



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**GESTIÓN DE UN PROGRAMA
VIRTUAL DE VOLUNTARIADO EN
UNA ORGANIZACIÓN NO
GUBERNAMENTAL (ONG) DE LIMA Y
LA LIBERTAD**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO
EN PSICOLOGÍA**

JUAN CARLOS GUILLEN HUAMAN

LIMA – PERÚ

2022


Mg. Sila Selene Ortuño Anaya

“GESTIÓN DE UN PROGRAMA VIRTUAL DE VOLUNTARIADO EN UNA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL (ONG) DE LIMA Y LA LIBERTAD”

por Juan Carlos Guillen Huaman

Fecha de entrega: 03-ago-2023 09:48p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2141081816

Nombre del archivo: ma_virtual_de_voluntariado_en_una_ONG_de_Lima_y_La_Libertad.docx (434.59K)

Total de palabras: 30931

Total de caracteres: 178801

“GESTIÓN DE UN PROGRAMA VIRTUAL DE VOLUNTARIADO EN UNA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL (ONG) DE LIMA Y LA LIBERTAD”

INFORME DE ORIGINALIDAD

15% INDICE DE SIMILITUD
15% FUENTES DE INTERNET
2% PUBLICACIONES
2% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	www.scribd.com Fuente de Internet	2%
3	www.rsu.uni.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080 Fuente de Internet	1%
5	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	1%

MIEMBROS DEL JURADO

Mg. Elena Esther Yaya Castañeda

Presidente

Lic. Rosa Alejandra Pizarro Garrido

Vocal

Mg. Victoria De Jesús Vigo Fernández-Prada

Secretaria

ASESORA DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Mg. RITA SELENE ORIHUELA ANAYA

DEDICATORIA

A mi mamá y papá, por su apoyo incondicional, a mis hermanxs; por creer siempre en mí y motivarme a cumplir mis metas.

A mí, ya que, a pesar de los momentos difíciles, pude concluir este proceso y la oportunidad de abrir nuevos caminos. También a Damian.

“So I fall, into continents and cars. All the stages and the stars I turn

all of it to a just a SUPERCUT” – Lorde

AGRADECIMIENTOS

A mi asesora Rita, por sus retos, paciencia y asesoría en todo el proceso de elaboración del presente trabajo.

A mis profesores de la universidad por la formación de la carrera.

Mariana y Mariel, gracias por su apoyo técnico.

A mis mejores amigxs, por sus palabras de aprecio, feedbacks y aliento a no tirar la toalla. Y a toda persona que estuvo ahí y ahora

no.

Gracias a todxs lxs colegas y equipos con quienes tuve la oportunidad de compartir experiencias profesionales, por brindarme el privilegio de gestionar este tipo de actividades y confiar en propósitos colectivos a favor de proyectos de desarrollo para la búsqueda de una sociedad con justicia social y equidad para todxs

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN1

CAPÍTULO I. EXPERIENCIA PROFESIONAL Y CONTEXTO4

1. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....4

1.1. Visión:5

1.2. Misión:5

1.3. Valores6

1.4. Objetivos estratégicos de la entidad:6

1.5. Proyectos técnicos de la entidad:7

1.6. FODA8

2. PUESTO DESEMPEÑADO12

2.1. Denominación del Puesto:12

2.2. Propósito del Puesto:12

2.3. Principales Funciones del Puesto:12

2.4. Jefe Inmediato y Cargo:12

2.5. Relaciones12

2.6. Organigrama del Área de la Institución:14

2.7. Plan de Trabajo:14

2.8. Cronograma de Actividades.....	15
2.9. Descripción del área de trabajo:	18
3. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	19
CAPÍTULO II: ASPECTOS CONCEPTUALES PERTINENTES	
20	
1. ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL (ONG).....	20
2. VOLUNTARIADO: DEFINICIÓN Y SITUACIÓN MUNDIAL.....	21
3. VOLUNTARIADO EN EL PERÚ: LEGISLACIÓN Y NORMATIVA.....	23
4. CONCEPTOS CLAVES PARA EL DISEÑO Y GESTIÓN DE PROGRAMAS DE VOLUNTARIADO	28
4.1. Diseño de un Programa de Voluntariado:.....	29
4.2. Gestión de un programa de voluntariado:.....	32
4.3. Monitoreo y evaluación de programas de voluntariado:	40
5. TICS Y PROGRAMAS DE VOLUNTARIADO.....	42
6. ANTECEDENTES.....	44
6.1. Antecedentes nacionales	44
6.2. Antecedentes internacionales.....	46
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	
50	
1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA	50
1.1. Problema de estudio:	51
1.2. Estrategias de medición de la problemática:	52

