sistema de indicadores" (Observatorio del Voluntariado, 2012)⁽³⁾, realizado dentro de la serie de informes del Observatorio del 2011.

¹ Ver por ejemplo: Revista Española del Tercer Sector, No.18 (mayo-agosto 2011): "Voluntariado". Disponible en: <http://www.fundacionluisvives.org/rets/18/>. La mayoría de las investigaciones sobre voluntariado se centran en las entidades, en su modelo de gestión, en sus relaciones con otras, en su capacidad de influencia política, etc. Pero no existen estudios centrados en las personas voluntarias, que son su verdadero motor (2011: 43)

² Disponible en: http://www.plataformavoluntariado.org/resources/download/529?title=DIAGNOSTICO_VOLUNTARIADO.pdf

³ En este estudio piloto participaron la Federación Catalana de Voluntariado Social, la Plataforma Andaluza del Voluntariado, la Red de Voluntariado Social de Salamanca, y FEVOCAM - Plataforma de Entidades de Voluntariado de la Comunidad de Madrid. Disponible en: <http://www.plataformavoluntariado.org/resources/>

De este modo, el presente “Estudio del perfil de las entidades y personas voluntarias en las entidades de la PVE 2012”, representa la continuación del recorrido anterior, enmarcándose en los objetivos permanentes del Observatorio de profundizar en el estudio del voluntariado en España.

Los objetivos de este estudio se han dirigido por tanto a:

1. Describir el perfil de las entidades y de las personas voluntarias que forman el tejido territorial de la Plataforma del Voluntariado de España (PVE) -de las Plataformas y Redes de voluntariado-. Con esto lo que se pretendía era aproximarnos a datos lo más representativos estadísticamente posible del panorama actual.
2. Construir herramientas de recogida de información alineadas con el marco internacional, fundamentalmente con el Centro Europeo del Voluntariado (CEV). Esto ayudaría a la comparabilidad de los datos generados en España con el ámbito internacional.
3. Testar un cuestionario dirigido a personas voluntarias de cara al diseño de una posible futura encuesta estatal, más allá de la red de la PVE.
4. Fortalecer las capacidades de análisis de la realidad dentro de la propia red de la PVE.
5. Favorecer el uso de herramientas de registro del voluntariado en las organizaciones.

La Plataforma del Voluntariado de España (PVE) está compuesta por entidades y plataformas o redes territoriales, por lo que el enfoque colaborativo y de participación es fundamental. En este estudio, como en general en toda la actividad de la PVE, el papel de estas plataformas y redes ha sido vital. De esta forma, se ha podido llevar a cabo el proyecto gracias al trabajo desarrollado por las plataformas participantes en el mismo, que han sido las siguiente 27:

Coordinadora Aragonesa de Voluntariado
Federación Riojana de Voluntariado Social
Plataforma Coruñesa de Voluntariado
Plataforma Andaluza de Voluntariado
Plataforma Abulense del Voluntariado - Voluntávil
Plataforma del Voluntariado de La Provincia de Badajoz
Plataforma de Voluntariat de Les Illes Balears
Plataforma de Voluntariat de La Comunitat Valenciana
Plataforma del Voluntariado de Cáceres
Plataforma de Entidades de Voluntariado de León

Plataforma de Entidades de Voluntariado de la Comunidad de Madrid - FEVOCAM
Plataforma del Voluntariado de La Región de Murcia
Plataforma Navarra de Voluntariado - PLANAV
Plataforma del Voluntariado de Palencia
Plataforma Oscense de Voluntariado (Actual "Plataforma del Voluntariado de Aragón")
Red de Voluntariado Social de Salamanca
Plataforma del Voluntariado Social de Segovia
Plataforma de Voluntariado de Soria
Federación "Plataforma De Ong's de Voluntariado de Tenerife"
Plataforma Vallisoletana de Voluntariado Social
Red de Voluntariado de Zamora
Plataforma Voluntariado de Burgos
Plataforma del Voluntariado de Córdoba
Plataforma del Voluntariado de Granada
Red Provincial de Voluntariado De Jaén- Lienzos
Plataforma para la Promoción del Voluntariado de Málaga
Plataforma del Voluntariado Social de Sevilla

El enfoque del estudio ha sido cuantitativo y por tanto ha empleado como instrumentos de recogida de información dos encuestas: una dirigida a entidades de voluntariado, y otra destinada a personas voluntarias. El estudio se basa en un proceso participado de toma de decisiones de las Plataformas y Redes sobre el contenido de dichas encuestas, y por tanto ha implicado en cada ocasión un proceso de consulta.

Las características de las dos encuestas han sido las que se detallan a continuación. La encuesta a entidades ha estado dirigida a entidades de primer nivel, socias de las plataformas o redes territoriales de voluntariado, (miembros de la PVE). Se ha realizado a través de un cuestionario online en internet auto-complimentado, compuesto por 10 preguntas breves acerca de la organización y las personas voluntarias que la componen. Se obtuvieron 563 respuestas válidas de entidades. A su vez, la encuesta a personas voluntarias fue dirigida a una muestra de 800 personas que son voluntarias en las entidades de primer nivel, y se obtuvieron 650 respuestas válidas. Fue realizada por encuestadores/as profesionales de forma telefónica, con una duración de unos 15 minutos.

Las características técnicas de ambas encuestas se detallan en el Capítulo 2, *Metodología* con detalle, pero es importante señalar que la medición cuantitativa del fenómeno del voluntariado, y la descripción de sus características, incluyendo el de las organizaciones de voluntariado, sigue siendo un reto. Este es un hecho ya subrayado hace un par de años por el estudio de la Comisión Europea sobre voluntariado en la Unión del año 2010 Directorate General Education and Culture (DG EAC). 2010⁽⁴⁾. El propio Observatorio del Voluntariado ha manifestado en diversos foros y publicaciones, que no existe un registro con información veraz acerca del número de personas que hacen voluntariado y las características de las organizaciones a través de las cuales lo realizan. De hecho, en el “*Diagnóstico del Voluntariado de Acción Social en España*” (2011), se enfatizó al respecto que hay todavía una ausencia de un registro nacional actualizado de entidades de voluntariado, que se da una escasa fiabilidad de los registros autonómicos, que nunca se ha realizado en España una encuesta estatal sobre el voluntariado, y que todavía hoy, muchas organizaciones carecen de un sistema de registro informatizado de personas voluntarias que sea actualizado con frecuencia.

El hecho de realizar estas dos encuestas en el marco del presente estudio: “Así somos: el perfil del voluntariado social en España”, debe por tanto enmarcarse en los esfuerzos por mejorar el conocimiento en este ámbito, algo en el que la labor del Observatorio seguirá realizando cuantas aportaciones le sean posibles.

4 Directorate General Education and Culture (DG EAC). 2010. Volunteering in the European Union. European Commission.

1.2 conceptos clave sobre voluntariado

Para aquellas personas poco familiarizadas con el voluntariado este epígrafe tiene como objetivo facilitar la lectura e interpretación del informe a través de su acercamiento a una serie de conceptos básicos sobre el voluntariado.

Tal y como ha sido señalado por la Plataforma del Voluntariado de España en numerosas ocasiones⁽⁵⁾, el voluntariado es una forma de participación social con sus propias características, y éstas varían según el espacio al que se circunscriba.

Para poder realizar una medición del voluntariado es imprescindible una definición del mismo. Esto es una cuestión que tiende a ser polémica en algunas ocasiones, pese a los esfuerzos y trabajos realizados por la PVE en este sentido.

El voluntariado ha sido definido por la Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado. Su definición⁽⁶⁾ alude a las actividades de interés general⁽⁷⁾ que se llevan a cabo en ciertas condiciones, y que abarcan numerosos ámbitos de acción⁽⁸⁾, aunque el más significativo haya sido hasta el momento el de acción social. Teniendo en cuenta la norma anterior, el voluntariado se distingue a su vez por varias características. Así, para la PVE, las tareas voluntarias de la acción social se realizan, siempre, en el marco de un proyecto o programa concreto que promueve una entidad privada o pública; y que tienen como finalidad el servicio a la comunidad, en cualquier ámbito posible.

5 Por ejemplo en el Diagnóstico del Voluntariado de Acción Social en España (MSPSI, 2011).

6 A los efectos de la Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado (Artículo 3), se entiende por voluntariado el conjunto de actividades de interés general, desarrolladas por personas físicas, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una relación laboral, funcionarial, mercantil o cualquier otra retribuida y reúna los siguientes requisitos: a) Que tengan carácter altruista y solidario. b) Que su realización sea libre, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico. c) Que se lleven a cabo sin contraprestación económica, sin perjuicio del derecho al reembolso de los gastos que el desempeño de la actividad voluntaria ocasione. d) Que se desarrollen a través de organizaciones privadas o públicas y con arreglo a programas o proyectos concretos. 2. Quedan excluidas las actuaciones voluntarias aisladas, esporádicas o prestadas al margen de organizaciones públicas o privadas sin ánimo de lucro, ejecutadas por razones familiares, de amistad o buena vecindad. 3. La actividad de voluntariado no podrá en ningún caso sustituir al trabajo retribuido.

7 Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado, artículo 4. Actividades de interés general: se entiende por actividades de interés general, a efectos de lo dispuesto en el artículo anterior, las asistenciales, de servicios sociales, cívicas, educativas, culturales, científicas, deportivas, sanitarias, de cooperación al desarrollo, de defensa del medio ambiente, de defensa de la economía o de la investigación, de desarrollo de la vida asociativa, de promoción del voluntariado, o cualesquiera otras de naturaleza análoga.

8 La Ley señala: “asistenciales, de servicios sociales, cívicas, educativas, culturales, científicas, deportivas, sanitarias, de cooperación al desarrollo, de defensa del medio ambiente, de defensa de la economía o de la investigación, de desarrollo de la vida asociativa, de promoción del voluntariado, o cualesquiera otras de naturaleza análoga”.

Para la PVE, los ámbitos de actuación más conocidos del voluntariado de acción social son los derechos humanos, la exclusión, la salud, el ocio y tiempo libre (incluye deporte como principal estrategia de intervención social), la educación (y dentro de esta cultura como una estrategia de intervención social), y el medioambiente.

De esta forma la PVE define que, “una persona voluntaria de acción social es aquella que, sensibilizada por las causas de la exclusión social o por la situación de grupos de personas desfavorecidas, excluidas o marginadas en su comunidad, decide, de manera altruista y solidaria, participar junto con otras en diferentes proyectos de una organización de voluntariado, dedicando parte de su tiempo en beneficio de una acción enmarcada en proyectos concretos” (9).

En esta línea, las características del voluntariado son (10) las siguientes. En primer lugar, se elige ser voluntario o voluntaria libremente, sin atenerse a ninguna obligación. El voluntariado es un tipo de participación social y las tareas se realizan: de forma altruista hacia intereses sociales colectivos, solidariamente, responsablemente, de forma continua, respetuosamente con los derechos humanos, de forma gratuita, y cumpliendo con los requisitos de la ley.

Además, las tareas voluntarias se realizan en el marco de un proyecto o programa concreto que promueve una entidad privada o pública. Por este motivo, el aspecto organizacional es importante, y el estudio de las propias características de las organizaciones del Tercer Sector, es siempre relevante para el propio estudio del voluntariado. Este es un enfoque de estudio importante para la Plataforma del Voluntariado de España (PVE).

9 Tal y como se define en el ya citado Diagnóstico (2011: 36), y en el propio Plan Estratégico de la PVE.

10 Ídem, 2011:36.

Por último lugar, hay que tener en cuenta que el voluntariado tiene como finalidad el servicio a la comunidad, en cualquier ámbito posible. De este modo, la PVE ha consensuado esta definición ⁽¹¹⁾ del voluntariado con sus entidades y plataformas: “la Acción Voluntaria organizada es aquella que se desarrolla dentro de una organización sin ánimo de lucro por personas físicas que, de manera altruista y solidaria, intervienen con las personas y la realidad social, frente a situaciones de vulneración, privación o falta de derechos u oportunidades para alcanzar una mejor calidad de vida y una mayor cohesión y justicia social como expresión de ciudadanía activa organizada”.

El enfoque organizacional es el de que parte la Plataforma del Voluntariado de España para hablar de voluntariado, si bien reconoce que convive con otras formas de expresión del voluntariado o la solidaridad. Por ejemplo, donar sangre, entregar ropa o alimentos, pagar una cuota a una organización sin ánimo de lucro, participar en eventos o actos, días de voluntariado, etc. A todo ello la PVE tiende a denominarlo como actividades de voluntariado informal, enmarcadas dentro de la participación ciudadana. La acción del voluntariado que se trata de profundizar desde la PVE se desarrolla en el marco de una organización, donde tiene continuidad e impacto.

En cualquier caso, los valores que defiende la PVE en relación a lo que impulsa la acción voluntaria, son los que dotan de sentido a las acciones. Estos son: altruismo, solidaridad, compromiso personal y la corresponsabilidad social, capacidad crítica e innovadora de la acción voluntaria, gratuidad, justicia social e igualdad, colaboración y cooperación, la dignidad de la persona, y la voluntad de transformación social.

¹¹ Ver por ejemplo la información institucional de la Web de la PVE o el ya citado Plan Estratégico de la PVE, que parte de esta definición.

1.3 panorama actual del voluntariado

Hace menos de diez años que existen disponibles datos fiables y sistemáticos de la realidad del voluntariado. A continuación se expone un panorama de las cifras más relevantes para facilitar la comprensión del contexto actual del voluntariado en nuestro país, y también las cifras que exponemos en este estudio.

En el año 2004, el Proyecto Comparativo del Sector sin Fines de Lucro realizado por el Centro Johns Hopkins en 37 países dimensionó que aproximadamente 140 millones de personas en estos países participan en alguna actividad voluntaria cada año, lo que suponía alrededor del 12 por ciento de la población adulta de estos países. Una de las primeras aportaciones con referencias a España fueron las estimaciones del Eurobarómetro Especial del año 2006 ⁽¹²⁾, que señalaba que, mientras la media de “participación activa” en el conjunto de la Unión era del 34% de europeos/as tomando parte en tareas voluntarias, esta cifra llegaba sólo al 18% en España. Se evidenció que el alcance del voluntariado en la UE era muy desigual entre países, y que España no era de los más activos.

Por su parte, en el año 2008 el propio Observatorio del Voluntariado de la PVE realizó un estudio interno de su tejido asociativo, que estimó la existencia de unas 800 mil personas voluntarias en acción social en España ⁽¹³⁾. Esta misma línea, el primer “*Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España*” de la Fundación Luis Vives (2010), (datos del 2008), determinó que “en el TSAS colaboraban en torno a 873.171 personas voluntarias, de las cuales casi tres de cada diez colaborarían en una entidad de tipo singular” ⁽¹⁴⁾. El universo final de referencia estimó que existían un total de 28.790 entidades del Tercer Sector de Acción Social. Según este Anuario más del 80% de las entidades contaba con personal voluntario, bien como voluntariado de base y/o como cargos directivos de la entidad, y la cuarta parte de las entidades del sector llevaba a cabo su actividad sólo con voluntariado.

12 Special Eurobarometer 273 “European Social Reality” 2006. 26.755 entrevistas cara a cara realizadas entre el 17/11/2006 y el 19/12/2006. En España 1.000 entrevistas realizadas entre el 21/11/2006 y el 15/12/2006.

13 El criterio de selección fue el de formar parte de la PVE. De las 43 entidades que eran socias de la PVE (sin tener en cuenta las Plataformas Territoriales, que no se consideraron para este estudio), contestaron a la encuesta 24 entidades.

14 El Anuario del Tercer Sector elaborado por la Fundación Luis Vives, fruto de una investigación realizada entre 2008 y 2010, abarca exclusivamente el voluntariado de Acción Social incorporado en entidades del Tercer Sector. La encuesta sobre la que se apoya este trabajo se realizó en 2008 a un total de 819 entidades con un margen de error del $\pm 3,4\%$. El universo final de referencia estima que existen un total de 28.790 entidades del Tercer Sector de Acción Social, sobre las que se han obtenido datos de las personas voluntarias. En general, se entiende por “entidades singulares” a Cáritas Española, Cruz Roja, la ONCE y la Obra Social de las Cajas de Ahorro. En el Anuario sólo se menciona a las tres primeras.

El “*II Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España*” (2012) (datos del año 2010) ⁽¹⁵⁾, estimaba a su vez un universo de 29.700 entidades de acción social. En él se enfatiza que “el voluntariado es la seña de identidad que mejor define al TSAS porque es expresión del altruismo cívico y del compromiso social, que lo distingue de otras formas de acción colectiva (2012.c: 7).

De esta forma el II Anuario señalaba que ocho de cada diez entidades en 2008 y en 2010 contaban con la colaboración de personas voluntarias, casi 1,1 millones de personas voluntarias en 2010 (200.000 personas más que en 2008). Siguiendo con el II Anuario, se destaca que esta cifra equivale al 4,65% de la población activa mayor de 16 años y al 5,9% de la población ocupada que había en España en 2011 (INE. Encuesta de Población Activa, EPA. Datos medios por años. Año 2011).

En base a la fuente anterior, las 1.075.414 personas voluntarias calculadas para el TSAS, el 25,5% del total (274.687 personas), lo es en entidades singulares. De acuerdo con esto, en dos años, el número de personas voluntarias se ha incrementado en términos absolutos en 202.243 personas (164.318 sin las singulares): “estas cifras suponen que una amplia mayoría de entidades del TSAS (81,8%) cuenta con la colaboración de personas voluntarias (83,5% en 2008) y que incluso haya un 13,9% que funciona exclusivamente con personas voluntarias” (2012: 108). En el conjunto del Sector, sin considerar a las entidades singulares, el número medio de personas voluntarias por organización es de 32,9, superior al de 2008 que era de 26,4 personas de media (2012: 109).

TABLA 1

Número estimado de personas voluntarias del TSAS. Años 2010 y 2008

	2010		2008	
	Total TSAS	Entidades singulares	Total TSAS	Entidades singulares
Personas voluntarias estimadas	1.075.414	800.727	873.171	636.409
Base (n)	593	590	674	671

15 El II Anuario partió de una encuesta que se realizó a 716 entidades con un margen de error de

En el mismo año de la publicación del primer Anuario, en el 2010, se contabilizaron 93 millones de europeos y europeas comprometidos con actividades de voluntariado dentro del estudio sobre *El Voluntariado en la Unión Europea*⁽¹⁶⁾. Lamentablemente este estudio no daba cifras actualizadas sobre España, algo que sí hizo el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) en el 2011, Año Europeo del Voluntariado, ya que incluyó en el Barómetro del mes de marzo del 2011 una batería de preguntas sobre voluntariado⁽¹⁷⁾.

Este Barómetro mostró una coherencia total con el panorama ya expuesto. El 31% de la población encuestada decía haber realizado voluntariado en alguna ocasión, en alguna de las áreas indicadas (ver tabla). De ellos: el 17% había realizado voluntariado en el último año, y el 14% había realizado voluntariado con anterioridad al último año. Es de destacar que el 69% de la población encuestada respondió que nunca había realizado trabajo voluntario.

Más de la mitad de las personas que decían ser voluntarias en los últimos 12 meses, lo eran en tres tipos de acciones solidarias: el voluntariado formal (17%) tal y como lo entiende la PVE, la entrega de ropa o alimentos (50% de las personas que declaraban haber sido voluntarias), y la donación de dinero o el pago de cuotas a organizaciones (26%). Cuando estas mismas tareas se refieren a quienes han hecho voluntariado “alguna vez en la vida” pero no en los últimos 12 meses, el voluntariado formal desciende al 14%, la entrega de ropa o alimentos asciende al 74% y las donaciones o cuotas suben al 48% de las respuestas.

TABLA 2

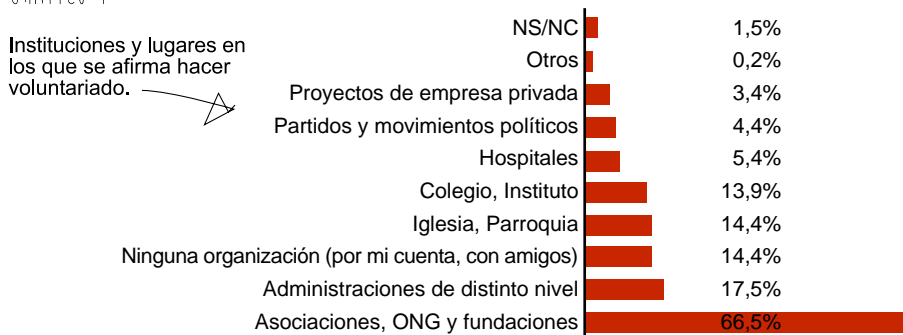
Población encuestada que respondió que sí había hecho voluntariado en algunas tareas.	Actividad	Voluntariado Formal	Entregar ropa o alimento.	Donar dinero o pagar cuotas	Total respuestas
Últimos 12 meses		17%	50%	26%	61%
Alguna vez en la vida		14%	74%	48%	85%

16 GHK Consulting. (2010). Study on Volunteering in the European Union. Bruselas: European Commission.

17 El Barómetro del CIS parte de una definición del voluntariado como trabajo voluntario, sin remuneración, ya sea dentro o fuera de una organización, lo que va más allá de las definiciones de la PVE. Incluyen como categorías de respuesta partidos o movimientos políticos, comunidades religiosas o deporte y tiempo libre (junto a actividades “más propias del voluntariado” como la promoción y defensa de los derechos humanos o la salud). Estudio número 2.864. Disponible en la Web del CIS: datos.cis.es/pdf/Es2864mar_A.pdf

Además, de acuerdo con los resultados del CIS, el 46,4%, es decir, casi la mitad de las personas que decían hacer voluntariado en España, lo hacía en el campo de la acción social. Según los datos producidos hace dos años, el ámbito con mayor participación es educación, siendo un 12% de personas las que han realizado trabajo voluntario en esta área alguna vez. Entre el 8% y el 10% de la población es voluntaria en los temas de salud, discapacidad y dependencia, deporte, ocio y tiempo libre y exclusión social. Entre el 5% y el 6% del voluntariado se registra el medio ambiente, la protección de animales y la promoción y defensa de derechos humanos; y la cooperación al desarrollo y la protección civil registran un 3% de personas.

GRAFICO 1



Con independencia del ámbito de acción, el Barómetro indicaba que el 66,5% de las personas realizaba lo que la PVE entiende como un “voluntariado formal”, es decir en asociaciones, ONG y fundaciones. Respecto a esto, el II Anuario del Tercer Sector de Acción Social (2012), sí profundiza en los “campos de acción” del voluntariado de acción social⁽¹⁸⁾, y señala que (para datos producidos en el 2010), las entidades de voluntariado se desplegaban de la siguiente forma: en acción Social 56,2%, en integración-Inserción 44,8%, en socio-sanitario 61,0%. En Derechos humanos-Participación 84,3%, y en otros 74,1% (ver tabla).

18 De acuerdo con el Glosario del II Anuario, Campo de actuación: tipo de actividad al que se dedican las diferentes entidades de la acción social. Tal y como hemos enunciado en el capítulo de definición de nuestro universo de estudio, la acción social opera principalmente en tres ámbitos -el de los derechos, el de las necesidades sociales y el de la participación ciudadana. De esta manera, el conjunto de los campos de actuación que se presentan a continuación integran el ámbito de la Acción Social. No obstante, por la relevancia que tienen cada uno de ellos en el conjunto del sector, se ha optado por analizarlos de manera desagregada en tantas categorías o campos específicos de actuación de la acción social; estos son: Acción Social, Integración (e inserción), Socio-sanitario, Derechos Humanos y Participación, y Otros (vivienda, juvenil, cooperación internacional y medioambiental); (2012: 285)

TABLA 3

Distribución porcentual de las entidades del TSAS según campo de actuación de las entidades.




Campos de actuación	2008	1010
Acción social	53,8%	56,2%
Integración-Inserción	45,9%	44,8%
Socio-sanitario	51,1%	61%
DD.HH.-Participación	78,1%	84,3%
Otros	65%	74,1%

En cuanto al perfil social de las personas que son voluntarias en entidades de voluntariado, éste es aún poco conocido, aunque se dispone de más información sobre voluntariado de acción social que se realiza desde entidades de voluntariado (voluntariado formal), que otro tipo de voluntariados. Sobre este tipo, los estudios muestran de forma sistemática algunos rasgos y tendencias que se repiten, y que merece la pena señalar.

En primer lugar hay que hablar de la feminización de la acción voluntaria, la mayoría de las personas voluntarias son mujeres, en el Diagnóstico del 2010 se hablaba del 63%, y en el II Anuario del Tercer Sector (2012) se alude al 64,4%. El Anuario apuntaba además a la siguiente distribución de la disimetría de género:

TABLA 4

Distribución porcentual por sexo de las personas voluntarias de las entidades del TSAS según campo de actuación.



Campos de actuación	% de mujeres sobre el total de personas voluntarias
Acción social	65,2%
Integración-Inserción	64,4%
Socio-sanitario	64%
DD.HH.-Participación	60%
Otros	63,9%

La edad de las personas plantea un panorama muy diverso, aunque la mayoría de estudios cuantitativos señalan dos grupos de edad de importancia: uno entre 25 y 35 años, y otro por encima de los 65 años. El II Anuario del TSAS (2012) muestra que se está incrementando el voluntariado joven; así, el 46,9% de las personas que son voluntarias en entidades del Tercer Sector de Acción Social, son menores de 35 años, y el 6% de personas voluntarias tienen menos de 20 años. Parece que las percepciones cualitativas de las organizaciones asocian la juventud a la búsqueda de experiencia laboral y capacitación, mientras que el voluntariado de mayores de 65 años se asocia al deseo de una vivencia activa.

En el “*Diagnóstico del Voluntariado de Acción Social en España*” (2010), y otros estudios posteriores, como es el caso del “*Estudio sobre el voluntariado en la CAPV*” (2012), o el propio estudio piloto del Observatorio (2011) “*Las personas voluntarias en la PVE. Aplicación del sistema de indicadores*”, han venido a apuntar otras características de las personas voluntarias, como es al parecer que las mujeres sean voluntarias más estables, o que la situación laboral parece que podría ser más determinante para la participación de los hombres. Por otro lado, estos estudios, y en general la literatura sobre el voluntariado muestra que el tipo de captación que se realiza por las organizaciones influencia a los perfiles de personas que terminan siendo voluntarias. En cualquier caso, la literatura especializada sobre motivaciones de las personas voluntarias, señalan reiteradamente que las motivaciones son variables y cambiantes a lo largo de la vida, por lo que no se puede determinar una razón única dominante para que una persona sea voluntaria.

Ciertamente hay diferencias entre los ámbitos rurales y urbanos que aún quedan pendientes de ser investigados en futuros estudios, al igual que la información sobre la diversidad de origen étnico y cultural dentro de las personas voluntarias, o la diversidad de capacidades. Respecto a esto último, el II Anuario del TSAS (2012) valora que el 35,6% de las entidades del sector cuentan con personas voluntarias con alguna discapacidad, y que las personas voluntarias con discapacidad suponen una quinta parte del total del voluntariado en el conjunto del TSAS.

