



GUÍA DE GESTIÓN DE UN PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO DE RSE

CON EL APOYO DE:







GUÍA DE GESTIÓN DE UN PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO DE RSE

CON EL APOYO DE:





Colofón

Edición: **FUNDEMAS**

Coordinación: Haydée de Trigueros, FUNDEMAS

Staff Editorial:

Ana María Funes

Rosa Chavarría, FUNDEMAS

Diseño y diagramación: Active Comunicación

Impresión: PBS El Salvador S.A. de C.V.

Con el auspicio de:

FOMIN – BID

ICCO Cooperación

INTEGRARSE

FUNDEMAS

Primera Edición San Salvador El Salvador, julio de 2015

GUIA DE GESTION DE UN PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO DE RSE es una publicación de: FUNDEMAS. La Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMAS) nace en El Salvador, el 25 de mayo de 2000 y sus estatutos son aprobados por el Ministerio del Interior de la República de El Salvador el 4 diciembre del mismo año. A la fecha cuenta con 191 socios, conformados por personas naturales, empresas, gremiales, fundaciones e instituciones de educación superior. FUNDEMAS contribuye al desarrollo económico, social y ambiental sostenible de El Salvador, promoviendo una cultura de RSE que agregue valor y competitividad a las empresas y a nuestro país.

Dirección FUNDEMAS

Calle el Pedregal, Antiguo Cuscatlán,

La Libertad. El Salvador. CA

Tel.: 2212-1799

Fax.: 2212-1798

Email: Info@fundemas.org

Visite nuestro sitio en internet www.fundemas.org



AGRADECIMIENTOS

Desde la Fundación Empresarial para la Acción Social, FUNDEMAS, queremos agradecer especialmente al Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), miembro del grupo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), a la Red INTEGRARSE y a ICCO Cooperación, cuya contribución ha sido fundamental para la elaboración de este documento.





MENSAJE DE FUNDEMÁS

El sector empresarial es cada vez más consciente de que puede aprovechar su estructura para la generación de beneficios sociales y medioambientales. Una vía para ello es el desarrollo de una estrategia de voluntariado corporativo. En muchos casos, estas estrategias combinan elementos de acción social con la gestión de recursos humanos y suelen estar alineadas con la cultura y los valores de la organización.

El voluntariado corporativo es una herramienta de las empresas para fortalecer su estrategia de sostenibilidad mediante el involucramiento de los colaboradores. Como FUNDEMÁS, promovemos prácticas de sostenibilidad que ayuden a permear el mensaje de que las empresas son fuentes de recursos que transforman la sociedad.

Es así como FUNDEMÁS, por medio de esta guía de gestión, quiere dar a las empresas una herramienta que ayude a crear o fortalecer sus programas de voluntariado corporativo. Esperamos que sea una herramienta de ayuda para los encargados de RSE o Recursos Humanos para organizar sus programas de voluntariado.

Haydée de Trigueros
Directora Ejecutiva
FUNDEMÁS



ÍNDICE

CAPÍTULO 1	9
¿CÓMO SERVIR DESDE LA EMPRESA?	
¿QUÉ ES EL VC?	10
¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DEL VC?	13
CAPÍTULO 2	19
¿CÓMO LLEVAR A LA PRÁCTICA UN PROGRAMA DE VC?	
PREPARANDO EL TERRENO	20
ETAPAS DE LA CREACIÓN DE UN PROGRAMA DE VC	22
ANEXO	35
GLOSARIO	43
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA	45



CAPÍTULO 1

¿CÓMO SERVIR DESDE LA EMPRESA?



“Uno de los mayores secretos en la vida es que todo lo que vale la pena hacer es lo que hacemos por los demás”

Lewis Carroll



¿Qué es Voluntariado Corporativo?

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es el fenómeno voluntario que busca conciliar la sostenibilidad, el crecimiento y la competitividad de las empresas, integrando al mismo tiempo el compromiso con el desarrollo social y la mejora del medio ambiente.

Para comprender bien lo que es el Voluntariado Corporativo (VC), es necesario que comprendas el significado de la palabra voluntad, la cual se refiere a la dirección intencional y sin coacción hacia un fin propuesto. En otras palabras, la voluntad de la persona le permite realizar acciones para alcanzar un propósito, con pleno consentimiento y libertad. Es fundamental para el Voluntariado Corporativo contar con la buena voluntad de un equipo de trabajo.

El Voluntariado Corporativo cobra vida y sentido en el mundo de las empresas, motor de la economía social donde empleadores y colaboradores interactúan productivamente. El VC surge como respuesta a las necesidades de los diferentes grupos de interés de las empresas y a la necesidad de estas de dar un valor agregado al entorno en el que se desarrollan.

Podemos afirmar que el VC es una preciosa oportunidad creativa, constructiva y solidaria de servicio en favor de los grupos de interés de las empresas, cuyo protagonista es el capital humano de estas. Es importante tener presente que el Voluntariado Corporativo tiene su inspiración en el Voluntariado Social.





DEFINICIONES

Boston College Estados Unidos de América	Bussiness in the Community Inglaterra	ETHOS Brasil	Asociación Trabajo Voluntario Perú	Fórum-Empresa Chile
<p>El Voluntariado Corporativo es un programa de ayuda a la comunidad, cuyas iniciativas son planeadas y ejecutadas por los trabajadores y apoyadas por la gerencia de la empresa.</p>	<p>La movilización de las empresas de tiempo, talento, energía y recursos de sus empleados para contribuir a la comunidad. Esto incluye: compromiso a largo plazo, desarrollo de capacidades y tareas concretas, transferencia de capacidades, desafíos de trabajo en equipo, apoyo de la compañía a los proyectos.</p>	<p>El voluntariado empresarial se refiere a un conjunto de acciones realizadas por las empresas para incentivar y apoyar el desarrollo de sus empleados en actividades voluntarias en la comunidad.</p>	<p>Es una actividad promovida y facilitada por una empresa, en la cual los empleados u otras personas cercanas a la organización tienen la oportunidad de participar como voluntarios en programas sociales destinados a apoyar a organizaciones sin fines de lucro y a sus beneficiarios.</p>	<p>Voluntariado Corporativo es cualquier mecanismo formal y organizado utilizado por una empresa, para incentivar y apoyar a sus empleados y pensionados a ofrecer voluntariamente su tiempo, su capacidad y sus talentos al servicio de la comunidad. Un programa empresarial que moviliza recursos voluntarios de los empleados y la empresa con la misión de satisfacer necesidades de la Comunidad.</p>

¿CUÁLES SON LAS CARACTERÍSTICAS DEL VC?

