



Universidad de Navarra

TRABAJO FIN DE MÁSTER

TÍTULO: NUEVOS RETOS Y PLANTEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DEL TRABAJO VOLUNTARIO EN EL BANCO DE TIEMPO SOLIDARIO Y PROYECTO DE INCLUSIÓN EN LA UNIVERSIDAD DE NAVARRA

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Organización: Tantaka.

Tutor en la Universidad: José Enrique Arizón Fanlo

Tutor en la Organización: Sofía Collantes Estrada

Alumna: Karina Rodas Rufasto

Pamplona, 30 de septiembre del 2016

RESUMEN

El importante crecimiento de las asociaciones del Tercer Sector Social, y su activo papel en la atención de necesidades y problemas sociales como la falta de atención a las personas mayores, la desigualdad de género, la inmigración, la pobreza, la exclusión social, etc. han contribuido a hacer más visibles los riesgos en la sociedad, en la medida en la que éstos han desbordado la capacidad de las Administraciones Públicas.

Es así que nace Tantaka con el objetivo de apoyar a colectivos en riesgo social, brindando el tiempo voluntario de los estudiantes y profesionales a disposición de las asociaciones que se dedican a cubrir estas necesidades sociales.

El objetivo de esta investigación es describir la situación actual de Tantaka, para buscar oportunidades de mejora en cada una de las partes de su proceso de gestión de trabajo voluntario. Esto implica definir fases, responsables e indicadores de dicho proceso. Luego procederemos a verificar mediante la metodología del Diagrama de Ishikawa o Diagrama Causa – Efecto, las posibles causas del problema principal “Falta de constancia en la participación de los voluntarios en proyectos nacionales”.

Se espera obtener del presente Trabajo de Investigación, distintas propuestas encaminadas a fortalecer la motivación, seguimiento al voluntario en el tiempo y desarrollar la motivación trascendente en los voluntarios.

.

INDICE DEL TRABAJO

| | | |
|------|---|----|
| 1. | INTRODUCCIÓN | 1 |
| 2. | DESCRIPCIÓN DEL PROCESO/SITUACIÓN ACTUAL | 3 |
| 2.1. | Programación anual | 3 |
| 2.2. | Inscripción | 3 |
| 2.3. | Acogida e información del proyecto | 4 |
| 2.4. | Formación para el voluntario | 4 |
| 2.5. | Realización y seguimiento de actividades | 4 |
| 2.6. | Seguimiento al voluntario | 5 |
| 3. | DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO/SITUACIÓN ACTUAL..... | 6 |
| 4. | IDENTIFICACIÓN DE FUENTES DE MEJORA..... | 7 |
| 5. | SELECCIÓN DE LA MEJORA A DESARROLLAR..... | 9 |
| 5.1. | Impacto en la imagen de Tantaka | 9 |
| 5.2. | Impacto en el proceso actual | 9 |
| 5.3. | Impacto en los nuevos voluntarios | 9 |
| 5.4. | Recurso humano | 9 |
| 6. | OBJETIVOS PERSEGUIDOS | 12 |
| 6.1. | Objetivo General..... | 12 |
| 6.2. | Objetivos Específicos. | 12 |
| 6.3. | Acciones para los lograr los objetivos específicos. | 12 |
| 7. | INDICADORES | 13 |
| 7.1. | Número de voluntarios que participan en el desarrollo de los proyectos..... | 13 |
| 7.2. | Número de horas de participación de los voluntarios en los proyectos..... | 13 |
| 8. | PROPUESTA DE MEJORA..... | 16 |
| 8.1. | Propuestas dirigidas al voluntario..... | 16 |
| 8.2. | Propuestas dirigidas a la gestión del nexo con las asociaciones..... | 17 |
| 8.3. | Propuesta dirigida a la gestión de indicadores | 18 |
| 9. | ANÁLISIS CUANTITATIVO (COSTE - BENEFICIO)..... | 20 |
| 9.1. | Relación de costes..... | 20 |
| 9.2. | Beneficios asociados a las mejoras planteadas..... | 20 |
| 10. | PLAN DE IMPLEMENTACIÓN..... | 22 |

| | |
|--|----|
| 11. IMPLICACIONES DE LA MEJORA EN LAS PERSONAS | 24 |
| 11.1. Colaboradores de Tantaka | 24 |
| 11.2. Los voluntarios | 24 |
| 11.3. Beneficiarios | 25 |
| 11.4. Colaboradores de las asociaciones | 25 |
| 12. VALORACIÓN DE LA MEJORA POR LOS BENEFICIARIOS | 26 |
| 13. CONCLUSIONES | 27 |
| REFERENCIAS..... | 29 |
| ANEXOS | 30 |
| ANEXO 01. Lista de asociaciones de Navarra ordenadas por áreas..... | 30 |
| ANEXO 02. Relación de campañas puntuales en el curso 2015 – 2016..... | 33 |
| ANEXO 03. Número de voluntarios y horas de participación en el curso 2015 – 2016..... | 34 |
| ANEXO 04. Número de voluntarios y horas de participación en los Proyectos Internacionales..... | 35 |
| ANEXO 05. Número horas de formación en el curso 2015-2016..... | 35 |
| ANEXO 06. número de voluntarios del programa Tantaka Inclusión en el curso 2015 - 2016 | 36 |
| ANEXO 07. Relación de coordinadores de cada proyecto en el curso 2015-2016..... | 37 |
| ANEXO 08. Plantilla para la medición del indicador horas / voluntario..... | 38 |
| ANEXO 09. Plantilla de requerimiento de voluntarios | 39 |
| ANEXO 10. Plantilla de requerimiento de voluntarios para la época de vacaciones..... | 39 |
| ANEXO 11. Cuestionario planteado para el seguimiento al voluntario | 40 |
| ANEXO 12. Cuestionario planteado para el seguimiento a las asociaciones beneficiadas | 44 |
| ANEXO 13. Entrevista a un Voluntario | 46 |
| ANEXO 14. Entrevista al coordinador de voluntarios en una asociación..... | 47 |
| ANEXO 15. Entrevista al Coordinador de Proyectos | 48 |
| ANEXO 16. Entrevista al Responsable de Voluntarios De tantaka..... | 49 |

1.INTRODUCCIÓN

Dentro de la Universidad de Navarra, se encuentra el **Banco de Tiempo Solidario y Proyecto de Inclusión: Tantaka** (a partir de ahora Tantaka), creado en el año 2012 con el objetivo de poner el tiempo disponible de voluntarios estudiantes, profesores y otros profesionales a disposición de las asociaciones, donde el trabajo voluntario es pieza fundamental. Dentro de los tipos de voluntariado que aquí tenemos, se encuentra el voluntariado nacional. Tantaka brinda el tiempo que ofrecen los voluntarios cualificados a disposición de las 90 asociaciones sociales que trabajan en Navarra (Véase anexo 01), para realizar actividades benéficas, entre ellas el reforzamiento escolar, acompañamiento a personas de la tercera edad, inclusión social para inmigrantes, atención a colectivos en entornos sociales riesgosos, atención a personas con discapacidad, acompañamiento de niños en campamentos y campañas benéficas, etc.

En el último año 2015 – 2016, participaron un total de 898 voluntarios, de los cuales el 16% son profesionales y el 84% son estudiantes. El número de horas totales acumuladas en el curso 2015 – 2016 es de 5045 horas, de los cuales el 80% de las horas corresponden a la participación de los estudiantes y el 20% de las horas corresponde al apoyo de los profesionales (Véase anexo 03).

Por otro lado, tenemos los proyectos internacionales, que nació en octubre del 2014 con el objetivo de gestionar el voluntariado para actividades en el extranjero y ampliar la oferta de proyectos de cooperación internacional en que los alumnos pueden participar. Aquí los voluntarios participan en proyectos que se realizan en países donde existen carencias en educación, nutrición, infraestructura y saneamiento. Por ende tienen a la mujer y los niños como principales beneficiarios. Dentro del voluntariado internacional, tenemos el voluntariado profesional, que involucra a alumnos de últimos años de carrera y profesores en actividades relacionadas a su respectiva profesión, por ejemplo alumnos de la Facultad de Medicina, Enfermería, Farmacia, Educación, Arquitectura, etc. Este tipo de voluntariado se desarrolla en los meses de verano que es época de vacaciones, donde los estudiantes y profesionales pueden viajar y tener una estadía mayor de un mes para ayudar en la ejecución del proyecto.

En el último año 2015 - 2016 han participado un total de 93 voluntarios, de los cuales 58 voluntarios viajaron a Kenia a brindar apoyo en la construcción de 4 aulas y 2 sanitarios a un colegio de niños ubicado en la ciudad de Rongai. Por otro lado, 11 estudiantes viajaron a Bahía de Caráquez - Ecuador a ayudar a los damnificados por el terremoto, sucedido el 16 de abril del 2016.

Otro importante grupo fueron los 24 estudiantes que viajaron a Abancay en Perú para brindar asistencia sanitaria a niños, ancianos y madres de esta ciudad. (Véase anexo 04)

Por lo antes mencionado, la participación constante y sostenible de los voluntarios es importante. Según estudios de María Jesús Castillejo (2007), el recurso humano que implica el trabajo voluntario dentro de las asociaciones del Tercer Sector Social de Navarra fue aproximadamente un 88% del total de horas de trabajo. Por tal motivo, se deduce la importancia de una adecuada gestión del trabajo voluntario.

A su vez, se verifica que a pesar de la importancia que tiene el trabajo voluntario en Tantaka, no existe una sostenibilidad y constancia en la participación de los voluntarios en los proyectos nacionales. A causa de esto se plantea realizar una propuesta estructurada, para lograr revertir esta situación. Cabe mencionar que existe una relación de tres componentes en el trabajo que realiza Tantaka: el voluntario, Tantaka y las asociaciones que demandan a los voluntarios.

Si bien es cierto, buscamos la constancia en el trabajo del voluntario en los proyectos nacionales, existen también acciones que pueden ser realizadas por parte de las asociaciones y Tantaka. Ejemplo de esto, es realizar un adecuado seguimiento del voluntario en proyectos nacionales, desde su incorporación, hasta el desarrollo de las actividades. Esto implica definir adecuadamente las motivaciones de los voluntarios y de acuerdo a ello realizar una correcta designación de actividades. El seguimiento es también fundamental, pues demuestra la importancia que tiene el voluntario para Tantaka. Según estudios de Fernando Chacón (2011), las motivaciones inciden en la permanencia del voluntario en las asociaciones, entonces para llegar a su satisfacción, es preciso, conocer el mapa de motivaciones de los voluntarios.

El objetivo general del presente Trabajo Fin de Máster (a partir de ahora TFM), es mejorar el subproceso de incorporación y seguimiento del voluntario en los proyectos nacionales en Tantaka. Este objetivo se sustenta en la necesidad de hacer una adecuada verificación e identificación de las motivaciones de los voluntarios, para su adecuada designación de actividades. Esto a su vez tiene un efecto multiplicador en el acercamiento de más personas que quieran ser futuros voluntarios.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO/SITUACIÓN ACTUAL

A continuación se detalla el proceso de gestión del trabajo voluntario en Tantaka.

2.1. Programación anual

Tantaka tiene un programa anual de proyectos y campañas que se desarrollan a lo largo del año en coordinación con las diferentes asociaciones, ONGS, fundaciones, facultades de la misma Universidad, etc. (Véase anexo. 02). Este programa, no siempre se llega a cumplir al pie de la letra, porque surgen diversos imprevistos como por ejemplo: el número de voluntarios que solicitan para este año es mayor en comparación del año anterior, debido a que aumenta el número de asociaciones, proyectos y actividades, otro ejemplo es que algunos voluntarios inscritos en un proyecto, después de un tiempo desisten de asistir como voluntarios por diferentes razones, principalmente falta de tiempo. A pesar de lo antes mencionado, es primordial que hagamos una programación anual desarrollada en un Plan de Trabajo escrito.

Para la elaboración de este programa anual, deben tomarse en cuenta los recursos y las alianzas institucionales, con los que contamos para el cumplimiento de nuestros objetivos. Por lo antes mencionado, esta etapa no representa una etapa propia del proceso de gestión del trabajo voluntario, pero configura la base sobre la que se apoya el mismo.

