

31-XII-2010

Zerbitzuan, n.º 48, págs.

Artículo de A. Canto *et al.* (Fundación EDE Fundazioa)

Las organizaciones de voluntariado en la CAPV: realidad actual y retos

Ainara Canto Combarro

Iskandar Cabezas Morquecho

Irama Vidorreta Gutierrez

Fundación EDE Fundazioa

<gizaikerketak@fundacionede.org>

La VI edición del *Informe anual de la situación de las organizaciones de voluntariado en la CAPV 2009*, elaborado por Fundación EDE, a petición del Consejo Vasco de Voluntariado y el Dpto. de Empleo y Asuntos Sociales de Gobierno Vasco, ofrece información cuantitativa y cualitativa que contribuye a ampliar el conocimiento acerca del voluntariado en Euskadi. Las organizaciones de voluntariado conforman una realidad heterogénea –en cuanto a actividades desarrolladas, colectivos atendidos, tamaño, volumen de personal remunerado o acceso a las nuevas tecnologías–, que hace aún más relevante la recogida de información periódica y sistemática sobre su situación, de cara a establecer medidas adaptadas para su promoción. A pesar de las diferencias de funcionamiento o estructura, buena parte de ellas se enfrentan a retos comunes. La reflexión compartida y el intercambio de experiencias se vislumbran claves en la identificación de acciones que les ayuden a afrontarlos.

Palabras clave:

voluntariado, tercer sector, organizaciones, retos, intervención social.

1. Introducción al marco normativo

Hay muchas formas y matices para explicar lo que es el voluntariado. Bolunta, la Agencia para el Voluntariado y la Participación Social de Bizkaia, ofrece una formulación que incluye algunos de los elementos esenciales del concepto: “El voluntariado es solidaridad comprometida y organizada; es una manifestación cualificada de la iniciativa ciudadana por el progreso social; es, en definitiva, una herramienta para ejercer el derecho a cambiar la realidad”.

El voluntariado es un fenómeno arraigado en nuestra comunidad, un movimiento plural y vivo. Con el paso del tiempo, ha ido adquiriendo un mayor protagonismo social, pero al ser un fenómeno amplio, heterogéneo y complejo, no resulta sencillo realizar una aproximación cuantitativa. Sin embargo, en una sociedad en continuo cambio, como la actual, intervienen factores que, a su vez, influyen en la concepción de la actividad voluntaria o en el funcionamiento de las organizaciones donde se desempeña, lo que pone de relieve la importancia de realizar análisis constantes que permitan ampliar el conocimiento sobre esta

realidad, de cara a preservar y promover la participación social en estos términos.

La aprobación por el Parlamento Vasco de la Ley 17/1998, de 25 de junio, de Voluntariado representó un paso importante en el desarrollo y la articulación del voluntariado en Euskadi. La norma persigue regular la participación de los ciudadanos y ciudadanas en acciones de voluntariado en organizaciones privadas sin ánimo de lucro. Aunque, por supuesto, no se trata de un fenómeno nuevo, la ley acuña una definición formal de voluntariado (art. 2), entendiendo por tal el conjunto de actividades de interés general desarrolladas por personas físicas, siempre que se realicen en las siguientes condiciones:

- De manera desinteresada y con carácter solidario.
- Voluntaria y libremente, sin traer causa de una relación laboral, funcional o mercantil, o de una obligación personal o deber jurídico.
- A través de organizaciones sin ánimo de lucro, y con arreglo a programas o proyectos concretos.
- Sin retribución económica.
- Sin sustituir, en ningún caso, servicios profesionales remunerados.

Además, define como organizaciones de voluntariado (art. 8) a aquellas entidades legalmente constituidas que carecen de ánimo de lucro, desarrollan su actividad en el marco de las actividades de interés general¹, y están integradas mayoritariamente por personas voluntarias y desarrollan la mayoría de sus programas o proyectos de acción fundamentalmente a través de tal voluntariado.