Para concluir, en cuanto a algunas tendencias que están marcando el presente y futuro del voluntariado, hay que señalar, entre otros, un posible deseo de la ciudadanía en implicarse en proyectos concretos, y proyectos de tiempo limitado y más cortos, frente a las tendencias de largo compromiso. De esta forma habría un crecimiento y diversificación de tiempos y compromisos. En esta misma línea, el II Anuario del TSAS hacía hincapié en que la labor de las personas voluntarias en las entidades es limitada si se contabiliza en función de la dedicación horaria semanal. Así, según su encuesta (datos del año 2010), un 36,6% de manera ocasional (una vez a la semana o menos) y un 23,5% colabora menos de 5 horas semanales con la entidad. Sólo el 7,2% de personal voluntario tiene una dedicación de más de 20 horas semanales, (2012: 116).

Para profundizar sobre otros elementos cualitativos del voluntariado que ayudan a la comprensión del voluntariado recomendamos a los y las lectoras menos familiarizadas dos publicaciones del Observatorio del Voluntariado, “*Profundizar en el voluntariado: los retos hasta 2020*” (2011), y el ya mencionado “*Diagnóstico del Voluntariado de Acción Social en España*” (2010), así como recomendamos el “*Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España 2012*” (Fundación Luis Vives, 2012).

METODOLOGÍA

2.1 enfoque de partida

El “*Estudio del perfil de las entidades y personas voluntarias en las entidades de la PVE 2012*” consolida la trayectoria del Observatorio en su estudio del voluntariado en España, y se basa en los avances conseguidos con dos proyectos anteriores ya mencionados: el “*Diagnóstico del Voluntariado de Acción Social en España*” desarrollado en el 2010(19), del que surge al año siguiente -2011- el estudio piloto “*Las personas voluntarias en la PVE. Aplicación del sistema de indicadores*”(20).

Esta línea de trabajo parte de la conceptualización sobre el voluntariado que realiza la PVE y que ha sido definida en el capítulo anterior de *Introducción*, y cuya lectura recomendamos a quienes no estén familiarizados con la misma.

Tanto el marco conceptual como los trabajos anteriores, permitieron al Observatorio apuntar un “sistema de indicadores” que ayudase a medir el voluntariado y los procesos y herramientas de las organizaciones asociados al mismo. De esta forma, el último capítulo del “Diagnóstico del Voluntariado de Acción Social en España” incluía la propuesta de *indicadores clave* para continuar con un estudio en profundidad del voluntariado. Los indicadores fueron concebidos desde su utilidad, ya que, si son recogidos por otras investigaciones territoriales o sectoriales, esto favorecería la comparabilidad de resultados, por lo que sería más fácil obtener un panorama más amplio de esta realidad.

Los indicadores, como propuesta de herramienta fueron un producto del debate y del consenso de las organizaciones de base de la PVE que participaron en el Diagnóstico. Su puesta en práctica inicial tuvo lugar como ya se ha dicho, en el estudio piloto del año anterior, ya que las encuestas que se utilizaron en el estudio fueron la primera operativización práctica de los indicadores. Encuestas también dirigidas a entidades y a personas voluntarias, como es el caso del estudio actual.

En la presente investigación “*Estudio del perfil de las entidades y personas voluntarias en las entidades de la PVE 2012*” se ha utilizado también la misma lógica, y se ha tratado de abarcar el mayor número de dimensiones a los que aludían tales indicadores. En este sentido, hay que señalar que los indicadores fueron concebidos en relación a veintinueve dimensiones que son las que se listan a continuación:

19 Editado por el entonces Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, en el año 2011 (actual Ministerio de Sanidad Servicios Sociales e Igualdad).

20 Editado por el propio Observatorio del Voluntariado de la PVE con financiación del Ministerio en el 2012; fue desarrollado gracias al trabajo cooperativo de la Federación Catalana de Voluntariado Social, la Plataforma Andaluza del Voluntariado, la Red de Voluntariado Social de Salamanca, FEVOCAM - Plataforma de Entidades de Voluntariado de la Comunidad de Madrid, y el Observatorio del Voluntariado.

1. Abandono del voluntariado.
2. Características del trabajo voluntario.
3. Conocimiento de los códigos éticos del voluntariado.
4. Contexto del voluntariado.
5. Cumplimiento legal.
6. Eficacia del trabajo voluntario.
7. Estrategias de acogida.
8. Estrategias de acompañamiento.
9. Estrategias de captación.
10. Estrategias de información.
11. Estrategias de salida.
12. Estrategias de seguimiento y promoción.
13. Experiencia actual.
14. Experiencia previa.
15. Experiencias cercanas de voluntariado.
16. Formación del voluntariado.
17. Identificación con los objetivos organizacionales.
18. Imagen del voluntariado.
19. Medios de comunicación y difusión.
20. Metodología.
21. Motivaciones.
22. Organización del voluntariado.
23. Organización del voluntariado: participación.
24. Percepción de su voluntariado.
25. Percepción sobre las organizaciones.
26. Perfil del voluntariado.
27. Permanencia.
28. Relevancia y eficiencia del trabajo voluntario.
29. Trabajo en red.

Hay que tener en cuenta que la medición sobre el fenómeno del voluntariado parte de importantes debilidades, y que por ello el Observatorio hace especial énfasis en el sistema de indicadores como propuesta de mediación a la hora de desarrollar encuestas.

Como ya se señaló en el mencionado *Diagnóstico* a este respecto, las dificultades para conocer el número y el perfil de las personas voluntarias tienen que ver con varios aspectos sobre los que es muy importante insistir. Aunque en todas las leyes de voluntariado de las distintas Comunidades Autónomas especifiquen en alguno de sus apartados la necesidad u deber de las organizaciones de llevar un registro de altas y bajas del personal que tienen colaborando en actividades voluntarias, la mayoría de las organizaciones no lo tienen hecho o actualizado.

Esto vuelve a dificultar la tarea de hacer un cálculo sobre el número de personas voluntarias que hay actualmente colaborando en nuestro país. La gran mayoría de organizaciones carece de un sistema de registro informatizado de personas voluntarias. De hecho, los registros o censos existentes tienden a limitarse al número de organizaciones, no al número de personas voluntarias adscritas a ellas. Además, las entidades de voluntariado son muy diversas, algunas con procesos organizativos muy desarrollados (por ejemplo con implantación de normas de calidad en la gestión) y otras que en el extremo opuesto, carecen de registro alguno. Al mismo tiempo hay importantes dificultades para conocer el número de organizaciones de voluntariado: no hay un registro nacional actualizado de entidades de voluntariado, y los registros autonómicos siguen presentando una escasa fiabilidad (porque pueden duplicar registros y sobrevalorar el número, o infravalorarlo dependiendo de las definiciones que empleen).

La diversidad en el uso institucional del concepto de voluntariado, puede generar tanto una situación de sub-registro de entidades, como de duplicación. Por otro lado, los registros autonómicos no contabilizan el número de personas voluntarias que están adheridas a cada organización. Finalmente, esto también implica la imposibilidad de comparar registros entre Comunidades Autónomas, dado la disparidad de criterios. En relación con esto hay que señalar igualmente que las entidades de segundo nivel (plataformas territoriales, temáticas, y la propia PVE) no tienen un registro actualizado de cuántas organizaciones están afiliadas a cada plataforma, y cuántos miembros componen a su vez sus propias bases. Es importante subrayar que en España se carece de una encuesta nacional sobre voluntariado, si bien el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), en el Año Europeo del Voluntariado 2011, incluyó en el Barómetro del mes de marzo del 2011 una batería de preguntas sobre voluntariado ⁽²¹⁾.

El contexto internacional no está carente de tales debilidades y lagunas en la medición del voluntariado. En este sentido el Centro Europeo del Voluntariado (CEV) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) lanzaron en enero del 2012 la versión definitiva en castellano del “*Manual de medición del trabajo voluntario*”⁽²²⁾, publicación que se enmarca en el contexto de mejorar el conocimiento internacional sobre el voluntariado (primera edición 2011)

La 18a Conferencia Internacional de Estadísticos del Trabajo discutió y aprobó internamente el Manual en el 2008, que se convirtió en la primera directriz internacional dirigida a las agencias estadísticas para generar estadísticas oficiales acerca del trabajo voluntario, utilizando una definición y enfoque comunes. Junto con el Departamento de Estadística de la OIT, este Manual fue preparado por investigadores del Centro de Estudios de la Sociedad Civil de la Universidad Johns Hopkins, en cooperación con un grupo internacional de expertos técnicos y con el apoyo de Voluntarios de Naciones Unidas. El Centro Europeo del Voluntariado (CEV) tomó parte activa en su elaboración.

En el Manual se refiere a “trabajo voluntario” frente a la definición de “acción voluntaria” que por ejemplo se plantea desde la PVE. Sobre las cuestiones de definición, el Manual pone de manifiesto que es especialmente problemático en el caso del trabajo voluntario por una serie de razones, que son (2011: 12).

- a. Los términos “voluntario” o “voluntariado” no están ampliamente comprendidos en todo el mundo y tienen una variedad de connotaciones negativas en algunas sociedades en las que el voluntariado “forzoso” ha sido una práctica generalizada;
- b. En algunas sociedades, “ayudar” o “proporcionar asistencia” es una expectativa de la cultura y el voluntariado no puede ser identificado fácilmente como una forma de actividad distinta. Incluso en contextos en que existe mucho voluntariado, puede ocurrir que los encuestados no reconozcan sus propios actos como algo especial o distintivo denominado “trabajo voluntario”, como una forma opuesta a lo que constituye una parte normal de la vida en comunidad.
- c. Mientras el voluntariado es considerado generalmente como una actividad realizada sin remuneración, no es poco frecuente la cobertura de gastos menores de los voluntarios, tales como comidas o la cobertura de gastos menores moderados. Por tanto, es necesario diferenciar dicha cobertura parcial de gastos o la provisión de subsistencia, de la remuneración real.

22 Esta publicación está disponible en:
http://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_167833/lang-es/index.htm

d. En general, la ayuda proporcionada sin remuneración a uno de los miembros cercanos de la familia no es considerada como trabajo voluntario. Sin embargo, la definición de lo que constituye la familia propia, o incluso de la “familia cercana”, varía según los países y las culturas y, hacer la diferenciación apropiada puede ser muy difícil en la práctica.

Lo que se propone por tanto desde la OIT es partir de una definición del trabajo voluntario que se recomienda para su utilización en las encuestas sobre la fuerza de trabajo u otras encuestas de hogares, en el caso de España, la Encuesta de Población Activa (EPA) que realiza el Instituto Nacional de Estadística (INE). Esta definición se concreta en: “Trabajo no remunerado y no obligatorio, es decir, tiempo sin remuneración que las personas dedican a actividades, ya sea a través de una organización o directamente para otras personas que no pertenecen al hogar del voluntario” (2011:14)

23 Esta definición es polémica para algunas entidades de voluntariado y difiere en muchos sentidos de la línea mantenida por las organizaciones de la Plataforma de l Voluntariado de España. Para profundizar en este aspecto recomendamos dirigirse directamente al Manual para conocer mejor las principales consideraciones a tener en cuenta en esta definición de “trabajo voluntario”.

En línea con lo anterior, la investigación que se presenta ha tenido dentro de sus objetivos el construir herramientas de estudio alineadas con el Centro Europeo del Voluntariado (CEV) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), pero en coherencia con el “sistema de indicadores” del Observatorio, la identidad característica de la PVE, y su propia experiencia y conocimiento sobre el fenómeno.

Ello implica partir de la definición de “acción voluntaria” de la PVE y el enfoque del voluntariado que se realiza desde las organizaciones de voluntariado, (ver capítulo 1, *Conceptos clave sobre voluntariado*). Al mismo tiempo, sí se ha querido incluir algunas recomendaciones del Manual acerca de diferentes dimensiones, como por ejemplo la frecuencia, la discontinuidad de la acción, y las acciones más puntuales, frente a la idea más clásica de voluntariado, y que nos acercan a aspectos ya señalados en la publicación del Observatorio “*Profundizar en el voluntariado: los retos hasta 2020*” (2011).

Todo esto supone incluir muy especialmente las propias conclusiones y numerosos aprendizajes obtenidos en el estudio piloto “*Las personas voluntarias en la PVE. Aplicación del sistema de indicadores*” (2011), que por ejemplo hacía hincapié en incluir la perspectiva de la calidad en la *gestión del ciclo* del voluntariado por parte de las organizaciones dentro del propio estudio del fenómeno.

De esta forma, en el planteamiento de partida de las dos encuestas que han dado lugar al proyecto del 2012, se incluyó de forma activa las recomendaciones que el Instituto para la Calidad de las ONG (ICONG) realizó en forma de Dictamen a petición del Observatorio del Voluntariado respecto al estudio piloto del 2011⁽²⁴⁾.

24 Y que se recogen de forma explícita en la publicación del estudio. Ver bibliografía.

El ICONG señala que los sistemas de gestión de la calidad son aquellos que implantan organizaciones y que les permite conducir su trabajo en la gestión basada en procesos. Proceso es una actividad, o un conjunto de actividades, que tiene un inicio y un resultado claros y para que los que las organizaciones asigna recursos- personales, materiales y económicos- fijan unos objetivos, diseñan unos indicadores de seguimiento, analizan los resultados obtenidos y, en base a dichos resultados, planifican la actividad futura. Es lo que se denomina *ciclo de mejora continua*. En este sentido, para el ICONG, la actividad de cualquier organización puede ser descrita en base a procesos y su gestión (la de los procesos). Aplicado al voluntariado, la cuestión de la calidad supone para el ICONG tres dimensiones a tener en cuenta que se explican a continuación. Estas dimensiones han sido incluidas en el presente estudio, si bien hay que señalar que no se ha tratado de encuestas centradas en la calidad, por lo que no siempre se han podido dimensionar en todos sus alcances.

- a) Capacidades internas de gestión de las organizaciones que realizan la acogida, formación, incorporación y seguimiento de personal voluntario. Algo que se ha introducido en la primera encuesta (dirigida a entidades) y en la segunda encuesta (a personas) en relación con los procedimientos organizacionales de gestión y la formación.
- b) Capacidades internas o adquiridas, de las personas que prestan su trabajo voluntario y que les permiten realizar éste dentro de los parámetros exigidos por las personas que reciben sus servicios y por las organizaciones donde los prestan. Un aspecto que se ha circunscrito en las encuestas en relación con la formación.
- c) Capacidades de las organizaciones receptoras del personal voluntario para gestionar su trabajo y sobre todo, en este contexto de análisis, para hacer que el trabajo realizado por el personal voluntario lo sea en contexto de eficiencia para las personas que reciben la atención y de autorrealización para el personal voluntario. Algo que se ha circunscrito en las encuestas a los procedimientos, sobre todo de gestión y formación del voluntariado.

En último lugar hay que señalar que, si bien el enfoque metodológico y el desarrollo del presente estudio han estado dirigidos por el equipo del Observatorio del Voluntariado de la PVE, el papel de las redes y plataformas territoriales participantes ⁽²⁵⁾ ha sido más que clave, tanto en la concreción teórica de partida como en el desarrollo práctico del mismo. Además, se contó con los servicios especializados del Colectivo Ioé para realizar parte del trabajo de campo de las encuestas y de la explotación estadística de las mismas.

El papel de las redes y plataformas de voluntariado ha sido complejo, diverso, y ha requerido una intensa dedicación por parte de las mismas, por ejemplo:

- tomar decisiones de contenido sobre las preguntas de las encuestas a partir de las propuestas de la PVE, definiendo preguntas y contrastando propuestas para dar lugar a los cuestionarios finales que se emplearon en las dos encuestas.
- facilitar la base de datos de sus entidades socias para poder realizar los diseños muestrales.
- informar y dinamizar a sus entidades socias a través de la difusión del estudio (por ejemplo en correos electrónicos, boletines, web...), y animándolas a contestar las encuestas y proporcionar contactos de personas voluntarias,
- aportar su conocimiento y experiencia sobre su propio tejido asociativo y personas voluntarias, orientando el trabajo de campo con su opinión, y contrastando el informe,
- valorar los resultados obtenidos.

Esta labor colaborativa y cooperación favorece que los actores de voluntariado adquieran y refuercen sus capacidades de análisis de la realidad, uno de los objetivos transversales del Observatorio del Voluntariado de la PVE. Además, la apuesta por desarrollar los indicadores a través de las encuestas, tiene como objetivos indirectos, tratar de favorecer que se generalice el uso de este sistema, convirtiéndose en la base en la que se apoyen las distintas organizaciones al contabilizar y analizar a sus colaboradores voluntarios. P or lo tanto, el generalizar el uso de un sistema de trabajo que se pueda convertir en la base de sus propios registros.

25 Como ya ha sido señalado en la Introducción, estas plataformas y redes han sido: Coordinadora Aragonesa de Voluntariado, Federación Riojana de Voluntariado Social, Plataforma Corunesa de Voluntariado, Plataforma Andaluza de Voluntariado, Plataforma Abulense del Voluntariado - Voluntávilva, Plataforma del Voluntariado de La Provincia de Badajoz, Plataforma de Voluntariat de Les Illes Balears, Plataforma de Voluntariat de La Comunitat Valenciana, Plataforma del Voluntariado de Cáceres, Plataforma de Entidades de Voluntariado de León, Plataforma de Entidades de Voluntariado de la Comunidad de Madrid - FEVOCAM, Plataforma del Voluntariado de La Región de Murcia, Plataforma Navarra de Voluntariado - PLANAV, Plataforma del Voluntariado de Palencia, Plataforma Oscense de Voluntariado (Actual "Plataforma del Voluntariado de Aragón"), Red de Voluntariado Social de Salamanca, Plataforma del Voluntariado Social de Segovia, Plataforma de Voluntariado de Soria, Federación "Plataforma De Ong's de Voluntariado de Tenerife", Plataforma Vallisoletana de Voluntariado Social, Red de Voluntariado de Zamora, Plataforma Voluntariado de Burgos, Plataforma del Voluntariado de Córdoba, Plataforma del Voluntariado de Granada, Red Provincial de Voluntariado De Jaén- Lienzcos, Plataforma para la Promoción del Voluntariado de Málaga, Plataforma del Voluntariado Social de Sevilla

METODOLOGÍA

2.2 técnicas: instrumentos de recogida de información y trabajo de campo.

La aproximación al voluntariado se ha realizado desde un enfoque cuantitativo y por tanto ha empleado como instrumentos de recogida de información dos encuestas: una dirigida a entidades de voluntariado, y otra destinada a personas voluntarias. Ambos instrumentos están incluidos en el Anexo de esta publicación.

Cuando se inició esta investigación, la PVE estaba compuesta por 79 organizaciones miembro, de las cuales el 34% eran plataformas o redes territoriales (provinciales y autonómicas en algunos casos). En total se disponía de un listado de 1.200 entidades socias de las 79 entidades miembro, pero que no era totalmente exhaustivo ni estaba actualizado, ya que las propias plataformas y redes están inmersas en sus propios procesos de registro y actualización periódicos. El tejido asociativo de la PVE no abarca la totalidad del territorio español, ya que no existen redes o plataformas ni en todas las provincias ni en todas las Comunidades Autónomas⁽²⁶⁾.

Tal y como se ha explicado en el apartado anterior, el conocimiento social impreciso del de las entidades de voluntariado, y de las personas voluntarias que lo componen, implica la ausencia de un censo de entidades y una valoración del número de personas aproximado que son voluntarias en España. Esta laguna impide la utilización de los métodos de muestreo estadístico habituales, que son los que permiten obtener resultados generalizables al conjunto a partir de encuestar sólo a una muestra limitada. Los recursos que ha podido movilizar la Plataforma del Voluntariado de España para esta investigación no permitían plantearse la elaboración de tal censo, sino centrarse en el estudio de su propio tejido asociativo. Todo ello enfatizando además la perspectiva participativa en el desarrollo de la investigación, por tanto, la valoración de los resultados obtenidos no ha de limitarse sólo a la calidad de los datos obtenidos, sino a la riqueza del proceso generado.

El proyecto se inició a principios del 2012 en su preparación y diseño, y arrancó su puesta en marcha en el segundo semestre del 2012. El propio proceso de encuesta se organizó en dos fases que se detallan a continuación.

²⁶ Para conocer las características del tejido asociativo de la PVE invitamos a los/as lectores/as de este informe a visitar la página web de la PVE en su apartado institucional: <http://www.plataformavoluntariado.org/web/s/21-pve>

2.2.1 encuesta a las entidades de base de voluntariado

La primera fase fue destinada a establecer la red de colaboración y realizar una encuesta a las entidades de base de voluntariado. Es decir, entidades de primer nivel que son organizaciones socias de las redes o plataformas territoriales de voluntariado miembro de la PVE. Esta primera fase (de agosto a noviembre) se fundamentó en una activa dinamización por parte de las redes o plataformas tanto para informarlas del proceso de investigación, como para animarlas a participar en la encuesta online dirigida a ellas. El plazo para su cumplimentación fue de 20 días del mes de noviembre de 2012. Esta encuesta se desarrollaba mediante cuestionario auto-cumplimentado a través de internet. Sus rasgos fundamentales fueron:

- Un cuestionario online en internet auto-cumplimentado. cargado en la página www.e-encuesta.com, dedicada a alojar procesos de encuesta en internet.
- Compuesto por 10 preguntas breves acerca de la organización y las personas voluntarias que la componen. Su contenido se estructuró en dos bloques:
 - o El primero contenía información sobre las entidades: provincia de actuación, fecha de constitución, pertenencia o no a una federación, ámbito geográfico de acción, y ámbito y colectivos destinatarios de la intervención.
 - o El segundo se refería a las personas voluntarias y los vínculos entre estas y las entidades: número, sexo y edad, tiempo de dedicación semanal, tipo de tareas desempeñadas y herramientas de la entidad para la gestión del voluntariado.

En total se obtuvieron 563 respuestas válidas. La distribución de estas respuestas entre los territorios que participaron en el estudio, es la siguiente: Andalucía 26% (146 entidades), Castilla y León 22,6% (127), Comunidad Valenciana % 10,2% (57), Aragón 9,2% (52), Extremadura 8,7% (49), Madrid 6,4% (36), Canarias 6,2% (35), Baleares 2,8% (16), La Rioja 2,7% (15), Murcia 2,1% (12), Navarra 1,8% (10) y la provincia de La Coruña, única de Galicia en participar, 1,4% (8 entidades). El listado completo, incluyendo la distribución por provincias puede consultarse en esta tabla:

TABLA 5

Distribución territorial de las entidades de voluntariado que respondieron a la encuesta.



Provincia/CCAA	Nº Entidades	% sobre el total
Andalucía	146	26,0
Granada	42	7,5
Sevilla	26	4,6
Córdoba	23	4,1
Málaga	21	3,7
Jaén	14	2,5
Huelva	11	2,0
Almería	8	1,4
Cádiz	1	0,2
Castilla y León	127	22,6
León	21	3,7
Burgos	20	3,6
Segovia	18	3,2
Salamanca	17	3,0
Ávila	12	2,1
Soria	10	1,8
Valladolid	10	1,8
Zamora	10	1,8
Palencia	9	1,6
C. Valenciana	57	10,2
Valencia	42	7,5
Alicante/Alacant	9	1,6
Castellón/Castelló	6	1,1
Aragón	52	9,2
Zaragoza	40	7,1
Huesca	9	1,6
Teruel	3	0,5
Madrid	36	6,4
Canarias	35	6,2
Tenerife	34	6,0
Las Palmas	1	0,2
Extremadura	49	8,7
Badajoz	28	5,0
Cáceres	21	3,7
Baleares	16	2,8
La Rioja	15	2,7
Murcia	12	2,1
Navarra	10	1,8
La Coruña	8	1,4
TOTAL	563	100

La valoración posterior del desarrollo del trabajo de campo ha concluido que el proceso de comunicación e implicación de las entidades por parte de las redes o plataformas locales o regionales tuvo un desarrollo desigual. Esta circunstancia es inevitable en todo proceso participativo abierto, en los cuales los distintos agentes tienen sus propias prioridades, agendas, disponibilidades y dificultades. Esto afectó al número de respuestas obtenidas. En cualquier caso, hasta la fecha no existe un censo completo de entidades que permita valorar la tasa de respuesta obtenida y, con ello, clarificar la representatividad estadística de los resultados. Este proyecto servirá sin duda para visibilizar la necesidad de avanzar en el doble objetivo de elaborar dicho censo y de conseguir elevadas tasas de respuesta en futuros estudios.

2.2.2 encuesta a personas voluntarias

La segunda fase estuvo centrada en una encuesta telefónica a las personas voluntarias que colaboran con estas entidades de base que contestaron a la primera encuesta.

El planteamiento inicial fue que a partir de la encuesta a entidades se pudiese delimitar las principales características de las personas voluntarias vinculadas a entidades pertenecientes a la PVE. Al menos se quería conocer su distribución por sexo, grupo de edad y provincia de residencia, además del tipo de entidad con la que se colabora. Así, se diseñaría una muestra que permitiese efectuar una encuesta representativa de este universo poblacional. Dado que la desigual respuesta obtenida en los distintos territorios impidió la construcción de un “censo”, y no fue posible evaluar la calidad de la tasa de respuesta obtenida en cada provincia, los resultados no permitían su utilización para diseñar una muestra representativa que tuviese en cuenta la distribución espacial del voluntariado del tejido asociativo de la PVE. Por ello no se desglosan los resultados por provincia o Comunidad Autónoma.

TABLA 6

Muestra teórica y muestra efectivamente realizada según Comunidad Autónoma de residencia de las personas voluntarias.

Comunidad Autónoma	Muestra teórica	Personas voluntarias encuestadas de forma efectiva	% cobertura sobre la muestra
La Coruña	43	81	186,9
Madrid	59	104	176,6
Castilla y León	134	212	158,3
Navarra	4	6	154,6
Aragón	74	110	147,8
Comunidad Valenciana	28	31	108,9
Andalucía	58	49	85,1
Baleares	38	30	78,6
Murcia	14	6	42,2
La Rioja	22	5	22,7
Extremadura	100	17	17,1
Canarias	75	8	10,7

Sólo 510 entidades de la primera encuesta pudieron cuantificar el número de personas voluntarias que colaboran en sus actividades. El total reunido por estas sumó 91.182 personas.

TABLA 7

Número de personas voluntarias contabilizadas por las 510 entidades que respondieron a la encuesta.

Años	Hasta 30		31 a 64		65 y más	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Sexo						
Personas voluntarias	91.182	16.187 10.372	27.457 21.687	10.096	5.383	

De esta forma, se optó por diseñar una muestra por cuotas en función del tipo de entidad (según su actividad principal), el sexo y la edad de las personas voluntarias. La previsión inicial era entrevistar a 1.000 personas, por lo que se solicitó a las distintas plataformas y entidades comprometidas con el proceso de investigación contactos (números de teléfono) de 1.500 personas, previendo los inevitables problemas de contactación durante el trabajo de campo. Esta demanda no pudo ser abordada tampoco por las circunstancias de las redes y plataformas participantes de recorte de personal y recursos, por lo que se optó por eliminar este requisito del muestreo por cuotas. Las cuotas se establecieron finalmente sólo en función del sexo y grupo de edad de las personas voluntarias.