El VC tiene características importantes para que las tomes en cuenta, acá las tienes:





Tiene como característica fundamental concertar y trabajar en acciones concretas que procuren el bien común, echando mano a la buena voluntad del Ser Humano.

¿QUIÉNES SON LOS ACTORES DEL VC?





¿Cuáles son los Beneficios del VC?

El Voluntariado Corporativo tiene múltiples beneficios tangibles e intangibles para todos los actores que intervienen en este.





¿Cuáles son los beneficios del VC?

Los beneficios luego conforman los objetivos sobre los cuales se evalúa el Programa de VC.





¿Cuáles son los beneficios del VC?





EJERCICIO DE APRENDIZAJE

¿Sabes qué es y qué no es el VC?

Te invitamos a que leas cada una de las afirmaciones de la Rueda del Voluntariado Corporativo y coloca abajo de cada afirmación:

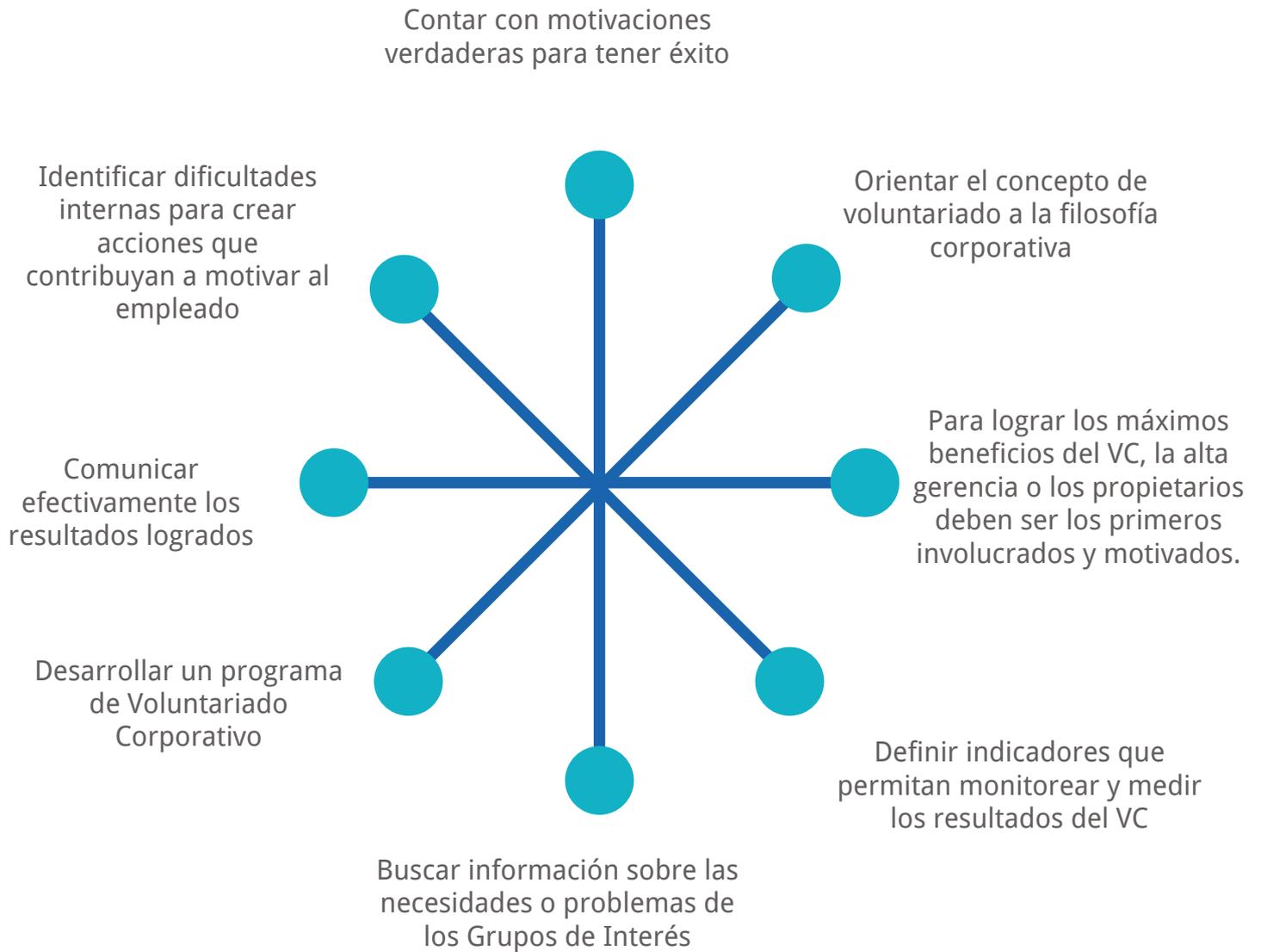
V si es **verdadera** la afirmación o **F** si es **falsa**. ¡¡¡Suerte!!!





DESCUBRE CUÁLES SON LOS ASPECTOS RELEVANTES DEL VC

Las empresas que desean incorporar el voluntariado corporativo como parte de sus actividades de RSE deben tomar en cuenta varios aspectos:





CAPÍTULO 2

¿CÓMO LLEVAR A LA PRÁCTICA UN PROGRAMA DE VC?



“La integración de saberes y el interés genuino por otros garantizan la ejecución de un Programa de VC exitoso en donde el resultado solamente puede ser Ganar”