La ley dio pie a la puesta en funcionamiento del Censo General de Organizaciones del Voluntariado, que establece la posibilidad de registro a todas aquellas organizaciones que, aun no estando integradas mayoritariamente por voluntarios y voluntarias, cuentan entre sus diferentes actividades con programas participados por voluntariado. La inscripción en el censo tiene carácter voluntario para las organizaciones, pero les ofrece la posibilidad de ser elegibles para participar en el Consejo Vasco de Voluntariado, órgano a través del cual se articula la participación social en materia de políticas de solidaridad. Además, la inscripción les da acceso a las ayudas para la contratación de seguros de las personas voluntarias. A 31 de diciembre de 2009, en el mencionado censo había inscritas un total de 263 entidades de voluntariado, que se habían autoidentificado como tales al inscribirse.

También en aplicación de la ley, a finales de 2001 se constituyó el Consejo Vasco del Voluntariado como órgano de encuentro, asesoramiento y consulta en materia de voluntariado. Está integrado por representantes de la administración pública

¹ Se entienden por actividades de interés general aquellas que comporten un compromiso a favor de la sociedad o de la persona, que se desenvuelvan en el ámbito social, comunitario, cívico, cultural, de cooperación al desarrollo, de protección al medio ambiente o cualquier otro de naturaleza análoga.

(Gobierno Vasco, Diputaciones Forales y Ayuntamientos) y de organizaciones de voluntariado, elegidas entre las que están inscritas en el censo. En 2003, se encomendó al Consejo la elaboración del I Plan Vasco del Voluntariado.

En el proceso de elaboración del I Plan Vasco del Voluntariado 2003-2006, se pretendió considerar el mayor número de referencias útiles y, sobre todo, contar con la participación de los diferentes agentes o las diferentes instancias vinculadas al voluntariado en nuestra comunidad autónoma. Este plan recogía los antecedentes, los objetivos y las líneas de acción que se consideraban fundamentales para el desarrollo del voluntariado.

Tras el periodo de vigencia del I Plan, en diciembre de 2007 se presentó el II Plan Vasco de Voluntariado 2008-2010, en el cual se recoge una evaluación del plan anterior y un diagnóstico DAFO de la situación del voluntariado en la CAPV; en éste se sustenta un nuevo plan operativo, que trata de adecuar la acción en este terreno durante los próximos años. En el diagnóstico se señala que, pese a haberse producido avances en cuanto al conocimiento del voluntariado, se requiere aún de un mayor esfuerzo de investigación, sobre todos los temas que afectan al sector². Asimismo, se afirma que el Censo General de Organizaciones de Voluntariado aún no ha calado entre las entidades sin ánimo de lucro, y que no todas las organizaciones de voluntariado se encuentran inscritas en él.

La importancia de crear herramientas de recogida de información periódica como fuente para la investigación sobre voluntariado se reconoce ya en la citada ley (título V, letra f), que establece como función del Consejo Vasco del Voluntariado, entre otras, emitir un informe anual sobre el estado del voluntariado en la CAPV. El primer informe se acometió en 2004, y desde entonces, se han publicado seis, el último en 2009, con la pretensión de realizar un acercamiento de una manera sistemática a la realidad del voluntariado en Euskadi y, en última instancia, favorecer el desarrollo y la consolidación de la acción voluntaria.

2. Caracterización de las organizaciones de voluntariado

La VI edición del *Informe anual de la situación de las organizaciones de voluntariado en la CAPV 2009*³ se centra en el análisis de las características de un total de 327⁴ organizaciones de voluntariado que durante 2009 han desarrollado

² El II Plan Vasco del Voluntariado establece como uno de los objetivos de su línea estratégica 1 (construir una ciudadanía sensible y activa con la acción voluntaria) “fomentar la investigación y el conocimiento real de la situación del voluntariado en la CAPV”.

³ En años anteriores, denominado Informe anual de la situación del voluntariado en la CAPV.

⁴ El hecho de no contar con una única base censal que permita identificar el universo de organizaciones de voluntariado total de la CAPV limita considerablemente las posibilidades de manejar parámetros certeros de margen de error y nivel de confianza de la muestra. No obstante, cabe señalar que el número total de organizaciones consultadas no se aleja demasiado del número

su actividad en alguno de los tres territorios históricos de la CAPV. La muestra se compone principalmente de organizaciones inscritas en el Censo General de Organizaciones de Voluntariado, pero también incluye organizaciones que, sin estar inscritas en él, aparecen en los registros internos de alguna de las tres agencias vascas de voluntariado: Bolunta, Gizalde y Erdu.

2.1. ¿A qué se dedican las organizaciones de voluntariado?