Así, cada ámbito territorial tenía que suministrar un número de teléfonos proporcional a las características de los/las voluntarios/as que se detectaron a través de la encuesta a entidades. Este proceso no estuvo tampoco ausente de obstáculos, por lo que se recibieron numerosos listados que no se adecuaban a las cuotas ⁽²⁷⁾. En lugar de 1.500 se obtuvo el teléfono de 800 personas voluntarias. Esta circunstancia obligó a disminuir el tamaño de la encuesta que finalmente se estableció en 650 personas, una vez depurados teléfonos erróneos, duplicados y contactos fallidos.

La encuesta final a personas voluntarias fue respondida por 659 personas, con 650 respuestas válidas. Utilizando un muestreo aleatorio simple el margen de error para esta muestra sería de 3,8% (3,1% en caso de haber realizado 1.000 entrevistas). En las encuestas por cuotas el margen de error no puede determinarse estadísticamente, aunque es algo más elevado que el procedente de un muestreo aleatorio. Por tanto, el margen de error de nuestra encuesta puede situarse en torno a $\pm 5\%$. La encuesta se realizó entre diciembre del 2012 y marzo del 2013.

De este modo, la encuesta a personas voluntarias tuvo las siguientes características:

- Dirigida a personas que son voluntarias en las entidades de primer nivel (entidades socias de las plataformas o redes territoriales miembro de la PVE).
- Realizada por encuestadores/as profesionales de forma telefónica, con una duración de unos 15 minutos, y un total de 23 preguntas.
- El contenido del cuestionario era amplio y abarcaba los siguientes temas: sexo y edad, provincia de residencia, ámbitos de actuación de la entidad de voluntariado, antigüedad en la acción voluntaria, conocimiento de la entidad o modo de acceso a la misma, instrumentos de la entidad para la gestión del voluntariado, motivaciones para realizar voluntariado, colectivos atendidos por la entidad, frecuencia en la labor voluntaria, horas semanales dedicadas, recepción y cumplimiento de los derechos del voluntario/a, existencia de reuniones propias de las personas voluntarias, y la satisfacción con las labores voluntarias (lo que incluía de forma separada la satisfacción del trabajo como voluntario/a, la satisfacción de los resultados de

²⁷ Por ejemplo, provincias en las que ninguna entidad había participado en la encuesta (y, por tanto, no estaban incluidas en la muestra) enviaban contactos; otras, que sí lo habían hecho de manera importante apenas suministraban datos.

la organización y la satisfacción del funcionamiento de la entidad). También se preguntó por la relación con los/as trabajadores/as remunerados de la entidad, cobertura de gastos, y razones para el abandono de la labor voluntaria. En cuanto a variables sociodemográficas y socioeconómicas, además del sexo y edad, se preguntaba por: ocupación, categoría laboral, nivel de estudios, estado civil, religiosidad, escala ideológica, país de nacimiento, y nacionalidad.

METODOLOGÍA

2.3 fases del proyecto

El proyecto de la presente investigación se planificó en el primer semestre de 2012, en un contexto donde se daba la existencia de determinados recursos de personal entre el tejido asociativo de la PVE, y dentro del propio Observatorio. Esto suponía contar con recursos suficientes para dinamizar a las plataformas y redes, y que éstas contasen con sus propios recursos para la dinamización tan intensa y extensa de sus bases.

La puesta en marcha del trabajo se realizó en el segundo semestre de 2012, en un proceso de dos fases de investigación: en primer lugar la encuesta por internet a entidades vinculadas a la PVE (entre octubre y diciembre), a continuación la encuesta telefónica a una muestra de personas voluntarias (entre diciembre y marzo de 2013).

En este intervalo de tiempo el proceso de investigación se vio afectado por los efectos de los recortes de recursos y personal en todas las organizaciones debidos a las dificultades de financiación por la crisis, lo que modificaba no sólo la dedicación del personal disponible, sino el propio endurecimiento del contexto habitual de trabajo, y la necesidad de solucionar numerosos problemas dentro de tales organizaciones. Por ello, la aparición de estos obstáculos sobrevenidos alteró algunas de las previsiones de la planificación inicial, algo que ya ha sido mencionado en los apartados anteriores.

FASE 1 DISEÑO

- Comunicación e información sobre el estudio a las Plataformas y Redes Territoriales.
- Toma de decisión de las Plataformas y Redes sobre su incorporación al estudio.
- Diseño preliminar de las encuestas.
- Envío de las bases de datos de las entidades socias a la PVE para los diseños muestrales.
- Información y difusión sobre el estudio a las entidades de base.
- Consulta vinculante sobre el contenido (las preguntas) de la encuesta.
- Cierre del diseño de las encuestas y prueba piloto de las mismas por la PVE.

FASE 2 TRABAJO DE CAMPO 1º encuesta: a entidades

- Envío de la encuesta online por email desde las Plataformas y Redes.
- Diseño y emisión de correos de dinamización para que las entidades se animen a responder.
- Análisis preliminar de los resultados y diseño de la muestra (tamaño y características) de la segunda encuesta (la dirigida a personas voluntarias).

2ª encuesta: a personas voluntarias

- Plataformas y Redes, con el apoyo de la PVE, contactan con entidades para reunir la muestra de personas voluntarias.
- Correos de dinamización para que las entidades colaboren.
- Las entidades de base van proporcionando los teléfonos de las personas voluntarias con autorización para ser contactadas.
- Encuesta telefónica a personas voluntarias.

FASE 3 SISTEMIZACIÓN Y ANÁLISIS

FASE 4 CONSTRASTE Y EVALUACIÓN

FASE 5 PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN

RESULTADOS ALCANZADOS

A continuación exponemos los resultados alcanzados por cada una de las dos encuestas realizadas, a las entidades de voluntariado, y a las personas voluntarias, ambas referidas al tejido asociativo de las redes y plataformas territoriales de la Plataforma del Voluntariado de España.

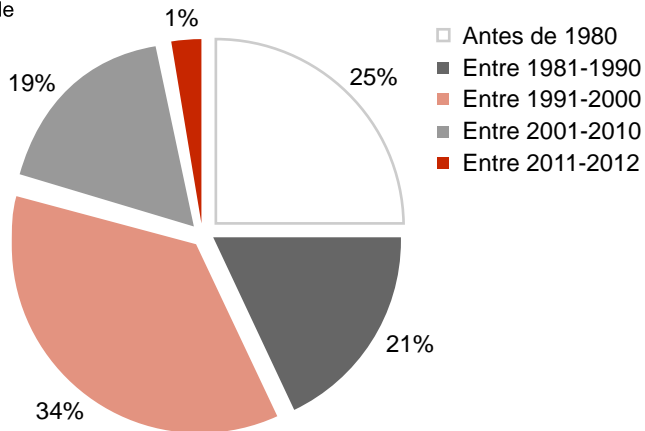
3.1 Las entidades de voluntariado de la red PVE

3.1.1 características de las organizaciones de la red

La Plataforma del Voluntariado de España se constituyó en el año 1996, es una entidad de tercer nivel veterana, con un tejido asociativo rico y diverso. El grueso de las entidades del tejido asociativo que componen su red territorial tiene también una larga trayectoria en el desarrollo de sus actividades.

GRAFICO 2

Periodo de constitución de las entidades de voluntariado.



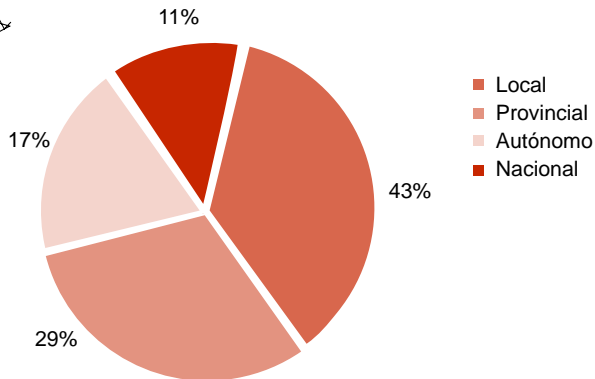
26 Para conocer las características del tejido asociativo de la PVE invitamos a los/as lectores/as de este informe a visitar la página web de la PVE en su apartado institucional: <http://www.plataformavoluntariado.org/web/s/21-pve>

De acuerdo con la encuesta realizada, el 80% se constituyó hace más de una década; el 46% hace más de 20 años y un 25% tiene más de tres décadas de recorrido. Junto a este polo de entidades “veteranas” existe un número importante de entidades (el 20%) surgidas a partir de 2001, circunstancia que pone de manifiesto el dinamismo del Sector, que sigue generando nuevas respuestas tanto desde las entidades tradicionales como mediante la aparición de otras de nueva creación (28). A pesar de que desde el 2008 tenemos conocimiento, aunque no cuantificado de la desaparición progresiva de entidades de voluntariado (y del Tercer Sector de Acción Social), a consecuencia de la crisis económica.

La red extensa de la PVE se manifiesta desde entidades singulares, (como Cruz Roja o Cáritas), estatales (como la Asociación Española contra el Cáncer), y las redes y plataformas territoriales. Las entidades de estas últimas son las que protagonizan este estudio, y a su vez tienen una expresión de acción territorial muy diversa.

GRAFICO 3

Principal ámbito de actuación territorial de las entidades de voluntariado.



En la encuesta de 2012 el 43% de las que responden desarrollan su tarea en el ámbito local, sea de barrio, un municipio o zona de influencia. Otro 29% interviene en varias localidades de una misma provincia. Por tanto, la gran mayoría (72%) desarrolla sus actividades sin trascender el ámbito provincial, mientras que un 17% que actúa en todo el ámbito autonómico, incluyendo varias provincias, mientras que el 11% de las entidades considera que despliega sus actividades en todo el territorio español.

28 De acuerdo con los datos de la encuesta, Este último segmento tiene mayor peso entre las entidades de Andalucía, Extremadura, Baleares y Canarias.

Existe cierta relación entre antigüedad de las entidades y ámbito geográfico de intervención: entre las que actúan a nivel estatal predominan las más antiguas (el 19% de las constituidas antes de 1980); en cambio, el ámbito local es más habitual entre las de reciente constitución (el 50% de las constituidas a partir de 2001).

Por otro lado, hay que señalar que muchas entidades de primer nivel que están asociadas a la red de la PVE, bien por una red o plataforma provincial por ejemplo Plataforma Voluntariado de Burgos, o bien una plataforma autonómica, por ejemplo FEVOCAM, son entidades que a su vez están federadas o son miembro de una entidad de acción mayor. Es decir, son la representación local o provincial de una entidad más grande, como puede ser ADSIS, la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR), Save The Children, Médicos del Mundo, etc. Con frecuencia son la expresión territorial de entidades singulares, principalmente Cáritas y Cruz Roja, algo que ya se señaló en el estudio “Las personas voluntarias en la PVE. Aplicación del sistema de indicadores” (Observatorio del Voluntariado, 2012), y que tiene que ver con las propias características del Tercer Sector de Acción Social en España.

En este sentido la encuesta 2012 muestra que el 56% formar parte de una entidad o federación de más amplio alcance, aunque en su territorio trabaje de forma local o provincial. El 44% de las encuestadas son entidades que trabaja de forma autónoma. Aquellas que sí muestran pertenencia son sobre todo las que trabajan en un ámbito provincial en general: el 67% pertenece a alguna federación o confederación de entidades.

TABLA 8



Pertenencia a otras redes, federaciones o confederaciones, según antigüedad y ámbito territorial de actuación de las entidades.

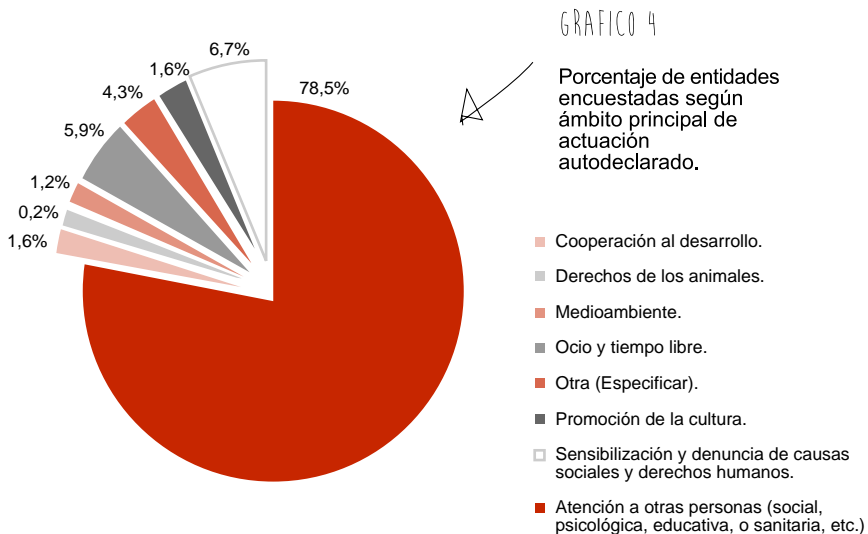
Ámbito geográfico	No	Sí
Total	44,0	56,0
Ámbito local	48,3	51,7
Ámbito provincial	33,1	66,9
Ámbito autonómico	51,5	48,5
Ámbito nacional	44,1	55,9

Antigüedad	No	Sí
Antes de 1980	28,3	71,7
Entre 1981-1990	38,5	61,5
Entre 1991-2000	51,1	48,9
Entre 2001-2010	57,0	43,0
Entre 2011-2012	62,5	37,5

Como es recogido por la literatura del Sector, hay una fuerte correlación con la antigüedad de las entidades: las que tienen más larga trayectoria son las que más habitualmente tienen esa pertenencia a una entidad o federación (el 72% de las establecidas antes de 1980), mientras que las más recientes lo están con menor frecuencia (el 43% de las establecidas a partir de 2001). Algo que probablemente está en relación con el desarrollo y crecimiento del Tercer Sector en España.

La PVE ha estado compuesta por entidades fundamentalmente de acción social, si bien esta concepción ha sido amplia, y en general su tejido asociativo representa tanto a entidades especializadas como a entidades que pueden centrarse en un único público o en varios simultáneamente, y en uno o varios campos de actuación.

En el “*Diagnóstico del Voluntariado de Acción Social en España*” (2010), la PVE estableció que los principales ámbitos de actuación de las entidades de voluntariado de acción social son: derechos humanos, exclusión, salud, ocio y tiempo libre (incluye deporte como principal estrategia de intervención social), educación (y dentro de esta cultura como una estrategia de intervención social), y el medioambiente. Desde el año 2012 los estatutos de la PVE permiten su pertenencia a cualquier entidad de voluntariado con independencia de su ámbito de acción. Todavía hoy la acción social es la que protagoniza el perfil de sus entidades, y por tanto es lo que caracteriza a las entidades encuestadas.

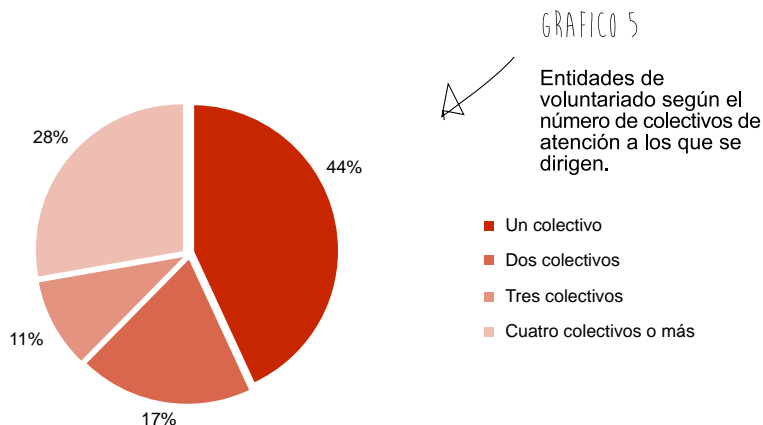


Como puede verse del gráfico superior, el principal ámbito de actuación de las entidades encuestadas (en los dos últimos años 2011-2012), han sido, según las respuestas de estas mismas, mayoritariamente la acción social centrada en la atención a otras personas 78,5% (social, psicológica, educativa, o sanitaria, etc.), seguidas por las entidades centradas sobre todo en la sensibilización y denuncia de causas sociales y derechos humanos 6,7%, y las de ocio y tiempo libre 5,9%. A mayor distancia se encuentran las entidades de cooperación al desarrollo 1,6% y la promoción de la cultura 1,6%, y las de el medioambiente 1,2%, y las de defensa y promoción de los derechos de los animales 0,2%.

En cuanto a los públicos destinatarios o colectivos de la acción, de nuevo en el “*Diagnóstico del Voluntariado de Acción Social en España*” (2010), la PVE señaló que las organizaciones de acción social tienen como público destinatario bien a la población en general, bien a las personas y colectivos en situación o riesgo de exclusión social, bien a ambos.

Esto no implica que todas las entidades tengan que estar especializadas en un único público o colectivo, lo cierto es que los problemas sociales son multiformes y afectan y se trabaja con un variado amplio número de colectivos sociales, por lo que muchas veces se trabaja hacia varios simultáneamente.

De este modo, el 17% de las entidades se centra en dos tipos de destinatarios o actividades. El 11% de las entidades se dedica a tres tipos de destinatario. El 45% de las entidades encuestadas dice centrarse en el desarrollo de un público destinatario, cifra que indica un alto índice de especialización de las intervenciones. El 28% de las entidades que respondieron al cuestionario se centran en cuatro o más colectivos o causas. La mayor parte trabaja con población que sufre alguna discapacidad (14%), le siguen las que lo hacen con la sociedad en general (4,3%), con personas mayores o con enfermos mentales o físicos, o se dedican a actividades de sensibilidad y denuncia o de ocio y tiempo libre (en torno al 3% cada una).



En general, las entidades de la PVE son un buen reflejo de la riqueza de la acción social en España. Esto queda reflejado en la amplísima cobertura de personas y colectivos destinatarios a los que se dirigen las entidades de su tejido asociativo. El gráfico siguiente, muestra los datos al respecto.

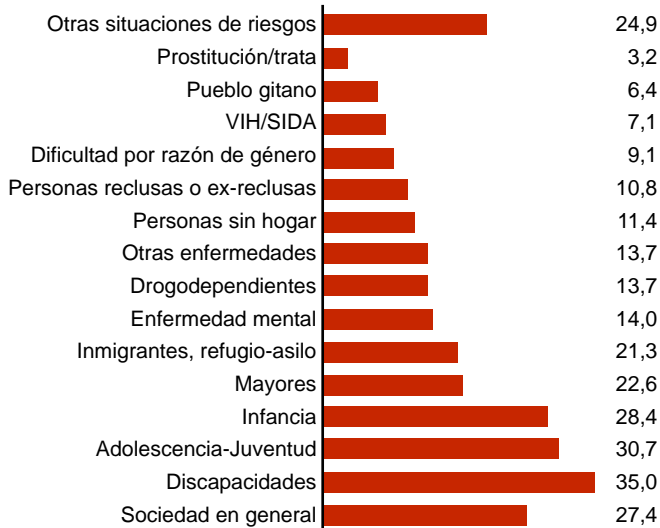
El grupo de población que recibe atención de un mayor número de entidades es el de la población con discapacidades (el 35% de las encuestadas), seguido por la adolescencia-juventud (31%), la infancia (28%), la sociedad en general (27%) y las personas inmigrantes o refugiadas (21%).

A estos colectivos les sigue la atención a personas con enfermedades mentales o con trastornos psicológicos, drogodependientes, otro tipo de personas con enfermedades, personas sin hogar, y personas reclusas y exreclusas (entre 10% y 14%).

GRAFICO 6



Colectivos de atención por parte de las entidades. % acumulado de respuesta en cada colectivo.



3.1.2 herramientas de gestión de voluntariado y características del voluntariado de las entidades

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

Desde la Plataforma del Voluntariado de España siempre se ha promovido una gestión de calidad de los procesos del voluntariado, y en general de la calidad en la gestión de las entidades del Tercer Sector.



La “gestión del ciclo” del voluntariado hace referencia a varios procesos y a la existencia de procedimientos y herramientas para llevarlos a cabo. Además, lleva asociado la importancia de contar con una figura responsable y una planificación y evaluación de los procesos de gestión. Asociado a una idea de la gestión del voluntariado, la Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado, especifica una serie de derechos y deberes de las personas voluntarias y de las entidades de voluntariado. Dentro de este marco el *“Manual para la Gestión del Voluntariado”* elaborado por el Observatorio del Tercer Sector (Fundación La Caixa, 2009, pág. 76), considera que al menos las organizaciones deberían de:

- a. Cumplir los compromisos adquiridos con los voluntarios en el acuerdo de incorporación a la organización.
- b. Acreditar la suscripción de una póliza de seguro, adecuada a las características y circunstancias de la actividad desarrollada por los voluntarios, que les cubra de los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y por los capitales asegurados que se establezcan reglamentariamente.
- c. Cubrir los gastos derivados de la prestación del servicio y dotar a los voluntarios de los medios adecuados para el cumplimiento de sus cometidos.

- d. Establecer los sistemas internos de información y orientación adecuados para la realización de las tareas que sean encomendadas a los voluntarios.
- e. Proporcionar a los voluntarios la formación necesaria para el correcto desarrollo de sus actividades.
- f. Garantizar a los voluntarios la realización de sus actividades en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de aquéllas.
- g. Facilitar al voluntario una acreditación que le habilite e identifique para el desarrollo de su actividad.
- h. Expedir a los voluntarios un certificado que acredite los servicios prestados.
- i. Llevar un registro de altas y bajas del personal voluntario.

Como puede verse de lo anterior, la gestión del voluntariado es una tarea compleja. La investigación, teniendo que priorizar temas, se centró en los aspectos considerados clave por la propia red de la PVE en el proceso de selección de preguntas para la encuesta, que son los siguientes.

1. La existencia o no de un plan de calidad que incluye el voluntariado de la entidad
2. Si había una persona responsable del voluntariado en la organización (voluntaria o remunerada)
3. Si se contaba con un registro de personas voluntarias
4. Si había por escrito un plan o programa de voluntariado de la organización
5. Si el voluntariado firmaba un documento de compromiso o de incorporación
6. Si la entidad pagaba el seguro de voluntarios
7. Si se proveía a las personas voluntarias de un curso de formación inicial en su incorporación, y si existía un plan de formación continua
8. Si en la salida o desvinculación de las personas voluntarias se les proveía de un certificado de reconocimiento.

Ninguno de los ocho instrumentos sobre los que se ha preguntado están presentes en todas las entidades encuestadas, sin embargo, su implantación varía de forma notable.

GRAFICO 7

Instrumentos de gestión del voluntariado que emplean las entidades.



Como puede verse, el instrumento más extendido es el seguro para el personal voluntario. Según nuestra encuesta el 83% de las entidades cuenta con un seguro de este tipo; por tanto, el 17% no cumple con dicho requisito. Esta última situación es más frecuente en las entidades que se han establecido en la última década, en las de ámbito nacional y en aquellas en las que los voluntarios sólo desempeñan un tipo de tarea. La Ley Estatal de Voluntariado (ley 6/96) establece la obligatoriedad por parte de la entidad de tener en vigor una póliza adecuada a la actividad del voluntariado, que cubra a los mismos de riesgos de accidente y enfermedad derivados de su actividad (art. 8.2.b). Además debe cubrirse también la responsabilidad civil de los voluntarios frente a terceros en el ejercicio de su actuación (art. 10).

El registro de personas voluntarias es un instrumento en el que constan datos personales, de contacto, de disponibilidad, algunos sociodemográficos como sexo y edad, y en el menor de los casos, datos de tipo personal como el nivel de estudios, capacidades. El 78% de las encuestadas cuentan con dicho instrumento, especialmente las de ámbito local y las fundadas antes del año 2000.

Un porcentaje similar de las entidades encuestadas dice tener una persona que es responsable del voluntariado en la entidad (77,6%), con independencia de que esté remunerada o sea a su vez alguien voluntario. Aquí destacan las entidades de ámbito local y provincial, y las más antiguas.

La existencia de un documento de compromiso o incorporación establece los términos de la colaboración entre la persona que va a ser voluntaria y la entidad, detallando los compromisos asumidos por cada una de las partes. Se entiende que su firma brinda un marco de garantía y transparencia en la relación; a su vez, su implementación -como el de los demás instrumentos citados en este apartado- requiere de una cierta capacidad y recursos de gestión por parte de la entidad. El 65% de las entidades encuestadas afirman utilizar este tipo de documento; destacan las más antiguas y las de ámbito nacional. Las que menos lo emplean son las de ámbito local y provincial y las de constitución más reciente.

Por su parte, la existencia de un programa de voluntariado se da en el 60% de las entidades, especialmente entre las fundadas antes de 1990, las de ámbito nacional o local y las que atienden a cinco o más sectores de población.

Algunas entidades ofrecen un curso de formación inicial como primera etapa para la actividad del voluntariado. Algo que debería de cumplirse y realizarse siempre antes de que la persona voluntaria empiece su actividad voluntaria propiamente dicha. Su duración y contenidos son variados pero al menos suelen desarrollar en qué consiste ser voluntario, sus deberes y derechos, el marco jurídico y ético de su actividad, y los proyectos que desarrolla la entidad. En la encuesta el 59% de las entidades afirmaban tener este instrumento, en especial las más antiguas, las de ámbito nacional y aquellas en las que los voluntarios asumen una variedad más amplia de tareas (atención, sensibilización, gestión, dirección o producción).

Más allá de la formación inicial cabe el desarrollo de un plan de formación continua del voluntariado. Esta opción es incluida por algo más de la mitad de las entidades (53%), entre las que predomina el mismo perfil que en el caso anterior.

El otorgamiento de un certificado de reconocimiento, que acredita los servicios prestados por la persona voluntaria, y con mayor frecuencia las capacidades y habilidades conseguidas, es contemplado sólo por el 48% de las entidades.

Finalmente apenas el 30% cuenta con un plan de calidad que incluya al voluntariado. Esta práctica es más frecuente entre las de ámbito nacional y provincial, y las fundadas antes de 1990.

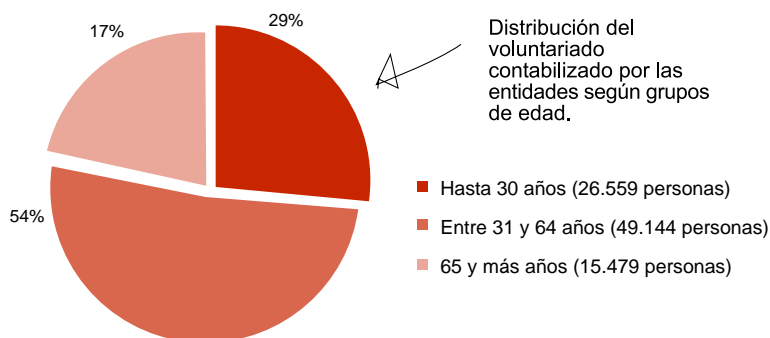
LAS PERSONAS VOLUNTARIAS VISTAS DESDE LAS ENTIDADES

Sólo 510 entidades de las 563 entidades que constituyen las respuestas válidas a la encuesta, pudieron cuantificar el número de personas voluntarias que colaboran en sus actividades. Esto alude a la ausencia de registro de altas y bajas de las personas que son voluntarias en las entidades, y su falta de actualización.

En cualquier caso, el total reunido por estas entidades sumó la cifra de 91.182 personas. Las entidades con mayor volumen de personas voluntarias son las que tienen mayor antigüedad: el 74% de los voluntarios colabora con una fundada antes de 1980; sólo el 7% se encuadra en alguna creada a partir del año 2001. La mayor parte de estas personas (39%) está encuadrada en una entidad que circunscribe su intervención al ámbito local, el 28% en grupos que actúan a nivel provincial, el 18% en entidades de cobertura estatal y el 15% con dimensión autonómica.

