



---

## Guía de Apoyo

# Cómo entender mejor a tus voluntarios

---

**¿Quiere mejorar la forma en que trabaja con sus voluntarios? ¿Desea mejorar su base de conocimiento para la toma de decisiones estratégicas? Una encuesta anual de participación y satisfacción de voluntarios puede ser útil y debe ser una actividad crucial en todo plan de desarrollo de voluntariado. Esta guía de apoyo le permitirá encontrar una forma de crear este excelente recurso para los esfuerzos de desarrollo de voluntariado de su Sociedad Nacional.**

Toda Sociedad Nacional debe mantener un compromiso continuo para garantizar su rol de organización que provee un ambiente bueno y seguro a todos los voluntarios. Todas las personas involucradas en el voluntariado deben claros sus roles y responsabilidades y contar con el entrenamiento y equipo necesario para trabajar de forma productiva y eficiente.

Una encuesta aporta información esencial –clave, digamos- sobre los voluntarios dentro de la Sociedad Nacional. Los voluntarios tienen la oportunidad de impactar en nuestras actividades y servicios todos los días. Una encuesta ofrece una excelente ocasión para reconocer su trabajo y dar a los voluntarios la oportunidad de expresar sus opiniones. A la vez, los resultados de la encuesta pueden compararse con encuestas futuras.

De esta manera la encuesta se convierte en una buena herramienta de monitoreo que permite dar seguimiento a los avances en el proceso de mejora continua, así como para resaltar las buenas prácticas y las áreas problema. El resultado y análisis de estas encuestas también con-

tribuirá para crear una ruta abierta de conocimiento que nos permitirá mejorar nuestra efectividad organizacional y nivel de profesionalismo

### Empiece

En las siguientes páginas, encontrará diferentes secciones con preguntas que pueden usarse cuando se diseña una encuesta. Estas preguntas están agrupadas para cubrir diferentes temas con el objetivo de crear una base de conocimiento para usted. Sin embargo también están diseñadas para dar oportunidad a reconocer y apreciar al voluntario individual.

Puede usar las preguntas que descritas en las siguientes páginas como base. Puede usarlas tal cuál están; añadir o quitar, según sus necesidades. Es recomendable, sin embargo, no tener muchas preguntas. Debe asegurarse de solo pida información cuando la necesite. Minimizar, cuándo sea posible, las preguntas abiertas, aunque la encuesta debe incluir por lo menos una: ¿Cómo puede mejorarse su experiencia como voluntario?

No olvide garantizar a los voluntarios que sus respuestas serán confidenciales y no serán usadas como parte de un informe o resumen general. Usted debe enfatizar el valor de los comentarios y puntos de vista del voluntario, y esperar que al aprender a través de las experiencias de los voluntarios puedan realizarse mejoras a través de la organización.

## Preguntas fundamentales para voluntarios

### ¿Es usted hombre o mujer?

Hombre	Mujer
--------	-------

### Qué edad tiene?

15 o menos	16 - 25	25 - 34
35 - 44	45 - 54	55 - 64
65 - 74	75 y más	No respondió

### ¿Considera usted que tiene alguna discapacidad y/o enfermedad limitante a largo plazo?

Sí	No
----	----

### Status Laboral

Empleado – tiempo completo	Empleado - medio tiempo	Carrera primaria
Estudiante o asistiendo a un curso más largo	Desempleado – entre trabajos	No trabaja debido a enfermedad o incapacidad
Retirado	Nunca en empleos pagados	No respondió

### Educación y calificaciones

Maestría o equivalente	Licenciatura o equivalente	Doctorado o equivalente
Escuela Técnica	Secundaria	Certificado escolar
Sin calificaciones formales	No respondió	

### ¿Usted lidera y organiza a otros voluntarios?

Sí	No
----	----

### ¿Por cuánto tiempo ha sido voluntario de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja?

Menos de un año	1 - 2 años	3 -5 años
6 - 10 años	11 años o más	

### ¿Qué tan frecuentemente participa usted con la Cruz roja y la Media Luna Roja como voluntario?

Un día a la semana o más	Uno o 2 días al mes	Algunas veces al año
Ocasionalmente	Sólo una vez	

	A	B	C	D	E	F
<b>Acerca de mi experiencia en voluntariado</b>	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo ni en Desacuerdo	Desacuerdo	Muy en Desacuerdo	No es relevante
Estoy satisfecho con mi experiencia de voluntariado.						
Estoy claro acerca de lo que mi Sociedad Nacional espera de mí.						
Estoy claro acerca de cómo mi voluntariado contribuye a cumplir con la misión de la Cruz Roja y la Media Luna Roja.						
He sido exitosamente entrenado para desempeñar mi rol de voluntario.						
Creo que mi bienestar y salud personal han mejorado desde que empecé como voluntario de la Cruz Roja y la Media Luna Roja.						
Tengo claro qué oportunidades de aprendizaje y desarrollo están disponibles para mí en mi Nacional.						
Creo que hay oportunidades para mi desarrollo y crecimiento personal en mi Sociedad Nacional.						