Uno de los rasgos definitorios de las organizaciones de voluntariado, que es extensible al conjunto de organizaciones del llamado tercer sector⁵, es su heterogeneidad. Los datos recogidos en el citado informe en relación a distintas variables que hacen referencia a su estructura y funcionamiento indican que las organizaciones de voluntariado configuran una realidad plural en cuanto a actividades desarrolladas y colectivos atendidos, entre otras muchas variables.

Su actividad comprende ámbitos muy diversos, como la cooperación al desarrollo, la cultura o el medioambiente, si bien los que concentran a un mayor número de organizaciones son los de salud, exclusión, cooperación entre personas y ocio. Más de la mitad de las entidades dirigen su actividad a la población en general, pero muchas de ellas también se caracterizan por prestar atención a colectivos específicos; concretamente, las organizaciones cuya actividad se dirige a los colectivos de infancia y juventud, mujer y discapacidad son las que mayor representación tienen.

Una parte del sector está formada por entidades cuya actividad se orienta principalmente a la ayuda mutua. Estamos hablando de organizaciones que desempeñan una función de apoyo al propio colectivo asociado, como puede ser el caso de las asociaciones de personas afectadas por una enfermedad, o asociaciones de familiares de personas con discapacidad. Pero también forman parte del sector –de hecho, representan la mayoría de éste (71%)– las organizaciones que canalizan voluntariado para el desarrollo de una acción a favor de personas ajenas a los miembros de la organización.

2.2. ¿Qué tipo de organizaciones son?

Como se ha dicho, el fenómeno del voluntariado no es nuevo. Una proporción importante de organizaciones cuenta con una amplia experiencia –el 53% tiene una antigüedad de más de 15 años–. Pero es preciso considerar que también es un sector que se renueva, por cuanto las entidades de reciente creación tienen una

mínimo de muestra exigible para considerar los datos estadísticamente representativos en caso de poblaciones infinitas.

⁵ El Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia entiende por tercer sector el compuesto por el conjunto de iniciativas en activo de la sociedad civil, con autonomía de gestión e independencia, de carácter no lucrativo y por norma general voluntario, y que orientan su actividad a la intervención social en sentido amplio, lo que implica que tienen por finalidad la mejora del entorno social desde campos muy variados.

presencia significativa –el 7% cuenta con una trayectoria de menos de 5 años–.

El ámbito geográfico en el que actúan procura a la mayoría de organizaciones un conocimiento cercano de la realidad en la que intervienen. Su actividad se desarrolla fundamentalmente en el marco de un territorio histórico concreto (38% de los casos). Algunas (24%) abarcan un ámbito mayor y trabajan en la CAV en general, pero no menos importante es el peso de las organizaciones (20%) que desarrollan una labor más apegada a la comunidad desde el ámbito local.

Más de la mitad de las organizaciones están compuestas mayoritariamente por voluntariado que dedica menos de seis horas semanales a la organización

De entre las distintas figuras jurídicas sin ánimo de lucro que pueden adoptar las organizaciones de voluntariado, las asociaciones representan la gran mayoría (82%), lo que significa que buena parte de la acción voluntaria está siendo canalizada a través de estructuras organizacionales de base democrática. Las asociaciones representan un 34% de las entidades que cuentan con entre 100 y 1.000 personas socias, y un 10% de las que están avaladas por una base social de más de un millar de personas.

Muchas de estas organizaciones no obtienen ingresos por la prestación de servicios; lo más frecuente es que su financiación pase por el acceso a las subvenciones de la administración pública (el 42% accede a ellas), las cuotas de las personas socias (32%), las donaciones privadas ocasionales (24%) o las subvenciones de entidades privadas, como cajas de ahorro o fundaciones (23%).

El desigual acceso a las tecnologías de la información y la comunicación es una realidad que, si bien en los últimos años se ha ido reduciendo, sigue estando presente en el sector. Hoy, nueve de cada diez entidades cuentan con dirección de correo electrónico y casi dos de cada tres disponen de página electrónica propia. Sin embargo, entre las organizaciones que cuentan con un menor volumen de recursos humanos, los índices son más modestos –un 17% de las de menos de 10 personas no disponen de correo electrónico y un 57% no tiene página electrónica–.

2.3. ¿Qué personas forman parte de estas organizaciones?