Ana María Funes Guzmán

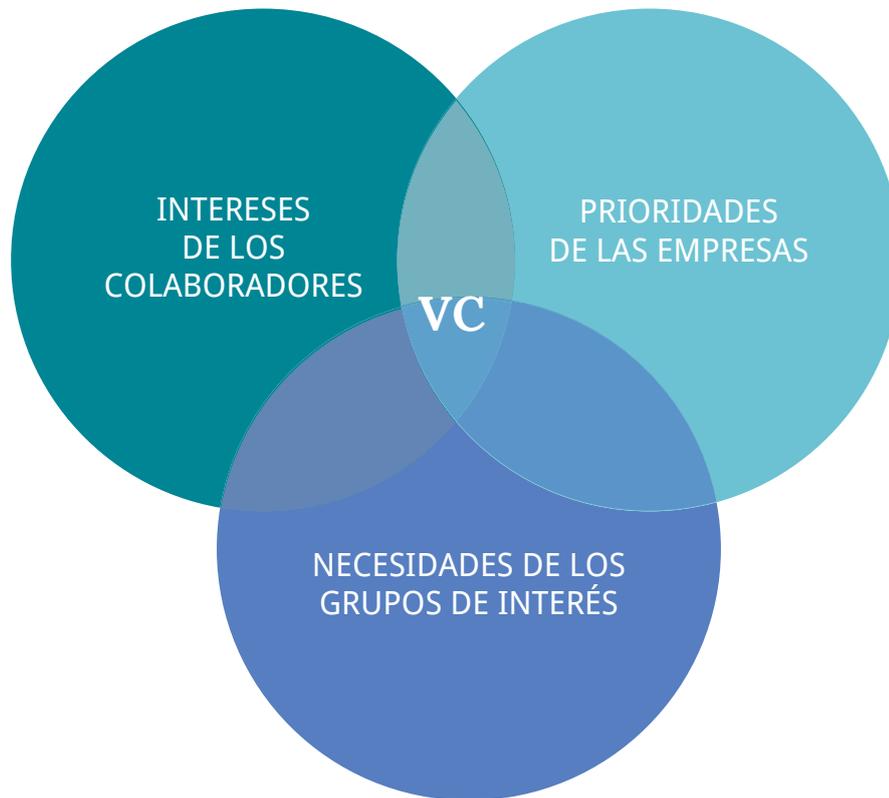


PREPARANDO EL TERRENO

Antes de comenzar el desafío que presenta la creación de un Programa de VC, le recomendamos que:

Tome en cuenta 1 ——— Los intereses y prioridades de los Actores de un programa de VC

Que los actores de un Programa de Voluntariado son:



Para lograr implementar un Programa de Voluntariado exitoso debe construirse sobre los fundamentos de la integración de las partes involucradas. Cada empresa implementa su programa dependiendo de sus propias características y objetivos estratégicos. No existe una forma única de elaborar un Programa de Voluntariado Corporativo. Por lo tanto, la ruta que acá presentamos puede aplicarse en forma flexible, es decir, realizando pasos paralelos o cambiando los pasos



Tome en cuenta 2

Los requisitos para el éxito de un Programa de VC

En su conceptualización e implantación, el programa debe ser coherente con la cultura, políticas y forma de operar de la empresa.

Un clima laboral que fomente la participación de los empleados es el segundo requisito esencial para el buen funcionamiento de un programa de voluntariado.

El compromiso de la dirección es el tercer elemento esencial a la hora de involucrar a los empleados en este tipo de programas.

La comunicación y el diálogo interno en este marco resultan de vital importancia. Es importante identificar los mejores canales de comunicación y diálogo con relación al voluntariado corporativo.

PRIMEROS PASOS

SENSIBILICE SENSIBILICE SENSIBILICE

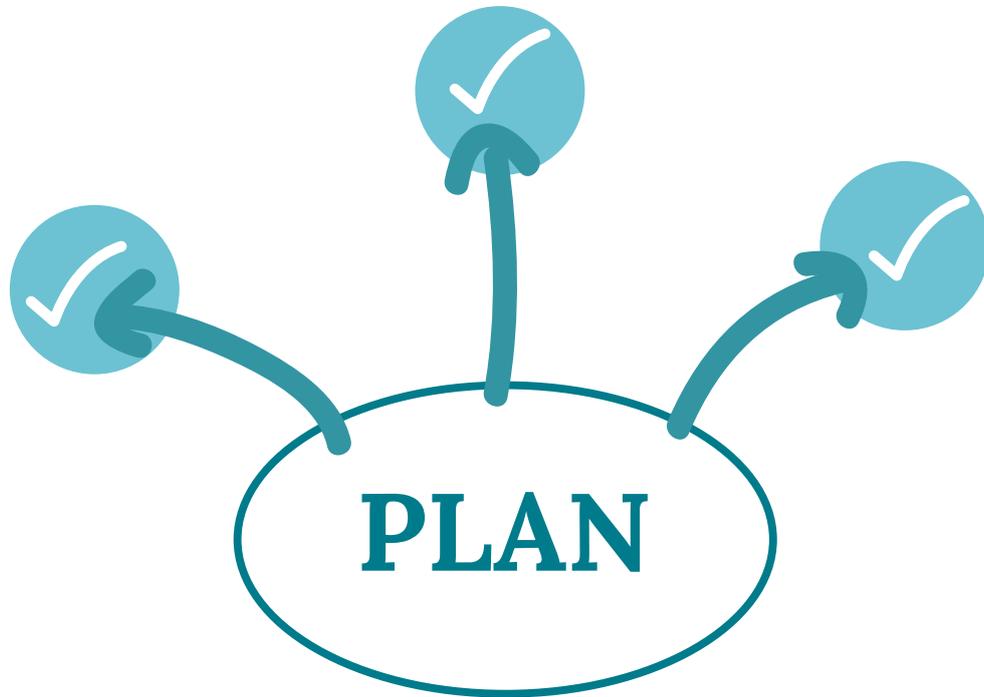
Punto de partida

1. Es fundamental y de suma importancia que la alta gerencia o los propietarios de las empresas sean los primeros en estar sensibilizados y comprometidos con el Programa de VC, demostrándolo con su total apoyo y participación activa, si les es posible. Esto generará confianza y compromiso para el equipo de trabajo. Prepare el terreno para que los frutos del Programa de VC generen satisfacción a corto plazo.
2. Promueva una reflexión dentro de su empresa sobre la misión de la empresa y sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Conquiste aliados dentro de los diferentes departamentos que conforman la empresa. Defina prioridades institucionales y comience a trabajar la idea de tener un programa de voluntariado. Genere interés en ello.



ETAPAS DE LA CREACIÓN DE UN PROGRAMA DE VC





PRIMERA ETAPA: PLANIFICACIÓN



1. Formar un Comité del Programa de VC

- Redacte y envíe por escrito una invitación para participar en el comité a quienes usted considere que pueden liderar y planificar el Programa de VC. Si está firmada por la más alta jerarquía de la empresa, la invitación será más efectiva.
- Anexe un cuestionario de diagnóstico
- Entusiasme a los diferentes niveles jerárquicos para que participen.
- Involucre a las personas con perfiles y experiencias en voluntariado, sin dejar fuera a las que no tienen experiencia. Ellas pueden aprender.
- Elija el Comité
- El número recomendado de integrantes del comité es entre 6 y 10. Tome en cuenta el tamaño de su empresa.

PRIMERA REUNIÓN

- Contrate un facilitador que dirija la primera reunión
- Reúna un equipo de colaboradores integrantes del Comité. El área de Recursos Humanos puede liderar el comité.
- Presente las funciones del comité con transparencia. Busque apoyo y colaboración.

Identificar necesidades

- En esta etapa, el Comité realizará la tarea de buscar información sobre los siguientes puntos:
- Identificar acciones sociales que ya esté realizando la empresa.
- Identificar los intereses de voluntariado de los colaboradores, a través de encuestas. Ver anexo 1
- Identificar las oportunidades de voluntariado en la comunidad a través del análisis de las encuestas y entrevistas. Ver anexos 2 y 3.
- Definir recursos financieros, materiales y humanos con los que correrá la empresa para que el programa sea exitoso.