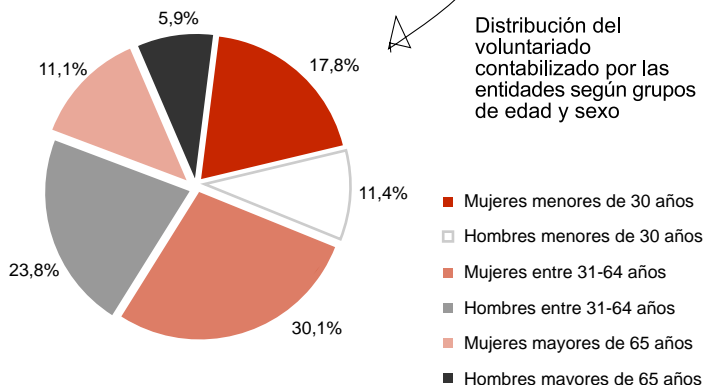
Por sexo, el 59% de las personas voluntarias eran mujeres y el 41% hombres. Por grupos de edad, las personas con menor peso en el total del voluntariado de las entidades serían las mayores de 65 años (17%), las personas jóvenes superarían el cuarto del voluntariado con un 29%, siendo la mayoría quienes están en la mediana edad, entre los 31 años y los 64 años.

GRAFICO 8



La distribución por sexo y grupo de edad de estas personas voluntarias muestra que predominan las mujeres que tienen entre 31 y 64 años (son el 30% del total de personas voluntarias), seguidos por los hombres del mismo segmento de edad (24%) y las mujeres menores de 30 años (18%). Las mujeres mayores de 65 tienen un volumen similar al de los hombres jóvenes (11%) mientras que el grupo más reducido es el de los hombres de más edad (6%).

GRAFICO 9

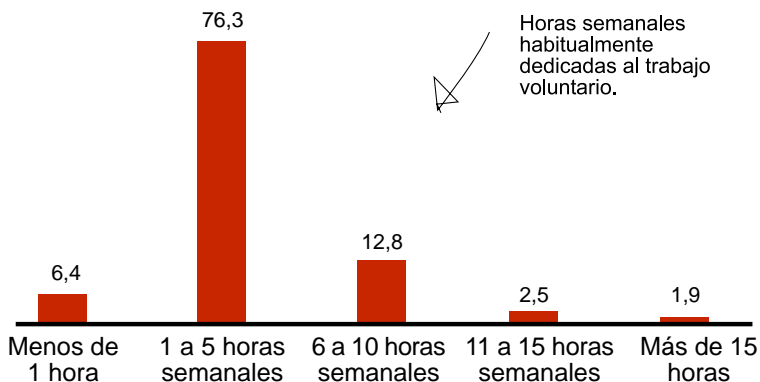


A continuación profundizaremos en la dedicación y en el tipo de tareas que realiza el voluntariado registrado por las entidades encuestadas.

La disponibilidad y dedicación horaria de este voluntariado varía en función de diversas circunstancias, como su edad, tipo de actividad y situación económica.

Según la encuesta 2012, en la mayor parte de las entidades lo más habitual (en el 76% de los casos) es que su voluntariado dedique entre una y cinco horas semanales o, en su defecto, entre 6 y 10 horas (13%). Existe un segmento del voluntariado (7%) cuya implicación puede calificarse como esporádica ya que su dedicación no llega a una hora por semana. En el otro extremo el 4% emplea 11 o más horas por semana.

GRAFICO 10



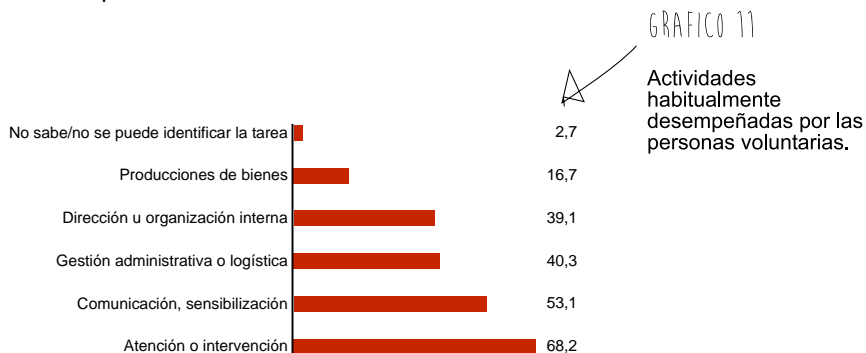
Esta dedicación horaria se centra en desempeñar una serie de tareas que son habituales dentro de las entidades, sobre todo de acción social.

La red territorial de la PVE en el proceso de elaboración de la encuesta decidió, en coherencia con el marco teórico establecido, que las tareas habitualmente desempeñadas se iban a clasificar en cinco tipos:

1. Tareas de atención o intervención (con otras personas, con la fauna-animales, con el medioambiente, con bienes culturales o comunitarios).
2. Tareas de comunicación, incidencia o sensibilización sobre las causas en las que trabaja la entidad (incluyendo la captación de fondos).
3. Tareas de producción de bienes (por ejemplo: elaboración de comida, confección de ropa, herramientas, equipamientos, materiales educativos, estudios o investigaciones, etc.)
4. Tareas en gestión administrativa, conserjería o logística.
5. Tareas de dirección u organización interna de la entidad (incluyendo la gestión técnica o contable).

En el 9% de las entidades el voluntariado asume los cinco tipos de tareas mencionados. En el 15% cuatro de ellas. En el 21% tres y en un número similar dos. En algo más de un tercio (34%) sólo desarrollan un tipo de intervención, en estos casos se trata casi siempre de las de atención o intervención directa.

Las tareas de atención directa son asumidas especialmente en las entidades que intervienen en ámbito local o provincial; las de comunicación, gestión o dirección en las que trabajan a nivel provincial o estatal, y las de producción de bienes particularmente en las de ámbito estatal.



La información facilitada por las entidades muestra que en el 68% de las entidades las personas voluntarias cubren la atención a personas o la intervención directa. En más de la mitad de las entidades encuestadas (53%), las personas voluntarias realizan tareas de comunicación, sensibilización de la opinión pública o captación de voluntariado. En un 40% de las entidades, el voluntariado cubre actividades de gestión y en un número similar asumen funciones de dirección u organización interna. Finalmente, en el 17% de las entidades, las personas voluntarias colaboran en la producción de bienes (por ejemplo: elaboración de comida, confección de ropa, herramientas, equipamientos, materiales educativos, estudios o investigaciones, etc.).

De acuerdo con esto, y en base a los resultados de la encuesta, podemos afirmar que las entidades muestran un panorama de posibilidades de colaboración muy amplio, rico y complejo, para sus personas voluntarias.

3.2 las personas voluntarias de la red PVE

La encuesta a personas voluntarias de entidades de la Red de la PVE ha sido amplia y extensa, y las plataformas y redes territoriales han trabajado intensamente en definir una batería de preguntas que ayudase a profundizar en las características de las personas voluntarias.

En el capítulo 2 sobre Metodología se describe detalladamente cuál ha sido el proceso de encuesta, y también todos los bloques temáticos que se querían abarcar. En este capítulo vamos a describir los resultados obtenidos agrupándolos en los siguientes bloques temáticos. Por un lado se va a profundizar en el perfil de las personas voluntarias en las entidades de primer nivel, no sólo por sexo y edad, sino también por diversas variables socioeconómicas. A continuación, se avanzará sobre el acceso y motivaciones de estas personas para el ejercicio del voluntariado. Por otro lado, un bloque central, dado la importancia que la calidad tiene para la Plataforma del Voluntariado de España, es el tema del conocimiento y valoración de los derechos, deberes y la gestión de su acción voluntaria dentro de estas entidades, desde su experiencia voluntaria. Finalmente, el capítulo concluye con los resultados de la encuesta sobre la dedicación, tareas, satisfacción y salida del voluntariado.

3.2.1 el perfil de las personas voluntarias de la red

Los voluntarios y voluntarias que respondieron a la encuesta (658 personas) eran en el 40,9% de los casos hombres (269), y en el 59,1% de los casos mujeres (389). Esta disimetría de género muestra la realidad que existe en el voluntariado sobre la feminización del compromiso voluntario. Algo ya descrito en el *Panorama actual del voluntariado* (Capítulo 1.3.), y que también ha sido señalado en la Encuesta a Entidades 2012 que hemos descrito en el subcapítulo previo.

Las personas encuestadas han nacido en España en el 94% de los casos, y tienen mayoritariamente la nacionalidad española, 97%. Un tercio cuenta sólo con la nacionalidad del país de origen, el resto ha obtenido la nacionalidad española. Las personas nacidas fuera de España, con independencia de su nacionalidad, son sobre todo de origen latinoamericano y europeo. Los continentes de procedencia son América Latina (3%), Europa (1,5%) y África (0,5%).

La incorporación de personas inmigrantes al voluntariado en las entidades de la Red de la PVE parece limitada pero no insignificante: el 5% de las personas voluntarias ha nacido en un país distinto que España. El voluntariado de origen inmigrante tiene mayor presencia entre las personas de 25 a 44 años, las personas que trabajan por cuenta propia y desempleados (en todos los casos suponen más del 8%), los hombres (7%), los creyentes practicantes y las personas casadas (6%).

Con independencia del origen, todas las personas voluntarias se agrupan en torno a los mismos grupos de edad que caracterizan a todas las personas voluntarias, y que repiten las tendencias observadas tanto en el capítulo 3.1. *Panorama actual del voluntariado*, como en el epígrafe anterior señalado por las propias entidades en su encuesta. Esto es, que el grueso del voluntariado que ha contestado la encuesta se concentra entre la edad de 35 y 64 años. Los y las menores de 25 años sólo representan el 14,4% y los y las mayores de 65 años (incluyendo esta edad), el 18%.

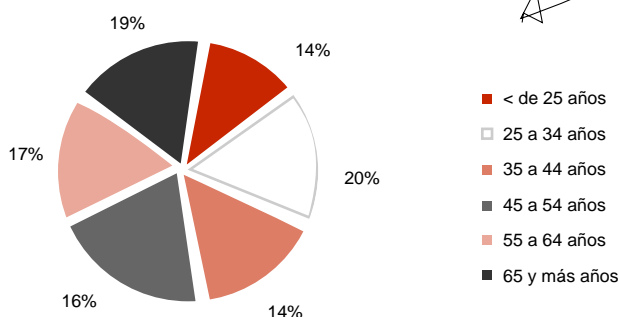
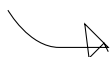


TABLA 9.

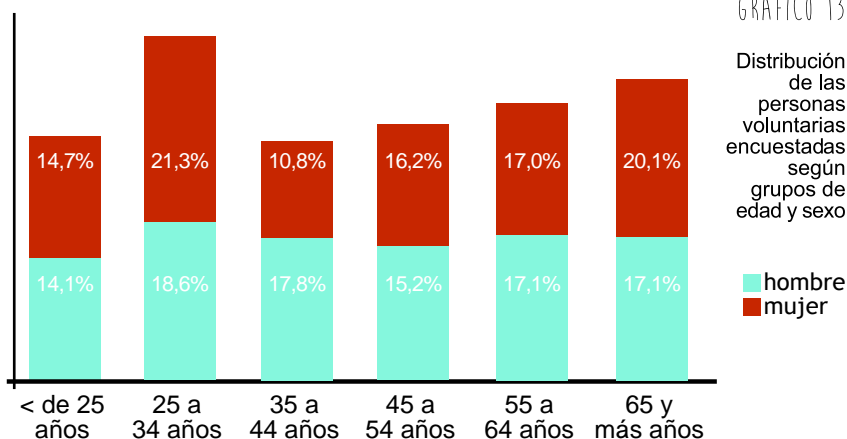
Distribución de las personas voluntarias encuestadas según grupos de edad y sexo



AÑOS	SEXO		TOTAL
	Hombre	Mujer	
< de 25 años	14,1%	14,4%	14,3%
25 a 34 años	18,6%	21,6%	20,4%
35 a 44 años	17,8%	10,8%	13,7%
45 a 54 años	15,2%	16,2%	15,8%
55 a 64 años	17,1%	17,0%	17,0%
65 y más años	17,1%	20,1%	18,8%
Total	100%	100%	100%

Si tratamos de ver diferencias de edad según el sexo de las personas voluntarias, y partiendo siempre de la feminización del voluntariado, vemos cómo hay más mujeres voluntarias en la franja de los 25 a los 34 años y en las personas de 65 y más años.

GRAFICO 13



El estado civil de las personas voluntarias no cuenta con suficiente información en el estudio del voluntariado como para poder hacer un análisis muy exhaustivo de esta variable, pero hemos encontrado interesante incluirlo en la encuesta para empezar a generar datos en este sentido. De este modo, el 44% de las personas que respondieron a la encuesta eran solteras, casadas o en pareja el 40,4%, viudas un 6,9% y divorciadas el 5,6%, (un 2,7% no contestó a esta pregunta).

Algunos datos de interés sobre este tema es que el 60% de los varones casados es voluntario a partir de los 55 años, mientras que esto sólo ocurre para alrededor del 12% de las mujeres.

TABLA 10.

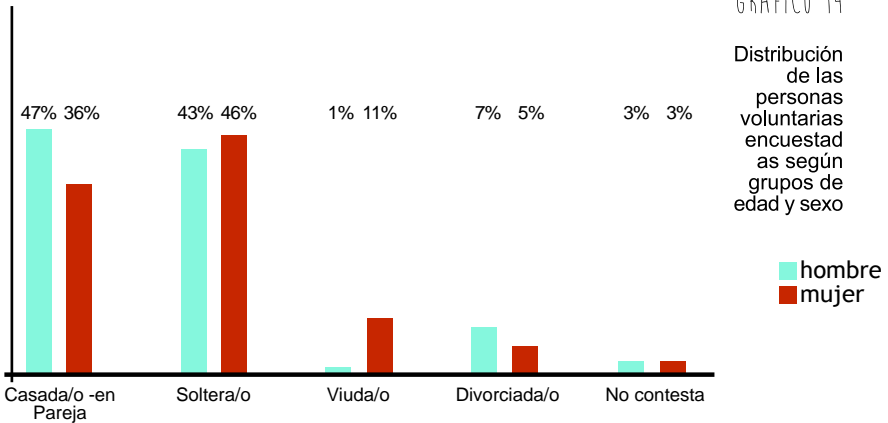
Distribución de las personas voluntarias encuestadas según sexo, grupos de edad y estado civil



SEXO	EDAD	Casada/ Pareja	Soltera	Viuda	Divorciada	N.C.	Total
Hombre	< de 25		31,3%			14,3%	13,8%
	25 a 34	7,1%	34,8%		5,6%		18,7%
	35 a 44	14,3%	23,5%		5,6%	28,6%	17,9%
	45 a 54	18,3%	9,6%		33,3%	14,3%	15,3%
	55 a 64	30,2%	0,9%		38,9%		17,2%
	65 y más	30,2%			16,7%	42,9%	17,2%
	Total hombres		100%	100%	100%	100%	100%
Mujer	< de 25		30,5%			27,3%	14,6%
	25 a 34	6,4%	40,7%		5,6%	27,3%	21,8%
	35 a 44	13,5%	10,7%		16,7%	9,1%	10,8%
	45 a 54	30,5%	5,6%	7,0%	33,3%	9,1%	16,2%
	55 a 64	28,4%	4,5%	27,9%	27,8%	9,1%	16,9%
	65 y más	21,3%	7,9%	65,1%	16,7%	18,2%	19,7%
	Total mujeres		100%	100%	100%	100%	100%
Total	< de 25		30,8%			22,2%	14,3%
	25 a 34	6,7%	38,4%		5,6%	16,7%	20,5%
	35 a 44	13,9%	15,8%		11,1%	16,7%	13,7%
	45 a 54	24,7%	7,2%	6,7%	33,3%	11,1%	15,8%
	55 a 64	29,2%	3,1%	26,7%	33,3%	5,6%	17,0%
	65 y más	25,5%	4,8%	66,7%	16,7%	27,8%	18,7%
	Total		100%	100%	100%	100%	100%

Como se desprende de la situación de las personas encuestadas, en el caso de los hombres predominan los casados o que conviven en pareja (47% del total) frente a los solteros (43%), en tanto que los separados o divorciados alcanzan el 7%. En cambio, entre las mujeres voluntarias son más las solteras (46%) que las casadas (36%), y existe un considerable segmento de viudas (11%), más que de separadas o divorciadas (5%).

GRAFICO 14



Más del 80% de las personas voluntarias de ambos sexos que tienen menos de 35 años están solteras (ver Tabla 10). A partir de esta coincidencia existen perfiles diferenciados entre hombres y mujeres. El predominio de las personas que conviven en pareja, casados o no, es muy importante entre los hombres con 55 o más años (más del 80%), en cambio, entre las mujeres esta situación se concentra más entre los 45 y 64 años, y no llega al 70% de las voluntarias.

Estas diferencias son debidas a la importancia de las mujeres viudas: el 36% de las voluntarias mayores de 65 años y el 18% de las que tienen entre 55 y 64 años, frente a un escaso 4% de los hombres con 65 y más años. Las personas voluntarias separadas o divorciadas son más numerosas entre los hombres de 45 a 65 años (en torno al 15%) y entre las mujeres de 45 a 54 años (alrededor del 10%). El estado civil es un indicador, más o menos indirecto, respecto al grupo de convivencia de las personas encuestadas, que suministra información sobre su red de relaciones primaria, que podría estar relacionada con su propensión al voluntariado (disponibilidad de tiempo, necesidad de ampliar su marco de relaciones, etc.).

Otras variables por las que a la Red de plataformas y redes de la PVE mostraron interés a la hora de conocer el perfil de las personas voluntarias fueron la creencia religiosa o religiosidad de quienes realizan voluntariado, y también su posición ideológica.

Respecto a la primera, la religiosidad, la encuesta 2012 muestra qué declaran las personas voluntarias preguntadas al respecto, con independencia del tipo de religión que profesen, si es que lo hacen en alguna. De este modo se les preguntaba básicamente si se declaraban “no creyente”, “creyente no practicante”, o “creyente practicante”. Las respuestas se distribuyeron de forma relativamente homogénea entre las tres posibilidades planteadas, con un ligero predominio de los creyentes no practicantes (33%) respecto a los practicantes (29%) y los no creyentes (28%), mientras que el 10% no quiso o no pudo responder a la cuestión. Los datos desagregados se muestran en la tabla inferior.

TABLA 11.

Creencia o práctica religiosa según características de las personas voluntarias (%horizontal)

Variables características	no creyente	creyente no practicante	creyente practicante	No responde
Total	28,3%	32,6%	28,9%	10,2%
hombre	27,1%	35,3%	25,3%	12,3%
mujer	29,1%	30,7%	31,4%	8,8%
< de 25	37,2%	37,2%	13,8%	11,7%
25 a 34	48,5%	35,8%	7,5%	8,2%
35 a 44	31,1%	37,8%	22,2%	8,9%
45 a 54	22,1%	37,5%	26,0%	14,4%
55 a 64	20,5%	31,3%	41,1%	7,1%
65 y más	9,7%	18,5%	59,7%	12,1%
Sin estudios	27,8%	22,2%	50,0%	
Primarios	15,2%	39,1%	37,0%	8,7%
Secundaria	19,4%	38,9%	41,7%	
FP inicial/med	21,0%	46,8%	27,4%	4,8%
Bachillerato	30,8%	30,8%	25,0%	13,5%
FP superior	33,3%	34,7%	21,3%	10,7%
Superiores	31,3%	29,0%	28,4%	11,3%
Casada/o-pareja	21,1%	30,1%	39,8%	9,0%
Soltera/o	37,3%	36,0%	17,5%	9,2%
Viuda/o	11,1%	31,1%	55,6%	2,2%
Divorciada/o	27,0%	32,4%	13,5%	27,0%

Entre los creyentes no practicantes destacan entre quienes son menores de 55 años, las personas solteras, los desempleados y asalariados, y los que han estudiado formación profesional de grado inicial o medio. El voluntariado creyente practicante se encuentra sobre todo entre las personas mayores de 65 años, jubilada o dedicada a tareas domésticas y con educación no superior a la Educación Secundaria Obligatoria. En cuanto a las personas no creyentes voluntarias, la mayoría son menores de 35 años, solteros, estudiantes o trabajadores por cuenta propia con estudios de bachillerato o superiores.

Respecto a la segunda variable mencionada, la ideología de las personas, ésta tiende a medirse en lo que se denomina “escalas ideológicas”. En esta encuesta hemos seguido la misma pauta que la del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) en su barómetro. Esta escala se mide del 1 al 10, en la que el valor 1 significa “muy de izquierdas” y el 10 “muy de derechas” la posición media del conjunto de personas voluntarias es de 4,23. Las diferencias en función del sexo son mínimas: una posición de 4,28 las mujeres y de 4,16 para los hombres.

Teniendo en cuenta que el centro matemático se establece en 5,5 puede decirse que prima un posicionamiento de “centro izquierda”. De hecho, el 50% de las personas encuestadas se sitúa en los valores 5 y 6, que conforman el centro de la escala. En el centro derecha (valores 7 y 8) encontramos al 6%, y en la derecha (puntuaciones 9 y 10) apenas al 1%. En cambio, hay mayor concentración en las posiciones de centro izquierda (el 25% está en los valores 3 y 4) e izquierda (el 18% se coloca entre 1 y 2).

Los perfiles más extremos obedecen a las diferencias respecto a las creencias religiosas: los no creyentes son más de izquierda (3,28) y los creyentes practicantes más de centro (5,32). En función de la edad los menores de 25 años se posicionan más a la izquierda (3,7) y los mayores de 65 años más hacia el centro (5,15). Por estado civil, las personas divorciadas o separadas están algo más a la izquierda (3,66) y las viudas en el centro-izquierda (4,88). Según el tipo de actividad, más a la izquierda se posicionan los profesionales asalariados y pequeños propietarios (3,6) y los estudiantes (3,7); algo más hacia el centro los personas empleadoras (5,11) y jubiladas (4,87).

TABLA 12.

Posición político-ideológico según características de las personas voluntarias (%)



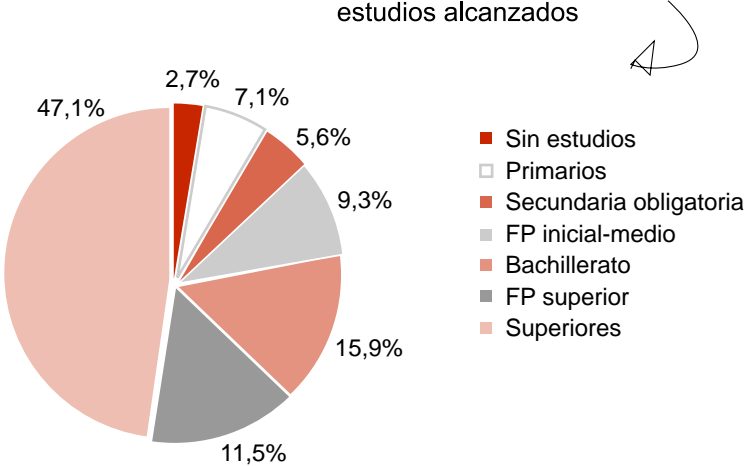
Característica	Izquierda	Centro izq.	centro	Centro der.	Derecha
Total	17,6%	25,1%	50,3%	5,9%	1,2%
hombre	18,8%	26,0%	48,8%	5,6%	0,8%
mujer	16,7%	24,4%	51,4%	6,0%	1,4%
< de 25	26,4%	27,6%	46,0%		
25 a 34	23,8%	27,9%	45,9%	2,5%	
35 a 44	16,7%	19,2%	60,3%	3,8%	
45 a 54	19,6%	31,5%	46,7%	1,1%	1,1%
55 a 64	13,2%	29,2%	46,2%	10,4%	0,9%
65 y más	7,8%	14,8%	57,4%	15,7%	4,3%
Sin estudios	22,2%	38,9%	38,9%		
Primarios	4,9%	22,0%	73,2%		
Secundaria	6,5%	19,4%	74,2%		
FP inicial/med	9,8%	17,6%	66,7%	5,9%	
Bachillerato	19,8%	33,3%	34,4%	10,4%	2,1%
FP superior	29,9%	16,4%	44,8%	6,0%	3,0%
Superiores	18,4%	25,9%	48,0%	6,5%	1,4%
Casada/o-pareja	13,6%	27,2%	48,1%	9,5%	1,6%
Soltera/o	22,0%	24,6%	50,0%	1,9%	1,5%
Viuda/o	6,5%	15,2%	63,0%	15,2%	
Divorciada/o	31,3%	25,0%	43,8%		
Desempleo	15,6%	32,8%	45,3%	5,5%	0,8%
Jubilación	9,6%	20,2%	54,5%	12,9%	2,8%
Estudio	26,3%	28,9%	44,7%		
T. domésticas	16,7%	25,0%	33,3%	25,0%	
Cuenta propia	23,8%	14,3%	52,4%	4,8%	4,8%
Asalariado	24,3%	23,7%	51,4%	0,6%	
No creyente	37,8%	28,5%	32,0%	1,2%	0,6%
Creyente no prac.	12,5%	28,5%	54,5%	4,5%	
Creyente prac.	2,3%	13,3%	67,1%	13,9%	3,5%

En cuanto a otro tipo de variables que nos ayuden a entender qué caracteriza a las personas voluntarias, la literatura especializada muestra que las personas voluntarias tienden a tener un mayor nivel de estudios terminados, que las que no lo son.

Sobre este tema, la encuesta 2012 ha mostrado que sólo el 2,7% de las personas voluntarias de la encuesta carecían de estudios, y sólo el 7,1% tenía exclusivamente estudios primarios. Frente a esto, el 47,1% de las personas tenía estudios superiores universitarios.

GRAFICO 15.

Distribución de las peronas voluntarias según nivel de estudios alcanzados



Las personas con estudios superiores se distribuyen a lo largo de todos los grupos de edad, tanto hombres como mujeres, de forma bastante homogénea, mientras que quienes tienen menos estudios, o no los tienen, lo hacen principalmente en edades superiores a los 60 años, (hombres y mujeres); (ver Tabla 13).

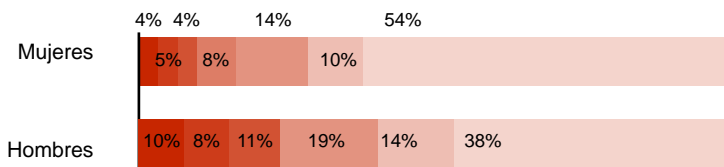


GRAFICO 16

- Sin estudios
- Primarios
- Secundaria obligatoria
- FP inicial-medio
- Bachillerato
- FP superior
- Superiores

Personas voluntarias según nivel de estudios por sexo.

Acercándonos a los datos de forma más detallada apreciamos que las diferencias en función del sexo son notables (ver gráfico superior y tabla anterior). Entre las mujeres hay un claro predominio de personas con formación superior (54% frente al 38% de los hombres). En cambio los hombres se concentran más en la franja de estudios secundarios postobligatorios (33% frente al 24% las mujeres), en Educación Secundaria Obligatoria o Formación Profesional de grado medio (19% vs. 12% las mujeres). En ambos sexos tiene una importancia similar el grupo que no ha superado los estudios primarios (en torno al 10%), aunque en el caso de las mujeres encontramos un 4% sin estudios, franja prácticamente inapreciable entre los voluntarios hombres.