2.2. Inscripción

El proceso de gestión de trabajo voluntario, inicia desde la inscripción del futuro voluntario en la página web de Tantaka, el cual cliquea la opción "Hazte Voluntario", y luego procede a ingresar sus datos personales, facultad a la que pertenece, área(s) de interés, proyecto que le gustaría participar, conocimientos y cualificaciones que puedan ayudar en las actividades, además puede agregar un pequeño comentario con la disponibilidad de tiempo que puede tener para otras opciones de voluntariado. Este es el primer contacto con los futuros voluntarios.

El contacto a su vez puede darse mediante las redes sociales, en donde Tantaka tiene presencia, principalmente Facebook, Twitter, enviando un mail o de manera presencial en la misma oficina de Tantaka ubicado en las oficinas generales de la Universidad de Navarra.

En principio, las personas que solicitan la inscripción en Tantaka, son estudiantes, profesionales y colaboradores de la universidad. Además de estos colectivos, la inscripción está abierta también a personas que aunque no pertenezcan de forma directa a la universidad, quieran realizar actividades de voluntariado en las asociaciones del Tercer Sector en Navarra. Es decir, Tantaka está abierto a contar con toda persona, que albergue en sí misma, el deseo de servir a los demás.

2.3. Acogida e información del proyecto

La siguiente etapa del proceso de gestión del trabajo voluntario, es enviar un email al futuro voluntario, dándole la bienvenida a Tantaka, luego sus datos personales son agregados a la data de voluntarios nacionales o internacionales de acuerdo al proyecto en el cual, se haya anotado.

En este mail, se agrega la descripción de las actividades, horarios disponibles y otros alcances importantes del proyecto en el cual el voluntario se inscribió. En el caso que el voluntario haya cambiado de horario o el proyecto al que se anotó por el momento no solicita voluntarios, se le ofrece al voluntario otras opciones de proyectos.

2.4. Formación para el voluntario

Los cursos de formación son un complemento importante para los diversos proyectos de Tantaka.

Estos cursos de formación, son una herramienta que permite al voluntario, adquirir los conocimientos necesarios para desarrollar durante los años universitarios, una experiencia solidaria. Esto no exime la participación de colectivos de otras universidades y de otros grupos, que puedan participar en nuestros programas de voluntariado.

En el curso 2015 - 2016, hubo una masiva participación en las formaciones impartidas por Tantaka. Se dictó el curso de formación: **Capacitarse para entender la Discapacidad**, con una asistencia de 14 voluntarios. Otro curso de formación que se dictó fue **Voluntariado Social** con una asistencia de 6 voluntarios, y el curso de **Ayuda Humanitaria** con una participación de 4 voluntarios. Cabe indicar que la participación en estos cursos de formación acredita como horas de voluntariado (Véase anexo 5).

En el curso 2014 - 2015, participaron un estimado de 494 personas. Se dictaron los cursos de **Voluntariado Social**, **Cooperación al Desarrollo** y se celebró la **II Edición de Capacitarse para entender la Discapacidad**.

2.5. Realización y seguimiento de actividades

Acorde los datos proporcionados por parte del voluntario en la inscripción, se determinan las actividades y los horarios a realizar. Luego de ello el Responsable de Voluntarios coordina la programación de las actividades y las personas que participarán en dichas actividades con los coordinadores de cada proyecto o directamente con las asociaciones.

En este punto el Responsable de Voluntarios en Tantaka, se encarga de realizar seguimiento de las actividades, haciendo llamadas telefónicas o enviado mails a las diferentes asociaciones, a fin de saber cómo se ha desarrollado las diferentes actividades en las que han participado los voluntarios de Tantaka.

En muchos casos no se puede concretar la información por falta de tiempo, o porque los Directores de las diversas instituciones se encuentran en múltiples labores. Aun así, se puede recabar una cierta información de algunas instituciones.

Luego, el Responsable de Voluntarios deberá realizar una memoria con el detalle de cada proyecto que se ha culminado, a fin de tener un historial y sea un soporte de otros proyectos similares de cara a los próximos años.

2.6. Seguimiento al voluntario

Partimos de la idea que el trabajo voluntario es importante, pero muchas veces no es sostenible, y esto a su vez depende del poco o casi nulo seguimiento que se le da al voluntario. En algunas ocasiones se envía un correo de agradecimiento a los voluntarios, por las actividades realizadas. Cabe indicar, que en época de clases, llegan infinidad de correos de estudiantes interesados en inscribirse a los distintos proyectos que Tantaka ofrece, por lo que se da prioridad a las nuevas inscripciones y captar mayor número de voluntarios, dejando de lado la oportunidad de motivar y reconocer a los voluntarios, que ya se encuentran participando en actividades de los distintos proyectos.

Cabe indicar que algunos proyectos cuenta con coordinadores que es el soporte para el seguimiento de las actividades y participación de los voluntarios. (Véase anexo 07).

A continuación procederemos a describir mediante un diagrama de flujo los pasos de incorporación de los voluntarios a Tantaka.

3. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO/SITUACIÓN ACTUAL

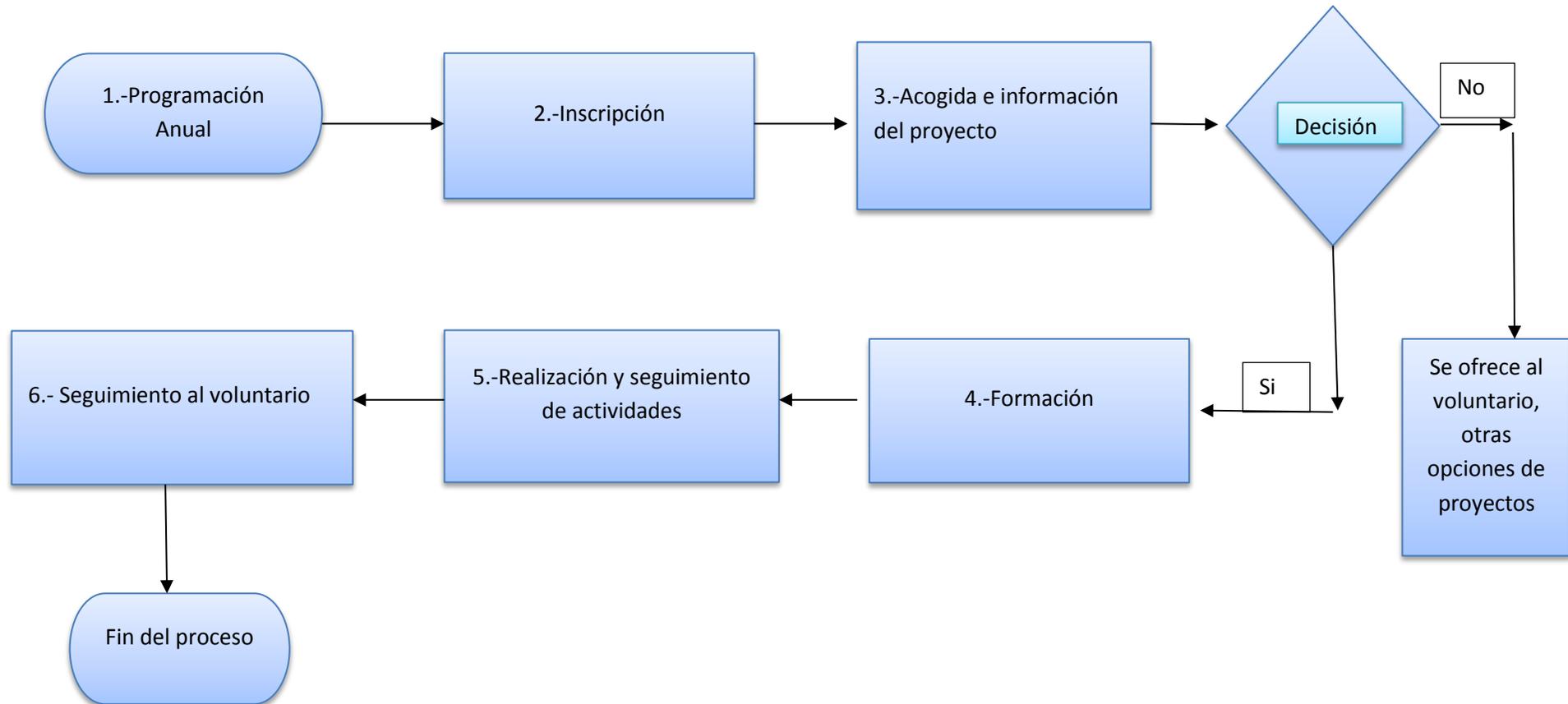


Diagrama 1: Diagrama de Proceso de la Gestión del Trabajo Voluntario. Situación Inicial.

Fuente: Elaboración propia.

4. IDENTIFICACIÓN DE FUENTES DE MEJORA

Aplicaremos en este caso el Diagrama de Ishikawa, o también conocido como Diagrama de Causa – Efecto¹, para analizar las causas del problema: Falta de constancia en la participación de los voluntarios en los proyectos nacionales. Al definir las causas de este problema debemos de encuadrarlas dentro de una clasificación. La metodología del Diagrama Causa – Efecto, tiene 6 clasificaciones de posibles causas de un problema en general: Materia Prima, Medio Ambiente, Maquinaria, Medida, Método y Mano de Obra.

Para el problema en estudio, sólo tomaremos en cuenta las tres últimas clasificaciones, debido a la naturaleza del proceso a analizar en este caso, un tema relacionado a las asociaciones que integran el Tercer Sector Social. A pesar de que el problema se haya acortado a tres enfoques: Mano de Obra (Personas), Método y Medida, no implica que el problema abordado sea más fácil, ya que existe una fuerte relación con la motivación de los voluntarios, lo que incide en la Dirección de Personas, más aún en este caso que el voluntariado es un trabajo no remunerado.

Se menciona que el problema es la “Falta de constancia en la participación de los voluntarios en los proyectos nacionales”. Desde la perspectiva de “Personas”, se verifica que la causa del problema antes descrito radica en el poco seguimiento personalizado de los voluntarios, que a su vez se relaciona con el poco reconocimiento que estos puedan recibir. Desde una perspectiva de “Método”, se verifica que las asociaciones no envían un reporte planificado del requerimiento de voluntarios, lo que permitiría establecer un plan anual para Tantaka, generando una falta de coordinación entre la oferta de voluntarios y la demanda de las asociaciones. A su vez se echa en falta una sesión de incorporación formal dentro del proceso de gestión del trabajo voluntario.

Cabe mencionar que los voluntarios son estudiantes y profesionales que tienen un horario establecido y que solo pueden participar en los proyectos en determinados días y horas, y que por lo general buscan proyectos que se adapten a sus horarios. Esto genera que los voluntarios no se presenten puntualmente a las actividades de voluntariado, que no asistan todos los días establecidos. Cabe mencionar que no se cuenta con una base de datos que refleje los porcentajes de asistencia, puntualidad, etc.

Por lo antes mencionado se va analizar cada una de las causas del problema en método, medida y sobre todo en los voluntarios, siendo éstos últimos, el recurso más importante para Tantaka.

A continuación se describe de forma gráfica lo descrito líneas arriba.

¹ Esta es una de las 7 Herramientas de la Calidad Total, resultado de las metodologías de trabajo aplicadas en las empresas japonesas de la Post-Guerra, referencia de esto es la empresa automovilística Toyota. Esta herramienta consiste en determinar el problema, para luego verificar las causas del mismo desde distintas perspectivas o clasificaciones. Dentro de una misma perspectiva, pueden existir más de una causa. Posteriormente se deben priorizar la atención de las causas listadas y solucionar el problema tratado.

