



Cruz Roja
Paraguaya

Ciclo de Gestión de los Voluntarios

Adaptación a la Cruz Roja Paraguaya
2016



Contenido

- Pag. 3 **INTRODUCCIÓN**
Pag. 4 El ciclo de gestión de los voluntarios
-
- Pag. 5 **PRIMERA ETAPA “PLANIFICACIÓN”**
1. DIAGNOSTICO
2. PLANIFICACIÓN
-
- Pag. 8 **SEGUNDA ETAPA “INCLUSIÓN”**
3. CAPTACIÓN
4. INCORPORACIÓN
5. FORMACIÓN BÁSICA
-
- Pag. 12 **TERCERA ETAPA “SERVICIO”**
6. FORMACIÓN ESPECIALIZADA
7. APOYO Y PERMANENCIA
8. PRESTACIÓN DE SERVICIOS
9. EVALUACIÓN
10. RECONOCIMIENTO
11. SALIDA O REINICIO
-
- Pag. 22 **CUARTA ETAPA**
12. PARTICIPACIÓN
13. PROMOCIÓN
14. COMUNICACIÓN
15. MOTIVACIÓN
-

INTRODUCCIÓN

El Manual de Ciclo de Gestión de Voluntariado de Cruz Roja Paraguaya es un material que hoy compartimos con todos los gestores de voluntarios, dirigencia, voluntariado y público interesado en general, es el producto de un proceso que inicia más de una década atrás con procesos de la Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja con su material “**El servicio voluntario, Ciclo de gestión de los voluntarios**” en el 2004, así también se utiliza de base el material producido en la Dirección Nacional de Voluntariado en el 2014 y el relevamiento de datos realizado en los talleres regionales de consulta para la elaboración del Plan Estratégico CRP 2020, los procesos ya desarrollado y la realidad de las bases fueron esenciales para poder sistematizar la información que se ofrece en el presente material.

Con este material buscamos unificar los criterios y estrategias en la gestión de la joya más preciada que tiene la Cruz Roja Paraguaya, implementar de manera sistemática el proceso del voluntariado en la institución desde el momento de su incorporación, hasta su promoción a la gerencia de gestión, la misma estructura de gobierno, o retiro según sean sus intereses. La propuesta pretende ser una oportunidad de establecer un modelo basado en los criterios internacionales del movimiento y el conocimiento y la experiencia del país. El Manual de Ciclo de Gestión de Voluntarios presenta una metodología que nos ayuda a administrar, proteger, promover y el recurso humano que responderá a las necesidades internas y externas, es decir, que cumplirá el mandato misional de la Cruz Roja Paraguaya.

Contar con unas Políticas de Voluntariado bien definidas y con un Manual de Ciclo de Gestión de Voluntariado no son suficientes, la consideración de los mismos y de los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional son necesarios para marcar la diferencia y ser referentes no solo como Organización de Ayuda Humanitaria sino como gestores de voluntariado, esto considerando que somos la mayor organización de voluntariado del mundo y debemos actuar en consecuencia.

Espero que este material sea de utilidad y los invito a retroalimentar y adaptarlo a los nuevos escenarios constantemente, porque mantener en el tiempo el mismo no significa que las cosas no cambien sino que nos estamos quedando en el tiempo.

Arturo Ojeda

Director Nacional de Voluntariado
Cruz Roja Paraguaya

El ciclo de gestión de los voluntarios

El ciclo de gestión de los voluntarios muestra un sistema que apoya las metas y los objetivos de una Sociedad Nacional. Organiza el esfuerzo de los voluntarios para cumplir con la misión del Movimiento. El ciclo se mueve a través de varios componentes de gestión de los voluntarios, mientras que cada componente juega un papel integral. La comunicación y la evaluación son aspectos permanentes y continuos de la gestión de los voluntarios y se incluyen por lo tanto en este informe. Incluye los comentarios de los voluntarios y el personal remunerado quienes son, después de todo, los expertos en el campo y han sido lo suficientemente generosos como para compartir sus pensamientos y experiencias. (FIRC 2004)

El Ciclo de Gestión de los Voluntarios es un conjunto de etapas y procesos, que son utilizados como herramienta para los administradores y dirigentes que brinda pautas que nos permite mejorar la vinculación de los voluntarios y su permanencia en la institución así como mejorar el desempeño final, permitiendo tener una buena imagen de la institución y sus principios mientras existe la vinculación o cuando ella termina. (Cruz Roja Colombiana)

Describir que es el Ciclo de Gestión de los Voluntarios; estas etapas dan la forma como se ha dividido



Primera etapa “Planificación”:

Esta etapa comprende el diagnóstico y la planificación de la gestión del voluntariado en las unidades operativas de la Cruz Roja Paraguaya.

Segunda etapa “Inclusión”:

Es la etapa donde el voluntario adquiere la Formación Básica Institucional y es incorporado a la Cruz Roja Paraguaya.

Tercera etapa “Servicio”:

Son las actividades que el voluntario realiza en la CRP acompañado de los procesos de formación permanente y especializada, esta etapa incluye la evaluación constante del servicio y abarca hasta el fin del ciclo del voluntario.

Cuarta etapa “Premisas”:

Son las actividades que el voluntario realiza en la CRP acompañado de los procesos de formación permanente y especializada, esta etapa incluye la evaluación constante del servicio y abarca hasta el fin del ciclo del voluntario.