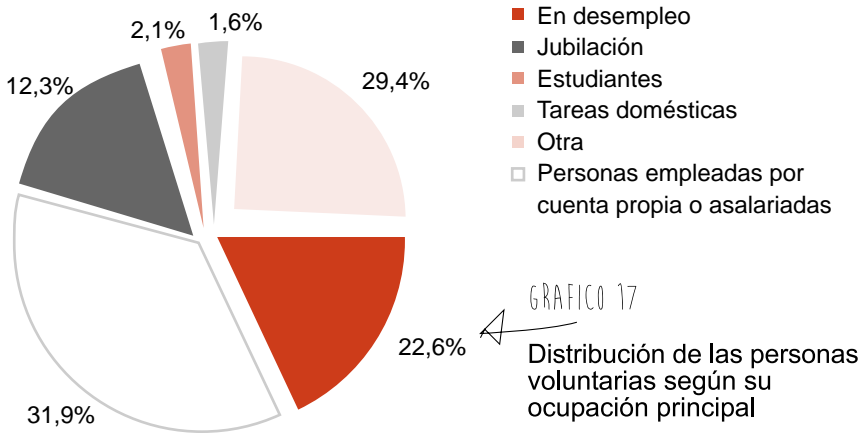
En el segmento con menos estudios destacan las personas de mayor edad: el 18% de ambos sexos que supera los 65 años tiene estudios primarios, y el 13% de las mujeres carece de estudios; además, el 17% de los hombres voluntarios de 55 a 64 años no ha superado la escolarización primaria. En cambio, los estudios superiores destacan especialmente entre las mujeres de 25 a 44 años (más del 70% de las voluntarias de esas edades) y bastante menos entre los hombres de 35 a 64 años (más del 40%). Estas últimas cifras muestran una suerte de “sobre-cualificación” del voluntariado femenino, que podría

estar vinculado a mayores dificultades para conseguir un empleo remunerado, pero también a la posesión de estudios más vinculados a las áreas de actuación como voluntarias.

Algo similar a la variable anterior ocurre cuando nos referimos a la situación laboral y de ocupación de las personas voluntarias. La encuesta 2012 ha mostrado resultados interesantes en este sentido.

El 68% de las personas encuestadas no tenía en ese momento una actividad económica remunerada. En este grupo se encuentran las personas inactivas y las personas desempleadas. Aquí destacarían quienes han accedido a la jubilación (29%) pero también los activos desocupados (23%), seguidos por estudiantes (12%), y una minoría (2%) se dedica a labores domésticas.

Por su parte, quienes estaban ocupados/as, tanto por cuenta ajena como por cuenta propia, representaban el 31,9% de las personas voluntarias encuestadas. Dentro del grupo de personas que cuentan con actividades económicas remuneradas, la mayoría se encuentra trabajando por cuenta ajena con contrato (28%), una minoría trabaja por cuenta propia (4%) y una parte poco significativa (menos del 0,5%) están como asalariados/as sin contrato.



Entre las personas voluntarias que tienen una ocupación remunerada predominan claramente quienes son profesionales asalariados y los cuadros medios, (el 50% de los hombres y el 42% de las mujeres) (ver Tabla más abajo). El segundo grupo en importancia es el de trabajadores administrativos, del comercio y los servicios (el 30% de los hombres y el 26% de las mujeres voluntarias con empleo).

El tercer segmento es el de los asalariados no cualificados (11% de los hombres y 16% de las mujeres). Sólo hemos identificado empleadores, altos directivos y profesionales liberales entre las mujeres voluntarias (9%). Otros grupos con un volumen significativo son los obreros cualificados varones (6%) y las mujeres autónomas sin asalariados (5%).

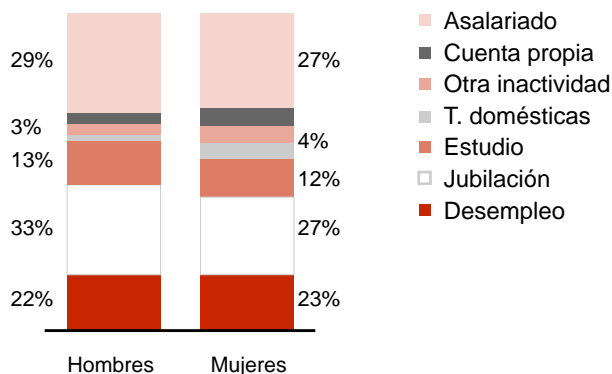
Categoría laboral	Hombres	Mujeres	Total
Empleadores, directivos, profesionales liberales		8,8%	5,2%
Profesionales asalariados-cuadros medios	50,0%	41,6%	45,1%
Pequeños empresarios sin asalariados	2,3%	4,8%	3,8%
Agricultores sin asalariados	1,1%		0,5%
Administrativos-servicios-comercio	29,5%	26,4%	27,7%
Capataces y obreros cualificados	5,7%	0,8%	2,8%
Otra situación (no cualificados)	11,4%	16,0%	14,1%
No responde		1,6%	0,9%
Total	100%	100%	100%

TABLA 14

Distribución de las personas voluntarias con empleo según categoría laboral desempeñada, por sexo

GRAFICO 18.

Personas voluntarias según sexo y relación con la actividad económica



Los perfiles en función del sexo son similares (ver gráfico anterior), aunque los hombres están más representados en los grupos de jubilados, estudiantes o asalariados, y las mujeres entre las “amas de casa”, las empleadas por cuenta propia y las desempleadas.

En desempleo se encontraba el 22,6% de quienes respondieron a la encuesta. En este contexto es de interés enfatizar que según la Encuesta de Población Activa (EPA) del I Trimestre del 2013, cuando se realizó esta encuesta, la tasa de paro se situaba en el 27,16% de la población activa, (26,78% para los varones y 27,61% para las mujeres).

Casi la mitad de estas personas estaba en plena etapa productiva de sus vidas (el 48,3%), entre los 35 y los 44 años. Por grupos de edad destaca que el 32,2% estaba entre los 25 y los 34 años, lo que cuadra con el perfil de jóvenes desempleados que está caracterizando a España, en ese sentido el 8,7% de las personas desempleadas voluntarias eran aún más jóvenes, siendo menores de 25 años. El 26,2% tenía entre 45 y 54 años, el 22,10% entre 35 y 45 años, y el 10,7% tenía entre 55 y 64 años.

Edad	Hombres	Mujeres	Ambos sexos
< de 25	8,50%	8,90%	8,70%
25 a 34	32,20%	32,20%	32,20%
35 a 44	30,50%	16,70%	22,10%
45 a 54	16,90%	32,20%	26,20%
55 a 64	11,90%	10,00%	10,70%
Total	100%	100%	100%

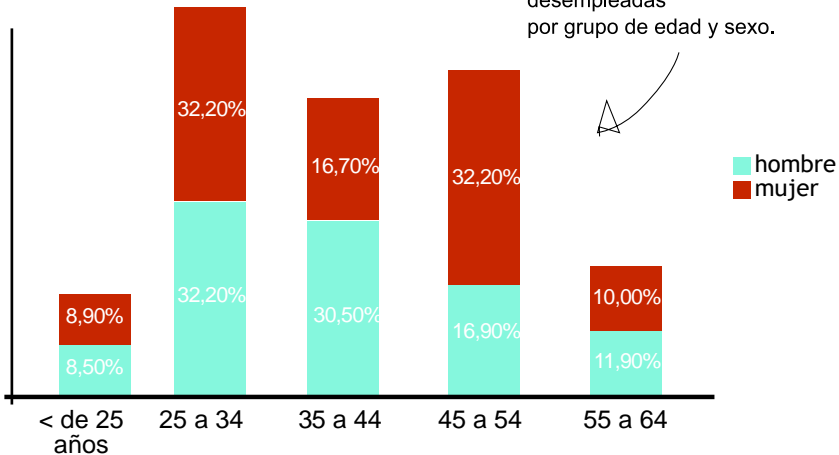
TABLA 15

Distribución de las personas voluntarias desempleadas encuestadas según grupo de edad por sexo

Como puede verse de los datos de la Tabla superior referidos a las personas voluntarias encuestadas en situación de desempleo, un análisis de género nos muestra que en los grupos de edad de los 25 a los 44 años los varones muestran más desempleo, mientras que las mujeres están viviendo más esta situación en los grupos de edad de 25 a 24 años y 45 a 54 años.

GRAFICO 19

Personas voluntarias
desempleadas
por grupo de edad y sexo.



3.2.2 acceso, antigüedad y motivaciones para el voluntariado

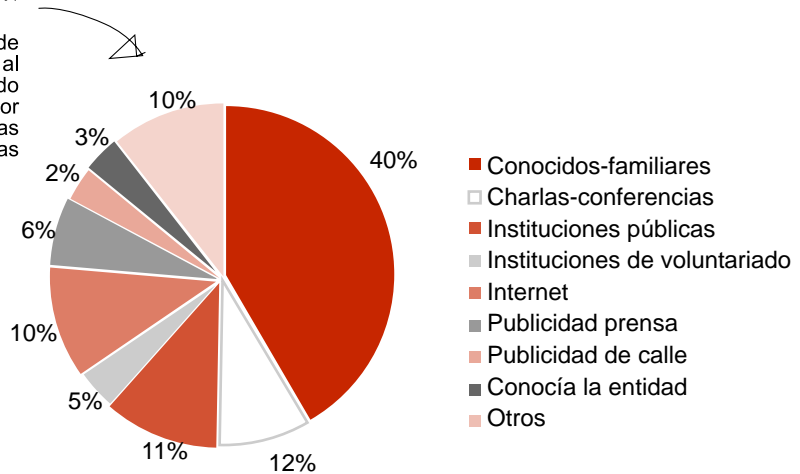
El acceso al voluntariado de las personas que hoy son voluntarias y han sido encuestadas ha sido un tema de interés en la Encuesta 2012.

De esta forma, se ha preguntado por el modo en que contactaron con la entidad en la que estaban haciendo voluntariado. El 40% de las personas voluntarias utilizó un canal informal, a través de familiares o de otras personas conocidas cercanas. La información recibida a través de la asistencia a charlas, conferencias o actividades similares fue la vía de acceso utilizada por el 12%; un número similar de personas (11%) fueron informadas mediante instituciones públicas (especialmente de servicios sociales) y un 5% por agencias o plataformas de voluntariado.

También hay un grupo considerable de voluntarios/as que tomó la iniciativa buscando información a través de internet (10%), o leyendo anuncios de publicidad en prensa (6%), y -en menor medida- publicidad de calle (2%). Finalmente, un 3% de las personas voluntarias entrevistadas decía conocer a la entidad “*desde siempre*” por lo que no fue necesaria ninguna mediación especial.

GRAFICO 20.

Métodos de acceso al voluntariado empleados por las personas encuestadas



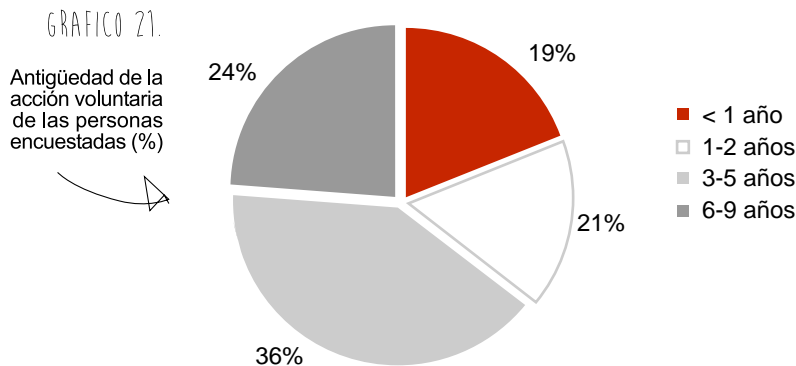
Si analizamos con una mayor profundidad los métodos de acceso al voluntariado, se puede ver con más detalle los perfiles de las personas voluntarias de acuerdo con una serie de variables que se han incluido en la encuesta. A continuación se describen los rasgos más característicos según cada método.

- **Conocidos, amigos o familiares:** encontramos personas voluntarias mayores de 65 años, creyentes practicantes, de derecha o centro derecha, con estudios de bachillerato. Las personas que han accedido al voluntariado por esta vía parece que atienden sobre todo a colectivos como población en general, inmigrantes, infancia y adolescencia, personas drogodependientes y sin hogar .
- **Charlas y conferencias:** aquí predominan voluntarios/as de dos tipos. Por un lado, menores de 25 años, de izquierda, que atiende a personas con problemas en razón del género e infancia. Y por otro lado, voluntarios/a con una edad por encima de 55 años, estudios primarios, de centro derecha, atienden a afectados de VIH.
- **Instituciones públicas:** este método ha sido sobre todo empleado por voluntarias mujeres, entre 35 y 64 años, de derecha o centro derecha, que atienden a personas mayores, sin hogar y con discapacidad.
- **Internet:** personas voluntarias entre 25 y 44 años son las que más emplean este método, con estudios superiores, no creyentes o creyentes no practicantes, de centro izquierda. Atienden a población gitana, con problemas en razón al género, adolescentes y enfermedades mentales.

- Anuncios en prensa: esta vía es en la que predominan personas voluntarias de derecha, entre 45 y 64 años, con estudios medios. No atienden al público directamente, o trabajan con personas sin hogar y problemas de género.
- Instituciones de voluntariado: han acudido a agencias o plataformas sobre todo personas entre 35 y 54 años, no creyentes de centro izquierda, que realizan su voluntariado con colectivos como las personas afectadas por VIH, enfermedad mental, drogodependencias y problemas de género.
- Publicidad en la calle: esta ha sido la vía del voluntariado de menores de 25 años, con estudios secundarios, no creyentes, que trabajan con personas en dificultades por razones de género, y colectivos relacionados con las enfermedades mentales. También ha sido el método de acceso usado por mayores de 65 años que atiende a otras personas mayores.

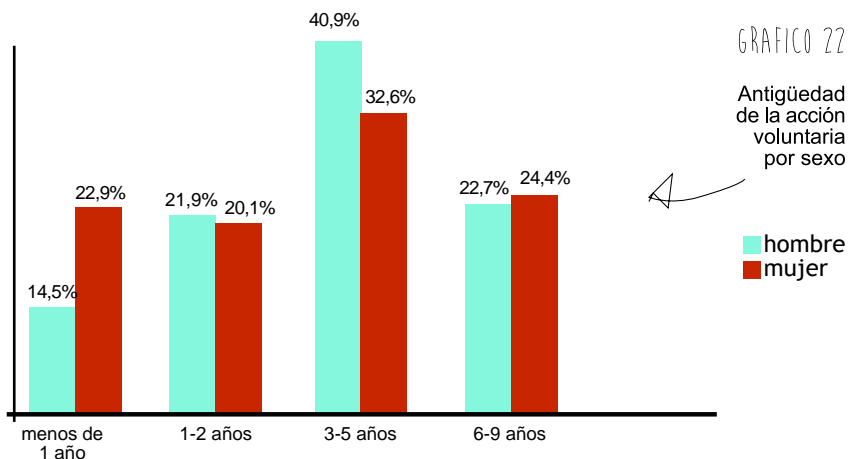
Se ha considerado igualmente importante conocer cuánto tiempo llevan las personas voluntarias de la Red haciendo voluntariado. A este tema lo hemos denominado “antigüedad de la acción voluntaria”.

Sobre esta cuestión la encuesta nos ha indicado que la mayoría de encuestados/as tiene un vínculo duradero: el 60% se dedica al voluntariado desde hace tres o más años, el 24% seis o más años, el 36% entre tres y cinco años. Junto a este núcleo de “experimentados” encontramos otro segmento con experiencia más corta: el 19% no llega al año, y el 21% lleva entre uno y dos años vinculado a la entidad. Son el voluntariado “pricipiante”.



Por sexo, las mujeres y los hombres que han sido encuestados muestran una pauta ligeramente diferenciada de permanencia en su acción voluntaria en esa misma entidad.

Las voluntarias encuestadas se concentran algo más en la experiencia inicial (22,9%) y en la veteranía (24,2% de ellas). Por su parte los voluntarios varones destacan en la franja experiencial de los 3 a los 5 años de voluntariado en su entidad actual.



Entre las personas voluntarias con experiencia, esto es con más tiempo de dedicación a la acción voluntaria (seis o más años) destacan las mujeres. También las personas con educación primaria o sin estudios, casadas o viudas, jubiladas o dedicadas a tareas domésticas, creyentes practicantes. Por su posición ideológica se clasifican como de derecho o centro derecha pero también de izquierdas, lo que indica una polarización ideológica dentro de un grupo social con características similares.

En cambio, el perfil dominante del voluntariado “principiante” (menos de un año de implicación), aunque corresponde también a una mujer, esta sería menor de 25 años, soltera, con estudios superiores, estudiante o desempleada, no creyente, que ideológicamente se identifica como de centro izquierda.

TABLA 16

Antigüedad de la acción voluntaria según características de las personas voluntarias encuestadas

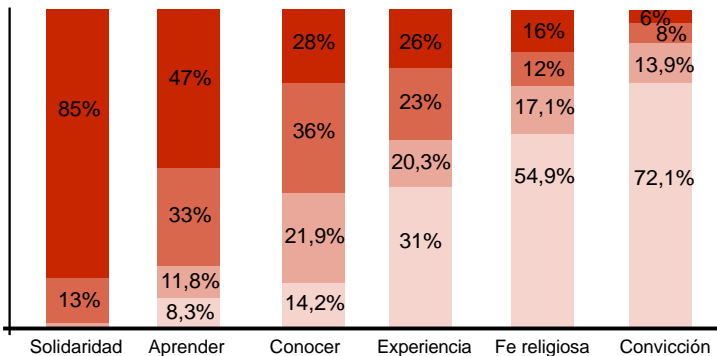


Variables características	< año	1-2años	3-5años	6-9años
Total	19,5%	20,8%	36,0%	23,7%
hombre	14,5%	21,9%	40,9%	22,7%
mujer	22,9%	20,1%	32,6%	24,4%
< de 25	41,5%	21,3%	36,2%	1,1%
25 a 34	18,8%	35,3%	32,3%	13,5%
35 a 44	26,7%	18,9%	33,3%	21,1%
45 a 54	16,3%	19,2%	35,6%	28,8%
55 a 64	14,3%	17,9%	39,3%	28,6%
65 y más	5,6%	9,7%	39,5%	45,2%
Sin estudios	11,1%	5,6%	22,2%	61,1%
Primarios	17,0%	12,8%	36,2%	34,0%
Secundaria	22,2%	13,9%	41,7%	22,2%
FP inicial/med	11,5%	26,2%	41,0%	21,3%
Bachillerato	20,2%	18,3%	31,7%	29,8%
FP superior	18,4%	25,0%	34,2%	22,4%
Superiores	21,3%	22,3%	37,7%	18,7%
Casada/o-pareja	12,8%	18,1%	39,6%	29,4%
Soltera/o	26,5%	25,1%	34,4%	14,1%
Viuda/o	15,2%	10,9%	21,7%	52,2%
Divorciada/o	21,6%	13,5%	37,8%	27,0%
Desempleo	32,9%	28,2%	24,2%	14,8%
Jubilación	7,7%	12,4%	40,7%	39,2%
Estudio	38,3%	18,5%	42,0%	1,2%
T. domésticas	14,3%	7,1%	21,4%	57,1%
Cuenta propia	20,8%	33,3%	29,2%	16,7%
Asalariado	12,5%	22,8%	40,8%	23,9%
No creyente	20,9%	21,4%	38,0%	19,8%
Creyente no prac.	20,6%	27,6%	33,6%	18,2%
Creyente prac.	17,8%	13,1%	34,6%	34,6%

VARIABLES CARACTERÍSTICAS	< año	1-2años	3-5años	6-9años
Izquierda	17,9%	17,0%	38,7%	26,4%
Centro izquierda	21,3%	25,3%	30,7%	22,7%
Centro	18,3%	20,6%	38,5%	22,6%
Centro derecha	8,6%	20,0%	34,3%	37,1%
Derecha	12,5%	12,5%	25,0%	50,0%

Las motivaciones hacia el voluntariado es otro de los grandes temas que preocupa al estudio sobre este fenómeno. En este sentido, la Encuesta incluyó la valoración que reciben seis posibles motivos usualmente señalados por la literatura especializada, que son:

- 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.



- nada
- poco
- bastante
- mucho



GRAFICO 23

Valoración de la importancia de las motivaciones para decidir hacer voluntariado.

Para cada uno de estos motivos se le pedía a la persona entrevistada que señalase si les atribuía nada, poca, bastante o mucha importancia en su deseo de querer ser voluntaria. Los resultados se explican a continuación.

Para cada uno de los motivos anteriores se le pedía a la persona entrevistada para la Encuesta 2012 que señalase si le atribuía -a cada uno de ellos- nada, poca, bastante o mucha importancia en su deseo de querer ser voluntaria. Los resultados se explican a continuación (ver también gráfico anterior).

La razón más destacada es *la “solidaridad o ayuda a los demás”*, que resulta muy importante para el 85% de las personas voluntarias y bastante importante para otro 13%; es decir, para la casi totalidad de los entrevistados. La motivación del “compromiso con los demás” es prácticamente universal, por tanto no es posible identificar perfiles específicos en función de las características personales del voluntariado (sexo, edad, estudios, etc.).

La segunda motivación, *“aprender algo nuevo y hacer algo diferente”*, es muy importante para el 47% y bastante importante para otro 33% de las personas voluntarias. Por tanto, el 80% se siente motivado también por una motivación dirigida a uno/a mismo/a, que es la vinculada a un enriquecimiento de la vida personal de la persona voluntaria. Destacan en este caso los estudiantes (el 93% lo valoran como muy o bastante importante) las personas menores de 35 años (90%), quienes no superan los estudios primarios (89%), los solteros (85%), los creyentes no practicantes (86%) y los hombres (83%).

En tercer lugar encontramos otro motivo vinculado con las necesidades personales del voluntariado: *conocer a nuevas personas y hacer nuevas amistades*. Esta razón es muy importante para un 28% y bastante importante para el 36%. Es decir, casi dos terceras partes de las personas voluntarias se han visto impulsadas por esta motivación. Destacan en este caso estudiantes y menores de 25 años (78%), por un lado, y personas con estudios primarios o secundarios obligatorios (89%), viudos (71%), hombres (69%) y creyentes practicantes (68%), por otro.

También en la esfera del “provecho individual” se valora la posibilidad de *adquirir experiencia laboral o habilidades profesionales*. Éste ha sido un motivo muy importante para el 23% y bastante importante para el 26% de los actuales voluntarios, prácticamente la mitad de los encuestados. Por encima de estos valores medios destacan estudiantes y menores de 25 años (79%) y, por otra parte, asalariados y desempleados (55%), personas con estudios secundarios obligatorios (65%), solteros (62%) y creyentes no practicantes (57%).

Los dos siguientes motivos, vinculados con las convicciones personales, incluyen sólo a una minoría de las personas voluntarias. La aproximación al voluntariado a partir del compromiso basado en la *fe religiosa* resulta muy importante para el 16% y bastante importante para otro 12%. Obviamente este motivo impulsa particularmente a los creyentes practicantes (67%), también a los mayores de 65 años (54%), jubilados, con estudios primarios o secundarios obligatorios (46%) y personas viudas (41%).

Por último, la asunción de tareas voluntarias a partir de las *convicciones políticas* es muy importante para el 6% y bastante importante para el 8%. Dos perfiles destacan en este caso: por un lado, menores de 25 años (19%) estudiantes (15%); por otro, asalariados (19%), divorciados o viudos (19%), entre 45 y 54 años (17%). Predominan las personas con estudios de bachillerato o FP superior (20%) y los no creyentes (16%).

3.2.3 derechos, deberes y gestión de su acción voluntaria

Como ya ha sido mencionado con anterioridad, para la Plataforma del Voluntariado de España (PVE) es una cuestión clave en relación con la calidad el promover una buena gestión del ciclo del voluntariado. Por lo tanto un objetivo imprescindible de esta Encuesta a personas voluntarias se ha dirigido a conocer mejor qué relación tienen los y las voluntarias con estos instrumentos de gestión y si existen en las entidades de voluntariado según su experiencia. Además nos aportan información sobre el cumplimiento de la Ley del Voluntariado.

El primer elemento de interés dentro de este grupo temático de la Encuesta se ha dirigido a conocer los instrumentos y procesos de incorporación del voluntariado a la entidad y a sus tareas de voluntariado.

De acuerdo con los datos obtenidos, la mayor parte de las personas voluntarias (88%) contó con un acompañamiento inicial en los primeros momentos de su intervención como tal y un número similar (85%) fueron informadas sobre los derechos y deberes del voluntario. Menos frecuente (75%) fue la recepción de un curso de formación inicial y, especialmente, la firma de un documento de compromiso con la entidad (68%).

La falta de acompañamiento inicial es más frecuente entre las personas voluntarias encuestadas que trabajan actualmente con inmigrantes y, en menor medida, con infancia y mayores.

La falta de información inicial acerca de deberes y derechos se más entre las personas encuestadas que centran su voluntariado en la atención de problemas sociales por razón del género, inmigrantes y pueblo gitano.

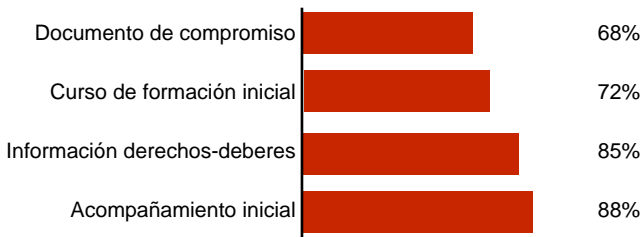
Por su parte, la ausencia de un curso de formación inicial parece predominar entre el voluntariado que atiende a población gitana, problemas sociales relacionados con cuestiones de género y, en menor medida, personas relacionadas con la drogodependencia.

En cuanto a la falta de un compromiso inicial sobre la labora voluntaria, firmado entre la entidad y el/la voluntario/a, su ausencia parece ser más habitual entre quienes trabajan también en cuestiones de género, drogodependencias y pueblo gitano.

En todos los casos, además, destacan entre las ausencias de estos instrumentos en su incorporación al voluntariado, quienes se dedican a “otras colectivos”, rótulo que incluye al voluntariado ligado a causas sociopolíticas o al que no atiende a otra población.

GRAFICO 24

Instrumentos y procesos de incorporación del voluntariado en las entidades según las personas voluntarias.



Una vez incorporado el voluntario, existen una serie de instrumentos básicos de gestión que las entidades deberían emplear para cumplir con la Ley y favorecer la calidad de la experiencia voluntaria, tanto de cara a la organización como de cara a los propios voluntarios y voluntarias.