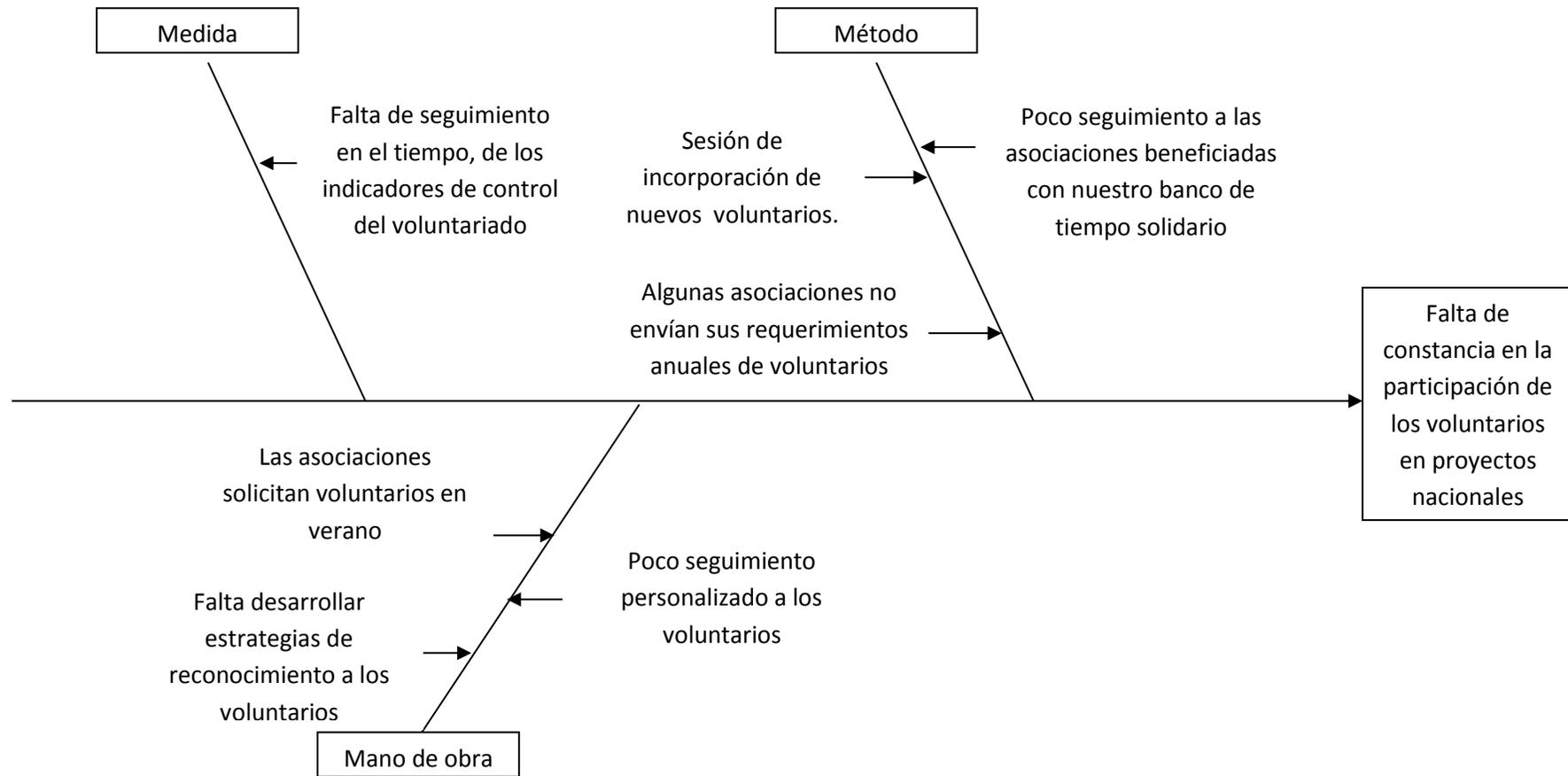


Diagrama 2. Análisis Causa – Efecto de la situación inicial a mejorar.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos.

5. SELECCIÓN DE LA MEJORA A DESARROLLAR

Luego de definir las causas más relevantes del problema, relacionadas tanto a la Mano de Obra (Personas), a la Medida y al Método, debemos proceder a verificar la importancia de cada una de ellas, acorde los siguientes parámetros (que serán puntuados del 1 al 10).

5.1. Impacto en la imagen de Tantaka

Una adecuada gestión del trabajo voluntario, implica un aspecto positivo en la imagen de cara a los voluntarios y a las otras entidades del Tercer Sector. Si la solución a la causa analizada tiene un mayor impacto a la imagen de Tantaka, la puntuación será más cercana a 10 y viceversa.

5.2. Impacto en el proceso actual

Al analizar las causas del problema, se van a implementar mejoras que conllevan a realizar cambios en el proceso actual. Existen algunas mejoras que no requieren del cambio antes mencionado, pues se refiere a una misma etapa del proceso, en la cual se profundizará, para aplicar la mejora relacionada a la causa analizada.

5.3. Impacto en los nuevos voluntarios

En este aspecto se analiza si la implementación de la mejora relacionada a la causa, tiene un impacto en la incorporación de nuevos voluntarios a Tantaka. Es decir, cuál será el efecto de esta mejora, en la evolución de los indicadores de control del proceso de gestión del trabajo voluntario.

5.4. Recurso humano

Con respecto al recurso humano, debemos analizar las habilidades y conocimientos necesarios para desarrollar la mejora con respecto a la causa analizada, además de la disponibilidad de voluntarios con estas habilidades.

Luego, se analiza cada causa (y de forma indirecta la mejora relacionada a esta), con cada aspecto, y se determina su respectivo valor del 1 al 10. Luego de ello, se procederá a realizar un promedio simple que permitirá definir en dónde iniciamos la propuesta de mejora. Como el período de realización del presente TFM es de 4 meses, se entiende que podamos abarcar con acciones, la totalidad de las causas listadas. En el caso de contar con recursos y tiempos limitados, deberíamos enfocarnos en las causas que presentan mayor puntuación. A continuación se presenta la tabla de evaluación de cada una de las causas y aspectos.

En la siguiente tabla se muestra la priorización de las causas identificadas en el Diagrama de Causa – Efecto.

| Causas | Impacto en la imagen de Tantaka | Impacto en el proceso actual | Impacto en los nuevos y antiguos Voluntarios | Recurso Humano | Puntuación Total |
|--|---------------------------------|------------------------------|--|----------------|------------------|
| Falta de seguimiento en el tiempo, de los indicadores de control del voluntariado | 8 | 8 | 7 | 8 | 7.75 |
| Sesión de incorporación de nuevos voluntarios | 6.8 | 7 | 7 | 7 | 7.00 |
| Poco seguimiento personalizado a los voluntarios | 9 | 9 | 9 | 9 | 9.00 |
| Poco seguimiento a las asociaciones beneficiadas con nuestro banco de tiempo solidario | 8 | 8 | 8.7 | 7 | 7.90 |
| Las asociaciones beneficiarias solicitan voluntarios en verano | 7 | 7 | 7 | 6 | 6.75 |
| Falta desarrollar estrategias de reconocimiento a los voluntarios | 8 | 8 | 8 | 9 | 8.00 |
| Algunas asociaciones no envían sus requerimientos anuales de voluntarios | 8.5 | 8.5 | 8 | 8 | 8.25 |

Tabla 1. Priorización de Causas identificadas en el Diagrama Causa - Efecto
Fuente: Elaboración propia

Después de realizar una evaluación exhaustiva de cada una de las causas del problema, se considera que todas las causas son importantes, pero es necesario priorizarlas de acuerdo a la importancia que implica en nuestra propuesta de mejora, teniendo en cuenta además los plazos que tenemos para el plan de implementación.

A continuación tenemos el listado de las causas ordenadas de mayor a menor puntaje.

1. Poco seguimiento personalizado a los voluntarios: Esta causa tiene puntuación de 9.00, debido a la importancia que implica el recurso humano (voluntario), para Tantaka, las asociaciones y los usuarios.
2. Algunas asociaciones no envían sus requerimientos anuales de voluntarios: Esta causa es la que genera la falta de coordinación entre las asociaciones y Tantaka, con respecto a la administración de los voluntarios que participan en los diferentes proyectos.
3. Falta desarrollar estrategias de reconocimiento a los voluntarios: Esta causa genera la falta de motivación de los voluntarios y constancia de los mismos en su participación en los diferentes proyectos nacionales.
4. Poco seguimiento a las asociaciones beneficiadas con nuestro banco de tiempo solidario: Es importante realizar el seguimiento a las asociaciones para saber que la participación de los voluntarios de Tantaka es valorada por las asociaciones.
5. Falta de seguimiento en el tiempo, de los indicadores de control del voluntariado: Con una puntuación de 7.75, se considera una causa importante el no tener indicadores de control de la gestión del trabajo voluntario, que nos muestre el crecimiento en número de voluntarios, el crecimiento del número de horas, la puntualidad y asistencia de los voluntarios en las diferentes actividades, etc.
6. Sesión de incorporación de nuevos voluntarios: Esta causa con un puntaje más bajo, pero no menos importante a tener en cuenta, se considera vital para la incorporación de los voluntarios. En ella se puede transmitir las diferentes historias de voluntarios, coordinadores de proyectos y las vivencias de los beneficiarios con los voluntarios de Tantaka.
7. Las asociaciones beneficiarias solicitan voluntarios en verano, Es una causa que genera la falta de participación de los voluntarios de Tantaka en las diferentes asociaciones en esta época del año, en la cual es difícil conseguir voluntarios.

En el punto 8 del presente Trabajo de Investigación, se desarrollará la propuesta de mejora, relacionada a las causas identificadas y valoradas.

6. OBJETIVOS PERSEGUIDOS

6.1. Objetivo General.

Incrementar el nivel de seguimiento al 100% de los voluntarios que tiene Tantaka, y de esta forma mantener una constancia en su participación en el curso académico 2016 - 2017.

6.2. Objetivos Específicos.

- ✓ Aumentar la cantidad de voluntarios en un 10% en el período del curso académico 2016 - 2017.
- ✓ Aumentar de forma sostenible la cantidad de horas de participación de voluntariado en un 10% en el período del curso académico 2016-2017.

6.3. Acciones para los lograr los objetivos específicos.

- ✓ Implementar cuestionarios de seguimiento a los voluntarios en un período de un mes para el curso académico 2016 – 2017 (Véase anexo 11).
- ✓ Implementar cuestionarios de seguimiento a las asociaciones relacionadas a Tantaka, para tener conocimiento del desarrollo de las actividades de voluntariado, en un período de un mes para el curso académico 2016 – 2017 (Véase anexo 12).
- ✓ Implementar indicadores de control en un período de un mes para el curso académico 2016 .2017, para evaluar en el tiempo, el número de horas de los voluntarios, número de voluntarios participantes en cada uno de los proyectos, a fin de dar seguimiento y tener un historial de cara a los próximos años. Se propone que el período de medición de estos indicadores sea de Octubre a Diciembre y de Enero a Junio, períodos que coinciden con el curso académico.

7. INDICADORES

Los indicadores son medidas de la evolución de un proceso, en este caso la gestión del trabajo voluntario. Debido a las distintas áreas de voluntariado que presenta Tantaka, nos enfocaremos en medir y por ende controlar los indicadores de los proyectos nacionales.

A continuación se presentan los indicadores a evaluar:

7.1. Número de voluntarios que participan en el desarrollo de los proyectos

En la actualidad este indicador no está actualizado de forma continua. Para saber la evolución o disminución del número de voluntarios.

Por lo tanto, proponemos en este Trabajo de Investigación realizar seguimiento de este indicador, dos veces al año, por parte de Tantaka para tener un control del incremento o disminución de la participación de los voluntarios en los diferentes proyectos nacionales, además de identificar las razones de los cambios citados anteriormente y proponer acciones rápidas que puedan mejorar los resultados o reforzar los aspectos positivos.

7.2. Número de horas de participación de los voluntarios en los proyectos

En la actualidad en los proyectos nacionales se controla las horas de participación que tiene cada voluntario, en coordinación con las asociaciones. Pero no siempre se logra obtener esta información por parte de las mismas.

Por lo tanto, proponemos para este Trabajo de Investigación realizar un seguimiento de este indicador, el cual se realizará con la ayuda de los coordinadores de cada proyecto de manera mensual, para aquellos proyectos que aún no cuenta con coordinadores, estos serán designados desde Tantaka, a fin de tener un control y seguimiento de las horas de participación de los voluntarios en los diferentes proyectos nacionales (Véase anexo 07).

En el anexo 07 se muestra la relación de coordinadores y las horas de participación que tienen como voluntarios. Como se puede observar a la fecha existe un gran número de coordinadores en los diferentes proyectos, por lo tanto no es difícil solicitar su apoyo con el envío mensual de las horas de colaboración de cada voluntario. Para lo cual se propone al coordinador llenar la plantilla del indicador horas/ voluntario (Véase anexo 08).