PRIMERA ETAPA “PLANIFICACIÓN”

1. DIAGNÓSTICO:

Es la etapa inicial del Ciclo de Gestión de los Voluntarios y está orientado a identificar las necesidades de vinculación y permanencia de nuevos voluntarios para las áreas de acción según el Plan Estratégico CRP 2020 Juventud, gestión en Reducción de Riesgo y Desastre, Salud y Apoyo Psicosocial que permitan captar voluntarios para garantizar mejor capacidad de respuesta de la CRP en cumplimiento de su misión humanitaria.

Una cuestión importante al momento de imaginar o diagnosticar el voluntariado es que debemos considerar los dos escenarios que se juntan en la acción voluntaria, por un lado tenemos las necesidades de los que eventualmente serían los beneficiarios y por el otro los potenciales voluntarios que también vienen con sus intereses y necesidades, el gestor del voluntariado debe ser una persona capaz de entender este contexto y saber articular a los distintos actores.

2. PLANIFICACIÓN:

La Planificación es el resultado de las actividades y estrategias que se plantean con la información provista por el diagnóstico, en esta etapa dentro de nuestro ciclo de gestión se debe establecer un plan de trabajo consistente en dos momentos y se deben realizar en forma simultánea, estos son los de vinculación y

permanencia del voluntario, pasando por los proceso paralelos, en este proceso de planificación se debe establecer tiempos, responsables, recursos, entre otros aspectos.

Los Directores de Voluntariado de las unidades operativas deben identificar claramente con las demás áreas y autoridades para qué quieren vincular a los voluntarios a la misión humanitaria. Esta decisión debe ser establecida con toda claridad de tal forma que permita reconocer en los voluntarios el soporte a los programas y proyectos que desarrolla la institución. Una vez que se haya definido las acciones que desarrollaran los voluntarios en los programas, proyectos y actividades; es conveniente considerar y establecer las siguientes tres etapas del ciclo de gestión.

1. La relación y complementariedad entre las diferentes personas que van a trabajar en los programas, proyectos y actividades de la CRP.
2. La relación y complementariedad entre los diferentes procesos que desarrollan los voluntarios que van a trabajar en los programas, proyectos y actividades.

La institución en cumplimiento de su misión y de los principios universales del voluntariado determinará un perfil general e incluirá los requisitos para la Vinculación como voluntarios, este perfil está establecido en los reglamentos nacionales.



atractivo para los voluntarios, de manera que le permita el crecimiento a nivel personal y dentro de la institución (formación).

Es conveniente dar cabal cumplimiento al cronograma de formación presentado, ya que su incumplimiento genera en los voluntarios o interesados pérdida de interés y credibilidad en la institución (formación).

El proceso de formación debe ser evaluado para conocer si la persona cumple y satisface las expectativas que tiene la institución, fortaleciendo los ejes temáticos en los cuales presente debilidades (logros no alcanzados) (formación).

Se debe determinar entre otros recursos: los humanos, físicos y financieros que se requieren, con los que se cuenta y los que hacen falta para desarrollar cada uno de los programas, proyectos y actividades, así como la forma de consecución. Cuando la institución define en cuales de sus programas, proyectos y actividades va a involucrar voluntarios, es indispensable que el gestor de Voluntariado esté involucrado en la designación de las personas que van a tener la responsabilidad, la autoridad y las competencias para la dirección, control y evaluación de los programas, proyectos y actividades.

La persona que coordinará a los voluntarios debe contar con un nivel de formación que sea acorde con el perfil que se exige a los candidatos, ser un líder que convoque y oriente procesos y demostrar alto compromiso tanto con la institución como la responsabilidad que se le ha asignado.

Es recomendable que el equipo directivo de la unidad operativa defina qué mecanismos se van a utilizar para realizar el acompañamiento, supervisión y evaluación de los voluntarios.

Es importante que el interesado y el voluntario (diferenciar las dos etapas) se sientan valorados, acompañados, respaldados, asesorados y evaluados dentro del proceso, pues a la vez que esta información le permite a SN tomar decisiones frente al voluntario, este evidenciará su desarrollo en la institución. La institución debe realizar una evaluación continua de la acción voluntaria para identificar y corregir las desviaciones que se presentan en lo planificado.

SEGUNDA ETAPA “INCLUSIÓN”

1. CAPTACIÓN:

Proceso mediante el cual la CRP, por diferentes mecanismos da a conocer la apertura para vincular potenciales aspirantes y va desde la información y promoción hasta la inscripción. En este sentido debemos identificar que el reto más grande que enfrenta la CRP es asegurar la incorporación, preparación y evaluación de voluntarios comprometidos. Se pretende buscar las personas que mejor se acomoden a las necesidades y retos que enfrenta la institución. A través de la promoción se debe dar información veraz y concreta respecto a las diferentes actividades que se desarrollan en el voluntariado, así como brindar información relacionada con el proceso de vinculación y los criterios de selección.