Respecto este tema, se ha preguntado sobre la existencia o no de siete instrumentos fundamentales, que son:

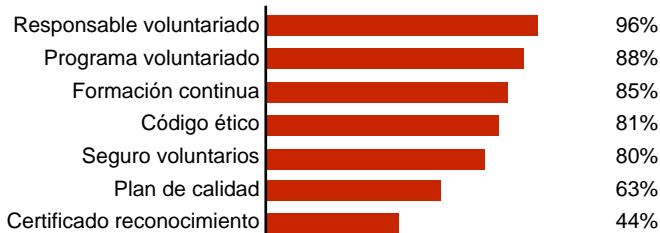
- Plan o programa de voluntariado por escrito.
- Persona responsable del voluntariado (remunerada o voluntaria).
- Código ético de voluntariado.
- Seguro para personas voluntarias.
- Cursos de formación continua para el voluntariado o un plan de formación.
- Plan de calidad de la organización.
- Certificado de reconocimiento para las personas que dejan de ser voluntarias.

Los resultados se detallan en el gráfico siguiente, y se explican a continuación.

GRAFICO 25



Instrumentos para la gestión del voluntariado en las entidades según la experiencia actual de los/as voluntarios.



El instrumento más extendido -o que más conocen las personas voluntarias- es la figura del/a responsable de voluntariado, que existe, o es conocida, para el 96% de las personas encuestadas. Esta figura puede ser remunerada o voluntaria, dependiendo de la entidad.

En este sentido se ha querido ir más allá en la relación entre el/la voluntario/a y esta figura responsable del voluntariado, así como con la relación con el personal remunerado si lo hubiere. Lo cierto es que sólo en el 17% de los casos de la Encuesta existe en la entidad personal que sea remunerado. Para esta “minoría” las relaciones con las personas asalariadas de la entidad es claramente positiva: en una escala de 0 a 10 la opinión media es de 9. Las diferencias de valoración entre perfiles de personas voluntarias son casi inexistentes; sólo destacan por encima de la media de las puntuaciones la valoración hecha por el voluntariado mayor de 65 años, la de los voluntarios/as que trabajan por cuenta propia (9,5 en ambos casos), y la valoración de los creyentes practicantes (9,3).

El segundo instrumento más extendido -o conocido- es la existencia de los planes o programas de voluntariado (88%) y los planes de formación continua (85%). Un poco menos extendida -o conocida entre las personas voluntarias- son la existencia de un código ético del voluntariado (81%) y el seguro para personas voluntarias (80%).

Además, la existencia de un plan de calidad de la organización sólo es referida por un 63% de las personas voluntarias, y la de un certificado de reconocimiento para quienes dejan de ser voluntarios es mencionada por menos de la mitad de los y las encuestadas (43%).

Los datos de la Encuesta muestra que la ausencia de los instrumentos es más frecuente entre voluntarios/as de entidades dedicadas a la sensibilización y denuncia de determinadas causas, cuyas actividades se desarrollan más a través de campañas, actos puntuales, etc., que en la atención a población.

Es interesante profundizar en aquellas experiencias donde al parecer estos instrumentos son menos conocidos o no existen. En este sentido describimos a continuación el perfil de quienes parecen encontrarse en dicha situación.

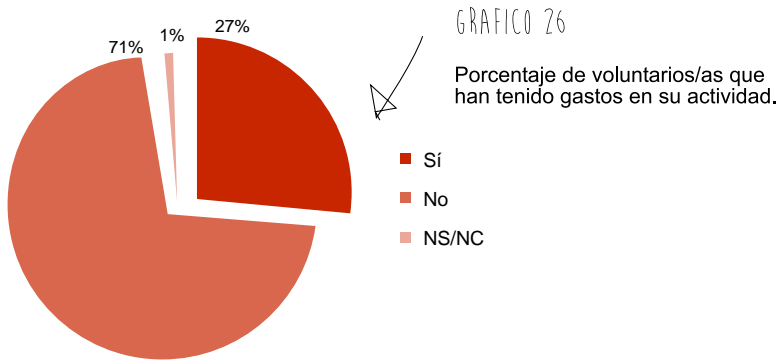
- *No existe responsable de voluntariado.* atienden problemas sociales relacionados con cuestiones de género, discapacidades y personas mayores. Son en mayor medida voluntarios de izquierda y centro izquierda, menores de 25 años que estudian y entre 45 y 54 años divorciadas.
- *No existe programa de voluntariado.* especialmente entre el voluntariado que se dedica a atender problemas derivados de temas de género, infancia y adolescencia-juventud; personas menores de 35 años, con estudios postobligatorios, no creyentes y de izquierdas.

- *No existe formación continua.* especialmente entre quienes atienden a población infantil, con discapacidades, inmigrantes, gitanos y con problemas en razón del género; son desempleados entre 35 y 44 años con estudios de bachillerato, no creyentes y de izquierda, o mayores de 45 años, amas de casa o jubilados, creyentes practicantes y de centro izquierda.
- *No existe código ético.* atienden a personas inmigrantes y refugiadas, infancia y con discapacidades; personas entre 45 y 54 años, en paro, no creyentes y de izquierda, o mayores de 65 años, jubiladas, de derecha.
- *No existe seguro para los voluntarios.* atienden problemas de drogadicción, adolescencia-juventud e infancia; son mujeres, entre 45 y 54 años con estudios superiores, asalariados o desempleadas, no creyentes y de izquierda, o mayores de 55 años, jubiladas, creyentes practicantes y de derecha.
- *No existe plan de calidad de la entidad.* atienden a afectados por el VIH, inmigrantes, adolescencia, discapacidades e infancia. Son estudiantes menores de 25 años y personas entre 45 y 54 años, con estudios medios o superiores, de centro izquierda, desempleadas o con tareas domésticas.
- *No existe certificado de reconocimiento.* especialmente entre quienes atienden a personas sin hogar, infancia y afectados por discapacidades; especialmente mujeres, personas entre 45 y 54 años, asalariadas y amas de casa.

Estos mismos datos se exponen en la tabla de la página siguiente.

Dentro del marco del cumplimiento de la Ley del Voluntariado, y el enfoque en materia de calidad, es importante conocer si a las personas voluntarias se les compensa el gasto de realizar sus tareas de voluntariado o no.

En este sentido la Ley establece que es obligatorio el pago de los gastos en las actividades que realicen (por ejemplo los transportes, los materiales que utilicen...) además del seguro para la cobertura de sus acciones Esta circunstancia ha afectado a una cuarta parte de los encuestados (27%).



En el caso de quienes han tenido que realizar un gasto, la entidad la ha reembolsado a algo más de la mitad (53%), por tanto, el 47% no ha recuperado el pago realizado.

En esta situación de haber tenido que hacer frente a un gasto se encuentran especialmente las personas voluntarias que atienden a población gitana, afectados por drogodependencias (más del 80% no recibió reembolso), VIH/SIDA, o población en general (más del 50%). La mayoría que ha contestado en esta línea a la encuesta son personas entre 45 y 64 años, creyentes practicantes, de ideología de centro.

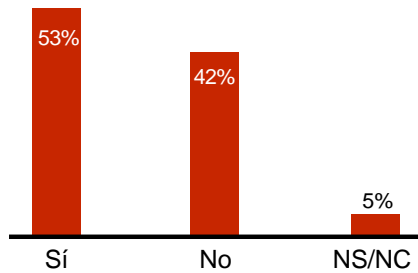
TABLA 17

Instrumentos para la gestión del voluntariado en las entidades según la experiencia actual de los/as voluntarios por sexo y edad.(%)

Instrumentos	Sexo	Grupos de edad						
		< de 25	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 y más	total
Programa V.		< de 25	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 y más	total
	hombre	76,30	94,00	87,50	82,90	87,00	89,10	86,60
	mujer	91,10	88,10	83,30	84,10	89,40	97,40	89,50
	total	85,10	90,30	85,60	83,70	88,40	94,40	88,30
Responsable V.		< de 25	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 y más	total
	hombre	94,60	95,90	95,80	95,10	95,70	100,00	96,30
	mujer	96,40	100,00	100,00	90,50	95,50	97,40	96,60
	total	95,70	98,50	97,80	92,30	95,50	98,40	96,50
Código ético		< de 25	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 y más	total
	hombre	81,10	93,90	83,30	87,80	80,00	75,60	83,80
	mujer	74,50	83,30	69,00	77,80	83,30	80,80	79,10
	total	77,20	87,20	76,70	81,70	82,00	78,90	81,00
Seguro V.		< de 25	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 y más	total
	hombre	81,10	90,00	67,30	85,40	65,20	84,80	78,80
	mujer	78,90	79,80	92,90	66,70	77,30	89,60	80,50
	total	79,80	83,60	79,10	74,00	72,30	87,80	79,80
Formación C.		< de 25	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 y más	total
	hombre	81,60	95,90	77,60	87,80	82,60	82,60	84,80
	mujer	85,20	84,50	69,00	79,40	84,80	94,90	84,20
	total	83,70	88,70	73,60	82,70	83,90	90,30	84,50
Plan de Calidad		< de 25	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 y más	total
	hombre	63,20	66,70	64,60	75,00	63,00	60,90	65,40
	mujer	63,30	65,50	57,10	60,30	66,70	53,80	61,30
	total	63,40	65,90	61,10	66,00	65,20	56,50	63,00
Certificado		< de 25	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 y más	total
	hombre	54,10	49,00	46,90	35,70	31,90	54,50	45,10
	mujer	55,60	44,00	57,10	47,60	39,40	26,00	43,30
	total	54,90	45,90	51,60	42,90	36,30	36,40	44,00

GRAFICO 27

Porcentaje de voluntarios/as a quienes se ha reembolsado gastos



Profundizando sobre la gestión del voluntariado, siempre en base a la experiencia de las personas encuestadas, se ha querido obtener información sobre cuestiones menos frecuentes en relación al voluntariado. Una de ellas trata sobre la participación del voluntariado en la entidad.

En este sentido se ha preguntado por la realización de reuniones formales periódicas en la que todas las personas vinculadas a una entidad, o área de trabajo voluntario, compartan sus experiencias e intercambien puntos de vista.

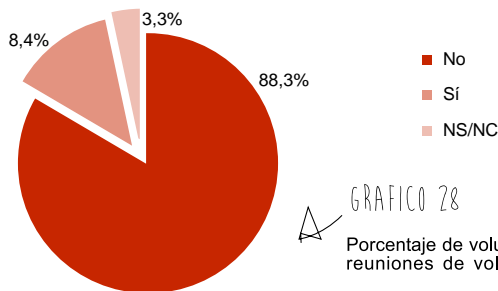


GRAFICO 28

Porcentaje de voluntarios/as que han tenido reuniones de voluntariado en su entidad

De acuerdo con los resultados de la Encuesta, sólo un 8,4% de las personas voluntarias afirma haber tenido una experiencia de este tipo a lo largo del último año: el 88,3% sostiene que no la ha tenido y otro 3% no lo recuerda.

El caso es más frecuente entre quienes sí han tenido esta experiencia, realizan un voluntariado dedicado a colectivos no mayoritarios, a personas con discapacidades, personas sin hogar, y personas mayores.

Las personas que sí han tenido reuniones como voluntariados, cuentan dentro de su entidad con una figura responsable del voluntariado en el 96,2% de los casos, y en el 69,1% de los casos con Código ético de voluntariado.

Profundizando sobre la gestión del voluntariado, siempre en base a la experiencia de las personas encuestadas, se ha querido obtener información sobre cuestiones menos frecuentes en relación al voluntariado. Una de ellas trata sobre la participación del voluntariado en la entidad.

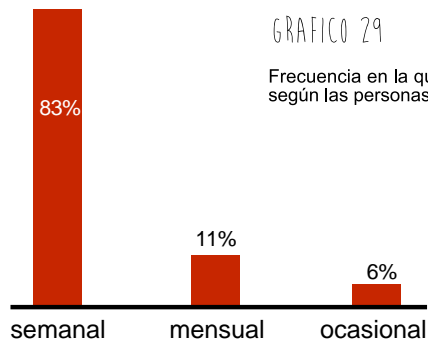
En este sentido se ha preguntado por la realización de reuniones formales periódicas en la que todas las personas vinculadas a una entidad, o área de trabajo voluntario, compartan sus experiencias e intercambien puntos de vista.

3.2.4 desarrollo de la labor voluntaria: dedicación y ámbitos

En primer lugar hemos considerado la dedicación temporal, tanto en frecuencia como en número de horas.

Una amplia mayoría de las personas voluntarias encuestadas (83%) realiza alguna labor de voluntariado al menos una vez por semana.

Existe un perfil de personas voluntarias que desde un punto de vista más tradicional sobre el voluntariado muchas entidades considerarían simpatizantes y no voluntarias, pero dependiendo de las tareas y de la organización su labor es decisiva para la entidad. Se trata de las personas que realizan su voluntariado con una frecuencia menor a la semanal.



En primer lugar hemos considerado la dedicación temporal, tanto en frecuencia como en número de horas.

Una amplia mayoría de las personas voluntarias encuestadas (83%) realiza alguna labor de voluntariado al menos una vez por semana.

Existe un perfil de personas voluntarias que desde un punto de vista más tradicional sobre el voluntariado muchas entidades considerarían simpatizantes y no voluntarias, pero dependiendo de las tareas y de la organización su labor es decisiva para la entidad. Se trata de las personas que realizan su voluntariado con una frecuencia menor a la semanal.

TABLA 18

Frecuencia en la que se realiza voluntariado según las personas voluntarias, por sexo y edad. (%)



Instrumentos	< de 25	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 y más	total
Hombres							
Semanal	78,9	77,8	83,3	72,5	91,3	93,5	83,2
Mensual	7,9	10	10,4	17,5	8,7	6,5	10,1
Trimestral			2,1				0,4
Ocasional	13,2	12	4,2	10,0			6,3
Total	100	100	100	100	100	100	100
Mujeres							
Semanal	89,3	74,7	88,1	84,1	89,2	77,9	82,9
Mensual	8,9	14,5	7,1	9,5	10,8	18,2	12,2
Trimestral		1,2					0,3
Ocasional	1,8	9,6	4,8	6,3		3,9	4,7
Total	100	100	100	100	100	100	100
Ambos							
Semanal	85,1	75,9	85,6	79,6	90,1	83,7	83,0
Mensual	8,5	12,8	8,9	12,6	9,9	13,8	11,3
Trimestral		0,8	1,1				0,3
Ocasional	6,4	10,5	4,4	7,8		2,4	5,4
Total	100	100	100	100	100	100	100

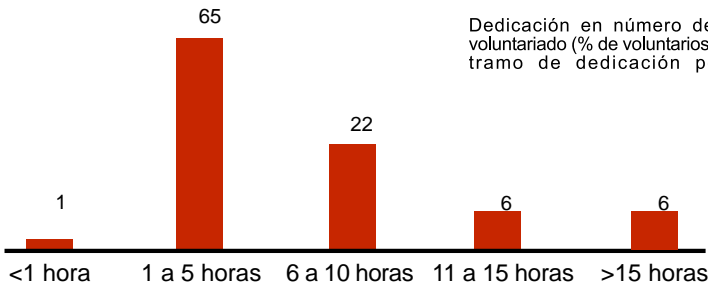
Más allá de la frecuencia era importante conocer el número de horas semanales que se dedican al voluntariado, sea habitualmente o en las semanas específicas en que se desarrolla la actividad.

Alrededor de dos tercios de las personas encuestadas (65%) dedican entre una y cinco horas semanales al voluntariado, y la quinta parte (22%) lo hace entre seis y diez horas.

Menos habituales son los casos con una dedicación mayor a la anterior, sea de 11 a 15 horas (6%) o más de 15 horas (6%). En cambio, son muy escasas las personas (1%) que dedican menos de una hora a la semana.

GRAFICO 30

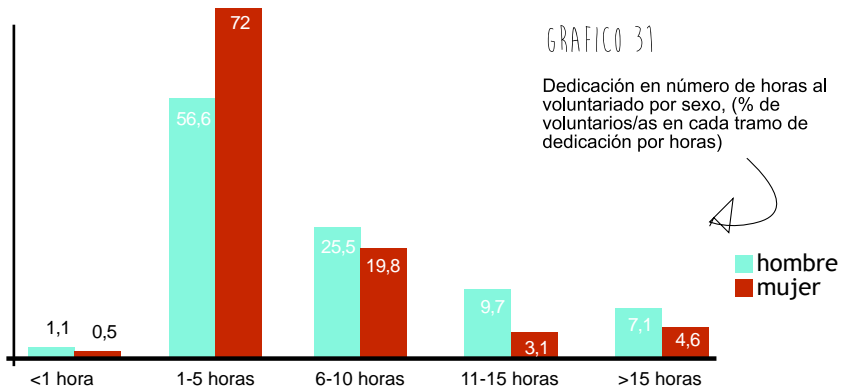
Dedicación en número de horas al voluntariado (% de voluntarios/as en cada tramo de dedicación por horas)



Las diferencias entre hombres y mujeres encuestadas nos indican que el grueso de las mujeres, el 72% se concentra en una dedicación semanal entre 6 y 10 horas, mientras que los varones muestran un perfil de dedicación más heterogéneo. Siendo destacable que entre los hombres encuestados hubiese bastantes con una dedicación por encima de las 10 horas. Así, el 9,7% de los varones decía dedicar al voluntariado entre 11 y 15 horas, y el 7,1% por encima de las 15 horas semanales. Ver gráfico siguiente.

GRAFICO 31

Dedicación en número de horas al voluntariado por sexo, (% de voluntarios/as en cada tramo de dedicación por horas)



En cuanto a otros rasgos distintos significativos, puede señalarse que en el grupo mayoritario, con dedicación entre una y cinco horas semanales, encontramos con más frecuencia a mujeres de dos grupos: por un lado, las que no tienen estudios y se dedican a labores domésticas, por otro las que tienen estudios superiores, están ocupadas y tienen entre 25 y 44 años. Predominan las personas creyentes no practicantes y aquellas cuya opción ideológica es de dentro o centro izquierda.

En el que dedica entre 6 y 10 horas por semana es mayor la concentración de hombres personas casadas, desempleados no creyentes y jubilados creyentes, especialmente las que no han superado el nivel educativo de ESO.

En la franja que dedica habitualmente entre 11 y 15 horas por semana tienen mayor presencia relativa las personas de mayores de 55 años, las casadas, las jubiladas, las no creyentes y de ideología de centro izquierda.

En el grupo de mayor dedicación horaria (15 o más horas) destacan los hombres, las personas de 55 a 64 años, las viudas, las que han cursado bachillerato y quienes asumen posiciones de centro y centroderecha.

Como anuncia el título de este sub-apartado, la Encuesta ha querido profundizar sobre qué hacen las personas voluntarias a través de su acción y en qué ámbitos lo hacen; esto es: los ámbitos y tareas de la acción voluntaria que desarrollan.

En cuanto a la población objeto de atención, la Encuesta muestra que más de la cuarta parte (27%) de las personas voluntarias, lo hacen en entidades cuya acción se dirige a la población en general, sin distinción de sectores.

Otros tres segmentos de tamaño similar (10-11%) trabajan con personas con discapacidad, con personas que tienen algún tipo de enfermedad (excluyendo el VIH/SIDA, y las de carácter mental), y que trabajan con la infancia. A una mayor distancia están cuatro grupos (entre el 6-7% de los voluntarios), cuyas entidades se dirigen al trabajo con población inmigrante o refugiados, personas mayores, adolescencia-juventud, y “otros” sectores en riesgo de exclusión (este último en realidad incluye a una diversidad de públicos no contemplados en el resto de categorías).

Menos numeroso es el voluntariado que se ocupa de personas con drogodependencias, y personas con problemas de salud mental (3% en cada caso), personas afectadas por cuestiones de género (2%), sin hogar, pueblo gitano o prostitución (en torno al 1% cada uno). Por último, el 4% desarrolla un voluntariado que no implica relación con la población.

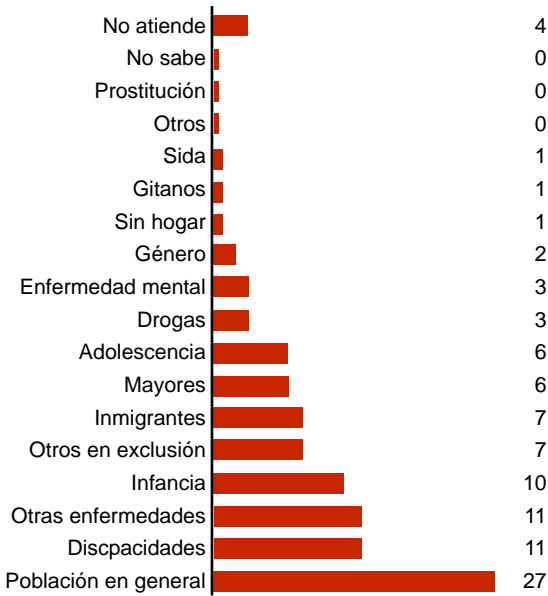


GRAFICO 32

Colectivos atendidos por las personas voluntarias encuestadas (% de voluntarios/as según colectivo)



Hay una gran heterogeneidad de intereses entre todo tipo de voluntarios/as por lo que no puede decirse que existen perfiles determinantes en relación con los colectivos que se atiende. Entre las personas que han contestado la encuesta sí hay en algún caso algún dato de interés que merece la pena comentarse en relación a cada colectivo objeto de intervención. A continuación lo exponemos de forma breve.

- *Población en general: mayores de 65 años, jubilados, hombres, con estudios primarios, posición ideológica de derecha.*
- *Personas con discapacidad: dos perfiles, estudiantes, menores de 25 años, solteros y personas de 45 a 54 años, trabajadores por cuenta propia, divorciados, estudios no superiores a ESO.*
- *Otras enfermedades: personas entre 45 y 64 años, creyentes no practicantes, asalariados y desempleados de centro derecha, viudas, amas de casa, de derecha.*
- *Infancia: menores de 25 años, estudiantes, solteros, no creyentes, de izquierda.*
- *Inmigrantes y refugiados: dos perfiles, personas entre 25 y 44 años, con estudios superiores, trabajadores por cuenta propia o desempleados, de izquierda o centro izquierda; mayores de 65 años, jubilados, creyentes practicantes, de derecha.*

- *Personas mayores: mayores de 65 años, estudios primarios, divorciados o viudos, jubilados y amas de casa, creyentes practicantes, de derecha o centro derecha.*
- *Adolescencia y juventud: menores de 25 años, estudiantes, no creyentes, de izquierda.*
- *Personas adictas a drogas: entre 35 y 54 años, de izquierda, casados, con empleo o desocupados, con estudios de ESO o F medio, hombres.*
- *Enfermos mentales: por un lado, personas entre 25 y 34 años, con estudios de bachillerato, ocupadas por cuenta propia, no creyentes, de izquierda; por otro, viudas sin estudios.*
- *Personas con problemas por razón de género: de izquierda, con empleo, no creyentes, entre 25 y 34 años, mujeres.*
- *Personas sin hogar: dos perfiles, entre 45 y 54 años, con FP de grado medio, de izquierda, solteros; mayores de 65 años, jubilados, creyentes, de centro derecha.*
- *Pueblo gitano: mujer, estudios de bachillerato o superiores, casadas, creyentes no practicantes, de centro izquierda, trabajando por cuenta propia o en labores domésticas.*
- *Enfermos de VIH: entre 45 y 64 años, asalariados, con estudios primarios o universitarios.*
- *Prostitución: personas entre 55 y 64 años, viudas, de centro derecha.*
- *No atienden a otra población: entre 35 y 44 años, estudios de ESO, divorciados y amas de casa, de centro derecha.*

3.2.5 valoración de la experiencia: satisfacción y posible salida del voluntariado

Un elemento imprescindible de conocer sobre el voluntariado es el grado de satisfacción que las personas voluntarias tienen con su acción.

Para poder profundizar en este tema, se decidió diferenciar en el diseño de la Encuesta entre la satisfacción con la propia tarea voluntaria, el funcionamiento de la organización en la que se desarrolla el voluntariado, y los resultados obtenidos por la organización. Los resultados son en general positivos.

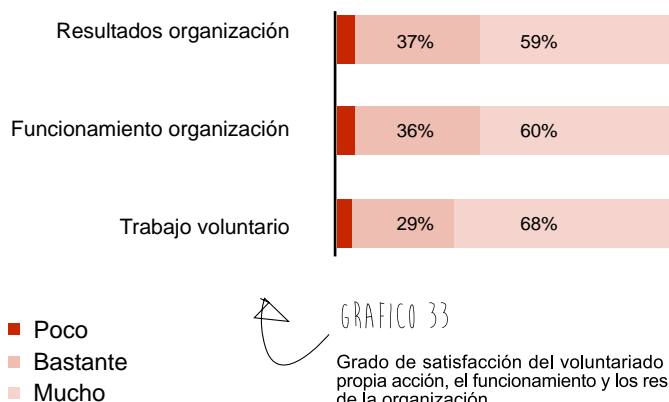


GRAFICO 33

Grado de satisfacción del voluntariado con su propia acción, el funcionamiento y los resultados de la organización

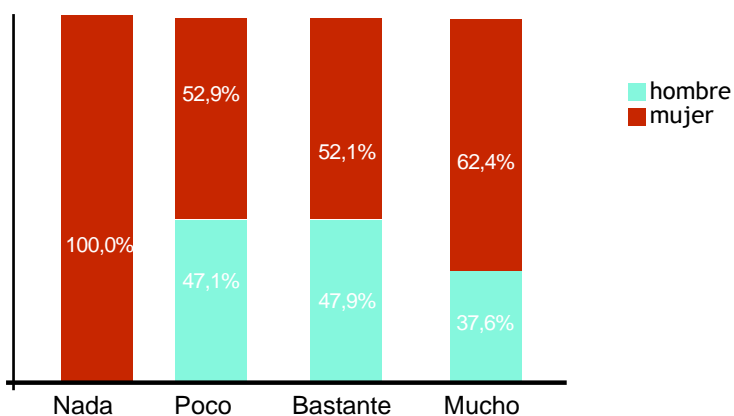
La satisfacción con el propio *trabajo voluntario* obtiene los mejores registros de satisfacción: más de dos tercios de las personas encuestadas (68%) afirman estar muy satisfechas con su propio trabajo de voluntarias, y el 29% se declara bastante satisfechas. Apenas el 3% manifiesta “poca” satisfacción, y son casi inexistentes los casos que expresan ninguna satisfacción con su trabajo.

En cuanto al *funcionamiento de la organización* de voluntariado, desciende algo el porcentaje de los muy satisfechos (60%) y aumenta los que están bastante (36%); por tanto, un 4% se muestra poco satisfecho y en torno al 0,5% se muestra abiertamente crítico. Los resultados apenas varían de lo anterior si nos referimos a los *resultados obtenidos por la organización*.

Empezando por la valoración del propio trabajo voluntario hay que señalar que sólo en el caso de las mujeres se ha expresado insatisfacción por la labor voluntaria propia. En general las mujeres se muestran más satisfechas que los varones. El 62.4% de las personas voluntarias que más satisfechas están con su labor voluntaria son mujeres.

GRAFICO 34

Grado de satisfacción de las personas voluntarias con su trabajo voluntario, por sexo



Respecto a algunos rasgos distintivos según el grado de satisfacción con el trabajo voluntario podemos señalar que las personas que se muestran “muy satisfechas” son fundamentalmente personas de ideología de derecha, amas de casa con estudios primarios mayores de 55 años, trabajadoras por cuenta propia con FP de grado medio menores de 25 años, mujeres. Aquellas que señalan con mayor frecuencia que están “bastante satisfechas”, corresponderían a un perfil de personas entre 35 y 44 años, con estudios de ESO, desempleadas; también hombres, solteros y divorciados, no creyentes.