En la siguiente tabla se muestran los indicadores del número de horas y número de voluntarios que han participado en cada área de voluntariado en el curso 2015 – 2016.

| Área de voluntariado | Número de estudiantes voluntarios | Número de profesionales voluntarios | Total de voluntarios | Horas al mes estudiantes voluntarios | Horas al mes profesionales voluntarios | Total horas estudiantes y profesionales |
|-----------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|--|---|
| Atención a niños | 222 | 12 | 234 | 1384 | 66 | 1450 |
| Atención a adolescentes | 38 | 0 | 38 | 182 | 0 | 182 |
| Atención a personas mayores | 49 | 5 | 54 | 276 | 26 | 302 |
| Clases para adultos | 13 | 13 | 26 | 148 | 112 | 260 |
| Personas con discapacidad | 88 | 3 | 91 | 530 | 18 | 548 |
| Integración social | 53 | 28 | 81 | 194 | 214 | 408 |
| Administración y gestión | 16 | 0 | 16 | 67 | 0 | 67 |
| Comunicación | 13 | 4 | 17 | 30 | 8 | 38 |
| Campañas puntuales | 199 | 49 | 248 | 638 | 287 | 925 |
| Formación | 5 | 19 | 24 | 55 | 177 | 232 |
| Coordinadores | 11 | 9 | 20 | 128 | 120 | 248 |
| Stages Project | 46 | 3 | 49 | 366 | 18 | 384 |
| Total | 753 | 145 | 898 | 3998 | 1046 | 5044 |

Tabla 2. Número de horas y número de voluntarios que participan en los proyectos nacionales durante el curso académico 2015 – 2016
Fuente: Tantaka

En el cuadro anterior se muestra que existe una alta participación de voluntarios estudiantes, con un total de 3998 horas de voluntariado a comparación de los profesionales que tienen un total de 1046 horas de voluntariado.

Además se observa que el mayor número de voluntarios estudiantes se encuentra en las áreas de voluntariado de Atención a Niños con un total de 222 voluntarios que apoyan esta actividad, Campañas Puntuales con una participación de 199 voluntarios, Atención a Personas con Discapacidad con una participación de 88 voluntarios y en el Proyecto de Integración Social con una participación de 53 voluntarios .

En el caso de los voluntarios profesionales tienen una mayor participación en la área de voluntariado relacionada a Campañas Puntuales con una participación de 49 voluntarios, Integración Social con un total de 28 voluntarios, Proyecto de Formación con una participación de 19 voluntarios aquí los profesionales aportan su experiencia y conocimiento en la formación de los colectivos que lo necesitan, Clases para Adultos con una participación de 13 voluntarios, muy seguido del área de voluntariado Atención a Niños con una participación de 12 voluntarios profesionales.

En resumen.

Se propone mejorar los indicadores:

- Aumentar en un 10% el número de horas de voluntarios estudiantes y profesionales en el curso académico 2016 – 2017. Este 10 % significa un incremento de 504 horas de trabajo voluntario.
- Aumentar en un 10% el número de voluntarios estudiantes y profesionales en el curso académico 2016 – 2017. Este 10% significa un incremento de 90 voluntarios. Véase en la siguiente tabla.

| Ítems | Datos actuales 2015 -2016 | Datos objetivo 2016- 2017 | Incremento 10% |
|---|---------------------------|---------------------------|----------------|
| 1.-Número de voluntarios estudiantes | 753 | 828 | 75 |
| 2.-Número de voluntarios profesionales | 145 | 160 | 15 |
| 3.-Total de voluntarios | 898 | 988 | 90 |
| 4.-Número de horas del voluntario profesional | 1046 | 1151 | 105 |
| 5.-Número de horas del voluntario estudiante | 3998 | 4398 | 400 |
| 6.-Total de horas | 5044 | 5548 | 504 |

**Tabla 3. Datos objetivo para el período del curso 2016 – 2017.
Fuente: Elaboración propia.**

8. PROPUESTA DE MEJORA

A continuación procederemos a plantear las propuestas de mejora ante el problema considerado en el Diagrama Causa – Efecto. Estas propuestas van dirigidas a atender las causas desarrolladas en el análisis mencionado. Consideramos pertinente clasificar las propuestas planteadas de la siguiente forma.

8.1. Propuestas dirigidas al voluntario.

Estas propuestas buscan atender las causas que van relacionadas directamente con el voluntario y su accionar. Aspectos como la motivación y el reconocimiento son abordados en estas propuestas:

1. Desarrollo de la sesión de incorporación para nuevos voluntarios: Se plantea realizar una breve, pero intensa sesión de incorporación con una duración de 30 a 45 minutos con los nuevos voluntarios, inscritos en los primeros meses del curso académico. Esta sesión ayuda a pactar un compromiso inicial con el voluntario, pues nota que su trabajo es importante para colectivos, a los que las asociaciones asociadas a Tantaka apoyan. Esta sesión debe soportarse en medios audiovisuales que permitan hacer más impactante el mensaje de la importancia de la labor del voluntario. Puede contener las experiencias vividas por los propios voluntarios que han participado en proyectos nacionales e internacionales. Este material debe estar en constante actualización para atender las expectativas de los voluntarios. La importancia de esta sesión radica en que es el primer contacto directo que tiene Tantaka con los voluntarios.
2. Diseñar y aplicar cuestionarios de seguimiento a los voluntarios: Se plantea estructurar un cuestionario que contenga distintos aspectos de la experiencia vivida hasta ese momento por el voluntario. Dentro de los aspectos proponemos los siguientes: integración al equipo que realiza las actividades de voluntariado, relación del voluntario con el personal de Tantaka, formación recibida, nivel de participación en las actividades, percepción del grado de coordinación de las actividades, disponibilidad para realizar voluntariado en los meses de verano. Finalmente se solicitan comentarios y sugerencias por parte del voluntario. Este cuestionario permite fortalecer el vínculo de Tantaka con el voluntario a largo plazo, pues mediante ella demostramos la relevancia de su opinión y sugerencias. Como corolario de la información de estos cuestionarios, debemos establecer futuras mejoras al sistema de gestión que estemos realizando en Tantaka.
3. Fortalecer el reconocimiento a los voluntarios: Si bien es cierto el tipo de motivaciones que tiene un voluntario no son las de tipo material o extrínseco, aparecen otro tipo de motivaciones que son las trascendentales. Esto no quiere decir, que por ser de este tipo no podemos encontrar formas de reconocer. Debido a

que en muchas ocasiones el trabajo voluntario no es valorado en toda su magnitud, se plantea a Tantaka realizar las siguientes acciones.

- a. Realizar Ceremonia Anual de Reconocimiento a los Voluntarios. Se plantea reconocer en una ceremonia a los voluntarios que participan en los programas nacionales. Esto se evaluaría de acuerdo al número de horas que tiene el voluntario. La obtención de los datos de la cantidad de horas de participación tendrán un soporte en el software Better Impact, que será descrito en un apartado posterior. Aunque esta información es relevante todos los voluntarios deben ser reconocidos por su participación.
- b. Envío de tarjeta electrónica a los voluntarios por su onomástico y Día Internacional del Voluntario. Se plantea estructurar un modelo de correo para que sea enviado a cada voluntario en la fecha establecida.

8.2. Propuestas dirigidas a la gestión del nexo con las asociaciones.

Estas propuestas buscan atender las causas que van relacionadas a la coordinación que existe entre Tantaka y las asociaciones que usan el tiempo solidario de nuestro banco de horas.

1. Implementar plantillas para conocer la cantidad de horas de participación de los voluntarios. Se plantea proponer al coordinador de cada proyecto, nos envíe esta información de manera mensual. Mediante esta herramienta, podremos observar la tendencia del compromiso de nuestros voluntarios con las asociaciones, y a su vez nos permitirá fortalecer acciones relacionadas a un incremento en el número de horas de participación (Véase anexo 08).
2. Diseñar y aplicar cuestionarios de seguimiento a las asociaciones. Se planteará la realización de cuestionarios de seguimiento a las asociaciones que usan el tiempo solidario de Tantaka. La idea es contar con su opinión en distintos aspectos, tales como: continuidad de nuestros voluntarios, coordinación de las actividades, calidad del tiempo brindado por los voluntarios, formación por parte de las asociaciones a nuestros voluntarios, los horarios establecidos de cada programa de voluntariado, interacción entre los voluntarios de Tantaka y los propios voluntarios de la asociación, si existen aportes especiales por parte de los voluntarios (diferencial del resto) y futuros requerimientos a Tantaka. (Véase anexo12).

Otro aspecto a tomar en cuenta es la determinación de la frecuencia con la que se realizará el mencionado cuestionario. Esto quiere decir, que de acuerdo al tipo de apoyo que Tantaka brinde a la organización, se puede realizar este cuestionario cada 6 meses o al finalizar el apoyo correspondiente.

Se propone a las asociaciones, la realización de un aproximado del requerimiento de la cantidad de voluntarios y horas de tiempo solidario que van a solicitar a lo

largo del año o semestre. Esto formaría parte de su planificación y de esta forma podríamos identificar los meses dónde necesitarán más apoyo de nuestra parte, y a la vez, tener mejor organizado el programa anual de requerimientos de voluntarios de Tantaka.

3. Crear un grupo de voluntarios que pueda atender las necesidades de los programas nacionales en época de verano, que son los meses de junio, julio y agosto. Para ello se plantea preguntar la disponibilidad para estos meses en el cuestionario de seguimiento al voluntario, propuesta en un apartado anterior (Véase anexo11). Cabe indicar que este grupo se creará como un respaldo, en el caso que alguna asociación nos solicite voluntarios para estas fechas. Generalmente las asociaciones que solicitan voluntarios en época de verano, son las que brindan apoyo a niños y ancianos.

8.3. Propuesta dirigida a la gestión de indicadores

Con el objetivo de formalizar la estimación de los indicadores de control del trabajo voluntario, se propone la generación de indicadores de control para el seguimiento del número horas puestas en las actividades y cantidad de voluntarios. En un inicio se plantea que estos indicadores tengan un seguimiento mensual, en coordinación con los coordinadores de cada proyecto.

Para facilitar el trabajo antes mencionado se viene desarrollando la herramienta denominada Better Impact (a partir de ahora BI). Este es un software que hace seguimiento a cada una de las etapas de la gestión del trabajo voluntario en un entorno de usuario – Web. En la etapa de incorporación del voluntario, se pueden ingresar todos los datos personales en el llamado perfil de voluntario, así como también agregar cualificaciones tales como: idiomas, tenencia de carnet de conducir, tocar algún instrumento musical, practicar alguna danza, teatro, cocina y otras artes manuales. A su vez, en este perfil se puede colocar el interés en los distintos programas que Tantaka ofrece. Mediante el BI, también se realizará el cuestionario de seguimiento al voluntario que se planteó en un punto anterior.

La clave en el caso del BI, es que el usuario va a colocar el número de horas de voluntariado que realiza. Luego el Responsable de Voluntarios de Tantaka podrá determinar la totalidad de tiempo brindado a cada asociación. Esto ayudará a realizar un seguimiento de las horas de voluntariado que Tantaka brinda a las asociaciones, así como el número de voluntarios que participan en los diferentes proyectos. Pero a fin de tener un mejor control nos ayudará la plantilla de la cantidad de horas y la cantidad de voluntarios elaborada por los coordinadores de cada proyecto, este envió lo realizarán a Tantaka de forma mensual.

A continuación se muestra el Diagrama de Proceso de la Gestión del Trabajo Voluntario con nuestra Propuesta de mejora.