Uno de los mayores retos de la CRP es captar y mantener sus voluntarios, muchas veces creemos que el criterio de éxito es la cantidad de voluntarios en el registro o captados en el último periodo, al momento de planear la captación de nuevos voluntarios debemos hacernos varias preguntas que nos ayudarán a definir una estrategia que nos pueda ayudar a obtener resultados sostenibles en el tiempo. Un error en el que fácilmente se cae es en la acción de captar voluntarios sin un plan determinado, se considera la captación de nuevos voluntarios una acción necesaria e incluso una obligación, cuando no planeamos el proceso de captación de voluntarios generalmente podemos incorporar personas que no reúnen el perfil que se necesita o peor aún si no tenemos las suficientes herramientas para su correcto desempeño, a veces ni siquiera tenemos actividades para ofrecerles sino esperamos que sean ellos mismos lo que las generen.

Una guía rápida que nos puede ayudar a aclarar las ideas con respecto a la captación de nuevos voluntarios.

1. ¿Cuál es la tarea que realizarán los voluntarios a incorporar?
2. ¿Cuántos voluntarios necesitamos incorporar?
3. ¿Cuál es el papel del voluntario?
4. ¿Qué capacidades se necesitan?
5. ¿Qué formación se requiere?
6. ¿Cómo incorporamos voluntarios?
7. ¿Dónde buscamos los nuevos voluntarios?
8. ¿Quién se hará cargo?
9. ¿Cuál es nuestro cronograma?
10. ¿Quién evalúa el trabajo?

Tomarse el tiempo de responder estas preguntas nos permitirá escoger el camino adecuado para una correcta captación de nuevos voluntarios.

Un aspecto a tener en cuenta al momento de captar voluntarios es considerar los que se acercan por su propia voluntad, esto generalmente se da en periodo de mucha visibilidad o como resultado de nuestra mejor publicidad, “el boca en boca de los voluntarios”, en estos casos la batería de preguntas cambia el sentido y tenemos que identificar las motivaciones y capacidades de la persona interesada, así también guiarle adecuadamente al proceso inducción.

En el proceso de captación de voluntarios debemos considerar especialmente nuestro principio de UNIDAD que nos dice que debemos aceptar a las personas que se acerquen a la institución, hay que considerar un política de puertas abiertas siempre y cuando esto no genere algún daño a terceras personas o la propia institución, su imagen o sus bienes.

En la captación, los promotores del Voluntariado deben:

- a) Motivar al público hacia las acciones de la Cruz Roja Paraguaya.
- b) Inscribir las personas interesadas en pertenecer a las áreas o el departamento de la Cruz Roja que el interesado desea.
- c) Dar la inducción a las personas inscritas en temas relacionados con su papel en la Institución, proceso de vinculación y formación.
- d) Explicar todos y cada uno de los detalles del proceso de incorporación.



2. INCORPORACIÓN

Quienes han decidido formar parte del voluntariado de Cruz Roja Paraguaya deberán cumplir con los requisitos establecidos en el Estatuto y Reglamento General.

“La incorporación se la hará mediante solicitud-compromiso del interesado por escrito o vía online, dirigida al Presidente del Consejo Directivo de la unidad operativa donde desea incorporarse, quien previa verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en el reglamento institucional, dispondrá su inscripción en el registro de interesados en ofrecer servicio voluntario.

Para la incorporación de los interesados en ser voluntarios, se deben tener en cuenta los aspectos condicionantes en cada área de servicio, para la incorporación a la CRP es necesario:

Entrevista: El proceso de selección, se debe fundamentar en una entrevista prediseñada, la cual es aplicada individualmente a cada uno de los interesados por parte del director de voluntariado en lo posible acompañado de dirigentes, ésta debe permitir interactuar entre los entrevistadores y el interesado. De esta entrevista se debe rescatar los intereses y motivaciones que mueve al interesado, así también se debe brindar la mayor cantidad de información posible sobre el Movimiento Internacional y sus componentes además de la CRP.

En el caso de Niños se recomienda no realizar entrevista de incorporación, sino una reunión de padres o adultos responsables con el fin de dar a conocer las acciones que desarrollaran sus hijos al ingresar a la institución, la cual se formalizara con la firma de autorización de los padres para su vinculación. Es importante aclarar que los menores de 16 no son voluntarios, la condición de estos será abordada en el estatuto.

Es importante para los gestores contar con una información básica de los voluntarios en cuanto a los aspectos de salud, como herramienta para la toma de decisiones al momento de asignar a las personas a cada una de las actividades de la Cruz Roja.

Una vez concluida la etapa de Formación Básica Institucional si el interesado se mantiene en su intención de ser voluntario de la Cruz Roja Paraguaya se le presentará el documento de Acuerdo Común Básico entre la Cruz Roja Paraguaya y el interesado.

El acuerdo común básico debe contener:

- 1) Datos detallado de la organización
- 2) Identificación de la unidad operativa (Filial o Sub Filial) o área de acción donde prestará servicio.
- 3) Descripción del propósito de la incorporación.
- 4) Mención de los derechos y obligaciones de las partes
- 5) Fecha de entrada y tiempo de duración del acuerdo
- 6) Nombre del contacto para información adicional y formato de inscripción

Una vez concluido el proceso de inducción institucional y que las partes hayan firmado el Acuerdo Común Básico se procede a darle de alta en el Registro Nacional de Voluntariado de Cruz Roja Paraguaya y se procede a la entrega de los carné de identificación, con esto y una vez incorporado a su área de acción el interesado pasa a convertirse en Voluntario de la Cruz Roja Paraguaya.