Tratar de responder a esta pregunta nos lleva a volver a asumir la heterogeneidad de realidades que conviven en el sector. En la inmensa mayoría de las organizaciones (89%), el personal voluntario representa más de la mitad del total de personas que la componen. No obstante, la profesionalización de algunas entidades del sector ha llevado a que coexistan realidades bien diferentes, que, con frecuencia, requieren respuestas de promoción distintas. Hay organizaciones en las que el voluntariado convive con personas que trabajan en la organización de manera remunerada, y organizaciones que siguen estando compuestas exclusivamente por personal voluntario (38%).

Para considerar los recursos humanos de este tipo de organizaciones, resulta, pues, imprescindible tener en cuenta tanto a las personas voluntarias de la organización como al personal remunerado. Así, los datos sobre el tamaño de las entidades indican que el 16% de las organizaciones consultadas llevan a cabo su labor con un equipo compuesto por menos de 10 personas. Este porcentaje alcanza el 67% si tenemos en cuenta al conjunto de organizaciones que cuentan como máximo con 50 personas. Las entidades formadas por más de 100 personas representan actualmente el 15% del total de organizaciones de voluntariado, lo que, en términos generales, pone de relieve el reducido tamaño de las organizaciones en lo que a personal se refiere.

Por término medio, los datos indican que podría haber unas 95 personas voluntarias por organización. Ahora bien, en la medida en que, para calcular la media, se tienen en cuenta casos tan dispares, conviene prestar atención al valor más repetido, según el cual, lo más frecuente es que en una organización haya implicadas unas 15 personas voluntarias. Quizá resulte más clarificador decir que más de la mitad (54%) de las organizaciones cuentan con entre 10 y 50 personas voluntarias.

Sobre todo, destaca el hecho de que existe un elevado número de personas voluntarias concentradas en unas pocas organizaciones; pero al mismo tiempo, también tienen presencia en el sector numerosas organizaciones con un número de voluntarios y voluntarias muy reducido. Parece existir cierta relación entre el volumen de personal voluntario con el que cuenta una organización y la antigüedad de la entidad. En este sentido, los datos indican que el 40% de las organizaciones con una antigüedad superior a los 30 años cuentan con más de 100 personas voluntarias en su equipo, un porcentaje muy superior al de las organizaciones con menos recorrido.

Cuando hablamos de personal remunerado, es preciso tener presente que sólo un 6% de entidades cuentan con una plantilla de más de 50 personas, y que, sin embargo, casi un 20% tienen menos de 3 personas contratadas. Normalmente se trata de una plantilla joven, ya que el 83% del personal remunerado no supera los 45 años. También se puede decir que se trata de una plantilla feminizada, pues las mujeres representan, de media, el 64% del total del personal remunerado y son mayoría en 8 de cada 10 organizaciones –sin embargo, paradójicamente la mayor parte (59%) de las personas que ostentan el cargo de máxima responsabilidad en la entidad son hombres–.

2.4. ¿Cuál es el perfil de las personas voluntarias?

En torno al 55% de las personas voluntarias en las organizaciones consultadas son mujeres, pero además, casi en siete de cada diez organizaciones, las mujeres son mayoría entre el voluntariado. El grueso del colectivo lo componen personas de entre 18 y 45 años (son el 65,2%: 33,4% menores de 30 años, y

31,8%, de entre 31 y 45 años). Ahora bien, aunque la mayoría de las organizaciones tienen un voluntariado de edad variada, hay un 13% compuestas por voluntariado de personas mayores y un 11% cuyo voluntariado se corresponde principalmente con jóvenes. Aproximadamente, una de cada tres personas voluntarias está laboralmente activa, pero se observa un notable porcentaje (28%) de personas cuya principal ocupación son las labores del hogar, así como de personas jubiladas (20%).

Alrededor de seis de cada diez personas voluntarias tienen un compromiso con la entidad que implica una dedicación de más de seis horas semanales. Sin embargo, es importante tener presente que algo más de la mitad de las organizaciones consultadas están compuestas mayoritariamente por voluntariado ocasional, es decir, que la mayor parte de su voluntariado dedica una media de menos de seis horas semanales a la organización.

2.5. ¿Con qué recursos específicos cuentan para la gestión del voluntariado?