	A	B	C	D	E	F
<b>Proteger Mi Sociedad Nacional</b>	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo ni en Desacuerdo	Desacuerdo	Muy en Desacuerdo	No es relevante
Cumple con las leyes relevantes y provee un pago justo cuando emplea a voluntarios de forma casual o como trabajo contratado.						
Provee un seguro de protección apropiado a todos los voluntarios.						
Provee equipo apropiado para mí y otros voluntarios para permitirnos desempeñar las tareas o roles acordados.						
Hace lo suficiente para apoyarme en mi rol de voluntario.						
Me proporciona un ambiente seguro y se preocupa por mi bienestar y el bienestar de otros voluntarios.						
Provee una atmósfera positiva para todos los voluntarios.						

	A	B	C	D	E	F
<b>Promover Mi Sociedad Nacional</b>	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo ni en Desacuerdo	Desacuerdo	Muy en Desacuerdo	No es relevante
Recluta voluntarios activamente sin importar raza, etnia, género, orientación sexual, creencia religiosa, discapacidad o edad.						
Trabaja en eliminar barreras para hacer posible que muchas personas diferentes puedan ser voluntarios.						
Me motiva y apoya para desarrollar todo mi potencial.						
Motiva el desarrollo propio entre voluntarios.						
Provee una buena estructura de apoyo para voluntarios.						
Tiene buen liderazgo local y supervisión para los voluntarios.						

	A	B	C	D	E	F
<b>Reconoce Mi Sociedad Nacional</b>	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo ni en Desacuerdo	Desacuerdo	Muy en Desacuerdo	No es relevante
Reembolsa todos los gastos pre-aprobados en que incurro como voluntario.						
Reconoce el tiempo que doy y reconoce mis logros.						
Está genuinamente interesada en obtener mi opinión y la retroalimentación que puedo ofrecer.						
Permite a los voluntarios participar en la toma de decisiones, y en diseñar y mejorar el trabajo.						
Me retroalimenta acerca de mi desempeño como voluntario/a.						
Trabaja con gobiernos, el sector privado y otros socios para promover el espíritu de voluntariado ampliamente en la sociedad civil.						

## Hágalo una realidad

Use estas preguntas como base y construya sobre ellas. Desarrolle sus propias preguntas de acuerdo a lo que desee y necesite explorar. Si piensa repetir la encuesta el próximo año, decida qué preguntas vislumbra como importantes para seguir a largo plazo. Esto le ofrece una oportunidad para dar seguimiento a los cambios que, en el futuro, puedan servir para guiar su planificación y toma de decisiones.

¿Debe usar una encuesta en Internet o de papel? Claramente, una versión en papel da más trabajo y es más complicada de implementar. Sin embargo una encuesta por Internet puede limitar el alcance hacia algunas personas. La combinación es siempre una opción segura. Lo bueno del Internet es que usted puede usar, por ejemplo SurveyMonkey ([www.surveymonkey.com](http://www.surveymonkey.com)), que es una buena alternativa metodológica y económica y es también especialmente útil a la hora de analizar el material.

¿Se revelaron cosas que le sorprendieron? No pierda la oportunidad de dar seguimiento a esto con por actividades como grupos focales. Reúna un pequeño grupo de voluntarios y permita que discutan los asuntos en profundidad.

Comparta los hallazgos. Es importante reportar de vuelta a los voluntarios el resultado de la encuesta. No tienen que ser un reporte complicado con muchas gráficas y tablas. Hágalo de una forma sencilla y lo más pronto posible, mientras que los voluntarios aún tienen la encuesta fresquita en mente.



Para más información puede contactar a:

Andrés Morales  
Coordinador de Desarrollo del Voluntariado y Juventud  
Región de América  
[andres.morales@ifrc.org](mailto:andres.morales@ifrc.org)

[www.ifrc.org](http://www.ifrc.org)  
Salvar vidas, cambiar mentalidades.



Foto de Portada: Alex Wynter / CICR