Tome en cuenta 3

Antes de iniciar la evaluación, usted y su comité deben identificar las personas que mejor conocen las necesidades de la comunidad.

Estos son algunos ejemplos de personas que querrá contactar:

- Servicios de salud..... Administradores de los hospitales, médicos y enfermeras
- Servicios educativos..... Administradores y maestros de las escuelas locales; bibliotecarios.
- Servicios a la juventud..... Consejeros escolares, trabajadores sociales y líderes estudiantes; administradores de programas juveniles.

Una vez tenga identificadas de estas personas, puede comenzar la evaluación.



CREACIÓN DEL PROGRAMA DE VC

Transformando ideas en un programa de VC exitoso

Cuadro resumen de la planificación del Programa de VC

Pregunta Orientadora	Componente del Proyecto
¿Qué queremos hacer?	Nombre y naturaleza del proyecto
¿Por qué queremos hacerlo?	Fundamentación
¿Para quiénes y dónde?	Destinatarios y localización
¿Para qué queremos realizar el proyecto?	Objetivos
¿Cómo lo llevaremos a cabo?	Plan de Actividades
¿Quiénes lo llevarán a cabo?	Responsables
¿Cuándo?	Cronograma
¿Qué recursos serán necesarios para realizar las actividades que permitirán desarrollar el proyecto?	Recursos humanos, presupuesto, recursos tecnológicos
¿Cómo mediremos los resultados?	Evaluación

Listo: los principales elementos de su exitoso programa de VC ya los tiene en mano.

Ahora la misión es: Planificar un emprendimiento que requiere de un conjunto de actividades interrelacionadas y coordinadas, con el propósito de alcanzar metas y objetivos específicos, dentro de un tiempo y de un presupuesto determinados.



Para la planificación del programa, responda las siguientes preguntas:

Sobre Patrocinador del Programa de VC:

1. ¿**Quién** está comprometido con la posibilidad de invertir en la Comunidad y tiene motivos personales y empresariales para apoyar acciones de Voluntariado Corporativo?
2. ¿**Qué** nivel de responsabilidad tiene el patrocinador del Programa de VC de dar el apoyo necesario por parte de la empresa para que el comité cuente con los recursos necesarios para la promoción y ejecución del Programa de VC?
3. ¿**Cuándo** es de suma importancia la presencia y deberán estar presentes el o los patrocinadores del Programa de VC?

Sobre los líderes de equipos del Programa de VC

1. ¿**Quiénes** podrían ser los colaboradores con cierta flexibilidad de tiempo y algunas competencias en gestión de proyectos interesados en coordinar el Programa de Voluntariado Corporativo en los diferentes departamentos?
2. ¿**Qué** tipo de liderazgo ejercerán?
3. ¿**Cuándo** se llevarán a cabo las reuniones de trabajo para coordinar las acciones a ejecutar con el comité?

Sobre el cuerpo de Voluntarios

1. ¿**Quiénes** estarían interesados en formar parte del Programa de VC?
2. ¿**Qué** tipo de capacitación recibirán los miembros del cuerpo de voluntarios?
3. ¿**Cuándo** realizarán las acciones de voluntariado?

Ahora, con toda la información ya analizada proceda a:

Elaborar una planeación estratégica del Programa

En esa etapa, el comité deberá establecer la misión, visión y valores del Programa y definir el foco estratégico, las prioridades, objetivos específicos, actividades por realizarse, indicadores para el monitoreo y evaluación, y la estructura mínima de gestión. Es ideal que la empresa desarrolle un programa de voluntariado alineado con su estrategia de negocios, relacionándolos con su actividad principal o con sus objetivos estratégicos.

Lista la Filosofía del Programa, proceda a:

Definir la infraestructura para hacer operar el Programa

Es el momento cuando la empresa debe decidir cuál departamento será responsable por el Programa de Voluntariado, de qué recursos (financieros, materiales y humanos) dispondrá, el tiempo y horario cuando el colaborador desarrollará las actividades voluntarias, y será necesaria la liberación de espacio físico, uso del teléfono e Internet de la empresa.

Ahora es el momento de dar a conocer el Programa, por lo que deberán:

Presentar el programa de VC Desarrollar el Plan de Comunicación

Con el Programa terminado, es necesario desarrollar un Plan de Comunicación para divulgarlo entre todos los públicos de la empresa sean internos o externos. Es el momento de concienciar y movilizar a los funcionarios y promover la integración y motivación de los participantes.



SEGUNDA ETAPA: ACCIÓN



RECLUTAMIENTO

Un reclutamiento bien realizado garantizará el éxito del Programa de VC. Para lograrlo debe proceder a:

1. Comunicar ampliamente la necesidad de Voluntarios, utilizando carteleras, correo electrónico y todo medio de comunicación disponible en la empresa.
2. Pasar un cuestionario a colaboradores interesados.
3. Sostener entrevista personal.
4. Explicar con claridad las funciones que tendrá a cargo como persona voluntaria.
5. Llenar carta compromiso para realizar el voluntariado.
6. Elaborar carnet de identificación.
7. Explicarle los beneficios del voluntariado, tanto para el voluntario como para la empresa.

CAPACITACIÓN

A muchos voluntarios se les asignan tareas sin la debida comprensión y el conocimiento necesarios para llevarlas a cabo. Es cierto que algunos llegan con las habilidades y experiencia que usted está buscando, pero la gran mayoría de los voluntarios necesita algún tipo de capacitación para ayudarles a tener éxito en su trabajo y garantizar el éxito de su programa de VC.

¿Cómo desarrollar un programa de capacitación para Voluntarios?

1) Identifique lo que quiere enseñar a los voluntarios

Identifique los objetivos de la formación de antemano.

- ¿Qué deben saber cuando termine la capacitación?
- ¿Qué deberían ser capaces de hacer?

2) Decida ¿cómo se va a lograr?

¿Qué estrategias va a utilizar para compartir información con los voluntarios?

Los procedimientos de formación más simples son apropiados para puestos de trabajo simples y de baja responsabilidad, mientras que los procedimientos de formación más largos son apropiados para trabajos más complejos. Las opciones pueden ser:

- 'Compañerismo' – Los voluntarios trabajan al principio con un miembro del personal o voluntario, apoyándole en su trabajo. Esta persona dará respuestas y hará sugerencias.
- Un 'ensayo general' - Un miembro del personal o voluntario trabaja uno-a-uno o con un pequeño grupo de nuevos voluntarios para demostrar el trabajo y practicarlo en un entorno controlado, sin la presencia de beneficiarios de la organización. Esto es particularmente útil para situaciones de mayor riesgo, cuando se necesita de voluntarios capacitados para dar talleres, dirigir las sesiones de grupo, o enseñar.