La normativa en materia de voluntariado viene a regular las prácticas de las organizaciones que acogen personas para desempeñar una labor no remunerada y de carácter solidario. Entre las obligaciones que las organizaciones con voluntariado deben cumplir, se encuentra la de elaborar un estatuto interno del voluntario y la voluntaria en el que aparezcan, al menos, sus derechos y deberes. Además, la ley establece que deben suscribir una póliza de seguros que garantice a estas personas la cobertura por asistencia sanitaria, accidentes sufridos, daños y perjuicios que pudieran ocasionar a terceros, etc.

De acuerdo con los datos proporcionados por las organizaciones consultadas, parece que aún queda camino por andar en cuanto a la implantación de ese estatuto, una herramienta básica para garantizar la adecuada gestión del voluntariado. Sólo cuatro de cada diez organizaciones confirman contar con un estatuto, y el desajuste con respecto a los dictados de la Ley de Voluntariado es especialmente acentuado entre las organizaciones no registradas en el Censo General de Organizaciones de Voluntariado. En cambio, la suscripción de un seguro específico para las personas que desempeñan labores de voluntariado parece ser una práctica mucho más extendida, por cuanto el 90% dice tener en orden esta cuestión.

De cara a la supervivencia y promoción del voluntariado, es esencial que las personas voluntarias dispongan de una persona de referencia que atiende de forma adecuada sus necesidades en la organización y que garantice una gestión eficiente de su actividad. Siete de cada diez organizaciones han asumido el carácter estratégico de contar con la figura de responsable del voluntariado –un cargo asumido mayoritariamente por mujeres–, y la proporción aumenta en la medida en que las organizaciones cuentan con un mayor volumen de personas voluntarias. No obstante, entre las organizaciones de tamaño más reducido es donde aún se nota una deficiencia en este sentido.

3. Algunos de los principales retos de las organizaciones de voluntariado

El *Informe anual de la situación de las organizaciones de voluntariado en la CAPV 2009* incluye, además, una reflexión compartida con algunas de las organizaciones (115) en relación a los escenarios futuros y tendencias del voluntariado. Las entidades consultadas, conscientes de que el voluntariado representa su base social, entienden que su debilitamiento afectaría directamente a la propia identidad de las organizaciones. El voluntariado, como expresión de participación social en clave de solidaridad, enriquece a las organizaciones, aportando una visión diferencial e insustituible, en especial conexión con el entorno y los colectivos específicos a los que, con frecuencia, atiende. En suma, el voluntariado es garante de un valor añadido para la acción desarrollada por las entidades, de modo que éstas se ven en la necesidad de preservarlo, para garantizar así su carácter diferenciador con respecto a organizaciones de otros sectores, como las empresas mercantiles o la administración pública.

A pesar de los mensajes catastrofistas que a menudo se transmiten, parece que sólo en torno a un 18% de las organizaciones de voluntariado ha visto disminuir el número de personas voluntarias con las que cuenta. El resto ha conseguido mantenerlo (47%), o incluso lo ha aumentado (35%). Es preciso matizar que las organizaciones no se muestran tan preocupadas por la mayor o menor incorporación de nuevas personas voluntarias como por el mantenimiento de las que ya pertenecen a la organización.

A la hora de buscar una explicación a las dificultades actuales para incorporar personas voluntarias (aumentar su volumen), en la reflexión de las organizaciones adquieren un peso especialmente relevante los factores relacionados con el contexto social: la crisis económica actual (coyuntura), las crecientes dificultades de conciliación de la vida laboral y personal, el cambio en el sistema de valores y la concepción del compromiso social, entre otras. Se trata de factores sobre los que, al menos a priori, las organizaciones tienen menor capacidad de incidencia, aunque sería posible incidir, en cierta medida, en ellos a través de la sensibilización. Son factores que describen el marco en el que las organizaciones deben aprender a moverse actualmente, y desde ese punto de vista, arrojan pistas para adecuar las iniciativas de mejora y promoción del voluntariado.

Por otro lado, las dificultades para mantener al voluntariado de las organizaciones (evitar que disminuya su volumen) se relacionan con dos tipos de factores:

- En el primer grupo, se encuentran aquellos factores relacionados con el desarrollo organizativo de las entidades, que afectan especialmente a las organizaciones de voluntariado que han experimentado procesos de profesionalización, o que han crecido de manera desordenada y rápida. En estos casos, las entidades se ven obligadas a reflexionar sobre su capacidad

de flexibilidad y adaptación, adecuar su misión y valores, o a integrar el trabajo de figuras distintas, como el personal remunerado y las personas voluntarias.