TABLA 19

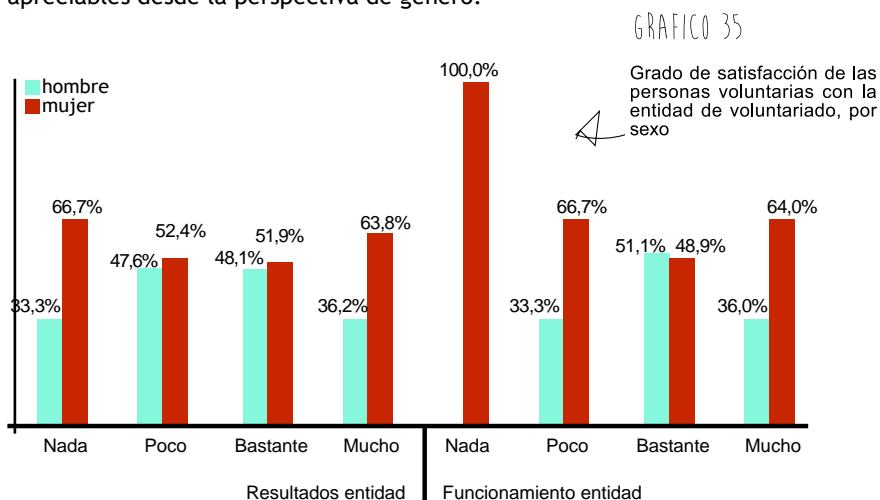
Grado de satisfacción el trabajo voluntario, según características de las personas voluntarias

EDAD	Nada	Poco	Bastante	Mucho	Total
< de 25	100%	17,6%	12,1%	15,2%	14,5%
25 a 34			22,1%	20,4%	20,3%
35 a 44		35,3%	20,0%	10,3%	13,7%
45 a 54		17,6%	15,8%	15,4%	15,6%
55 a 64		23,5%	14,2%	17,9%	16,9%
65 y más		5,9%	15,8%	20,8%	18,9%
CREENCIAS	Nada	Poco	Bastante	Mucho	Total
No creyente	100%	35,3%	31,7%	26,6%	28,4%
Creyente no prac.		35,3%	31,2%	33,3%	32,7%
Creyente prac.		17,6%	27,5%	29,7%	28,7%
NC		11,8%	9,5%	10,5%	10,2%
ESTADO CIVIL	Nada	Poco	Bastante	Mucho	Total
Casada/o-pareja		37,5%	38,4%	41,4%	40,4%
Soltera/o	100%	43,8%	46,8%	43,2%	44,3%
Viuda/o		12,5%	4,2%	8,1%	7,0%
Divorciada/o			6,3%	5,6%	5,7%
NC		6,3%	4,2%	1,8%	2,6%
ESTUDIO	Nada	Poco	Bastante	Mucho	Total
Sin estudios			0,5%	3,8%	2,7%
Primarios		12,5%	4,2%	8,0%	7,0%
Secundaria			7,9%	4,9%	5,6%
FP inicial/med			7,9%	10,0%	9,2%
Bachillerato	100%	18,8%	15,8%	15,6%	15,9%
FP superior		25,0%	12,6%	10,7%	11,6%
Superiores		43,8%	49,5%	46,4%	47,2%
NC			1,6%	0,4%	0,8%
ANTIGÜEDAD	Nada	Poco	Bastante	Mucho	Total
<1 año	100%	17,6%	24,7%	16,7%	19,2%
1-2 años		5,9%	22,6%	20,8%	20,9%
3-5 años		29,4%	31,6%	38,4%	36,1%
6-9 años		47,1%	21,1%	24,1%	23,8%
DEDICACION	Nada	Poco	Bastante	Mucho	Total
Semanal	100%	75,0%	81,1%	84,3%	83,2%
Mensual		18,8%	11,1%	10,8%	11,0%
Trimestral			0,5%	0,2%	0,3%
Ocasional		6,3%	7,4%	4,7%	5,5%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

“Poco satisfechas” dicen estar en mayor medida ocupados (especialmente por cuenta propia), entre 35 y 44 años, con estudios de FP superior, posicionamiento ideológico de centro izquierda. Y “nada satisfechas” las personas voluntarias, menores de 25 años, estudiantes, con bachillerato concluido, ideología de centro izquierda. En la tabla anterior se detallaban algunos de estos rasgos.

En cuanto a la valoración de la organización de voluntariado, la Encuesta se interesaba por la satisfacción en relación a la entidad, tanto sobre los resultados de la organización como sobre su funcionamiento, desde el punto de vista de las personas voluntarias.

Hay más mujeres que hombres que muestren un alto nivel de satisfacción con la entidad donde hacen voluntariado, pero en general no hay diferencias apreciables desde la perspectiva de género.



Algo similar a lo ya explicado ocurre en cuanto a la edad, las personas jóvenes son de nuevo las más críticas, y las personas más mayores las que tienden a valorar más la entidad donde están.

En cuanto a otros rasgos significativos sobre la valoración de las entidades, puede destacarse que quienes se declaran “*muy satisfechos*” son las personas con 65 o más años, con estudios primarios, viudas, con ideología de centro derecha o derecha, creyentes practicantes y mujeres. Dentro de las valoraciones positivas, parece que constituyen el perfil de “*bastante satisfechos*” las personas voluntarias con estudios de FP media, entre 25 y 44 años, parados y asalariados, hombres, divorciados, de izquierda o centro izquierda.

TABLA 20

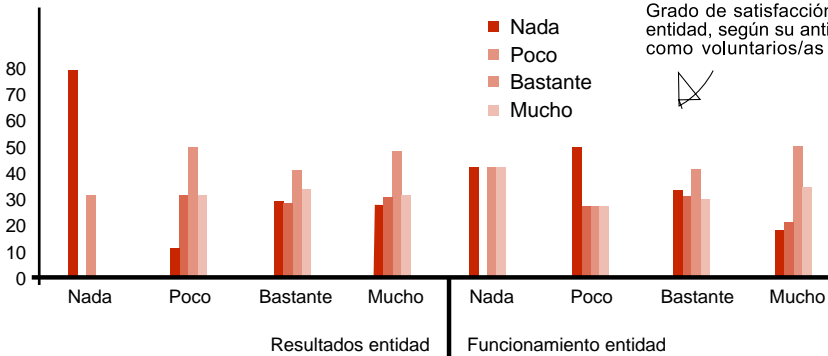
Grado de satisfacción de las personas voluntarias con la entidad de voluntariado, por sexo

EDAD	Funcionamiento entidad				Resultados entidad				Total
	Nada	Poco	Bast.	Mucho	Nada	Poco	Bast.	Mucho	
< de 25	75%	19%	15%	14%	75%	25%	14%	13%	14%
25 a 34	25%	27%	22%	19%			24%	19%	20%
35 a 44		15%	18%	11%		30%	17%	11%	14%
45 a 54		23%	14%	17%	25%	20%	17%	15%	16%
55 a 64		12%	19%	16%		25%	16%	18%	17%
65 y más		4%	13%	24%			13%	24%	19%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Por su parte, el perfil de los y las voluntarias que se muestran “poco satisfechas” es el de las personas con estudios no superiores a ESO, no creyentes, de izquierda, menores de 25 años estudiantes y personas entre 35 y 44 años empleadas por cuenta propia. Y quienes dicen estar “nada satisfechas” son menores de 25 años estudiantes, personas entre 45 y 54 años desempleadas, con bachillerato o estudios superiores, creyentes no practicantes y no creyentes, posición ideológica de izquierda y centro izquierda.

GRAFICO 36

Grado de satisfacción con la entidad, según su antigüedad como voluntarios/as en ella



Las personas más críticas con las entidades son quienes llevan menos tiempo como voluntarios/as, y quienes llevan de tres a cinco años ejerciendo su voluntariado dentro de la misma entidad. Quienes tienen una frecuencia semanal en su dedicación muestran todo tipo de opiniones, si bien quienes tienen una dedicación mensual son más positivos en su valoración, y quienes tienen una dedicación puntual, son más negativos.

Como conclusión podemos decir que dentro de un contexto genérico de valoración positiva de su experiencia y de la organización, las personas voluntarias expresan mayor satisfacción por su propia tarea que por el funcionamiento y resultados de la organización que los acoge.

En último lugar, pero no por ello lo menos importante, se encuentra el bloque temático de la Encuesta referido a la salida o abandono de la labor voluntaria.

La salida de la acción voluntaria no tiene siempre que significar una desvinculación de las organizaciones que promueven las causas por las que alguien se sintió motivado a ser voluntario/a. La gestión del ciclo del voluntariado debería de hecho promover la posterior vinculación de las personas a la/s organización/es a las que su trayectoria ha estado unida. En esta línea, la Encuesta quería conocer mejor las posibles motivaciones por las cuales los encuestados y encuestadas podrían dejar su voluntariado.

De esta forma se preguntó a corto plazo (en los próximos doce meses), a las personas voluntarias, que si pensasen en dejar de hacer voluntariado cuál sería su principal razón. Entre las razones por las que se podía optar se encontraban las cinco siguientes:

- Descontento o falta de confianza en la organización.
- Cambio en sus circunstancias personales o laborales.
- Desánimo, pensar que no sirve para nada.
- Falta de tiempo.
- Cambiar de actividad, hacer otras cosas.

La mayoría de las personas voluntarias (60%) contestaban que lo harían en caso de un *cambio importante en su situación personal o laboral*, que les impidiese continuar con la actividad. Por tanto, de no producirse tales alteraciones este segmento no se cuestiona su continuidad como voluntarios/as.

El perfil predominante de quien contesta así, es el de una persona de 55 o más años, dedicada a tareas domésticas o jubilada, con estudios primarios o secundarios obligatorios, creyente practicante, de centro derecha o de derecha. A estos hay que sumar otro 2% que no ha sabido alegar ninguna causa para un hipotético abandono.

GRAFICO 37

Motivos de abandono de la acción voluntaria en los próximos 12 meses



Un segundo grupo, que agrupa a la cuarta parte de las personas voluntarias (25%), alega que se cuestionaría su continuidad debido a la *falta de tiempo* disponible. En este grupo destacan las personas con menos de 45 años, solteras, que están estudiando o trabajan por cuenta ajena, no creyentes y de izquierda.

Minoritario, pero significativo (6%), es el conjunto de personas voluntarias que afirma que se marcharía en caso de experimentar un *descontento o pérdida de confianza en la organización* con la que actualmente colabora. Por tanto, este grupo no se cuestionan su continuidad por motivos propios ni por eventuales cambios en sus circunstancias personales: en tanto la entidad mantenga sus objetivos y pautas de funcionamiento puede contar con el compromiso de estos voluntarios. En este segmento predominan las personas entre 35 y 44 años y dos subgrupos: divorciados, no creyentes y de izquierdas, por un lado, casadas, dedicadas a tareas domésticas y de centro derecha, por otro.

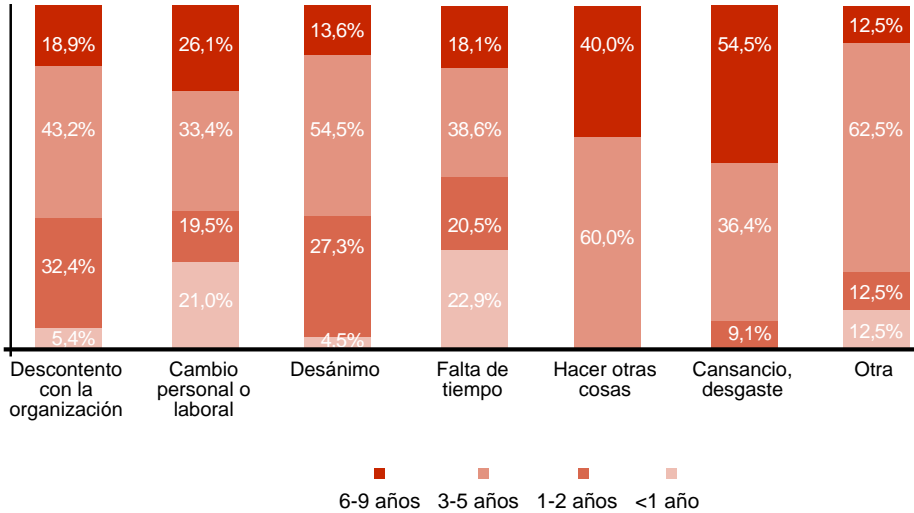
Otro grupo pequeño, de similar tamaño al anterior (5%) reúne a quienes ven en peligro su continuidad debido al *desgaste* o la *frustración*. En este caso estamos ante personas que valoran críticamente su situación actual, sea por la falta de resultados en relación a sus expectativas o porque se les requiere un esfuerzo superior al que habían previsto. Destacan las personas entre 55 y 64 años, jubiladas, viudas, sin estudios y posición ideológica de centro, por una parte, y estudiantes y trabajadores por cuenta propia, con estudios de FP o universitarios, de izquierda y no creyente, por otra.

Finalmente, una pequeña minoría (1%) se plantearía dejar el voluntariado *“para hacer otras cosas”*. En este caso el compromiso actual aparece como una opción entre otras, susceptible de ser sustituida en función de las oportunidades que se presenten. Predominan las personas entre 25 y 34 años, solteras, con estudios de bachillerato, no creyentes y de izquierda.

Por grupos de edad, las personas voluntarias que con mayor frecuencia aluden a los motivos antes mencionados son, en el caso de “descontento con la organización”, quienes tienen entre 35 y 44 años, los/as que mencionan “cambios personales o laborales”, quien tiene entre 65 y más años, entre las personas voluntarias que mencionan el “desánimo” destacan las que están entre 55 y 64 años, y en la “falta de tiempo”, el voluntariado que tiene de 25 a 34 años, (ver última tabla al final del capítulo).

GRAFICO 38

Motivos de abandono de la acción voluntaria en los próximos 12 meses según la antigüedad en la entidad de la persona voluntaria



No hay variables muy significativas que nos hagan valorar -por los resultados de esta Encuesta- el abandono desde otras ópticas. Sí es de interés señalar que las personas que señalan con mayor frecuencia el “cansancio o desgaste” como motivo de abandono, son quienes llevan en la entidad entre 6 y 9 años (54%), y quienes señalan más el “descontento con la organización” llevan entre 1 año y 5 años, y dentro de este grupo, lo hacen en mayor medida quienes llevan entre 3 y 5 años, (ver gráfico superior). “La falta de tiempo” es un motivo importante para quienes llevan menos de un año en el voluntariado, algo que probablemente se deba a que quizás no esté la labor voluntaria del todo integrada en sus rutinas personales.

TABLA 21

Motivos de abandono de la acción voluntaria en los próximos 12 meses, por sexo y edad

sexo	edad	Descuento organización	Cambio personal	Desánimo	Falta de tiempo	Hacer otras cosas	Cansancio	Otra	NS/NC	Total
Hombre	< de 25		13,7%	30%	17,2%		25,0%			14,3%
	25 a 34	9,1%	17,9%	10%	23,4%	50%			33,3%	18,4%
	35 a 44	45,5%	13,7%		29,7%		25,0%			18,0%
	45 a 54	18,2%	13,1%	10%	17,2%	50%	25,0%	50,0%		15,0%
	55 a 64	18,2%	18,5%	50%	6,3%		25,0%	25,0%	33,3%	16,9%
	65 y más	9,1%	23,2%		6,3%		25,0%		33,3%	17,3%
Mujer	S< de 25	4,0%	12,3%		25,7%				9,1%	14,4%
	25 a 34	16,0%	18,0%	33,3%	31,7%	33,3%		25,0%	9,1%	21,5%
	35 a 44	16,0%	9,6%	16,7%	13,9%					10,8%
	45 a 54	20,0%	18,0%	8,3%	10,9%		33,3%		27,3%	16,2%
	55 a 64	24,0%	19,3%	16,7%	6,9%		33,3%	25,0%	36,4%	16,9%
	65 y más	20,0%	22,8%	25,0%	10,9%	66,7%	33,3%	50,0%	18,2%	20,3%
Total	< de 25	2,8%	12,9%	13,6%	22,4%			12,5%	7,1%	14,3%
	25 a 34	13,9%	17,9%	22,7%	28,5%	40,0%		12,5%	14,3%	20,3%
	35 a 44	25,0%	11,4%	9,1%	20,0%		10,0%			13,7%
	45 a 54	19,4%	15,9%	9,1%	13,3%	20,0%	30,0%	25,0%	21,4%	15,7%
	55 a 64	22,2%	18,9%	31,8%	6,7%		30,0%	25,0%	35,7%	16,9%
	65 y más	16,7%	23,0%	13,6%	9,1%	40,0%	30,0%	25,0%	21,4%	19,1%
	Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

CONCLUSIONES E IDEAS CLAVE

Este estudio: “Así somos: el perfil del voluntariado social en España 2012” ha permitido avanzar al Observatorio del Voluntariado en el conocimiento de la realidad del voluntariado en nuestro país a través de las entidades de la Red territorial de la Plataforma del Voluntariado de España, profundizando en los perfiles y experiencias de las personas voluntarias de estas entidades.

En cuanto a los resultados obtenidos sobre las 563 entidades de voluntariado encuestadas, hay que subrayar que los datos han reflejado una total coherencia con estudios anteriores (ver Bibliografía).

A pesar de la dureza de la crisis se mantienen muchas entidades; la mayoría (80%) se constituyó hace más de una década. Al ser entidades de primer nivel su acción se dirige a lo local, lo cercano, y la gran mayoría de organizaciones no trasciende de su ámbito provincial. El 56% formaba parte de una entidad o federación de más amplio alcance (como Cáritas, Cruz Roja, Scouts, etc.), aunque en su territorio trabaje de forma local o provincial, mientras que el 44% trabaja de forma autónoma. El conjunto de entidades encuestadas ha mostrado un panorama rico de actividades y colectivos a los que su acción está destinada. El principal ámbito de actuación (en los dos últimos años 2011-2012), ha sido mayoritariamente la acción social centrada en la atención a otras personas 78,5% (social, psicológica, educativa, o sanitaria, etc.).

Las posibilidades de colaboración para los y las voluntarias son diversas y variadas, y reflejan la riqueza del propio hecho voluntario en sí. De esta forma, en el 68% de las entidades las personas voluntarias cubren la atención a personas o la intervención directa. En más de la mitad (53%), el voluntariado hace tareas de comunicación, sensibilización o captación de voluntariado. En un 40% hay personas voluntarias en las áreas de gestión, dirección u organización interna. Y en el 17% producen bienes como es la elaboración de comida, confección de ropa, herramientas, equipamientos, materiales educativos, estudios o investigaciones, etc.

En su conjunto, las 510 entidades (de las 563 entidades que constituyen las respuestas válidas) que pudieron cuantificar el número de personas voluntarias que colaboran en sus actividades, visibilizaron la existencia en activo de 91.182 personas voluntarias, sólo en los territorios objeto de estudio (ver Metodología). Según los registros de las entidades predominan las mujeres que tienen entre 31 y 64 años (son el 30% del total de personas voluntarias), seguidos por los hombres del mismo segmento de edad (24%) y las mujeres menores de 30 años (18%). Las mujeres mayores de 65 tienen un volumen similar al de los hombres jóvenes (11%) mientras que el grupo más reducido es el de los hombres de más edad (6%).

A una muestra de estas personas (658 voluntarios/as) se le aplicó la Encuesta a Personas Voluntarias. Como en el caso de las entidades, los resultados son coherentes y están alineados con los de otras investigaciones. En este sentido hablamos de las mismas tendencias respecto a la feminización del voluntariado (59,1% de los casos mujeres), y los grupos de edad más significativos que hacen voluntariado. La mayoría de las personas contestaron la encuesta tenían entre de 35 y 64 años. Los y las menores de 25 años sólo representan el 14,4% y los y las mayores de 65 años el 18%. Las personas encuestadas han sido mayoritariamente de nacionalidad española, 97%, aunque es significativo señalar que el 5% de las personas voluntarias ha nacido en un país distinto que España.

El 60% de las personas encuestadas hace voluntariado desde hace 3 o más años, el 24% 6 o más años, el 36% entre 3 y 5 años, el 19% no llega al año, y el 21% lleva entre uno y dos años vinculado a la entidad. Son personas que hacen su labor con todo tipo de colectivos y ámbitos. El 83% realiza alguna labor de voluntariado al menos una vez por semana.

La disponibilidad y dedicación horaria de este voluntariado varía en función de diversas circunstancias, como su edad, tipo de actividad y situación económica.

Según la Encuesta a Entidades, en la mayor parte de las organizaciones lo más habitual (en el 76% de los casos) es que su voluntariado dedique entre una y cinco horas semanales o, en su defecto, entre 6 y 10 horas (13%). Existe un segmento del voluntariado (7%) cuya implicación puede calificarse como esporádica ya que su dedicación no llega a una hora por semana. En el otro extremo el 4% emplea 11 o más horas por semana.

La Encuesta ha querido aportar datos en relación a variables poco estudiadas de las personas voluntarias, como es su estado civil, su religiosidad, escala ideológica, situación laboral y nivel de estudios terminados. El proceso de encuesta (ver Capítulo 2. Metodología) y los resultados obtenidos (las respuestas se distribuyeron de forma relativamente homogénea entre las categorías de respuesta posibles), no nos permiten más que seguir enfatizando en la necesidad de incluir estas variables en futuros estudios, si bien en algunos casos se han obtenido datos de gran interés, como es la existencia de desempleados/as realizando tareas de voluntariado y el hecho ya sabido de que a mayor nivel educativo, más actividad voluntaria, (ver Capítulo 3.2.1. El perfil de las personas voluntarias de la Red). El 68% de las personas encuestadas no tenía en ese momento una actividad económica remunerada, entre los/as que están: jubilados/as (29%), parados/as (23%), estudiantes (12%), y (2%) personas dedicadas a su hogar. El 31,9% de las personas voluntarias encuestadas eran personas con un trabajo remunerado, tanto por cuenta ajena como por cuenta propia.

El acceso al voluntariado es diverso, ya que hay muchos canales de contacto y muchas fórmulas de sensibilización y captación sobre esta labor. En este sentido, la vía de acceso refleja esta diversidad existente: el 40% accedió al voluntariado través de familiares o de otras personas conocidas cercanas. Un 12% lo hizo gracias a la asistencia a charlas, conferencias o actividades similares; un 11% accedió vía instituciones públicas (especialmente de servicios sociales) y un 5% por agencias o plataformas de voluntariado.

Las motivaciones para hacer voluntariado son muchas, y en general hay varias razones que se dan al mismo tiempo para cada persona; y además son cambiantes a lo largo del tiempo, y dependiendo del ciclo vital de cada cual.

En este estudio, la razón más destacada para realizar voluntariado ha sido *la "solidaridad o ayuda a los demás"*, que resulta bastante o muy importante para el 93% de las personas voluntarias; *"aprender algo nuevo y hacer algo diferente"*, para el 80%; *"conocer a nuevas personas y hacer nuevas amistades"*, era bastante o muy importante para el 64%; la posibilidad de *"adquirir experiencia laboral o habilidades profesionales"* era un motivo de ese tipo para el 49% de los/as voluntarios/as.

En general, el voluntariado encuestado muestra a personas muy satisfechas con la acción voluntaria que desarrollan y el contexto donde lo realizan.

La satisfacción con el propio *trabajo voluntario* es muy alta: el 68% informan estar muy satisfechas y el 29% bastante satisfechas. Apenas el 3% manifiesta "poca" satisfacción, y son casi inexistentes los casos que expresan ninguna satisfacción con su trabajo. En cuanto al *funcionamiento de la organización* de voluntariado y los resultados que ésta obtiene, desciende algo el porcentaje de los muy satisfechos (60%) y aumenta los que están bastante (36%); un 4% dice sentirse poco satisfecho y en torno al 0,5% se muestra abiertamente crítico.

Dejar de hacer voluntariado es una decisión que puede producirse por muchos motivos, que son cambiantes y no significan que a lo largo del tiempo una persona no vuelva a realizar alguna actividad de voluntariado, con la entidad actual o con una nueva entidad.

De esta forma, la mayoría de las personas voluntarias (60%) abandonarían la acción voluntaria si ocurriese un *cambio importante en su situación personal o laboral*, un 25% cuestionaría su continuidad debido a la *falta de tiempo* disponible; un 6% se marcharía en caso estar *descontento* o tener una *pérdida de confianza en la organización* con la que actualmente colabora, y un 5% lo haría si sintiese *desgaste* o *frustración*. Un 2% no ha sabido alegar ninguna causa para un hipotético abandono y sólo un 1% se plantearía dejar el voluntariado *"para hacer otras cosas"*, lo que nos habla de un voluntariado fidelizado y consciente de la importancia de su labor y el peso que ésta tiene.

No queremos dejar de mencionar dentro de las conclusiones de este Estudio que, la vinculación clave entre los resultados de la Encuesta a Entidades y la Encuesta a Personas Voluntarias, está en la idea de calidad y gestión del ciclo del voluntariado.

Las preguntas en torno a estos temas no sólo nos han informado sobre el nivel de cumplimiento de la Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado, sino también sobre necesidades de apoyo, formación y asesoramiento que tienen las entidades para poder hacer una gestión del ciclo que favorezca su eficacia y eficiencia como organizaciones, y la satisfacción de las personas voluntarias en el ejercicio de su voluntariado.

Respecto a esto hay que señalar que, de acuerdo con las propias entidades, ninguno de los ocho instrumentos han sido: 1. La existencia o no de un plan de calidad que incluye el voluntariado de la entidad; 2. Si había una persona responsable del voluntariado en la organización (voluntaria o remunerada); 3. Si se contaba con un registro de personas voluntarias; 4. Si había por escrito un plan o programa de voluntariado de la organización; 5. Si el voluntariado firmaba un documento de compromiso o de incorporación; 6. Si la entidad pagaba el seguro de voluntarios; 7. Si se proveía a las personas voluntarias de un curso de formación inicial en su incorporación, y si existía un plan de formación continua; 8. Si en la salida o desvinculación de las personas voluntarias se les proveía de un certificado de reconocimiento. Sobre los que se ha preguntado están presentes en todas las entidades encuestadas, y que su implantación varía de forma notable. Al mismo tiempo, hay que enfatizar que las personas voluntarias encuestadas conocían bastantes instrumentos de gestión o su experiencia señalaba que en sus entidades existían. Hay que subrayar que los datos aportados por las entidades muestran menos resultados positivos en relación a este tema, que los datos aportados por las personas encuestadas. En algún caso hay diferencias en algunas cifras.

Es importante destacar varias cuestiones como que el 83% de las entidades declara contar con un seguro para las personas voluntarias (el 88% de los/as voluntarios/as encuestados en la segunda Encuesta lo afirmaron). El 78% de las entidades asevera tener un registro de personas voluntarias, y un 77,6% afirma que existe una persona que es responsable del voluntariado en la entidad, (algo que es apuntado por el 96% de las personas encuestadas; y con quien dicen tener una muy buena relación).

El 65% de las entidades indica que firma un acuerdo de colaboración con la persona voluntaria, (que los/as voluntarios/as de la segunda Encuesta atestiguan haber firmado en un 68%).