3. FORMACIÓN BÁSICA:

Es la primera fase de vida institucional que un interesado en prestar servicio voluntario desarrolla al ingresar a la Cruz Roja Paraguaya y tiene los siguientes objetivos:

- a) Proporcionar la Formación básica institucional, basada en nuestros principios y valores
- b) Promover la cultura y la ética del voluntario.
- c) Proporcionar los conocimientos actualizados y necesarios para la realización efectiva de las funciones que desarrollará como voluntario.
- d) Satisfacer las necesidades de aprendizaje de los voluntarios.
- e) Desarrollar sus competencias y habilidades.

Un interesado en prestar servicio voluntario, cuyos datos fueron registrados en primer lugar debe recibir un curso de Formación Básica Institucional, este curso renovado busca brindar información completa con una metodología dinámica de manera a que el interesado en prestar servicio voluntario no tenga dudas acerca del Movimiento Internacional y CRP, en la última jornada los representantes de cada área harán una exposición de lo que desarrollan desde sus Direcciones, el perfil que necesitan y cuál es el proceso de formación, una vez concluido esto el interesado elige un área de acción donde se registra y empieza su carrera institucional de voluntariado.

TERCERA ETAPA “SERVICIO”

1. FORMACIÓN ESPECIALIZADA:

La capacitación a los voluntarios de Cruz Roja, tiene tres objetivos: hacer avanzar la misión de la Sociedad Nacional, dar los conocimientos necesarios para realizar un programa o actividad y satisfacer las necesidades de aprendizaje de los voluntarios.

Los objetivos del aprendizaje deben ser medibles, relevantes y verificables. La Sociedad Nacional debe asegurarse de proporcionar contenidos pertinentes con las necesidades de las comunidades, utilizando modelos de aprendizaje efectivos. Los voluntarios, por su parte, deben encontrar el propósito de la capacitación y tener la libertad de compartir conocimientos y experiencias.



Las formas de aumentar el conocimiento incluyen metodología on line, conferencias, lecturas, reuniones, observaciones, entrevistas, discusiones de grupo, películas y videos, entre otros. Los métodos para aumentar las habilidades incluyen el juego de roles, simulacros de situaciones, parejas de voluntarios con experiencia y debutantes, la práctica sobre el trabajo, etc.

La Sociedad Nacional debe evaluar permanentemente la eficacia de los contenidos, la metodología de enseñanza y la participación del capacitador, a través de la evaluación regular del conocimiento de los voluntarios y una medición constante de sus competencias en las actividades comunitarias.

Dada la diversidad de campos de acción humanitaria de la institución, y la complejidad de competencias específicas requeridas, se debe contar con voluntarios especializados en cada uno de ellos.

La formación especializada debe formar parte de un proyecto de capacitación a nivel nacional, teniendo en cuenta a todas las áreas de la institución. Cada una de las áreas de acción de la Cruz Roja Paraguaya debe tener su determinada malla de formación, cada una de ellas estipula las actividades que puede realizar según las capacidades con las que cuentan, según el Plan Estratégico CRP 2020 las áreas de acción son:

Salud

Atención pre hospitalar.
Salud Comunitaria
Materno Infantil

Gestión de riesgos y desastres

Preparación
Respuesta
Recuperación

Inclusión Social

Hogar maternal
Guarderías
Atención Psicosocial:

Juventud

Educación vial
Cultura de paz
Liderazgo
Vida Saludable, salud sexual y reproductiva
Medio ambiente

Con la finalidad de favorecer la permanencia del voluntariado y de fortalecer la toma de decisiones, Cruz Roja Paraguaya impulsará la carrera del voluntariado y la capacitación de sus mejores cuadros en la Escuela de Líderes.



2. APOYO Y PERMANENCIA:

La participación de los voluntarios dentro del proceso de planificación abre nuevas perspectivas y da un nuevo impulso. Ofrecer al voluntario la posibilidad de que pueda influir en la planificación de la organización y la toma de decisiones, supone crear un impacto positivo sobre su deseo de continuar involucrado. Con más y más frecuencia los voluntarios que trabajan en el terreno identifican y formulan respuestas creativas a las necesidades de la comunidad. Existen dos diferentes aspectos de la gestión de voluntarios que determinan el número de voluntarios activos. A grandes rasgos, estos incluyen primero, la incorporación y colocación del voluntario, y segundo, su apoyo y permanencia. Es un logro haber atraído al voluntario, pero requiere otro logro: que quiera permanecer.

Normalmente el servicio voluntario no incluye ningún incentivo monetario. Sin embargo existen beneficios como el apoyo y el reconocimiento. La permanencia de los voluntarios está estrechamente vinculada a este apoyo y reconocimiento.

Para asegurar la permanencia de los voluntarios debemos entender el motivo por el cual se marchan, La Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja publica que las Sociedades Nacionales indican entre los motivos de la marcha de los voluntarios:

- a) Cambios en las circunstancias personales (salud, situación familiar, reubicación, empleo),
- b) Insatisfacción con las tareas asignadas,
- c) Falta de programas con sentido para ellos,
- d) Falta de participación en la toma de decisiones,
- e) Deterioro de las relaciones entre voluntarios o con el personal remunerado,
- f) Duración de la capacitación,
- g) Mediocridad de los dirigentes,
- h) Incomodidad con el cambio o fatiga de voluntario.