- En el segundo grupo, pueden incluirse aquellos factores relativos a los procesos de gestión de voluntariado en las organizaciones: falta de programas específicos de captación, carencias en el seguimiento y apoyo al voluntariado, escaso protagonismo de la formación.

A partir de las experiencias positivas que algunas organizaciones de voluntariado acumulan, y también de la reflexión que, en ocasiones, propician las encrucijadas, ha sido posible que las propias entidades identificaran claves interconectadas entre sí que podrían ayudarlas a enfrentarse de una manera más adecuada a las dificultades señaladas anteriormente. Dicho de otro modo, dados los límites del citado estudio, la reflexión no se ha llegado a traducirse en propuestas concretas. Sin embargo, el acercamiento a la realidad de las organizaciones desde la perspectiva cualitativa ha permitido identificar algunos retos que podrán sentar las bases de trabajos futuros en materia de promoción del voluntariado:

- Aumentar la capacidad de adaptación de la entidad a partir de nuevas formas de entender el voluntariado.
- Introducir y promocionar la figura de responsable de voluntariado como garante de una buena gestión.
- Fomentar la motivación del voluntariado como pieza angular de la estrategia.
- Desarrollar iniciativas innovadoras en materia de gestión de voluntariado.
- Incrementar y mejorar la comunicación con el entorno en el que se trabaja.
- Impulsar iniciativas que favorezcan el intercambio de buenas prácticas entre organizaciones, y mejoren la relación y coordinación entre las entidades del sector.

3.1. Aumentar la capacidad de adaptación de la entidad a partir de nuevas formas de entender el voluntariado

Por norma general, una organización abierta a entender y asumir los cambios que se van produciendo en la concepción del voluntariado, en la organización social del trabajo, y en las necesidades cada vez más plurales de las personas es una organización mejor preparada y con mayores oportunidades de éxito de cara a asumir nuevos retos. La experiencia de algunas entidades apunta la necesidad de apertura a nuevas formas de entender el voluntariado, o de desarrollar dicho papel dentro de la organización. Por ejemplo, las personas voluntarias pueden encargarse de tareas menos operativas, o que exijan menos dedicación, y adoptar un papel más vinculado a la reflexión, en el sentido de realizar un seguimiento del cumplimiento de la misión de acuerdo con unos valores.

3.2. Introducir y promover la figura de responsable de voluntariado como

garante de una buena gestión

La figura de responsable de voluntariado representa, sobre todo, a la persona que puede garantizar una buena gestión del voluntariado en una organización, y su labor pasa indiscutiblemente por el trabajo de motivación de las personas. Una entidad será más competitiva si destina recursos específicos a atender los distintos procesos que procuran, en última instancia, que las personas voluntarias no sean relegadas a un segundo plano dentro de las organizaciones; es decir, está mejor preparada que otras para reclutar, acoger y retener personas voluntarias, y para que éstas se integren en la organización satisfactoriamente.

La experiencia de las organizaciones que cuentan con una figura de este tipo indica que las tareas de captación, seguimiento y formación son fundamentales, si bien con frecuencia no están suficientemente planificadas. Además, la adaptación a una realidad diversa hace indispensable explorar fórmulas distintas a las que tradicionalmente se han venido usando, y que permitan alcanzar los objetivos deseados (“si no te sirve una cosa tienes que buscar otra”).

3.3. Fomentar la motivación del voluntariado como pieza angular de la estrategia

La participación dentro de una entidad requiere de una motivación por parte de las personas y, en este sentido, las organizaciones ponen encima de la mesa la necesidad de establecer estrategias concretas que la garanticen (“hay que tener una estrategia de motivación si quieres que las personas participen en la vida asociativa”). La motivación –relacionada con el reconocimiento y la puesta en valor del trabajo– representa un punto esencial, por cuanto, a su vez, contribuye a que las personas se impliquen y se alcancen mayores cotas de estabilidad en los equipos.