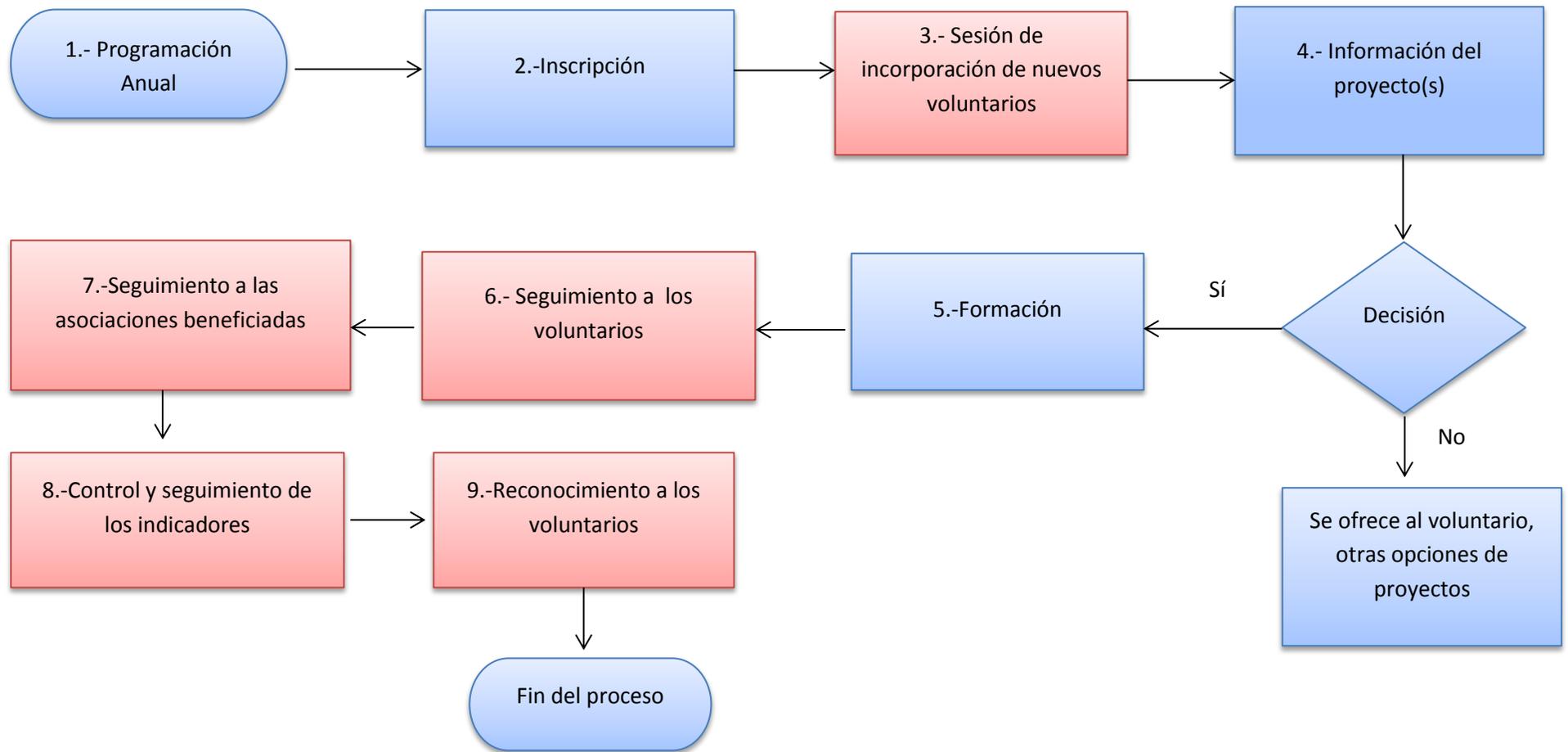


Diagrama 3: Diagrama de Proceso de la Gestión del Trabajo Voluntario. Propuesta de mejora.

Fuente: Elaboración propia

(Se presenta el diagrama con las propuestas de mejora planteadas en los anteriores párrafos. Cabe indicar que los cuadros que están pintados de color rosado, es lo que se ha agregado al diagrama de la situación actual).

9. ANÁLISIS CUANTITATIVO (COSTE - BENEFICIO)

Para verificar el beneficio obtenido con las mejoras propuestas, se procede a realizar un análisis coste – beneficio.

9.1. Relación de costes.

| Ítem | Coste Aproximado |
|---|-------------------|
| Cuestionario de seguimiento a los voluntarios. | Tiempo |
| Cuestionario de seguimiento a las asociaciones. | Tiempo |
| Plantilla de seguimiento a los voluntarios | Tiempo |
| El seguimiento de los indicadores de control del número de horas de voluntariado y el número de voluntarios | Tiempo |
| Realizar un requerimiento anual de voluntarios | Tiempo |
| Crear un grupo de voluntarios para la época de verano | Tiempo |
| Realizar sesiones de incorporación a los nuevos voluntarios | |
| Preparación de la sesión | Tiempo |
| Souvenirs | 500 |
| Impresión de un cuadernillo con los proyectos | 500 |
| Reconocimiento a los voluntarios | |
| Preparación de la actividad | Tiempo |
| Impresión de diplomas de reconocimiento | 500 |
| Coffee break | 500 |
| Total | 2000 Euros |

Tabla 4. Coste estimado del proyecto

Fuente: Elaboración propia.

9.2. Beneficios asociados a las mejoras planteadas.

| Tiempo | Horas | SMV/hora | Total en Euros |
|------------|-------|----------|----------------|
| 2015 -2016 | 5044 | 3.4 | 17,213.00 |
| 2016 -2017 | 5296 | 3.4 | 18,073.00 |

Tabla 5. Costo de oportunidad de las horas de voluntariado.

Fuente: Elaboración propia.

Si realizamos una valoración económica, que no es el objetivo principal de Tantaka, se tendría en cuenta lo siguiente.

El número de horas de los voluntarios que tenemos proyectado para el año académico 2016 – 2017 en un 5% por encima del año anterior (5044 horas) tenemos 5296 horas. Para totalizar el costo de oportunidad de este incremento, procedemos a multiplicar el número de horas por el salario mínimo vital dividido entre 192 (que son aproximadamente las horas de trabajo de un mes). Se obtendría 18,073.00 euros por año. Este valor representa un costo de oportunidad asociado a la labor voluntaria, que no es objetivo fundamental de las entidades del Tercer Sector Social realizar valoraciones de tipo económico, pero es un buen referente para verificar el impacto que tiene en la economía y por ende la importancia de la gestión del trabajo voluntario.

Existen beneficios asociados al presente TFM, que no son necesariamente de naturaleza económica, pero que implican suma importancia para el objetivo que tenemos en Tantaka. Los beneficios son los siguientes:

- a) Fortalecimiento de la universidad, como un espacio donde se promueve la inclusión social y el apoyo a colectivos desfavorecidos.
- b) Mayor presencia de Tantaka en la Universidad de Navarra.
- c) Mayor presencia en las asociaciones que solicitan voluntarios.
- d) Aumentar el compromiso y participación de los voluntarios.
- e) El conocimiento y experiencia que adquieren los voluntarios.
- f) Los beneficiarios son favorecidos con el conocimiento y apoyo que brindan los voluntarios.

A continuación se muestra el cuadro del plan de implementación o plan de acción de nuestro TFM.

10. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

| Qué | Cómo | Por Qué | Quién | Cuándo | Cuánto |
|--|--|---|----------------------------|--|---|
| Desarrollar sesión de incorporación para nuevos voluntarios. | Buscando experiencias, videos, imágenes que ayuden a motivar a los nuevos voluntarios. | Ayuda a concientizar la importancia de la participación de los voluntarios en los diferentes proyectos. | Coordinadora de Tantaka | Inicia el curso académico. (15/10/2016) | El costo aproximado es de 1000 Euros. |
| Diseñar cuestionario de seguimiento a los voluntarios. | Preparar un formato con preguntas adecuadas para el objetivo que se quiere alcanzar. | Para identificar el grado de motivación de nuestros voluntarios, el tiempo que viene realizando voluntariado, etc. | Karina | 08/08/2016 | Tiempo en buscar las preguntas adecuadas. |
| Aplicar el cuestionario de seguimiento a los voluntarios. | Se enviará el cuestionario en forma masiva a todos los voluntarios que hayan participado en diferentes proyectos, el envío se realizará por Better Impact. | Para identificar el grado de motivación de nuestros voluntarios, el tiempo que viene realizando voluntariado, etc. | Responsable de voluntarios | Cada vez que culmine un proyecto | Tiempo en agregar el cuestionario a la herramienta Better Impact. |
| Fortalecer el reconocimiento a los voluntarios. | A través de una ceremonia de reconocimiento a los voluntarios que han participado en proyectos nacionales. | Crear un ambiente en donde los voluntarios se sientan motivados y además que sean conscientes de lo importante que son para la sociedad de Navarra. | Coordinadora de Tantaka | Se realizará finalizando el año del curso académico. (22/06/2017) | Aproximadamente 1000 Euros. |
| Desarrollar plantillas de seguimiento del número de horas de voluntariado. | Solicitando a los coordinadores de proyecto el número de horas de participación de los voluntarios. | Para llevar el control del número de horas de participación de los voluntarios y hacer un seguimiento adecuado. | Karina | 08/08/2016 | Tiempo en elaborar la plantilla. |

| Qué | Cómo | Por Qué | Quién | Cuándo | Cuánto |
|---|---|---|-----------------------------|--|--|
| Diseñar cuestionarios de seguimiento a las asociaciones. | Preparar un formato con preguntas adecuadas para el objetivo que se quiere alcanzar, en este caso conocer la percepción que tienen de los voluntarios y de Tantaka. | Para tener conocimiento del desarrollo de las actividades y de la participación de nuestros voluntarios. Además de preguntar si se mantendrá el mismo horario del proyecto para el próximo año. | Karina | 08/08/2016 | Tiempo en buscar las preguntas adecuadas. |
| Aplicar cuestionarios de seguimiento a las asociaciones. | Se enviará el cuestionario en forma masiva a todas las asociaciones que hayan solicitado voluntarios. El envío se realizará por email. | Para tener conocimiento del desarrollo de las actividades y de la participación de nuestros voluntarios. Además de preguntar si se mantendrá el mismo horario del proyecto para el próximo año. | Responsable de voluntarios | Cada vez que culmine un proyecto | Tiempo en enviar el cuestionario a todas las asociaciones por email. |
| Solicitar el requerimiento anual o semestral de voluntarios a las asociaciones. | Se enviará una plantilla a las asociaciones, para que solo indiquen el requerimiento de la cantidad de voluntarios y horas de trabajo voluntario. | Para planificar los requerimientos de voluntarios. | Responsable de voluntarios. | 15/09/2016 | Tiempo en enviar la información que se solicita. |
| Crear un grupo de voluntarios para la época de verano. | Se plantea preguntar la disponibilidad para los meses de verano, en el cuestionario de seguimiento al voluntario. | Se tendrá como un respaldo, en el caso que alguna organización nos solicite voluntarios para estas fechas. | Responsable de voluntarios. | Cada vez que culmine un proyecto | Tiempo en enviar la encuesta. |
| Generar registro de los indicadores de la gestión del trabajo voluntario. | A través del BI el usuario va a colgar el número de horas que realiza voluntariado. Luego de ello, el administrador de Tantaka podrá obtener un reporte. | Ayuda al seguimiento de las horas de voluntariado que Tantaka brinda a las asociaciones, así como el número de voluntarios que participan en los diferentes proyectos. | Responsable de voluntarios. | Cuando empiece a funcionar BI. (mensual) | Tiempo en revisar los datos de los voluntarios y contrastarlo con la plantilla de información que envía el coordinador del proyecto. |

Cuadro 1. Plan de Acción de la mejora planteada.

Fuente: Elaboración propia.

11. IMPLICACIONES DE LA MEJORA EN LAS PERSONAS

Todo proyecto tiene repercusión en el factor humano que es lo más importante en toda organización. En este caso, el proyecto planteado tiene un efecto positivo en las personas que participan en el Banco de Tiempo Solidario, entre ellos, los voluntarios, beneficiarios, asociaciones y colaboradores de Tantaka.

Así tenemos:

11.1. Colaboradores de Tantaka

El presente proyecto, se inicia con una sobrecarga de trabajo para los colaboradores de Tantaka, pues es el inicio del proyecto. Incluso como parte del plan de acción rutinario, existen acciones que se deberán realizar de forma programada con una frecuencia definida, ya sea mensual o semestral.

Por lo antes mencionado, una adecuada gestión del cambio es necesaria, para implementar de la mejor forma las acciones de nuestro plan. Una forma acertada de cómo lidiar con este posible impedimento inicial, es fomentando el constante involucramiento de los colaboradores en cada una de las propuestas. Cabe mencionar que a las reuniones donde esto sea discutido, debemos ir con planteamientos sólidos y que representen el inicio de una discusión constructiva en el desarrollo del planteamiento. El no ir a estas reuniones, con propuestas claras y coherentes, puede tornarse en una mayor confusión y desmotivación por parte de los colaboradores.