Es importante considerar que el voluntario entrega parte de su tiempo, conocimiento y capacidad a la Sociedad Nacional para el cumplimiento de su misión institucional, en todo el proceso de acompañamiento se deba alentar la adaptación mutua entre las partes a fin de lograr una armonía en el cumplimiento de las expectativas de ambas partes.

Todas las personas tienen necesidades básicas de seguridad, realización y aprobación. Para que los voluntarios mantengan y extiendan su participación estas necesidades básicas deben ser satisfechas.

Un voluntario de Cruz Roja Paraguaya necesita sentir que:

- a) Mis necesidades son compatibles con la misión de la Sociedad Nacional.
- b) Mi aportación marca una diferencia.
- c) Toman en cuenta mi tiempo disponible y energía.
- d) Participo en la planificación.
- e) Recibo apoyo en el desempeño de mis responsabilidades.
- f) Mis habilidades mejoran.
- g) Formo parte de un equipo.
- h) Tengo un lugar agradable donde trabajar.
- i) La gente me conoce y me llaman por mi nombre.
- j) Me reembolsan por mis gastos.
- k) Me respetan el derecho a participar en la toma de decisiones en la forma establecida en Estatuto y normas internas

Adicionalmente, las siguientes necesidades se deben satisfacer:

- l) Siento que la Sociedad tiene un compromiso de incluir a personas de todas las edades.
- m) Sé que hacen con los fondos que hemos conseguido.
- n) La gente toma el tiempo de explicar el porqué hacen las cosas de cierto modo.
- o) Es un lugar seguro para poner a prueba mis ideas.
- p) Puedo comportarme de acuerdo a mi edad.

Para el cumplimiento de sus funciones y objetivos el voluntario requiere de medios, recursos y condiciones necesarias.

Este apoyo se puede dar en tres aspectos importantes que son:

Logístico:

- a) Asignación de presupuesto para las actividades a realizar.
- b) Brindar y facilitar las condiciones de seguridad (bioseguridad, elementos de protección personal, de tipo industrial o de operaciones).

Bienestar de Voluntario:

- a) Espacios de trabajo acorde con la función a desempeñar.
- b) Gastos de movilización o viáticos.
- c) Seguro de accidentes en servicio.

Bienestar del Voluntariado.

- a) Promoción de la salud y prevención de la enfermedad a nivel físico, mental y social.
- b) Pólizas de responsabilidad civil.
- c) Fondo de solidaridad para apoyar al voluntariado cuando es víctima de desastres u otros tipos de accidentes.

3. PRESTACIÓN DE SERVICIOS:

La razón de contar con voluntarios es brindar servicios a las personas más vulnerables y contribuir a su bienestar y desarrollo, es por ello que este componente del ciclo de gestión es considerado por la Cruz Roja Paraguaya como elemento esencial, el cual los gestores de voluntariado deben tener siempre presente.

Los voluntarios también proyectan su trabajo hacia el interior de la Sociedad Nacional para contribuir a su desarrollo y buen funcionamiento e incluso su gobierno, la participación del voluntario se materializa en la planificación, ejecución y evaluación de las actividades, igualmente en la coordinación, el trabajo en equipo, para lo cual debe asumir diversos roles según intereses y competencias (como ser coordinador del servicio o integrante de un equipo de trabajo), labor que posteriormente se registra de acuerdo a los resultados de impacto.

Es importante hacer ver que el trabajo que las personas de Cruz Roja hacen hacia el interior de la Sociedad Nacional, sin recibir nada a cambio (como ser coordinación, gobierno, gestión de los recursos, etc.) es también parte del trabajo voluntario.



En necesario registrar de manera permanente las experiencias (logros, dificultades, lecciones aprendidas, impacto, valor agregado) y el número de horas de servicio voluntarias prestadas, pues además de ser un factor para la motivación y el seguimiento, el total de horas de servicio de los voluntarios hacen parte del aporte social que hace la institución a las comunidades y la sociedad en general.

Por otro lado y hacia el interior de la institución el voluntario presta servicios en diversos campos como son: el desarrollo organizativo ocupando cargos directivos, como instructor para la formación de nuevos voluntarios y voluntarias, en la elaboración de documentos técnicos, en la planificación y asesoría de proyectos internos y externos, en la movilización y desarrollo de recursos, en apoyo a otras áreas como coordinadores, integrantes de los equipos técnicos de trabajo, o facilitadores.

4. EVALUACIÓN:

Para Cruz Roja Paraguaya, la evaluación forma parte fundamental de las actividades del voluntariado. Los voluntarios pueden auto-evaluar su desempeño por medio de encuestas o cuestionarios. Cada persona califica sus habilidades y determina en qué áreas tiene fortalezas y en cuales necesita mejorar. El voluntario también tiene la oportunidad para comunicar su deseo de servir en otras funciones dentro de la organización. La auto-evaluación de los voluntarios es de utilidad para determinar las necesidades de capacitación y de mejora en el diseño de los programas. Las evaluaciones entre compañeros de voluntarios, es una forma de evaluarse unos a otros.

En cualquier evaluación se debe preparar un formato estándar y los resultados se comparten únicamente entre el voluntario y el coordinador de voluntarios. Las áreas de servicio también deben ser evaluadas. ¿Cómo ve el voluntario el funcionamiento del programa? ¿Qué sugerencias tiene para mejorarlo? ¿Cómo califica la formación, el apoyo y la comunicación?