La existencia de un programa de voluntariado se da en el 60% de las entidades (88% según los/as voluntarios/as). Además, el 59% dice poner en marcha un curso de formación inicial en la incorporación del voluntariado (señalado por el 75% del voluntariado entrevistado), y algo más de la mitad de las entidades (53%) cuenta con un plan de formación continua del voluntariado (85% del voluntariado encuestado dice conocer la existencia de estos planes). Lamentablemente sólo el 48% de las entidades asevera que da certificados de reconocimiento de la labor voluntaria (las personas voluntarias lo señalan en un 43%), y apenas el 30% de las entidades dice contar con un plan de calidad que incluya al voluntariado (frente al 63% del voluntariado que dice conocer su existencia dentro de su entidad)

Además, la mayor parte de las personas voluntarias (88%) contó con un acompañamiento inicial en los primeros momentos de su intervención (según la encuesta al voluntariado) y un número similar (85%) indica que fueron informadas sobre los derechos y deberes del voluntario. Respecto a su participación en la entidad, en reuniones formales periódicas de todas las personas voluntarias de la entidad, o del área de trabajo voluntario, sólo el 8,4% señala que algo así se hace en sus entidades. En cuanto al reembolso de gastos, el 47% del voluntariado que tuvo que hacer frente a un gasto, no ha recuperado aún el pago realizado.

Todos estos datos nos indican la importancia de seguir apoyando a las entidades de voluntariado en su gestión diaria, y en el objetivo de fomentar el voluntariado entre la población.

Además de las conclusiones descritas, relacionadas con los objetivos descriptivos, sobre el conocimiento de entidades y personas voluntarias, el Observatorio del Voluntariado - gracias al proceso desarrollado en la investigación-, ha podido avanzar en otros objetivos a los que se dirigía este “Así somos: El perfil del voluntariado social en España 2012”. En este sentido, se destaca el primer lugar el haber podido construir herramientas de recogida de información alineadas con el Centro Europeo del Voluntariado (CEV). En el Anexo se incluyen las dos encuestas empleadas construidas de forma colaborativa con todas las redes y plataformas de voluntariado territoriales participantes en el estudio. Si hay más organizaciones, incluso si las propias organizaciones de la Red, contasen con recursos para aplicarlas a sus voluntarios/as y en sus territorios, podría empezar a contarse con datos comparables que aportaran información desde diferentes provincias y Comunidades Autónomas.

No queremos dejar de mencionar dentro de las conclusiones de este Estudio que, la vinculación clave entre los resultados de la Encuesta a Entidades y la Encuesta a Personas Voluntarias, está en la idea de calidad y gestión del ciclo del voluntariado.

Las preguntas en torno a estos temas no sólo nos han informado sobre el nivel de cumplimiento de la Ley 6/1996, de 15 de enero, del V oluntariado, sino también sobre necesidades de apoyo, formación y asesoramiento que tienen las entidades para poder hacer una gestión del ciclo que favorezca su eficacia y eficiencia como organizaciones, y la satisfacción de las personas voluntarias en el ejercicio de su voluntariado.

Respecto a esto hay que señalar que, de acuerdo con las propias entidades, ninguno de los ocho instrumentos ⁽²⁹⁾ sobre los que se ha preguntado están presentes en todas las entidades encuestadas, y que su implantación varía de forma notable. Al mismo tiempo, hay que enfatizar que las personas voluntarias encuestadas conocían bastantes instrumentos de gestión o su experiencia señalaba que en sus entidades existían. Hay que subrayar que los datos aportados por las entidades muestran menos resultados positivos en relación a este tema, que los datos aportados por las personas encuestadas. En algún caso hay diferencias en algunas cifras.

Es importante destacar varias cuestiones como que el 83% de las entidades declara contar con un seguro para las personas voluntarias (el 88% de los/as voluntarios/as encuestados en la segunda Encuesta lo afirmaron). El 78% de las entidades asevera tener un registro de personas voluntarias, y un 77,6% afirma que existe una persona que es responsable del voluntariado en la entidad, (algo que es apuntado por el 96% de las personas encuestadas; y con quien dicen tener una muy buena relación).

El 65% de las entidades indica que firma un acuerdo de colaboración con la persona voluntaria, (que los/as voluntarios/as de la segunda Encuesta atestiguan haber firmado en un 68%).

Además, la segunda Encuesta, la destinada a personas voluntarias, ha cumplido con el objetivo de contar con un cuestionario dirigido a personas voluntarias de cara al diseño de una posible futura encuesta estatal, más allá de la red de la PVE. Su aplicación se ha mostrado satisfactoria, y su administración no ha implicado problemas significativos de ningún tipo por parte de los encuestadores/as.

El hecho de poder contar con datos sobre los que reflexionar ayuda además a visibilizar la importancia de los registros de las personas voluntarias, tanto por parte de las entidades de voluntariado como de las Administraciones Públicas. Lo que puede favorecer el uso de herramientas de registro del voluntariado en las organizaciones, algo que sin duda mejorará no sólo la gestión de su voluntariado, sino también sus estrategias de captación y evaluación de la entidad.

Finalmente, es necesario señalar que a pesar de todos los esfuerzos por mantener al máximo el compromiso de participación, finalmente no todas las redes o plataformas pudieron desarrollar muchas de las tareas previstas, debido a la aparición de obstáculos sobrevenidos a causa de recortes de recursos y personal, pero estar en el proceso sobre todo de toma de decisiones sobre el diseño de las Encuestas, ha sido sumamente enriquecedor para todas. En cualquier caso, el proceso de investigación dentro de la Plataforma del Voluntariado de España ha ayudado a fortalecer las capacidades de análisis de la realidad dentro de la propia red de la PVE, desde un enfoque de calidad, algo que está en el ADN de la organización: el fortalecimiento de las entidades de voluntariado.

BIBLIOGRAFIA

Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS). 2011. Barómetro de Opinión del mes de marzo 2011. Estudio número 2.864. Disponible en la Web del CIS: datos.cis.es/pdf/Es2864mar_A.pdf

Edis. 2010 Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España. Madrid: Fundación Luis Vives.

2012. II Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España. Madrid: Fundación Luis Vives.

2012.b Resumen Ejecutivo del Anuario del TSAS en España 2012. Madrid: Fundación Luis Vives.

2012.c. Resumen Comparativo 2010-2012 del Anuario del TSAS en España 2012. Madrid: Fundación Luis Vives.

European Commission. 2006. Special Eurobarometer 273 “European Social Reality”. Disponible en: http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/eb_especial_en.htm

Observatorio del Voluntariado. 2011. Diagnóstico del Voluntariado de Acción Social en España. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.

Fresno, J.M. y Tsolakis, A. 2011. Profundizar en el voluntariado: los retos hasta 2020. Madrid: Plataforma del Voluntariado de España.

Fundación EDE. 2012. Estudio sobre el voluntariado en la CAPV: cuantificación y caracterización 2012. Bilbao: Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Departamento de Empleo y Asuntos Sociales

GHK Consulting. (2010). Study on Volunteering in the European Union. Bruselas: Educational, Audiovisual & Culture Executive Agency (EAC-EA). Directorate General Education and Culture (DG EAC). European Commission.

(2010b). Country Report Spain. Volunteering in the European Union. Educational, Audiovisual & Culture Executive Agency (EAC-EA). Directorate General Education and Culture (DG EAC). European Commission.

Instituto para la Calidad de las ONG (ICONG). 2011. Dictamen sobre calidad a petición del Observatorio. No publicado.

Johns Hopkins University. (s.f.). Comparative Nonprofit Sector Project. Center for Civil Society Studies at the Johns Hopkins Institute for Policy Studies: <http://www.ccss.jhu.edu/index.php?section=content&view=9&sub=3>

Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado.

Observatorio del Tercer Sector. 2009. Manual para la Gestión del Voluntariado. Barcelona: Fundación La Caixa.

Observatorio del Voluntariado. 2008. El perfil del voluntariado en la PVE. No publicado.

2012. Las personas voluntarias en la PVE. Aplicación del sistema de indicadores. Serie de informes del Observatorio 2011. Madrid: Plataforma del Voluntariado de España.

Plataforma del Voluntariado de España. 2011. Plan Estratégico de la PVE 2011-2014. Madrid: Plataforma del Voluntariado de España

Revista Española del Tercer Sector, No.18 (mayo-agosto 2011): "Voluntariado". Disponible en: <http://www.fundacionluisvives.org/rets/18/>.

1. ANEXOS

1.1. ANEXO 1: ENCUESTA A ENTIDADES DE VOLUNTARIADO

A continuación se desarrolla la encuesta dirigida a las entidades de voluntariado.

1- INTRODUCCIÓN

Esta encuesta es parte de un estudio sobre las necesidades y características de las entidades de voluntariado en España que coordina el Observatorio de la Plataforma del Voluntariado de España (PVE).

Es totalmente anónima. No se pide ningún dato que identifique a la entidad. Son 10 preguntas que no os llevarán más de 5 minutos responder.

Os animamos a responder con confianza y la mayor sinceridad posible, aportando los datos más concretos de los que dispongáis.

Es imprescindible que las entidades comunicuéis vuestra realidad, ya que el estudio quiere contribuir a reivindicar el papel que cumple el voluntariado, y buscar el reconocimiento social que le corresponde. Por esta razón queremos agradecer de antemano vuestra ayuda que es tan importante para nosotros.

Si al realizar la encuesta tenéis algún problema podéis llamarnos al Observatorio 91.541.14.66 y os ayudaremos.

Muchas gracias por vuestra ayuda

2. DATOS DE LA ENTIDAD

1. ¿En qué provincia os encontráis?

Marcad una X junto a la respuesta que corresponda en este listado (sólo UNA respuesta):

Álava/Araba	Guadalajara	Pontevedra
Albacete	Guipúzcoa/ Gipuzkoa	Salamanca
Alicante/Alacant	Huelva	Santa Cruz de Tenerife
Almería	Huesca	Segovia
Asturias	Baleares/I. Balears	Sevilla
Ávila	Jaén	Soria
Badajoz	La Coruña/ A Coruña	Tarragona

Barcelona	La Rioja	Teruel
Burgos	Las Palmas	Toledo
Cantabria	León	Valencia
Castellón/Castelló	Lugo	Valladolid
Ciudad Real	Lérida/Lleida	Vizcaya/ Bizkaia
Cuenca	Madrid	Zamora
Cáceres	Murcia	Zaragoza
Cádiz	Málaga	Ciudad Autónoma de
Córdoba	Navarra	Ceuta
Gerona/Girona	Orense/Ourense	Ciudad Autónoma de
Granada	Palencia	Melilla

2. ¿Cuándo se constituyó la entidad?

En caso de refundación señalad la primera vez que se constituyó (sólo UNA respuesta)

- Antes de 1980
- Entre 1981-1990
- Entre 1991-2000
- Entre 2001-2010
- Entre 2011-2012
- No lo sabemos

3. ¿Sois una entidad de una federación, confederación o red?

En caso afirmativo especificar cuál. (Por ejemplo: Cáritas Úbeda, Cruz Roja Albacete, Mensajeros de la Paz-Cuenca, Scouts-Guadalajara, etc.)

- No
- Sí (Por favor, especifique)

4. En los dos últimos años (2011-2012) ¿en qué ámbito territorial habéis llevado a cabo más actividades?

Especificad sólo UNA opción (*)

<input type="checkbox"/>	Ámbito local (ciudad/pueblo y alrededores)
<input type="checkbox"/>	Ámbito provincial
<input type="checkbox"/>	Ámbito Autonómico
<input type="checkbox"/>	Ámbito nacional

5. ¿Cuál ha sido el principal ámbito de actuación de vuestra entidad en los dos últimos años (2011-2012)?

Elegid sólo UNA opción

<input type="checkbox"/>	Medioambiente
--------------------------	---------------

<input type="checkbox"/>	Derechos de los animales
<input type="checkbox"/>	Ocio y tiempo libre
<input type="checkbox"/>	Promoción de la cultura
<input type="checkbox"/>	Sensibilización y denuncia de causas sociales y derechos humanos
<input type="checkbox"/>	Atención a otras personas (social, psicológica, educativa, o sanitaria, etc.)

Otra

(especifica

r)

6. En los dos últimos años (2011-2012) ¿con qué colectivos habéis trabajado con MÁS frecuencia?

Seleccionad **TODOS** los que corresponda (*)

- Sociedad en general, no distinguimos colectivos
- Infancia
- Adolescencia-Juventud
- Personas con discapacidad física, intelectual o sensorial
- Personas con enfermedad mental y otros trastornos psicológicos.
- Personas afectadas de SIDA.
- Personas drogodependientes
- Personas con otras enfermedades
- Personas mayores.
- Personas inmigrantes, refugiadas o asiladas.
- Pueblo gitano.
- Personas reclusas o exreclusas
- Personas sin hogar.
- Personas en dificultad por razón de género (mujeres, homosexuales, transexuales)
- Personas que ejercen la prostitución.
- Otras personas en situación de riesgo o exclusión social.

Otro (por favor, especificar cuál)

3. SOBRE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

Las siguientes preguntas se refieren a algunas características de las personas voluntarias vinculadas a vuestra entidad. Por favor, responded con el mayor cuidado posible y la mayor exactitud que podáis; esta información es importante para comprender las necesidades de las organizaciones.

7. Escribid el NÚMERO aproximado de personas voluntarias que colaboran en este momento en la entidad, distinguiendo por sexo y grupo de edad.

Se trata de introducir un NÚMERO en cada una de las casillas.

	Mujeres	Hombres
Menores de 30 años		
Entre 31 y 65 años		
Mayores de 65 años		

8. En general, como media, ¿cuántas horas semanales dedican la mayoría de estas personas a su voluntariado en este momento?

Elegid solo UNA opción, la que creáis que es la más habitual y refleje aproximadamente la media del tiempo dedicado

- Menos de 1 hora
- Entre 1 hora y 5 horas a la semana.
- Entre 6 horas y 10 horas a la semana.
- Entre 11 horas y 15 horas a la semana.
- Más de 15 horas a la semana.

9. Señalad en qué tipo de tareas que se realizan desde la entidad hay en este momento alguna persona voluntaria.

Seleccionad TODOS los casos que correspondan

- Tareas de atención o intervención (con otras personas, con la fauna-animales, con el medioambiente, con bienes culturales o comunitarios).

- Tareas de comunicación, incidencia o sensibilización sobre las causas en las que trabaja la entidad (incluyendo la captación de fondos).
- Tareas de producción de bienes (por ejemplo: elaboración de comida, confección de ropa, herramientas, equipamientos, materiales educativos, estudios o investigaciones, etc.)
- Tareas en gestión administrativa, conserjería o logística.
- Tareas de dirección u organización interna de la entidad (incluyendo la gestión técnica o contable).
- No lo sabemos

10. Señalad si vuestra entidad utiliza, actualmente, alguna de estas herramientas para la gestión del voluntariado.

Seleccionad **TODAS** las que se estén utilizando

- Plan de calidad que incluye el voluntariado de la entidad
- Persona responsable del voluntariado en la organización (voluntaria o remunerada)
- Registro de personas voluntarias
- Plan o programa de voluntariado de la organización
- Documento de compromiso o de incorporación
- Seguro de voluntarios
- Curso de formación inicial
- Plan de formación continua
- Certificado de reconocimiento

4. FIN DE LA ENCUESTA

Has completado la encuesta. Muchas gracias por vuestra inestimable colaboración.

En breve todas las entidades volveréis a ser contactadas de nuevo, para informaros sobre la segunda fase de este Estudio. Si quieres hacernos llegar algún comentario, por favor escribidnos al correo: observatorio@plataformavoluntariado.org

Gracias de nuevo. Un saludo cordial

OBSERVATORIO DE LA PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA

1.2. ANEXO 2: ENCUESTA A PERSONAS VOLUNTARIAS

A continuación se desarrolla la encuesta dirigida a las personas voluntarias que estaban realizando su voluntariado en entidades que son miembro de la red de la Plataforma del Voluntariado de España (PVE). Miembros a través de las Plataformas de voluntariado territoriales socias de la PVE o socias de las organizaciones directamente asociadas a la PVE, (ver el capítulo 1 de Metodología).

1- INTRODUCCIÓN

Buenos días / buenas tardes.

Le llamo de la Plataforma del Voluntariado de España con motivo de una encuesta que estamos realizando a personas voluntarias. Su teléfono nos ha sido facilitado por la entidad con la que usted colabora. ¿Dispone de xx minutos para responder al cuestionario?

Si no es así, ¿en qué momento puedo volver a llamarle?

A pesar de que nos han facilitado su número de teléfono la encuesta es totalmente anónima, pues no se graba ningún dato que permita identificarle a usted ni a la entidad con la que colabora.

P1. Sexo

1 Hombre

6 Mujer

P2 ¿En qué provincia vive usted?

Albacete	Guadalajara	Salamanca
Alicante/Alacant	Huelva	Santa Cruz de Tenerife
Almería	Huesca	Segovia
Asturias	Baleares/I. Balears	Sevilla
Ávila	Jaén	Soria
Badajoz	La Coruña/ A Coruña	Teruel
Burgos	La Rioja	Toledo

Castellón/Castelló	Las Palmas	Valencia
Ciudad Real	León	Valladolid
Cuenca	Madrid	Zamora
Cáceres	Murcia	Zaragoza
Cádiz	Málaga	
Córdoba	Navarra	
Granada	Orense/Ourense	
	Palencia	

P3 ¿Qué edad tiene actualmente? __ __

Para conocer mejor el contexto donde usted hace su voluntariado, le voy a preguntar primero sobre **la entidad** con la que usted hace su actividad voluntaria

P4. Del siguiente listado que le voy a leer, dígame a qué ámbito/s se dedica la organización con la que usted hace voluntariado [Si la persona colabora con más de una entidad referirse solamente a la que dedica más tiempo de voluntariado]

- 1 Atención a personas (por ejemplo: social, psicológica, educativa, sanitaria, protección civil, etc.)
- 2 Sensibilización y denuncia de causas sociales y derechos humanos.
- 3 Medioambiente.
- 4 Derechos de los animales.
- 5 Ocio y tiempo libre.
- 6 Promoción de la cultura.
- 8 Otra (especificar) _____
- 9 No sabe/ No contesta.

P5 ¿Hace cuánto tiempo que es usted voluntario/a en esta entidad?

- 1 Menos de 12 meses (menos de un año)
- 2 1-2 años
- 3 3-5 años
- 4 6 -9 años
- 5 10, o más años
- 9 No sabe / No contesta

P6. ¿Cómo conoció que podía hacer voluntariado en esa entidad?

1. Conocidos, amigos o familiares
2. Campañas publicitarias en la calle (folletos, carteles, pancartas...)
3. Campañas publicitarias en prensa, radio o televisión
4. Información en charlas, conferencias, o en otras actividades
5. Internet (páginas web, redes sociales)
6. Instituciones públicas, servicios sociales,
7. Agencias de voluntariado o plataformas de voluntariado
8. Otros. Especificar: _____
- 0 No sabe / No contesta

P7 ¿Usted conoce si en la entidad (en la que usted hace voluntariado), hay alguna de las cosas que le voy a nombrar...?

	<u>Sí</u>	<u>No</u>	<u>NS</u>
7.1. Plan o programa de voluntariado	1	2	9
7.2. Persona responsable del voluntariado	1	2	9
7.3. Código ético de voluntariado	1	2	9
7.4. Seguro para personas voluntarias	1	2	9
7.5. Cursos de formación continua para el voluntariado o un plan de formación	1	2	9
7.6. Plan de calidad de la organización	1	2	9
7.7. Certificado de reconocimiento para las personas que dejan de ser voluntarias	1	2	9

P8 Le voy a leer una lista de razones, y le voy a pedir que me diga si, para usted, eran razones muy importantes, bastante, poco, o nada importantes, a la hora de decidir ser voluntario/a.

	Nada importante	Poco importante	Bastante importante	Muy importante
Aprender algo nuevo y hacer algo diferente	1	2	3	4
La solidaridad o la ayuda a los demás	1	2	3	4
La fe religiosa	1	2	3	4
Conocer a nuevas personas y hacer amistades	1	2	3	4
Adquirir experiencia laboral o habilidades profesionales	1	2	3	4
Las convicciones políticas	1	2	3	4

A continuación voy a preguntarle sobre las actividades y tareas que usted hace en su trabajo voluntario (en la entidad principal)

P9. De la lista que le voy a leer, dígame si su trabajo como voluntario/a (en la entidad principal) se dirige a alguno, o varios, de estos colectivos: [FILTRAR SEGÚN P4. U Opción "0"]

- 0 No atiendo a personas
1. Sociedad en general, no distinguimos colectivos
2. Infancia
3. Adolescencia-Juventud
4. Personas con discapacidad física, intelectual o sensorial.
5. Personas con enfermedad mental y otros trastornos psicológicos.
6. Personas afectadas de SIDA.
7. Personas drogodependientes.
8. Personas con otras enfermedades.
9. Personas mayores.
10. Personas inmigrantes, refugiadas o asiladas.
11. Pueblo gitano.
12. Personas reclusas o ex reclusas.
13. Personas sin hogar.

14. Personas en dificultad por razón de género (mujeres, homosexuales, transexuales)
15. Personas que ejercen la prostitución.
16. Otras personas en situación de riesgo o exclusión social.
17. Otros colectivos diferentes a los anteriores. ¿Cuáles?:

P10. En general con qué frecuencia hace usted voluntariado (leer las opciones)

- 1 Al menos una vez a la semana
- 2 Al menos una vez al mes
- 3 Al menos una vez al trimestre.
- 4 Con menos frecuencia (= si responde: depende de la estación o del programa (Navidad, verano, vacaciones, campañas concretas, a demanda de la organización)
- 0 No sabe / No contesta

P11. Aproximadamente ¿cuántas horas semanales dedica al voluntariado (cuando lo realiza)?

- 1 Menos de 1 hora
- 2 Entre 1 hora y 5 horas, la semana que hace voluntariado.
- 3 Entre 6 horas y 10 horas, la semana que hace voluntariado
- 4 Entre 11 horas y 15 horas, la semana que hace voluntariado
- 5 Más de 15 horas, la semana que hace voluntariado

P12. Cuando usted empezó a ser voluntario/a en esta organización, dígame si...

	<u>Sí</u>	<u>No</u>	<u>NS</u>
12.1. Firmó un documento de compromiso sobre su voluntariado	1	2	9
12.2. Recibió información sobre sus derechos y deberes como voluntario/a	1	2	9
12.3. Recibió un curso de formación antes de empezar con las tareas de voluntariado	1	2	9

12.4. Le acompañaron en sus primeros momentos como voluntario/a

1 2 9

P13. En la entidad donde usted hace voluntariado, ¿las personas voluntarias se han reunido alguna vez formalmente para intercambiar ideas y experiencias en los últimos 12 meses?

1. No
2. Sí
9. No sabe / No contesta

P14. En general, ¿Está usted muy satisfecho, bastante, poco o nada satisfecho con...?

	Mucho	Bastante	Poco	Nada
El trabajo que usted realiza como voluntario/a	4	3	2	1
Los resultados obtenidos por su organización	4	3	2	1
El funcionamiento de su organización	4	3	2	1

P15. En la entidad en la que es voluntario, ¿hay personas trabajando de forma remunerada para la organización?

1. No
2. Sí pasar a P 15.a
9. No sabe / No contesta

P15.a En una escala del 1 al 10 ¿cómo diría que es su relación con el personal remunerado, si el “1” es una relación *muy mala*, y el “10” es una relación *muy buena*? ___ ___

P16. En los últimos 12 meses ¿ha tenido usted que hacer algún gasto económico en sus tareas de voluntariado?

- | | |
|--------------------------|---|
| 1. Sí | <input type="checkbox"/> P16.1. ¿La organización le ha reembolsado sus gastos? |
| 2. No | 1. Sí |
| 9. No sabe / no contesta | 2. No |
| | 9. No sabe / no contesta |

P17. Si usted pensara en dejar de hacer voluntariado en los próximos 12 meses, ¿cuál sería su principal razón?

1. Descontento o falta de confianza en la organización
2. Cambio en sus circunstancias personales o laborales
3. Desánimo, pensar que no sirve para nada
4. Falta de tiempo
5. Cambiar de actividad, hacer otras cosas
8. Otra. Especificar: _____
9. No sabe / No contesta

Para terminar le haré unas preguntas sobre su situación personal

P18. Respecto a la actividad laboral ¿en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted actualmente?

NO OCUPADO/A

- Desempleado (sin actividad remunerada)
- Jubilados y pensionistas
- Estudiante Pasar a P 21
- Trabajo doméstico no remunerado
- Situaciones no clasificables

OCUPADO/A:

- Ocupado por cuenta propia
- Ocupado por cuenta ajena con contrato Pasar a P 20.2
- Ocupado por cuenta ajena sin contrato

P18.2 ¿Cuál es su categoría laboral?

1. Empresarios con asalariados, altos ejecutivos y profesionales por cuenta propia
2. Profesionales y técnicos por cuenta ajena, y cuadros medios
3. Comerciantes y pequeños empresarios (sin asalariados, no agrarios)
4. Agricultores (empresarios sin asalariados y miembros de cooperativas)
5. Personal administrativo, comercial y de servicios
6. Capataces y obreros cualificados (no agrarios)
7. Obreros no cualificados (agrarios y no agrarios)
8. Otra situación
9. No contesta

P19. ¿Qué estudios ha completado?

1. Sin estudios
2. Primaria
3. Secundaria (obligatoria)
4. F.P. inicial o grado medio
5. Bachillerato
6. F.P. grado superior
7. Superiores
9. No contesta

P20. ¿Cuál es su estado civil?

1. Casado/a o conviviendo en pareja de hecho
2. Soltero/a
3. Viudo/a
4. Separado/a o divorciado/a
5. N.C.

P21. ¿Cómo se define Ud. en materia religiosa: católico/a, cristiano/a, creyente de otra religión, no creyente o ateo/a?

1. No creyente
2. Creyente no practicante
3. Creyente practicante
9. N.C.

P22. Cuando se habla de política, se utilizan normalmente las expresiones “izquierda” y “derecha”. En una escala del 1 al 10, si “1” significa *muy de izquierdas*, y “10” significa *muy de derechas*, ¿dónde se situaría usted?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

P23. ¿En qué país ha nacido usted?

1. España
2. Otro país. ¿Cuál?: _____ Pasar a 25.a
3. No contesta

P23.a. ¿Cuál es su nacionalidad?

1. Española
2. La del país de nacimiento
3. Ambas

FIN DE LA ENCUESTA

Hemos terminado la encuesta.

Muchas gracias por su valiosa colaboración.

help reporting delivers details community value
business panel online Research
studies market contact closer better
locations personalized Webinars
best Employee customer
social success illuminate extraordinary software create enterprise Gr
raining satisfaction testimonials tools
Voice SURVEY feedback

business panel online Research
studies market contact closer better
locations personalized Webinars
best Employee customer
social success illuminate extraordinary software create enterprise Gr
raining satisfaction testimonials tools
Voice SURVEY feedback
loyalty comprehensive Resources performance access stories increased
News management solutions
intelligent exclusive conversations topics interact Services
Analysis Practices Overview Whitepapers
Military experiences information Government make conduct tagxedo
indicators reporting Support organizations decisions Compliance
engage products available releases video Community Mob
help reporting details
business panel online Research