La ejecución del plan de acción, permitirá usar menos tiempo en el trabajo que es rutinario, ya que está ordenado y sistematizado. Esto ayudará a que los colaboradores de Tantaka puedan realizar sus labores con mayor rapidez y tengan tiempo para desarrollar otras oportunidades de mejora.

Otro aspecto a tomar en consideración, es que las acciones planteadas en el presente TFM sean aplicadas con rigor y de forma constante, por ejemplo en la frecuencia de medición de indicadores. En esto se necesita un adecuado cumplimiento, para mantener vigentes los niveles de compromiso de parte de los colaboradores de Tantaka.

11.2. Los voluntarios

Con estas nuevas propuestas, se logrará aumentar el nivel de compromiso de los voluntarios para participar en los diferentes proyectos, así como aumentar el número de voluntarios. Esto se da, debido al reconocimiento que se entrega a los voluntarios por su labor, la cual es muchas veces infravalorada. Cabe mencionar que el trabajo voluntario es no remunerado, no quiere decir que es gratuito, ni quiere decir que no requiera de ningún tipo de motivación. Es más, por la naturaleza no monetaria del intercambio de trabajo que el voluntariado implica, es que pasamos a fortalecer aspectos de motivación trascendental, que no forman parte de lo habitual en nuestras prácticas organizacionales.

El proceso de gestión de trabajo voluntario, presenta modificaciones planteadas a lo largo del presente TFM. Dentro de estos cambios se encuentra la adición de ciertas etapas, tales como el seguimiento al voluntario. Esto además del reconocimiento antes citado, brindan al voluntario una imagen de un proceso sistemático y organizado, lo que genera un vínculo natural entre el voluntario y Tantaka, vínculo que va más allá de la inscripción.

Mediante un adecuado seguimiento del voluntario, a través del correspondiente cuestionario, los voluntarios van a poder ser asignados a los proyectos más idóneos de acuerdo a sus preferencias y experiencias a lo largo de su participación.

Otro aspecto positivo, es que de acuerdo a los planteamientos del presente TFM, vamos a tener los requerimientos de las asociaciones de forma oportuna, lo que permitirá contar con voluntarios en el momento justo, y no posponer la realización de actividades, que por un lado puede desmotivar al voluntario y por otro mostrar una falta de coordinación.

11.3. Beneficiarios

Con este trabajo se logrará aumentar el número de los usuarios beneficiados, debido al incremento del número y compromiso de los voluntarios. Asimismo, se logra que la atención que brinda el voluntario sea más personalizada. Entre los beneficiarios pueden ser niños, adolescentes, madres, ancianos, colectivos con riesgo de exclusión social y personas con alguna discapacidad.

Se espera con lo planteado en el presente TFM, contar con voluntarios en épocas de verano. Esto implicará que los colectivos antes citados (beneficiarios), tendrán a voluntarios que les puedan brindar algún tipo de soporte, debido a la programación establecida, inclusive en épocas de vacaciones y de festividades prolongadas.

11.4. Colaboradores de las asociaciones

Mediante este proyecto se conseguirá mejorar las coordinaciones entre Tantaka y las asociaciones, y el envío de voluntarios de manera oportuna por parte de Tantaka a las asociaciones de acuerdo al plan de requerimiento de voluntarios.

Otro aporte substancial de este TFM a este colectivo, es que le permitirá tener un control sobre indicadores que a la fecha, estas asociaciones no tienen mapeado. Por ende, al medir y posteriormente controlar tanto el número de voluntarios, como el número de horas de participación, podrán replicar esta práctica a su propia organización y contarán con los beneficios que esto conlleva.

12. VALORACIÓN DE LA MEJORA POR LOS BENEFICIARIOS

La valoración de la propuesta realizada en el presente TFM, ha sido resultado de múltiples sesiones de feedback con los colaboradores implicados, entre ellos, voluntarios. Si bien es cierto, la valoración general ha sido positiva desde las distintas perspectivas, es necesario conocer en específico la idea de cada uno, pues esto nos permitirá determinar oportunidades de mejora, incluso a lo ya desarrollado hasta ahora. Es por ello que se tiene en cuenta las entrevistas realizadas a:

- ✓ Coordinadora de Tantaka
- ✓ Responsable de Voluntarios
- ✓ Coordinador de Voluntariado de las asociaciones
- ✓ Voluntario de Proyectos Nacionales
- ✓ Coordinador de proyectos

En las entrevistas, analizaremos las ventajas de implementar el plan y las oportunidades de mejora en la implementación. Las posturas de parte de los entrevistados hacen mucho hincapié en la importancia de motivar al voluntario, porque es la razón de ser de Tantaka. Esto se logra con reconocimiento y con la realización del constante feedback a los mismos. Otro aspecto que estuvo mencionado en las entrevistas es la relevancia de realizar este feedback con las asociaciones, que es uno de los planteamientos del presente TFM.

En muchas ocasiones durante las entrevistas, se puso de manifiesto la importancia de establecer un seguimiento y por ende un control de los indicadores de la gestión del trabajo voluntario, en este caso horas de voluntariado y número de voluntarios. Pero a su vez se mencionó la dificultad de realizar rutinariamente esta labor por la carga de trabajo existente, tanto por parte de las asociaciones, coordinadores de proyecto y por parte de Tantaka. En este caso Better Impact, a implantarse en octubre de este año es una herramienta que permitirá de forma pormenorizada realizar este seguimiento, ya que es el voluntario quién individualmente realiza el registro de las horas de voluntariado hechas, trayendo consigo la posibilidad de hacer una estadística fidedigna, no sólo por cantidad, sino por asociaciones, por proyectos, por días de la semana, etc. Cabe mencionar que se realizará una verificación de lo registrado por parte del voluntario, en contraste con la información brindada por los coordinadores de cada proyecto de donde se realizan las actividades de voluntariado.

En el anexo 12 se encuentran las entrevistas anteriormente mencionadas.

13. CONCLUSIONES

1.- Se concluye que El Tercer Sector Social ha adquirido una vital importancia para colectivos que poco a poco vienen siendo desatendidos por las correspondientes Administraciones Públicas. En el caso de Navarra, no podía ser la excepción, a pesar de contar con el tercer lugar en el Índice de Desarrollo Humano (IDH) en España, cuenta con asociaciones para reducir las necesidades sociales presentes en Navarra.

2.- Como resultado del trabajo realizado, es posible concluir que el trabajo voluntario no representa un intercambio monetario por trabajo. A pesar de ello, este tipo de trabajo tiene un costo de oportunidad asociado. No es objetivo fundamental de las entidades del Tercer Sector Social realizar valoraciones de tipo económico de las actividades de voluntariado, pero es un buen referente para verificar el impacto que tiene en la economía y por ende la importancia del trabajo voluntario.

3.- En el presente trabajo se reafirma la importancia del seguimiento a los voluntarios y los colaboradores de las asociaciones quienes están presentes en toda la gestión del trabajo voluntario. Por lo antes mencionado es fundamental realizar de manera sostenible los cuestionarios para conocer las áreas de mejora que tendrá que trabajar Tantaka. Si no sabemos lo que tenemos que mejorar estaríamos avanzando en una dirección que nos tomaría más tiempo llegar a nuestra meta.

4.- Se verifica la importancia de contar anticipadamente con el requerimiento anual de voluntarios y los horarios de las actividades por parte de las asociaciones. A fin de contar con esta información y ofrecerla a los estudiantes y profesionales que empiezan actividades académicas la primera quincena de septiembre. Esto adquiere mayor relevancia con BI, debido a que este software permitirá al voluntario, buscar el proyecto que se adecue a su disponibilidad de tiempo, de una forma más planificada que no implique ni exceso de voluntarios para ciertas actividades, ni escasez en algunas otras.

5.- Una de las principales conclusiones del TFM, es la importancia de la motivación a los voluntarios porque son ellos la razón de ser de Tantaka y de las asociaciones de Navarra. La constante capacitación y motivación ayudará a que los voluntarios se comprometan a realizar diversas actividades de voluntariado de manera sostenible. Esto se espera lograr reconociendo al voluntario en diversas actividades programadas y dándoles a conocer la importancia que tiene su labor para disminuir las necesidades de la comunidad de Navarra.

6.- La gestión del cambio es un factor fundamental al momento de implementar mejoras como las propuestas dentro del presente TFM. Una adecuada gestión desde el inicio puede evitar contratiempos posteriores. El carácter participativo a todo nivel vinculante y en todo momento, puede convertir inconvenientes durante la implementación en oportunidades de nuevas ideas y complementos necesarios, para hacer de nuestra propuesta, un resultado de la coordinación entre los participantes.

7.- El Tercer Sector Social, tiene una serie de retos hacia el futuro. Desde el decremento en la financiación pública, hasta la poca constancia que podemos generar en los voluntarios. Tantaka, representa entonces un espacio en donde se puede afianzar las actividades de voluntariado en la comunidad de Navarra, además de promover el mensaje de servicio a los demás. Es por ello que desde el presente TFM reafirmamos la importancia del banco de tiempo solidario, como parte de la vida universitaria de alumnos y de profesionales.

8.- Este concepto de banco de tiempo solidario, es novedoso e innovador. Esta iniciativa puede volverse un referente para otras universidades, porque con lo que más cuentan es con potenciales voluntarios, entonces lo que se necesitaría es un órgano institucionalizado que desde la universidad gestioné las horas del banco de tiempo solidario en beneficio de las entidades en las que el voluntariado forme parte de su principal actividad.

REFERENCIAS

- Angulo, J. (2002). *Asociarse los jóvenes ¿para qué? y los adultos*. Madrid: Instituto Juventud.
- Blasco, P., & Resa, A. (1997). *La opinión pública ante el voluntariado*. Madrid: Fundación Universidad-Empresa.
- Castillejo, M. (2007). *Soñando Juntos. Una aproximación al Tercer Sector en Navarra*. Pamplona: Dirección General de Comunicación del Gobierno de Navarra.
- Chacón, F., Pérez, T., & Vecina, M. (s.f.). Motivaciones del Voluntario: factores para la permanencia y vinculación del voluntario. En *Documentación Social 160* (págs. 131-148). Madrid.
- Izquierda Etulain, J. (2011). *Voluntariado y Tercer Sector. Cultura, participación cívica y organizaciones solidarias*. Madrid: Tecnos.
- Pérez-Díaz, V., & López Novo, J. (2003). *El Tercer Sector Social en España*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Subdirección General de Publicaciones.
- Tantaka, B. d. (28 de Agosto de 2016). *Vida Universitaria. Solidaridad*. Obtenido de <http://www.unav.edu/web/vida-universitaria/eventos/solidaridad>
- Tantaka, R. d. (2016). *Asociaciones Tantaka*. Curso Académico 2015-2016. Pamplona, España.
- Tantaka, R. d. (2016). *Base de Datos de Voluntariado Curso 2015-2016*. Tantaka. Pamplona, España.
- Tantaka, R. d. (2016). *Memorias e Informes. Recuento de horas de estudiante y profesionales por proyecto*. Pamplona, España.