Todos los programas de capacitación deben cubrir lo siguiente:

Cómo hacer el trabajo: Explique en detalle, y demuestre los pasos involucrados en la tarea. Esto tomará la mayor parte de la formación.



Instrucciones que son aparentemente sencillas como “pintar el salón de clases” necesitan una elaboración: ¿Con qué herramientas? ¿Qué parte de la pared? ¿Cuántas capas? ¿Debería cubrir los pisos y los muebles para su protección? ¿Cómo debería el proyecto ser limpiado?

¿Qué no hacer?: ¿Hay ciertas cosas que los voluntarios no deben hacer o que no se les permite hacer? La capacitación debe clarificar los límites para un voluntario. Por ejemplo: ¿es apropiado para los voluntarios tomar fotografías en el proyecto?

¿Qué hacer si algo sale mal?: Su orientación debe incluir esta información, pero es un recordatorio útil. ¿Qué se debe hacer si un voluntario genera un problema (como un desacuerdo entre los beneficiarios, falta de comunicación, intimidación o equipo quebrado)? ¿A quién contactar? ¿Hay un botiquín? ¿Qué deben hacer en caso de emergencia (como un incendio o una lesión)?

En definitiva, la capacitación le garantiza la calidad de ejecución en las tareas de su equipo de voluntarios, resguardando la imagen de la empresa y la dignidad de sus colaboradores. No escatime esfuerzos en tener un cuerpo de voluntarios capaces.

SUPERVISIÓN

La supervisión constante de voluntarios tiene varias ventajas:

- Ayuda a identificar los problemas de los voluntarios o las personas que les rodean.
- Ayuda con la motivación al dar un sentido de importancia para el trabajo voluntario.
- Muestra a los voluntarios que son apoyados y apreciados.
- Es una oportunidad para dar a los voluntarios retroalimentación positiva y constructiva.
- Es una oportunidad para voluntarios de dar retroalimentación a su organización y de expresar sus inquietudes.

Estrategias de supervisión

Hay muchas estrategias relacionadas con la supervisión de los voluntarios. La estrategia de supervisión de su empresa dependerá de muchos factores, que incluyen:

- El encargado de los voluntarios y la cantidad de tiempo que tiene disponible para supervisar.
- El número de voluntarios que participan.
- El horario del trabajo de cada voluntario.

Varias estrategias se pueden utilizar, dependiendo de los factores anteriormente mencionados. Los siguientes puntos son algunas sugerencias para proporcionar una supervisión adecuada. Considere cada una y decida cuál(es) opción(es) es la que más se adapta a su negocio.

a. Citas personales

La supervisión se puede lograr a través de entrevistas uno-a-uno organizadas por el voluntario o el supervisor. Las reuniones personales permiten que se aborden todos los temas importantes. Las citas se pueden realizar con la frecuencia necesaria, pero es recomendable que las reuniones estén programadas con regularidad.

b. “Horas de voluntariado”

Calendarizar las horas regulares en que los voluntarios puedan reunirse con el supervisor. Por ejemplo: el viernes por la mañana o diariamente después de las horas de trabajo. Esta estrategia demuestra que el supervisor de voluntarios es abierto y accesible.

c. Las reuniones regulares de grupo

Las reuniones con grupos de voluntarios ofrecen una forma de supervisión eficaz y de bajo costo, especialmente cuando muchos voluntarios están involucrados. Las reuniones grupales pueden proporcionar oportunidades para que los voluntarios compartan sus experiencias y construyan un sentido de compañerismo.



d. Observancia informal

Una opción mucho menos formal implica que el supervisor esté físicamente presente y observando a los voluntarios mientras llevan a cabo sus tareas. Esto puede hacerse en tres formas:

- Observancia general: Que un miembro del equipo esté presente en algunas de las actividades del proyecto.
- Observancia informal: Que visite a un voluntario en el trabajo.
- Observancia manifiesta: Que un miembro del equipo le observe directamente en un taller o una actividad a cargo del voluntario.

e. Informes de los voluntarios

A los voluntarios se les puede pedir que llenen informes periódicos sobre su trabajo. Estos informes pueden incluir las tareas que realizaron, sus objetivos y resultados, los problemas que surgieron, los cambios que consideren necesarios, o cualquier otro tema. Esto no solo es una manera eficaz de mantener un registro de las acciones de los voluntarios, sino que también permite que los voluntarios den retroalimentación a la empresa.

Para garantizar el suceso del Programa es fundamental crear formas de monitoreo y evaluación. Hace falta verificar constantemente el número de voluntarios, horas de trabajo dedicadas, actividades realizadas, número de personas beneficiadas, recursos recaudados y donados y el impacto de las acciones.

Reconocimiento

Es importante planificar varias estrategias para motivar a los voluntarios, ya que la motivación está asociada con la planificación de un programa de voluntariado eficaz, y esas estrategias están relacionadas con un sistema de supervisión y apoyo.

Le sugerimos las siguientes estrategias para motivar a los voluntarios:

- Hacer elogios y comentarios positivos sobre las tareas realizadas o sobre un trabajo bien hecho.
- Variar las tareas siempre que sea posible y apropiado.
- Responder a las solicitudes de ayuda o asistencia lo más rápidamente posible.
- Resolver los problemas con rapidez y eficacia de una manera proactiva.
- Asegurarse de que los voluntarios no estén sobrecargados con demasiadas responsabilidades.
- Apoyar y supervisar a todos los voluntarios
- Incorporarles en el proceso de planificación de proyectos relacionados con su puesto.
- Demostrar cómo su papel ha impactado en su empresa.

Reconocimiento a los voluntarios

Las estrategias de reconocimiento a los voluntarios están estrechamente relacionadas con la motivación de los mismos. Es decir, el agradecimiento y el reconocimiento a la labor de los voluntarios, ya sea a través de medios formales o informales, juegan un papel importante en el mantenimiento de la motivación.