3.4. Desarrollar iniciativas innovadoras en materia de gestión de voluntariado

La innovación se considera clave, teniendo en cuenta un perfil de persona voluntaria que cada vez presenta una disponibilidad de tiempo menor y que ofrece su colaboración de forma menos estable. Ello requiere adoptar estructuras y fórmulas de organización más flexibles, que permitan involucrar a personas con perfiles distintos y posibilidades distintas de participación. Entre otras estrategias, se entiende oportuno trabajar en identificar las posibilidades que ofrecen las tecnologías de la información y la comunicación como vía para explorar nuevos canales de participación del voluntariado (por ejemplo, formas de participación no presenciales).

3.5. Incrementar y mejorar la comunicación con el entorno en el que se trabaja

Aunque las fórmulas pueden ser variadas y, sobre todo, deberán estar ajustadas a la realidad de tamaño y recursos de cada entidad, en términos generales, una mejor comunicación externa permitiría una mayor presencia social de cada organización y del sector en general –en este sentido, se pone de manifiesto también la importancia de dar a conocer las agencias de voluntariado–. Parece obvio que “si nadie te conoce, es muy difícil conseguir nuevas personas voluntarias”.

Concretamente, algunas organizaciones reconocen que mejorar la relación que tienen con los medios de comunicación es su gran asignatura pendiente. En la sociedad en la que vivimos, estar presente en los medios y, sobre todo, conseguir una presencia acorde con la imagen y valores de la entidad cobra especial importancia, pero sin embargo las relaciones con los medios de comunicación suelen ser demasiado complejas para las organizaciones del sector, y no se atienden consecuentemente.

Adecuar los canales de comunicación y los mensajes a la población diana también es un factor elemental que a las entidades no siempre les resulta fácil conseguir. Sobre todo, las organizaciones con voluntariado más joven destacan la importancia de que las entidades que deseen incorporar este perfil de voluntariado presten especial atención a las nuevas vías de comunicación por Internet, como las redes sociales.

Pero por encima de todo, se plantea el gran reto de crear una cultura de la comunicación. Más allá de indagar en nuevas herramientas, es preciso que las personas de las organizaciones sean más conscientes de la importancia de tener una buena comunicación, tanto interna como externa, y en este sentido, cabe destacar la ausencia de planes específicos de gestión de la comunicación en las organizaciones. En esta línea, se señala la necesidad de que la organización cuente con alguna persona capacitada para planificar adecuadamente una estrategia que “cuide de lo que llega al receptor y que concrete la manera de llegar a la sociedad”.

La necesidad de promover la gestión de la comunicación entre las organizaciones de voluntariado se pone de manifiesto cuando se oferta formación específica sobre este tema y no tiene el éxito deseado, lo que supone que buena parte de las organizaciones todavía no han interiorizado la importancia del asunto.

3.6. Impulsar iniciativas que favorezcan el intercambio de buenas prácticas entre organizaciones, y mejoren la relación y coordinación entre las entidades del sector

Parece que, así como existe cierta relación entre organizaciones que comparten un mismo ámbito de actividad, no se han establecido redes suficientes entre entidades que, con independencia de su actividad o colectivo atendido, comparten la singularidad de desempeñar su labor, o parte de su labor, a través del trabajo

voluntario.

Existen experiencias, aunque no mayoritarias por el momento, de intercambio de voluntariado entre organizaciones, o de optimización de recursos, por ejemplo, compartiendo iniciativas formativas. Se trata de buenas prácticas que no siempre consiguen la visibilidad suficiente como para que otras organizaciones puedan valerse del conocimiento que deriva de ellas. Sin embargo, podrían extenderse fácilmente y profundizar así en la cultura del trabajo en red, lo cual fomentaría la labor de las entidades de segundo y tercer nivel.

4. Conclusión

El intercambio directo de información con distintas organizaciones de voluntariado de la CAPV a lo largo de más de un lustro ha permitido no sólo elaborar los informes anuales de situación, sino también considerar la importancia de seguir avanzando en la reflexión y promoviendo el encuentro de organizaciones de voluntariado, con el fin de que participen activamente en la identificación de acciones que les ayuden a mejorar, ajustarse de forma óptima a la realidad y, en definitiva, a afrontar los retos que tienen planteadas.