El responsable de área de intervención del voluntario también debe realizar una evaluación y debe compartir los resultados con las partes involucradas (voluntario y directivos), esto siempre con la intención de recoger lecciones aprendidas y poder canalizarlas para el mejoramiento y/o fortalecimiento según sea la ocasión.

La evaluación garantiza el cumplimiento de los objetivos descritos en el ciclo de gestión de los voluntarios. Le corresponde al equipo de trabajo de la dirección de la unidad operativa, el analizar el proceso de evaluación establecido. Esta debe estar claramente definida desde la etapa de la planeación y crearse los instrumentos que serán utilizados en ella esta evaluación permite medir:

- 1) La calidad de la estructura organizacional
- 2) Los métodos operativos.
- 3) La distribución y el uso de los recursos.
- 4) La planificación y las desviaciones para futuras mejoras
- 5) Asegura el respeto de las normas de calidad.
- 6) Aspectos del ciclo de gestión

Para evaluar existen diversidad de instrumentos y en ella participan los voluntarios, la comunidad, entidades, financiadores, partes interesadas y de ella saldrán medidas que podrán ser adoptadas a corto, mediano y largo plazo.

Durante las evaluaciones que se contratan en la ejecución de un proyecto para verificar el logro de las metas, es necesario que se evalué el aporte que el voluntario dio al alcance de los mismos.

Evaluación del desempeño del Voluntario

Se podrían destacar tres tipos de evaluación a un voluntario, estas serían:

Autoevaluación: Realizada por el mismo voluntario basado en los parámetros ya establecidos.

Coevaluación: Realizada por un compañero.

Heteroevaluación: Esta la realiza el directivo que ha estado durante todo el proceso con el voluntario. Para el éxito de esta evaluación, no debe ser aislada o de espaldas al voluntario, por el contrario, él debe participar en ella y discutir con el evaluador de los resultados en ella determinados.

Cada Voluntario califica sus habilidades y determina en qué áreas tiene fortalezas y en cuales necesita mejorar. El voluntario también tiene la oportunidad de comunicar su deseo de servir en otras funciones dentro de la organización. Las áreas de servicio también pueden ser evaluadas desde la visión del voluntario que puede presentar sugerencias para su mejoramiento continuo del ciclo de gestión.

Las auto evaluaciones de los voluntarios son de máxima utilidad para determinar las necesidades de capacitación durante el servicio o de mejorar el diseño del programa. En cualquier evaluación se debe utilizar un formato Standard y los resultados se comparten únicamente entre los voluntarios o entre el voluntario y el Director del voluntariado. El voluntario debe conocer las normas de evaluación utilizadas con el personal remunerado, tener acceso a los resultados y la oportunidad para discutirlos.

La retroalimentación también se utiliza como método para evaluar el desempeño. Los participantes beneficiarios de un programa evalúan el desempeño por medio de un formulario de evaluación de programa. Cualquier proceso de evaluación debe ser introducido gradualmente, no debe verse como una amenaza sino como una herramienta esencial para mejorar todos los aspectos del ciclo del voluntario.

5. RECONOCIMIENTO:

Con el propósito de reconocer en forma objetiva la labor desarrollada por los voluntarios en general, se deben otorgar estímulos. Se consideran estímulos todas aquellas acciones tendientes a mejorar las condiciones y cualidades personales de los voluntarios.

Cruz Roja Paraguaya ha establecido un sistema de reconocimiento que se desarrolla en los estatutos, no obstante, reconoce que la entrega, creatividad e innovación son importantes a la hora de buscar otras formas de valorar el esfuerzo del voluntariado.

Estos reconocimientos pueden ser individuales o colectivos.

También es considerado reconocimiento, la capacitación que se le brinda al voluntario, para el mejoramiento de la labor humanitaria.

Para obtener la finalidad que con el estímulo se persigue, éste deberá ser proporcional al acto o situación de servicio por el cual se otorga y con la prontitud requerida; buscando en lo posible resaltar su importancia, formalizando su entrega en ceremonias especiales, de graduación.



Los estímulos serán otorgados por medio de disposiciones escritas (oficios, resoluciones o menciones), de acuerdo con la competencia específica de quien los otorgue y el carácter del estímulo. En dichas disposiciones se deberá especificar la clase de estímulo otorgado y consignar los hechos y las circunstancias del servicio por los cuales se concede, aunque la institución tiene debidamente establecido los planes de estímulos al voluntariado, es necesario que apliquen las pautas para el cumplimiento de su aplicación.

Como aspectos para el otorgamiento de los estímulos se pueden destacar:

- a) Sustentar el trabajo voluntario en el Balance Social (N° de voluntarios, horas de servicios, actividades realizadas, población beneficiada), se demuestra la importancia de invertir y presupuestar en el reconocimiento voluntario ya no como un gasto.
- b) Generar un proceso de acompañamiento (inducción) a los gestores de Filiales o sub-filiales en las indicaciones del cumplimiento de sus funciones administrativas y de gestión se puede mejorar la aplicación de los estímulos dándole prioridad, convirtiéndola en tarea vital de seguimiento y control.