Reconocimiento informal

Las estrategias más eficaces de reconocimiento a los voluntarios se producen a través de las interacciones diarias, cuando miembros del equipo de la organización expresan una apreciación sincera y agradecen al voluntario por su trabajo. Las prácticas informales de reconocimiento incluyen:

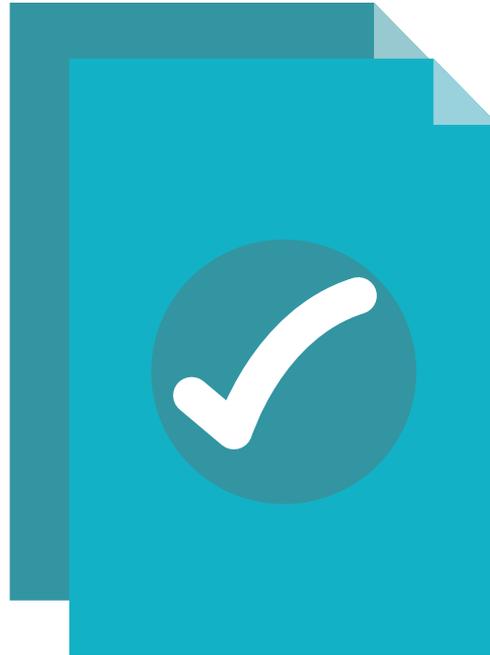
- Decir “gracias” sinceramente.
- Dar retroalimentación positiva – decir a los voluntarios que hicieron un buen trabajo.
- Escribirles notas cortas de agradecimiento.
- Involucrar a los voluntarios en las decisiones que les afectan.
- Preguntar sobre las familias de los voluntarios y mostrar un interés en su vida afuera del proyecto.
- Permitir que los voluntarios asistan a capacitaciones para aumentar sus capacidades.
- Recomendar al voluntario para la promoción de un trabajo con más responsabilidades.

Reconocimiento formal

Las estrategias formales de reconocimiento pueden facilitar el reconocimiento especial para los voluntarios, y también pueden servir como un incentivo para buen desempeño de los voluntarios. Algunos ejemplos son:

- **Uniformes**
Dé a los voluntarios camisetas, tarjetas de identificación u otro símbolo oficial de su papel.
- **Regalos de agradecimiento o certificados**
Reconozca los esfuerzos y el servicio mediante pequeños regalos que conmemoren el tiempo invertido. Esto se puede hacer de manera informal o durante un evento especial.
- **Dar a conocer los esfuerzos voluntarios**
Utilice las carteleras, correo electrónico y otros medios para celebrar los méritos y esfuerzos de su cuerpo de voluntarios.
- **Promueva el trabajo de los voluntarios en sus comunicaciones**
Incluya información sobre la importancia y la extensión del trabajo de sus voluntarios en los boletines, informes anuales u otras comunicaciones que tiene su organización.
- **‘El Voluntario del Mes’**
Destaque el trabajo de un voluntario cuyo rendimiento ha superado las expectativas a través de una ceremonia, con una tarjeta de agradecimiento o por medio de comunicación, como se mencionó anteriormente.
- **Eventos sociales**
Festeje el trabajo de los voluntarios a través de eventos para mostrar su agradecimiento. Estos eventos pueden incluir cualquier cosa: almorzar juntos, organizar un evento temático o ir a una película. Vale la pena crear maneras de reconocer el trabajo voluntario de los participantes del programa. Para eso, es válido producir camisetas y/o broches del Programa, homenajes en eventos especiales, materiales institucionales, certificados, además de divulgar las actividades, conquistas y resultados en murales internos o en la intranet de la empresa. Un buen programa necesita de sus HÉROES.





TERCERA ETAPA: EVALUACIÓN

Todo proceso que tenga lugar en la empresa y que requiera una inversión debe ser evaluado tomando en cuenta criterios cualitativos y cuantitativos.

En todo proyecto la etapa de evaluación tiene una gran importancia porque:

- Mide los resultados obtenidos.
- Permite recuperar resultados no esperados.
- Aumenta en todos la confianza en la propia capacidad de organizarse.
- Favorece la buena disposición para participar en otros proyectos.
- Permite detectar necesidades de capacitación para todos los que participan de la misma.
- Producen recomendaciones que orientan a acciones futuras.



Objetivos

¿Cuáles son esos criterios relevantes en la evaluación de un Programa de VC? Los criterios se refieren necesariamente a los objetivos, es decir, en la medida en que los objetivos se hayan definido operacionalmente, los indicadores y criterios de evaluación estarán contenidos en ellos.

Los objetivos del voluntariado corporativo se dividen en tres categorías: sociales, de reputación y mejora interna, y de reputación externa. La evaluación debería, por tanto, reflejar estos tres tipos de objetivos.

Evaluación de las Partes

- Evaluación del Plan del Programa de VC
- Evaluación de la satisfacción del equipo de Voluntarios
- Evaluación de la satisfacción de la Comunidad

Ver Anexo 4

Resultados

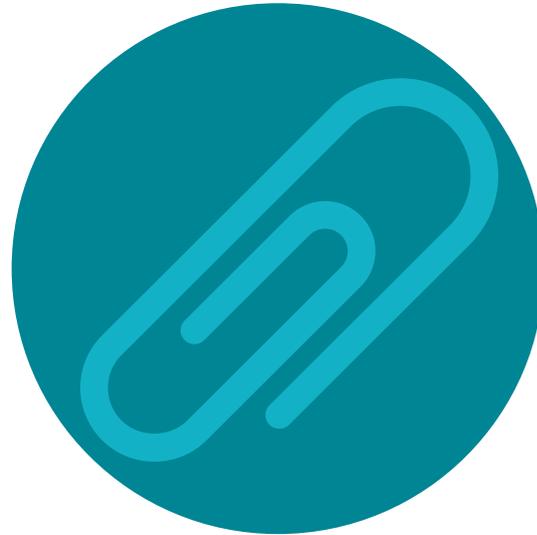
Los resultados que deben evaluarse para efectos de saber si se está alcanzando lo esperado son:
Desde el punto de vista operativo:

- Mejora del Clima Laboral
- Aumento del sentido de pertenencia de parte de los colaboradores
- Atracción y retención de talento humano
- Desarrollo de capacidades de los empleados

Desde un punto de vista estratégico:

- Reforzar la ventaja competitiva en cuanto a la marca y la reputación de la empresa es clave.
- Generar nuevas oportunidades en entornos diferentes.
- Aumento de la imagen empresarial en sus públicos de interés.

Un Programa de VC bien organizado rinde excelentes resultados para todos sus integrantes, incidiendo en la calidad de vida y en el progreso de la sociedad.



ANEXOS

1. Modelo de Cuestionario para reclutar personal para el Programa de VC
2. Modelo de Carta Introdutoria a la Comunidad
3. Modelo de Cuestionario de evaluación de las necesidades en la comunidad
4. Modelo de Formulario de Evaluación del Proyecto de VC



MODELO DE CUESTIONARIO PARA RECLUTAR PERSONAL PARA EL PROGRAMA DE VC

A manera de sugerencia le presento el siguiente cuestionario que puede servirle para elegir al comité y reclutar voluntarios.