ANEXOS

ANEXO 01. LISTA DE ASOCIACIONES DE NAVARRA ORDENADAS POR ÁREAS.

| ATENCIÓN A NIÑOS y ADOLESCENTES (14) |
|---|
| ADANO. |
| Lagundu Arakil. |
| María Auxiliadora. |
| Parroquia Berriozar. |
| ADSIS. |
| Proyecto Hombre. |
| Religiosas María Inmaculada |
| SEI |
| Secretariado Gitano |
| Itaka Escolapios |
| Colegio García Galdeano |
| Colegio San Juan de la Cadena |
| Hazi eta Ikasi |
| ABIIME |

| ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD (19) |
|--|
| Acodifna. |
| Adacen. |
| Afina. |
| Alcer. |
| ANA. |
| Andrés Muñoz. |
| Anfas. |
| Aspace. |
| ATENA. |
| Música sin barreras |
| TDAH Sarasate. |
| Valle del Roncal. |
| Centro Arga. |
| Centro Infanta Elena (SARquaevitae) |
| Colegio Educación Especial Isterria |
| ANASAPS |
| Centro San José |
| Clínica Padre Menni. |
| El Molino. |

| COMUNICACIÓN PARA LA SOLIDARIDAD (5) |
|---|
| ANADI. |
| Goizargi |
| Kinderenergy. |
| La Verdad. |
| DYA Navarra |

| ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN, ASESORAMIENTO JURÍDICO (4) |
|--|
| Andevi. |
| Madre Coraje. |
| ASVONA |
| Volamb |

| ATENCIÓN A MAYORES (5) |
|-------------------------------|
| Residencia de la CUN |
| Amma Oblatas |
| Hermanitas de los Pobres. |
| Las Blancas. |
| Profesionales solidarios. |

| INTEGRACIÓN SOCIAL (14) |
|--------------------------------|
| ANTOX. |
| Bocatas |
| Centro Penitenciario |
| Cáritas. |
| Comedor Social París 365. |
| CORE. |
| Cruz Roja. |
| La Majarí. |
| Villa Teresita. |
| Xilema |
| Fundación Ilundain |
| ASOIBERO |
| Gaztelan |
| Gaz Kaló. |

| VOLUNTARIADO PUNTUAL (11) |
|----------------------------------|
| AECC. |
| Banco Alimentos. |
| Fundación Síndrome de Dravet |
| Complejo Hospitalario de Navarra |
| Niños contra el cáncer |
| GERNA |
| CONCAPA |
| Fundación Fabre |
| ADONA |
| ANAPAR |
| Elkarkide |

| INCLUSIÓN (9) |
|----------------------------|
| Cermin |
| Fundación Aspace |
| Cocemfe |
| Jesuitinas |
| ONCE |
| Eunate |
| Mariana Sanz |
| Avanvida |
| Fundación Síndrome de Down |

| COOPERACIÓN (9) |
|--|
| Defiende su futuro. |
| ONAY |
| Por la Sonrisa de un Niño. |
| RODE |
| VIDES. |
| AIPC Pandora |
| SONAGE |
| Fundación Promoción Social de la Cultura |
| Manos Unidas |

Fuente: Tantaka

ANEXO 02. RELACIÓN DE CAMPAÑAS PUNTUALES EN EL CURSO 2015 – 2016.

| Campaña | Número de voluntarios | Número de horas en la campaña/voluntario | Número de voluntarios estudiantes | Número de voluntarios profesionales | Número de horas estudiantes | Número de horas profesionales | Total horas |
|--|------------------------------|---|--|--|------------------------------------|--------------------------------------|--------------------|
| Jornada de Bienvenida | 7 | 2 | 5 | 2 | 10 | 4 | 14 |
| Solidariun | 24 | 5 | 15 | 9 | 75 | 45 | 120 |
| Carrera Solidaria ACNUR | 20 | 3 | 19 | 1 | 57 | 3 | 60 |
| Concierto Refugiados Belagua | 20 | | 9 | 11 | 100 | 115 | 215 |
| Gran Recogida | 83 | 2 | 82 | 1 | 205 | 2 | 207 |
| Campaña de Navidad | 15 | 4 | 10 | 5 | 40 | 20 | 60 |
| Campaña de Navidad acompañamiento Padre Menni | 18 | 2 | 15 | 3 | 30 | 6 | 36 |
| Campaña de Navidad acompañamiento Centro San José | 6 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 6 |
| Campaña de juguetes Cruz Roja | 6 | 2 | 4 | 2 | 8 | 4 | 12 |
| Rastrillo, Nuevo Futuro | 2 | 3 | 0 | 2 | 0 | 6 | 6 |
| Jornada de Puertas abiertas (noviembre, abril) e International Day | 1 | 10 | 0 | 1 | 0 | 10 | 10 |
| Presentación Ataxia de Fiedrich, Civican | 5 | 2 | 3 | 2 | 6 | 4 | 10 |
| Gala Reyes Magos Museo | 9 | 5 | 7 | 2 | 35 | 10 | 45 |
| Carrera Cáncer de Mama, Saray | 6 | 4 | 6 | 0 | 24 | 0 | 24 |
| Día de la Salud, Medicus Mundi | 2 | 5 | 2 | 0 | 10 | 0 | 10 |
| Jornada de Parkinson, ANAPAR | 7 | 2 | 3 | 4 | 6 | 8 | 14 |
| Olimpiada Solidaria | 1 | 45 | 0 | 1 | 0 | 45 | 45 |
| Carrera Solidaria, Anfas | 4 | 4 | 4 | 0 | 16 | 0 | 16 |
| Día del voluntario | 12 | 1 | 10 | 2 | 10 | 2 | 12 |
| Total | 248 | 102 | 198 | 50 | 636 | 286 | 922 |

Fuente: Tantaka

ANEXO 03. NÚMERO DE VOLUNTARIOS Y HORAS DE PARTICIPACIÓN EN EL CURSO 2015 – 2016.

| Área de voluntariado | Número de estudiantes voluntarios | Número de profesionales voluntarios | Total de voluntarios | Horas al mes estudiantes voluntarios | Horas al mes profesionales voluntarios | Total horas estudiantes y profesionales |
|-----------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|--|---|
| Atención a niños | 222 | 12 | 234 | 1384 | 66 | 1450 |
| Atención a adolescentes | 38 | 0 | 38 | 182 | 0 | 182 |
| Atención a personas mayores | 49 | 5 | 54 | 276 | 26 | 302 |
| Clases para adultos | 13 | 13 | 26 | 148 | 112 | 260 |
| Personas con discapacidad | 88 | 3 | 91 | 530 | 18 | 548 |
| Integración social | 53 | 28 | 81 | 194 | 214 | 408 |
| Administración y gestión | 16 | 0 | 16 | 67 | 0 | 67 |
| Comunicación | 13 | 4 | 17 | 30 | 8 | 38 |
| Campañas puntuales | 199 | 49 | 248 | 638 | 287 | 925 |
| Formación | 5 | 19 | 24 | 55 | 177 | 232 |
| Coordinadores | 11 | 9 | 20 | 128 | 120 | 248 |
| Stages Project | 46 | 3 | 49 | 366 | 18 | 384 |
| Total | 753 | 145 | 898 | 3998 | 1046 | 5044 |

Fuente: Tantaka

ANEXO 04. NÚMERO DE VOLUNTARIOS Y HORAS DE PARTICIPACIÓN EN LOS PROYECTOS INTERNACIONALES.

| Proyectos | Número de voluntarios en el año 2014-2015 | Número de voluntarios en el año 2015- 2016 | Número de horas de voluntariado | Número de horas totales por proyecto en el curso 2014 - 2015 | Número de horas totales por proyecto en el curso 2015 - 2016 |
|-----------------------------|---|--|---------------------------------|--|--|
| Abancay - Perú | 14 | 24 | 5 | 70 | 120 |
| Oriente Próximo | 4 | 0 | 5 | 20 | 0 |
| Rongai - Kenia | 0 | 58 | 5 | 0 | 290 |
| Bahía de Caráquez – Ecuador | 0 | 11 | 5 | 0 | 55 |
| Total | 28 | 93 | 5 | 90 | 465 |

Fuente: Tantaka

ANEXO 05. NÚMERO HORAS DE FORMACIÓN EN EL CURSO 2015-2016.

| Curso de formación | Número de voluntarios | Número de horas/voluntario | Número de alumnos voluntarios | Número de profesionales voluntarios | Número de horas de alumnos voluntarios | Número de horas de profesionales voluntarios | Total horas |
|---|-----------------------|----------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|--|--|-------------|
| Capacitarse para entender la discapacidad | 14 | 12 | 4 | 10 | 48 | 120 | 168 |
| Voluntariado Social | 6 | 7 | 1 | 5 | 7 | 35 | 42 |
| Ayuda humanitaria refugiados | 4 | 5 | 0 | 4 | 0 | 20 | 20 |
| Total | 24 | 24 | 5 | 19 | 55 | 175 | 230 |

Fuente: Tantaka

ANEXO 06. NÚMERO DE VOLUNTARIOS DEL PROGRAMA TANTAKA INCLUSIÓN EN EL CURSO 2015 - 2016

| Servicio | Nº de voluntarios |
|---|--------------------------|
| Tesorería | 13 |
| Cima | 8 |
| Facultad de Comunicación | 7 |
| Servicio de Gestión de la Investigación | 3 |
| Facultad Farmacia y Nutrición | 7 |
| Servicio de Limpieza de la Biblioteca | 2 |
| Departamento bromatología | 17 |
| Departamento química orgánica | 1 |
| Secretaría técnica de investigación | 3 |
| Facultad de eclesiásticas | 5 |
| Servicio de mantenimiento | 11 |
| Escuela de arquitectura | 6 |
| Museo | 8 |
| Facultad de Filosofía y letras | 6 |
| Oficinas Generales | 10 |
| Instituto antropología y ética | 2 |
| Rectorado | 7 |
| Laboratorio de Edificación Arquitectura | 4 |
| Servicio de Bibliotecas | 49 |
| Total voluntarios 169 | |

Fuente: Tantaka

ANEXO 07. RELACIÓN DE COORDINADORES DE CADA PROYECTO EN EL CURSO 2015-2016.

| Proyecto | Número de coordinadores | Número de alumnos coordinadores | Número de profesionales coordinadores | Número de horas al mes/ coordinador | Número de horas alumnos coordinadores | Número de horas profesionales coordinadores | Total horas al mes |
|--|-------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|---|--------------------|
| Apoyo escolar (CP Ermitagaña) | 2 | 0 | 2 | 16 | 0 | 32 | 32 |
| Acompañamiento a personas mayores (CUN) | 1 | 1 | 0 | 12 | 12 | 0 | 12 |
| Acompañamiento a residentes (Clínica Padre Menni) | 1 | 0 | 1 | 12 | 0 | 12 | 12 |
| Acompañamiento niños hospitalizados (CUN) | 2 | 2 | 0 | 12 | 24 | 0 | 24 |
| Actividades extraescolares con niños con discapacidad (Andrés Muñoz) | 1 | 1 | 0 | 12 | 12 | 0 | 12 |
| Apoyo Escolar (CP San Juan de la Cadena) | 1 | 0 | 1 | 16 | 0 | 16 | 16 |
| Apoyo escolar (Parroquia Berriozar) | 1 | 1 | 0 | 12 | 12 | 0 | 12 |
| Atención a mayores con pocos recursos (Hermanitas de los pobres) | 2 | 1 | 1 | 12 | 12 | 12 | 24 |
| Atención a personas mayores (Amma Oblatas) | 1 | 0 | 1 | 12 | 0 | 12 | 12 |
| Clases de castellano, inglés e informática a mujeres inmigrantes (R. María Inmaculada) | 1 | 0 | 1 | 12 | 0 | 12 | 12 |
| Reparación viviendas (Cáritas) | 3 | 2 | 1 | 12 | 24 | 12 | 36 |
| Taller de baloncesto (Tantaka) | 2 | 2 | 0 | 14 | 28 | 0 | 28 |
| Voluntariado fotográfico | 1 | 0 | 1 | 12 | 0 | 12 | 12 |
| Total | 20 | 11 | 9 | 170 | 128 | 120 | 248 |

Fuente: Tantaka

ANEXO 08. PLANTILLA PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR HORAS / VOLUNTARIO.

| Nombre de la asociación: | | Nombre del coordinador: | | |
|-----------------------------|--------------------|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Número | Nombre y apellidos | Número de horas a la semana | Número de semanas | Total de horas al mes |
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| Total de voluntarios | | Mes y año: | Total de horas | |

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 09. PLANTILLA DE REQUERIMIENTO DE VOLUNTARIOS

| Nombre de la asociación – proyecto: | | | Nombre del coordinador: | |
|-------------------------------------|-------------------------|-------------------------------|-------------------------|------------|
| Mes | Cantidad de voluntarios | Indicar los días de la semana | Horario | Comentario |
| Octubre | | | | |
| Noviembre | | | | |
| Diciembre | | | | |
| Enero | | | | |
| Febrero | | | | |
| Marzo | | | | |
| Abril | | | | |
| Mayo | | | | |
| Junio | | | | |

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 10. PLANTILLA DE REQUERIMIENTO DE VOLUNTARIOS PARA LA ÉPOCA DE VACACIONES.

| Nombre de la asociación - proyecto: | | | Nombre del coordinador: | |
|-------------------------------------|-------------------------|-------------------------------|-------------------------|------------|
| Mes | Cantidad de voluntarios | Indicar los días de la semana | Horario | Comentario |
| Julio | | | | |
| Agosto | | | | |

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 11. CUESTIONARIO PLANTEADO PARA EL SEGUIMIENTO AL VOLUNTARIO

Cuestionario de seguimiento al voluntario.