6. SALIDA O REINICIO:

Es un proceso natural y constante en el ciclo de gestión del voluntariado que debe ser sistematizado y evaluado con el fin de disminuirla.

Esta etapa se da por las siguientes causas:

- a) Retiro voluntario por razones personales, cambios en su proyecto de vida, estudio, trabajo, considera que terminó su ciclo en la organización.
- b) Cuando la institución considera que sus servicios no están beneficiando a la comunidad ni posibilita su crecimiento personal (con la familia, o en su formación académica y/o laboral por lo que es necesario orientarlo al cumplimiento de sus obligaciones), por el no cumplimiento de los deberes.
- c) Por ser promovido hacia cargos remunerados.
- d) Por no llenar las expectativas que el voluntario tenía antes de ingresar a la CRP.
- e) Por incompatibilidad o disponibilidad de tiempo, de acuerdo a las tareas particulares o profesionales que el voluntario realiza.
- f) Casos fortuitos de fuerza mayor.
- g) Fallecimiento
- h) Por voluntad de la organización cuando se den incumplimientos de principios o normas.

Estos datos deben ser sistematizados y socializados por los dirigentes, quienes con ellos deben tomar decisiones para el futuro de la agrupación.

Este espacio también debe ser considerado como una posibilidad de reinicio de las actividades del voluntario, muchas veces debemos pensar que el final de un ciclo de voluntariado no significa el final del ciclo institucional o de la carrera de voluntariado de una persona, cuando un voluntario termina un ciclo es importante evaluar la etapa en la que se encuentra el mismo, muchas veces los voluntarios dejan las instituciones porque necesitan nuevos aires o nuevos desafíos, la Cruz Roja Paraguaya es una organización con muchas oportunidades que ofrecer al voluntario, más allá del fanatismo a un área determinada en estos casos debemos priorizar el proceso del voluntario y las oportunidades que pierde la organización al dejar ir a un voluntario por no saber entender sus necesidades.

Es importante realizar una entrevista con el voluntario al momento de cerrar un ciclo, entender el motivo de su deseo de salida puede ayudar a reencausar su servicio en otra dependencia de la organización, puede ayudar a entender algunas falencias en la estructura misma o puede ser un espacio que permita encaminar su labor voluntaria a otra organización.



CUARTA ETAPA

1. PARTICIPACIÓN:

La participación es un derecho y una responsabilidad de los voluntarios dentro de la organización y juega un doble papel contribuyendo a la motivación y desarrollo de ellos dentro de la organización.

Los gestores del voluntariado tienen la responsabilidad de promover, facilitar y garantizar la participación de los voluntarios en la vida asociativa de la organización.

En muchos casos algunos gestores de voluntariado y los propios voluntarios limitan la “participación” casi exclusivamente a aspectos operativos como la asistencia a servicios, atención de desastres y actividades, pero un buen dirigente se esfuerza y trabaja activamente para fortalecer y generar una más significativa y trascendente participación de los voluntarios dentro de la institución.

La participación del voluntariado en la Cruz Roja Paraguaya puede darse a través de algunos o la totalidad de los siguientes mecanismos:

- a) En el ejercicio de la democracia de la vida asociativa, al elegir y ser elegido para cargos de gobierno, directivos dentro de cada Dirección, Departamento, Filial o sub-filial, de acuerdo con los requisitos y mecanismos establecidos en los Estatutos de la Sociedad Nacional.
- b) A través del cumplimiento de funciones como coordinadores e integrantes de los equipos de trabajo de las Direcciones de cada área, como instructores o como coordinadores de otras áreas o direcciones, designados por sus respectivos responsables o direcciones.
- c) Cuando se realizan encuestas, reuniones, grupos de trabajo u otras actividades para conocer sus necesidades, opiniones, sugerencias, propuestas para el mejoramiento de las áreas, planes, programas, estructuras, etc.
- d) Cuando ante los directivos dan a conocer sus propuestas, opiniones, planes, etc. Contribuyendo con sus ideas y acciones en la gestión de los proyectos y programas, durante todas sus etapas, es decir participando en la planificación, la organización y coordinación, la ejecución, monitoreo, seguimiento y la evaluación.

e) Con su participación activa en las actividades propias de su unidad, aportando ideas o por medio de votaciones, consultas u otros mecanismos por ejemplo para la selección de los mejores voluntarios de la Sede Nacional.

f) Siendo parte de comisiones o grupos de trabajo de los programas.

g) Contribuyendo en todos los servicios, programas o actividades como parte de la organización o como parte del equipo ejecutor. Para promover, facilitar y garantizar la participación de los voluntarios en la vida institucional, los dirigentes de voluntariado de la Cruz Roja Paraguaya pueden consultar la información pertinente en los reglamentos nacionales y en los Estatutos.

2. **PROMOCIÓN:** La institución genera su propio mecanismo de formación y crecimiento interno en cuanto al tema de promoción del Voluntariado de forma innata sin olvidar que se tienen establecidos perfiles y requisitos para los diferentes áreas de acción, pues se destaca la permanencia y liderazgo de voluntarios que crecen con la institución y desarrollan habilidades por experiencia para tener una carrera institucional como voluntario y en espacios laborales remunerados.

Para desarrollar de manera eficiente y clara la promoción del Voluntariado es necesario brindar oportunidades según sus competencias para perfilarse a los diferentes cargos, dándole a conocer estas posibilidades desde el inicio de su labor voluntaria. La función del dirigente será identificar capacidades y perfilar al voluntariado a cargos dentro de la institución y proporcionar los recursos de formación y desarrollo.