Nombre del colaborador: _____

Puesto que desempeña: _____

1. ¿Participa o ha participado en algún trabajo voluntario? SÍ NO

Si es afirmativo, cuéntenos:

- Proyecto en el que está o estuvo involucrado _____
- Actividad que desarrolla o desarrollaba _____

2. ¿Tiene interés en participar como voluntario en nuestra empresa en un programa de Voluntariado Corporativo?
 SÍ NO

Si la respuesta es positiva, responda las siguientes preguntas. Si es negativa, vaya directo a la última pregunta.

3. ¿En qué área (s) le gustaría trabajar?

- | | |
|--------------------------------------|---|
| <input type="radio"/> Educación | <input type="radio"/> Deporte |
| <input type="radio"/> Medio Ambiente | <input type="radio"/> Asistencia Social |
| <input type="radio"/> Salud | <input type="radio"/> Otros, Indique. _____ |

4. ¿Con que público le gustaría trabajar?

- | | |
|------------------------------------|---|
| <input type="radio"/> Niños | <input type="radio"/> Ancianos |
| <input type="radio"/> Adultos | <input type="radio"/> Discapacitados |
| <input type="radio"/> Adolescentes | <input type="radio"/> Otros, indique. _____ |

5. ¿Estaría en disposición de trabajar los fines de semana en el programa de VC?

Mañana o Tarde

6. ¿Podría sugerir qué hacer para incentivar la participación en el voluntariado de nuestros colaboradores?



MODELO DE CARTA INTRODUCTORIA A LA COMUNIDAD

(Adjúntese al cuestionario y envíese a los líderes comunitarios)

Fecha _____

Nombre del líder comunitario Cargo _____

Dirección _____

Apreciable (nombre), _____

Para dar mejores servicios a (nombre de la comunidad), (nombre de la empresa) está realizando una encuesta entre los líderes de la comunidad. Nuestro objetivo es identificar necesidades de salud y educativas que nosotros como empresa podemos satisfacer para los niños y jóvenes carentes.

Quisiéramos pedirle que nos ayude a identificar campos en que se requieren servicios en nuestra comunidad y áreas en que podríamos ser de ayuda.

Al completar el cuestionario adjunto, nos ayudará a determinar las necesidades infantiles en los campos específicos de la salud y educación. Sin embargo, está usted en plena libertad de hacer comentarios sobre otros servicios que usted crea beneficiarían a nuestra comunidad.

También lo alentamos a reenviar este cuestionario a las personas cuyas ideas usted crea que pueden sernos útiles. Le rogamos que complete el cuestionario a más tardar el (fecha). Después de analizar todos los resultados en el Comité de nuestro Programa de Voluntariado Corporativo, un representante de nuestro empresa se pondrá en contacto con usted para discutir lo que hemos aprendido y cómo podríamos colaborar.

Le agradecemos de todo corazón que se tome el tiempo de responder la encuesta.

Cordialmente,

A manera de sugerencia le presento el siguiente cuestionario que puede servirle para la identificación de necesidades.



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES EN LA COMUNIDAD

Nombre: _____

Cargo: _____

Dirección: _____

Teléfono oficina: _____

Correo electrónico: _____

1. ¿Podría indicarnos proyectos de servicio exitosos que se encargan de las necesidades de salud o educativas de los niños de su comunidad?

Sí No

2. Si contestó afirmativamente la primera pregunta, ¿por qué cree que los proyectos de servicio comunitarios que mencionó fueron exitosos? _____

3a. ¿Podría identificar una necesidad específica de la niñez que, si se satisficiera, beneficiaría grandemente a la comunidad?

Sí NO

3b. ¿Cómo cree usted que puede satisfacerse esta necesidad? _____

4a. ¿Sabe usted de grupos voluntarios que actualmente se ocupan de satisfacer esta necesidad? Sí NO
Favor de indicar los nombres de estas organizaciones y de describir sus actividades:

4b. Al ocuparnos de esta necesidad, ¿cómo pueden los grupos voluntarios complementarse y evitar la duplicación de esfuerzos? _____

5. ¿Cree usted que los residentes de esta comunidad conocen adecuadamente los servicios de salud y educativos a disposición de la niñez?

Sí No

Sírvase explicar: _____



6. ¿Cree usted que hay cabida en su campo de servicio para más proyectos voluntarios en pro de la niñez? Sí No Favor de explicar: _____

Comentarios adicionales: _____

Firma

GRACIAS POR SU APOYO



FORMULARIO DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO DEL PROGRAMA DE VC

Ejemplo de cuestionario de evaluación de la experiencia para los trabajadores que desarrollaron una acción de voluntariado apoyado por la empresa (Adaptado de New Balance. Community Connection)

¡NECESITAMOS CONOCER TU OPINIÓN!

A través de este mensaje queremos agradecer tu participación en la experiencia de voluntariado que has realizado en nuestra organización. También queremos plantearte una serie de preguntas sobre tu satisfacción con dicha experiencia. Por favor, necesitamos que las respondas. Esto nos permitirá mejorar en el futuro.

Fecha: _____

Nombre (opcional): _____

Por favor, identifica el nombre del proyecto en el que colaboraste: _____

Por favor, para responder a las tres primeras preguntas, debes trazar un círculo alrededor del número que recoja tu opinión, utilizando para ello una escala de 1 a 7 (1= totalmente en desacuerdo, 7= totalmente de acuerdo) o escribiendo lo que desees.

1. Antes de iniciar la experiencia voluntaria, me explicaron claramente su propósito, el proyecto y mi papel como voluntario.

1 2 3 4 5 6 7

2. Durante el desarrollo del proyecto, todo estuvo organizado en forma clara y eficiente.

1 2 3 4 5 6 7

3. La experiencia fue significativa para mí y consideraré la opción de participar en otra experiencia en el futuro.

1 2 3 4 5 6 7

4. ¿Qué fue lo que más te hizo disfrutar en este proyecto? _____

5. ¿Puedes hacernos alguna recomendación que nos sirva para mejorar? _____

6. Responda las siguientes preguntas

- La experiencia voluntaria proporcionó una buena oportunidad de estrechar lazos entre colegas, familiares o amigos.