Con el fin de mejorar el programa de voluntariado en Tantaka, nos gustaría conocer tu opinión acerca de tu participación en el proyecto.

*Obligatorio

Nombre

Tu respuesta

Apellidos

Tu respuesta

¿Cuáles son tus motivaciones para realizar voluntariado? *

- Por necesidades de la comunidad social.
- Red de contactos.
- Aprender nuevas habilidades.
- Aproximarse al trabajo pagado.
- Por obtener un ECTS (Crédito Europeo)
- Por crecimiento personal.
- Otros (indicar)

¿Hace cuánto tiempo realizas voluntariado con Tantaka? *

- Menos de 1 mes.
- 2 - 4 meses.
- 5 - 12 meses.
- De 1 - 2 años.
- De 2 a más años.

¿A qué asociación apoyas realizando voluntariado? *

- Cruz Roja
- Fundación Promoción Social de la Cultura
- CUN
- CORE
- ASPACE
- SONAGE
- ATENA
- ONAY
- XILEMA
- Otro (Indicar el nombre)

¿A qué área de voluntariado apoyas?

- Atención a niños y adolescentes.
- Atención a personas con discapacidad.
- Comunicación para la solidaridad.
- Administración, asesoramiento judicial.
- Atención a mayores.
- Integración social.
- Campañas puntuales.
- Stages Project.
- Formación.
- Otros (indicar el nombre)

Valora cada enunciado de una escala del 1 al 5 (Dónde 1 es el menor valor y 5 el mayor valor). *

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Tu labor de voluntario es valorada | <input type="radio"/> |
| La información enviada por Tantaka es oportuna y relevante. | <input type="radio"/> |
| La atención recibida por parte del coordinador del proyecto. | <input type="radio"/> |
| La formación recibida por parte de la asociación. | <input type="radio"/> |
| El trato y la atención recibida por parte de la asociación. | <input type="radio"/> |
| La coordinación de las actividades de voluntariado. | <input type="radio"/> |

¿Indica cuál es tu grado de satisfacción general con el proyecto de voluntariado que participaste? *

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|---------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------|
| Insatisfecho. | <input type="radio"/> | Muy satisfecho. |

¿Te gustaría seguir realizando voluntariado?

- Sí.
- No.

¿Lo harías en el mismo proyecto?

- Sí.
- No.

¿Participarías en voluntariado en los meses de verano?

- Sí
- No.

Indica los meses que realizarías voluntariado en verano.

Junio.

Julio.

Agosto.

Podrías por favor brindarnos sugerencias, puntos de mejora y observaciones ^{*} con respecto a tu experiencia como voluntario.

Texto de respuesta larga

¡Gracias por tu labor y colaboración!

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 12. CUESTIONARIO PLANTEADO PARA EL SEGUIMIENTO A LAS ASOCIACIONES BENEFICIADAS

Cuestionario de seguimiento a las asociaciones.

Con el fin de mejorar el trabajo voluntario, nos gustaría conocer tu opinión acerca del mismo.

*Obligatorio

Nombre de la asociación. *

Tu respuesta

Evalué el trabajo voluntario utilizando una escala del 1 al 5 (Siendo 5 la calificación más alta y 1 la más baja). *

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Puntualidad de los voluntarios en las actividades. | <input type="radio"/> |
| Percepción del grado de motivación de los voluntarios. | <input type="radio"/> |
| Cordialidad y el trato de los voluntarios con los beneficiarios. | <input type="radio"/> |
| Conocimientos y habilidades de los voluntarios para llevar a cabo las actividades de la asociación. | <input type="radio"/> |
| Constancia en la participación de los voluntarios. | <input type="radio"/> |
| Seguimiento de las actividades por parte de Tantaka. | <input type="radio"/> |
| La información enviada por Tantaka es oportuna. | <input type="radio"/> |
| Correspondencia entre el requerimiento y la cantidad de voluntarios participantes. | <input type="radio"/> |
| Tiempo de respuesta en los requerimientos por parte de Tantaka. | <input type="radio"/> |

¿Hace cuánto tiempo los voluntarios de Tantaka participan en tu asociación? *

- Menos de 3 meses
- De 3 a 6 meses.
- De 6 a 12 meses.
- Más de 1 año.
- De 2 a más años.

Dedicación horaria (semanal) de los voluntarios en el proyecto. *

- Entre 1 - 2 horas.
- De 2 - 4 horas.
- De 5 - 10 horas
- Más de 10 horas.

El horario del proyecto se seguirá manteniendo para el próximo año. *

- Sí
- No
- Aún no se sabe.

En caso se haya cambiado el horario. Agradeceré indicar el nuevo horario. *

Tu respuesta

Por favor indícanos tus sugerencias, observaciones o puntos de mejora. *

Tu respuesta

¡Gracias por su colaboración!

Tu respuesta

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 13. ENTREVISTA A UN VOLUNTARIO

1. ¿Cuál es su mayor motivación para realizar voluntariado?

Mi principal motivación para participar en las actividades realizadas por Tantaka es el deseo de colaborar con los colectivos más necesitados de la sociedad de Navarra. Considero que mediante el voluntariado, podemos trascender y mejorar en algo la vida de los demás. Ya sea brindando algún tipo de ayuda material, así como compartiendo un momento con los pacientes de un centro residencial.

2. ¿Qué es lo que determina su constancia en la participación en las actividades de voluntariado?

Uno de los factores, que determina mi constancia, es que me siento útil, pues veo que las personas que reciben nuestro tiempo voluntario lo valoran y lo aprecian. Otro importante factor es que en las actividades me encuentro con amigos, con los que compartimos además de las actividades de voluntariado, diferentes aficiones y gustos.

3. ¿Considera que el reconocimiento es importante para los voluntarios? ¿Qué tipo de reconocimiento le gustaría recibir?

Sí, es importante porque es un aliciente para continuar apoyando en las actividades de voluntariado, aunque no lo considero requisito indispensable, para seguir apoyando en las mismas.

El reconocimiento que me gustaría obtener es que otras personas conozcan lo que hacemos, y de esta forma el espíritu que envuelve a Tantaka llegue a más estudiantes que puedan hacer voluntariado.

4. ¿Cree que sería posible su participación como coordinador de proyectos?

Sí, porque esto me permitiría tener un grupo a mi cargo y hacer seguimiento de los mismos y mejorar en las distintas actividades que realizamos. Además que podríamos disfrutar de la amistad de personas que piensan como yo y tienen las mismas inquietudes con respecto al voluntariado.

ANEXO 14. ENTREVISTA AL COORDINADOR DE VOLUNTARIOS EN UNA ASOCIACIÓN

1. ¿Considera posible enviar a Tantaka el requerimiento anual o semestral de voluntarios?

Sí, porque tenemos algunos programas Socio - Educativos que nos gustaría realizar con los voluntarios de Tantaka, sobre todo en formación de Pedagogía o Magisterio. Otro programa que organizaremos en breve es Mentor de Convivencia.

Normalmente hacemos muchas actividades tanto puntuales de uno o dos días como en vacaciones escolares, o a lo largo del año escolar. Por lo antes mencionado sería bueno enviar mi solicitud de voluntarios.

2. ¿Considera viable aplicar el cuestionario de seguimiento a las asociaciones?

Me parece una buena idea, para conseguir mejor comunicación entre las asociaciones y Tantaka. Que todos podamos exponer tanto lo positivo como si fuese el caso, lo mejorable.

3. ¿Qué es lo que agregaría a este plan de implementación?

Me parece muy claro y muy completo, no agregaría nada más.

4. ¿Cree que es importante motivar a los voluntarios?

Considero que es importante motivar a los voluntarios y a cualquier persona que forme parte de un proyecto de nuestra Asociación. Me gusta que los voluntarios se sientan parte importante en nuestro proyecto, que tomen iniciativas y organicen lo que crean necesario, exponiéndolo para que todos lo podamos llevar a cabo.

5. ¿Qué propuestas de mejora plantearía a Tantaka?

Realmente creo que Tantaka tiene una organización muy completa en cuanto a la implicación o calidad humana de las personas que tiene al frente del voluntariado, no expondría actualmente ningún plan de mejora para Tantaka.

ANEXO 15. ENTREVISTA AL COORDINADOR DE PROYECTOS

1. ¿Se puede realizar el seguimiento del indicar horas / voluntario, por parte de los coordinadores del proyecto?

Sí, por la experiencia que tengo como coordinador de proyectos desde hace 5 años y con un aproximado de 34 voluntarios a cargo, considero que es importante tener un seguimiento de la participación de los voluntarios. Es más yo lo realizo porque me permite tener un control de las horas de participación de cada voluntario, saber cuántos voluntarios no están asistiendo e inmediatamente solicitar más voluntarios.

5. ¿Podría enviar esta plantilla de seguimiento a Tantaka?

Claro. La plantilla no lo enviado antes a Tantaka porque no me lo habían solicitado. Pero ahora en adelante les enviaré una plantilla mensual.

6. ¿Considera factible la realización de las actividades de seguimiento en el presente TFM?

No es fácil, pero en mi caso tengo los coordinadores de apoyo que son un soporte, porque en algunas ocasiones no puedo asistir todos los días al voluntariado, y ellos me ayudan a llevar el control de la asistencia y participación de los voluntarios.

7. ¿Qué es lo que motiva a los voluntarios?

Desde mi experiencia puedo decir que la mayor motivación es el ambiente, es decir que la asociación junto con los voluntarios y los beneficiarios creen un ambiente agradable de amistad, ayuda, etc. que haga más acogedora las horas del voluntario. Luego la amistad que se genera a través del voluntariado se hace más sólida en el tiempo.

ANEXO 16. ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE VOLUNTARIOS DE TANTAKA

1. ¿Considera viable aplicar el cuestionario de seguimiento a las asociaciones?

Me parece una propuesta muy interesante, ya que es necesario conocer la percepción de las asociaciones con las que se colabora, y comprobar, de tal manera, que realmente se le está ayudando a cambiar las cosas. Además, si se consigue mantener un contacto más o menos estable con ellas, desde Tantaka se puede mejorar el seguimiento a los voluntarios: ver quién va a una actividad, quién es responsable, y quien no lo es.

No obstante, se debe tener en cuenta que las asociaciones tienen mucho trabajo, y que desde Tantaka se busca ayudarles, y no complicarles más. Es por ello que hay que pensar muy bien qué pedirles, y sobre todo, cuándo hacerlo.

2. ¿Se podría solicitar plantillas de seguimiento del número de horas de voluntariado a los coordinadores de cada proyecto?

Sí, siempre y cuando los coordinadores tengan un perfil adulto, sean responsables, y conozcan a los voluntarios de la actividad que coordinan. Si los coordinadores participan en el proyecto conocen a la perfección a los voluntarios así como el número de horas que dedica cada uno. Lo ideal sería que todos los proyectos tuvieran un coordinador que comunicara a Tantaka esta información. El problema está en que, en la mayoría de casos, son las propias asociaciones las que coordinan el proyecto y tienen mucho trabajo como para ponerse a valorar el número de horas que invierte cada voluntario. Se les podría pedir esta información dos veces al año, por ejemplo., siempre y cuando estuvieran de acuerdo en funcionar así.

3. ¿Te parece aplicables las otras propuestas de mejora que se detallan en el plan de implementación?

Sí, son totalmente aplicables puesto que todas las propuestas apuntan a mantener una comunicación estable con las asociaciones y voluntarios.

Es importantísimo “mimar al voluntario”, demostrarle que desde Tantaka nos preocupa cómo está y cómo se siente. De ahí que sea útil hacerles un seguimiento y buscar un “feedback”. Sin voluntarios Tantaka no podría existir, por lo que su percepción es imprescindible.

Las sesiones con alumnos siempre son más eficaces que la comunicación vía email: en persona es más sencillo transmitirles la esencia del voluntariado y la necesidad de estar en la sociedad y ayudar a los que más lo necesitan.