3. COMUNICACIÓN:

Esta se da en doble vía, el voluntariado debe estar debidamente informado de la situación institucional y de los logros que se alcanzan con su aporte al cumplimiento de los objetivos.

También es importante para conocer en qué aspectos se debe implementar una mejora continua, deben fortalecerse los espacios naturales de las voluntarios como reuniones generales (mínimo una al mes), las reuniones del equipo de gestión, de los departamentos, filiales, sub-filiales y la reunión de programas y proyectos.

Se debe transmitir a los voluntarios los acontecimientos relevantes y utilizar las herramientas tecnológicas de comunicación disponible. Así mismo se debe buscar crear los boletines virtuales, la masificación del internet, promover las visitas a las páginas web de la institución y propender por su actualización.

Con esta amplitud de información, se da mayor transparencia a la labor institucional.

4.MOTIVACIÓN:

La motivación es la fuerza interior que impulsa a una persona a la acción, para que haya motivación tiene que existir una razón de ser; un propósito, algo que resulte significativo y que sea razón lo que lleva a una persona a actuar o no actuar.

La acción voluntaria puede estar motivada por diferentes razones, no se trata de decir que una es mejor que la otra, pero es importante que el voluntario reconozca cuál es su verdadera motivación.

Hay tres tipos de Motivación:

La motivación extrínseca

Es externa, es el tipo de motivación en que la persona actúa por lo que recibe. Hace las cosas por el premio, por el reconocimiento. La persona no está muy interesada en el propósito o sentido de la actividad, sólo le interesa lo que va a recibir por hacerlo.



La motivación intrínseca

A diferencia de la motivación extrínseca que se activa por el estímulo externo, en esta los estímulos son internos. La persona se motiva a hacer el trabajo o participar en la actividad, porque le gusta, porque le hace placer hacerlo, porque se identifica y le parece importante. En esta motivación se presenta un mayor compromiso, además se siente a gusto y satisfecha con lo que hace, lo cual redundará positivamente tanto para el desarrollo de la acción voluntaria, como también en los resultados obtenidos.

La motivación trascendente

En este caso, la persona ya no solo hace por el reconocimiento o por gusto, sino porque encuentra en la acción voluntaria, una forma de dejar huella, de trascender; porque es afín con su proyecto de vida o con su misión personal y considera que de esta manera está haciendo un aporte significativo a la sociedad, a su generación, al país, al mundo.

Cada persona según propias circunstancias personales, se motiva y reacciona frente a diferentes estímulos, pero en general todos los seres humanos responden al ambiente positivo y amistoso, a los resultados exitosos de la acción voluntaria realizada, a un ambiente conocido y seguro.

Es responsabilidad de la organización desarrollar y mantener la motivación en sus voluntarios, para motivar es importante establecer un proceso continuo que pretenda asegurar el compromiso, la permanencia de los voluntarios y la calidad de las acciones voluntarias.

¿Para qué se necesitan voluntarios y voluntarias motivados?

Para que crezcan como personas integrales y satisfechas para que el servicio voluntario sea una parte fundamental de su vida para que contribuyan eficaz y eficientemente al logro de los objetivos organizacionales.

Para que su desempeño facilite el mejoramiento continuo de la organización. La Sociedad Nacional puede considerar para el logro de la motivación de los voluntarios entre otras, las siguientes estrategias:

- a) El reconocimiento a diferentes aptitudes y actitudes de los voluntarios
- b) La formación, que puede servir a los voluntarios para otras actividades en la vida profesional y personal.
- c) Exaltar la acción de los voluntarios en el logro de los objetivos organizacionales propuestos.
- d) Asignación de funciones y tareas específicas teniendo en cuenta las competencias y las motivaciones del voluntario.

- e) Apoyo y acompañamiento a las labores desempeñadas por los voluntarios.
- f) Participación del voluntario en las actividades de planeación y toma de decisiones según sea aplicable.
- g) Dar crédito a las ideas, proyectos, planes, entre otros sugeridos por los voluntarios que aporten al logro de la misión de la organización,
- h) Proporcionar espacios que generen vínculos y sentido de pertenencia e identidad con el grupo, para que esta sea positiva debe aplicarse durante todo el proceso y debe buscar:
- i) Reconocer el aporte del voluntario al cumplimiento de la misión institucional en los niveles de gobierno y de gestión.
- J) Formar, capacitar y actualizar a su talento humano en funciones y acciones específicas según las necesidades institucionales y del voluntario.
- k) Exaltar (reconocimiento) los logros y acciones del Voluntario.
- l) Promover al voluntario cuando este demuestra capacidades para dirigir.
- m) Dar herramientas necesarias para el cumplimiento de su labor.
- n) El responsable del voluntariado debe inspirar en su personal la confianza necesaria para que ellos exploren sus capacidades.





Cruz Roja Paraguaya

Brasil 216

Asunción - Paraguay

Tel. 021 200 004

www.cruzroja.org.py

Facebook: Cruz Roja Paraguaya.Oficial

Twitter: @cruz_rojapy



**Cruz Roja
Paraguaya**



Federación Internacional de Sociedades
de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja



CICR