SÍ NO

- La experiencia fue divertida. SÍ NO

- Siento que he hecho una contribución positiva. SÍ NO



7. Usando una escala de 1 a 5, donde 1 significa ningún desarrollo y 5 alto desarrollo, evalúa el grado en el que has desarrollado las siguientes habilidades en el desempeño de tu participación voluntaria:

- _ Trabajo en equipo.
- _ Habilidades de liderazgo.
- _ Técnicas motivacionales.
- _ Hablar en público.
- _ Trabajo en red.
- _ Habilidades de gestión.
- _ Solución de problemas.
- _ Habilidades de comunicación y escucha.
- _ Otras: _____

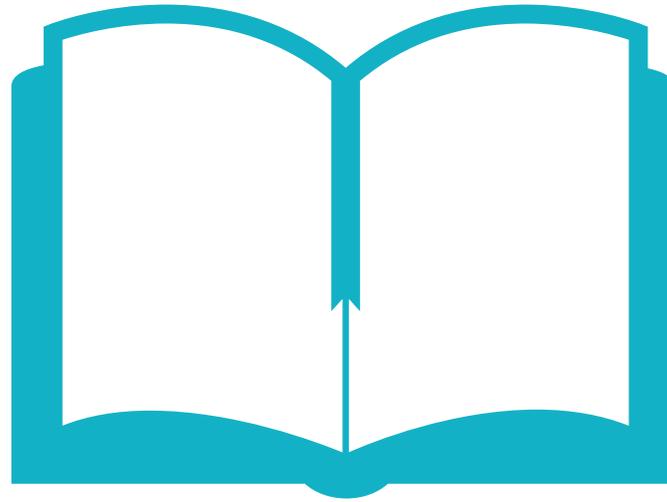
8. ¿Recomendarías que la empresa participase en proyectos similares en el futuro?

SÍ NO

- Sí, con los siguientes cambios: _____
- No, por las siguientes razones: _____

MUCHAS GRACIAS
LA INFORMACIÓN QUE NOS HA PROPORCIONADO ES MUY IMPORTANTE





GLOSARIO



PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO – PVC

Se entiende por Programa de Voluntariado Corporativo al conjunto de actividades promovidas y facilitadas por la empresa con el fin de crear y sostener brindando recursos económicos, humanos y tecnológicos un canal de participación de los empleados para que, en calidad de voluntarios, brinden su tiempo, capacidades y talentos a diferentes organizaciones sociales.

Proyecto social

Un proyecto social implica un conjunto de pasos sostenidos en el tiempo. El proyecto tiene una visión de futuro, implica la decisión y voluntad de querer cambiar algo de la realidad, transformar un problema en una solución. El propósito de todo proyecto es alcanzar un resultado, es decir, un efecto concreto o un producto.

Entre las características más sobresalientes de un proyecto social están las siguientes:

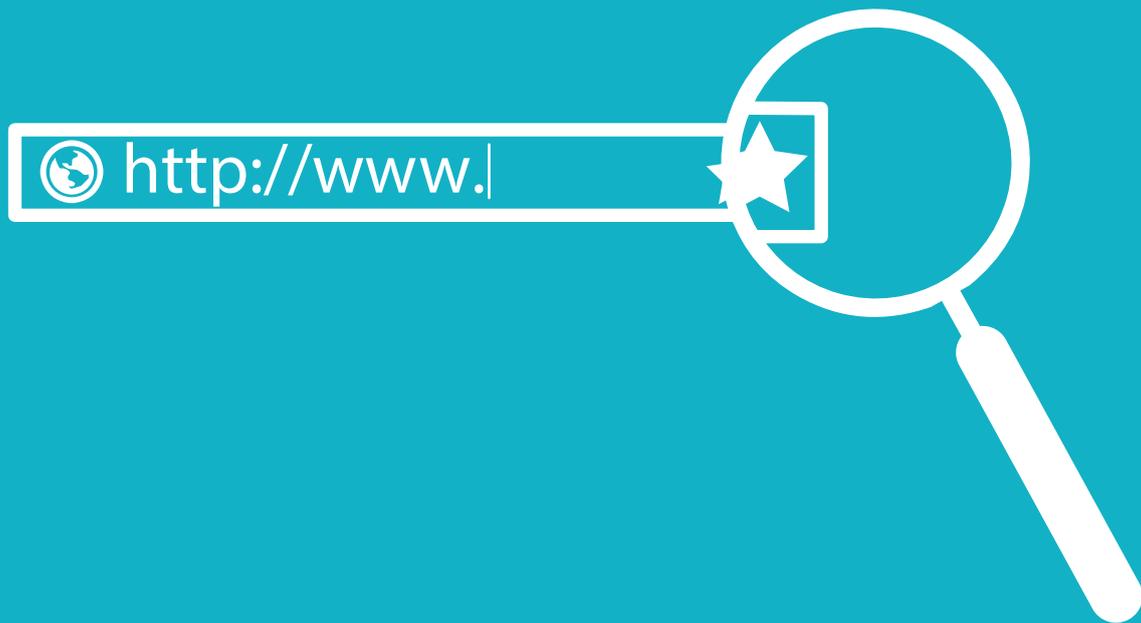
- Se justifican por la existencia de una situación problema que se quiere modificar.
- Es un conjunto de actividades y acciones que se deben emprender.
- Dichas acciones no son espontáneas, sino ordenadas y articuladas.
- Combinan la utilización de una serie de recursos.
- Se orientan a la consecución de un objetivo o resultado previamente determinado o fijado.
- Se realizan en un tiempo y espacio determinado.

Responsabilidad Social

Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
- esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA





- Kisil, Marcos “Responsabilidad Social Corporativa: Bases para su inserción”, en “Hacia una cultura de Responsabilidad Social Empresaria”. Segundo Encuentro de voluntarios corporativos. 2005.
- Lomé Mariana, “Voluntariado corporativo: Mucho más que un impulso solidario”, en Cuadernillo “IV Encuentro de Voluntarios Corporativos: Construyendo Ciudadanía Responsable”, Fundación Compromiso, 2007.
- Luft, Maximiliano “El valor de la confianza en el Voluntariado Corporativo”, en Un compromiso con la Inclusión Social. Tercer Encuentro de Voluntarios Corporativos. 2006.
- Milberg Amalia, “Manual de Responsabilidad Social Empresarial para Organizaciones Sociales”, Fundación Compromiso, 2008.
- Paladino, Marcelo, Milberg, Amalia y Sánchez Irondo, Florencia, “Emprendedores Sociales & Empresarios Responsables”. Temas, Buenos Aires, 2006.
- Rovere Mario y Tamargo María del Carmen, “Redes y coaliciones o como ampliar el espacio de lo posible”, Gestión social, Universidad de San Andrés. 2005.





Edificio FEPADE-ISEADE, Calle El Pedregal,
Segundo Nivel. Antiguo Cuscatlán, La Libertad
Tel: (503)2212-1799 Fax: (503)2212-1798
www.fundemas.org
info@fundemas.org
@fundemas
FUNDEMÁS