Bibliografía

- (1998): “Ley 17/1998, de 25 de junio, de Voluntariado”, *Boletín Oficial del País Vasco*, 13-VII-1998, nº 130, págs. 12.943 ss.
- (2000): “Decreto 169/2000, de 1 de septiembre, por el que se aprueba el reglamento de funcionamiento del Censo General de Organizaciones de Voluntariado y se regulan determinados aspectos relativos al voluntariado”, *Boletín Oficial del País Vasco*, 29-IX-2000, nº 188, págs. 17.198 ss.
- (2002): “Manifiesto del IV Congreso Estatal del Voluntariado”, *Quaderns del Voluntariat*, nº 15, págs. 94-95.
- (2003): “Decreto 30/2003, de 18 de febrero, de funcionamiento del Consejo Vasco del Voluntariado”, *Boletín Oficial del País Vasco*, 27-II-2003, nº 188, págs. 2.965 ss.
- (2004): *Construyendo participación. II Jornadas sobre Voluntariado*, Bilbao, Bolunta.
- (2005): *Actas del Congreso de Voluntariado y Asociacionismo. Diciembre 2005. Nuevos retos y una causa común*, Bilbao, Bolunta.
- ARIÑO, A. (2007): *Asociacionismo y voluntariado en España*, Valencia, Tirant lo Blanch.
- BOLUNTA (2006): *Evolución del asociacionismo en Bizkaia, 1996-2005*, Bilbao, Bolunta.
- CANTO, A.; y LÓPEZ-ARÓSTEGUI, R. (2010): *Libro blanco del Tercer Sector de Bizkaia*, Bilbao, Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia.
- DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA (2009): *Estudio sobre voluntariado en*

- Bizkaia 2008*, Bilbao, Diputación Foral de Bizkaia.
- FUNDACIÓN ESPLAI (2002): *El tercer sector visto desde dentro: la renovación de las ONGs y los retos de la exclusión social*, Barcelona, Fundación Esplai.
- GARCÍA ROCA, J. (2002): *Oportunidades y perspectivas de futuro para el voluntariado*, Valladolid, Consejería de Sanidad de Castilla y León.
- GOBIERNO VASCO-EUSKO JAURLARITZA (2008): *II Plan Vasco de Voluntariado 2008-2010*, Vitoria-Gasteiz, Gobierno Vasco-Eusko Jaurlaritza, [http://www.euskadi.net/r33-2288/es/contenidos/informacion/ii_plan_voluntariado/es_iipvv/adjuntos/II_PVV.pdf], consultado el 12-XII-2010].
- INSTITUTO DIOCESANO DE TEOLOGÍA Y PASTORAL (2004): *Tercer Sector y administraciones públicas. Sinergias para la solidaridad*, Bilbao, Desclée de Brouwer.
- LÓPEZ SALAS, E. (2002): *Acercamiento al voluntariado en España y sus retos de futuro*, Madrid, Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España.
- MENDOZA, X. (2000): “Las asociaciones relacionales: el gran reto del 2000”, *Dossiers Barcelona Associacions*, nº 39.
- MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES (2005): *III Plan Estatal del Voluntariado 2005-2009*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- PÉREZ-DÍAZ, V.; y LÓPEZ NOVO, J. P. (2003): *El tercer sector social en España*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- PLATAFORMA DE ONG DE ACCIÓN SOCIAL (2006): *Plan estratégico del tercer sector de acción social*, Madrid, Plataforma de ONG de Acción Social.
- RODRÍGUEZ CABRERO, G. (coord.). [2003]: *Las entidades voluntarias de acción social en España*, Madrid, Fundación FOESSA.
- RUIZ OLABUÉNAGA, J. I. (2001): “El voluntariado en el contexto europeo”, *Revista Ministerio de Trabajo e Inmigración*, nº extra 1, págs. 37-48.
- (2002): *El voluntariado vasco*, Bilbao, EDEX.
- RUIZ OLABUÉNAGA, J. I.; et al. (2002): *El sector no lucrativo de acción social en la Comunidad Autónoma del País Vasco*, Bilbao, EDEX.
- VERNIS, A. (2002): *La evolución del voluntariado en España: una aproximación a los retos de futuro*, Madrid, Plataforma para la promoción del voluntariado en España.
- VERNIS, A.; et al. (2004): *Los retos de la gestión de las organizaciones no lucrativas*, Barcelona, Granica.
- VV.AA. (2004): “El voluntariado en las organizaciones de la sociedad civil”, en: *Seminario Internacional ‘Voluntariado: definiciones, prácticas, marco jurídico e institucional’*, Montevideo, 7/8-VI-2004.