1.3. Procedimiento:.....	53
1.4. Diagnóstico: Reporte.....	54
2. INTERVENCIÓN:.....	57
2.1. Problema delimitado:	57
2.2. Objetivos de la intervención:.....	58
2.3. Técnicas	59
2.4. Ejecución: descripción del plan de intervención:	67
2.5. Indicadores de logro:.....	101
2.6. Monitoreo y evaluación:.....	103
CAPITULO IV: RESULTADOS	109
1. RESULTADOS	109
1.1. Descripción de los resultados hallados.....	109
1.2. Análisis de resultados	126
2. REFLEXIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	130
2.1. Limitaciones encontradas en el proceso de intervención....	130
2.2. Impacto en la institución con los resultados hallados.....	131
2.3. Aporte en el área psicológica y en el contexto	133
2.4. Demandas profesionales requeridas.....	134
2.5. Autoevaluación y autocrítica personal e institucional	135
RECOMENDACIONES	136
CONCLUSIONES.....	138

REFERENCIAS:.....140

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cronograma de trabajo.....	16
Tabla 2: Análisis Estratégico.....	60
Tabla 3: Plan estratégico del Programa virtual de voluntariado.....	62
Tabla 4: Análisis de enfoques transversales.....	65
Tabla 5: Taller: Programa de virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores”	75
Tabla 6: Charla informativa del Programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores”	78
Tabla 7: Entrevista de selección a postulantes del Programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores”	80
Tabla 8: Taller de formalización de inscripción de voluntarios seleccionados al Programa de voluntariado “Jóvenes emprendedores”	82
Tabla 9: Inducción de voluntarios al Programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores”	84
Tabla 10: Capacitaciones para la formación de voluntarios del Programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores”	86
Tabla 11: Encuentros de reflexión.....	88
Tabla 12: Evento de clausura del Programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores”	93
Tabla 13: Cronograma de trabajo.....	94
Tabla 14: Indicadores de logro.....	101
Tabla 15: Herramientas para la evaluación de resultados.....	104
Tabla 16: Programación del Programa virtual de voluntariado “Jóvenes	

emprendedores”	110
Tabla 17: Personal del segundo proyecto técnico comunicado sobre la planificación del Programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores.....	113
Tabla 18: Resumen de la fase de reclutamiento en Lima Metropolitana.....	115
Tabla 19: Resumen de la fase de reclutamiento en La Libertad.....	116
Tabla 20: Esquema de fase de incorporación.....	118
Tabla 21: Voluntarios que recibieron entrenamiento técnico previo a su servicio.....	120
Tabla 22: Voluntarios que recibieron constancias de participación.....	121
Tabla 23: Voluntarios que asistieron a reunión de clausura.....	122
Tabla 24: Voluntarios que completaron encuesta de satisfacción.....	123
Tabla 25: Resultados de la primera pregunta de la sección 4 en la encuesta de satisfacción.....	123
Tabla 26: Resultados de la segunda pregunta de la sección 4 en la encuesta de satisfacción.....	125

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama de la entidad.....	14
Figura 2: El “road map” de las fases de implementación del ciclo de voluntariado en el Programa virtual de voluntariado	69

GLOSARIO DE ABREVIATURAS O SIGLAS

AF – Año Fiscal

APCI - Agencia Peruana de Cooperación Internacional

CONVOL – Comisión Nacional de Voluntariado

CV – Curriculum Vitae

DNI – Documento Nacional de Identidad

DV -Dirección de Voluntariado

MIDIS – Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social **MIMP** – Ministerio de la

Mujer y Poblaciones Vulnerables **ONG** – Organización No Gubernamental

ONU- Organización de las Naciones Unidas

POA - Programación Operativo Anual

RV – Registro de Voluntariado

SINAVOL – Sistema Nacional de Voluntariado

RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional fue realizado en una organización no gubernamental (ONG) mediante la gestión de un programa virtual de voluntariado que brinda soporte al segundo proyecto técnico de la institución. Por decisión institucional, el segundo proyecto técnico identificó sus necesidades de voluntariado, solicitando al presente autor del trabajo, su apoyo para el reclutamiento voluntarios de las regiones de Lima y La Libertad, la incorporación de los mismos en la entidad, el aseguramiento de sus capacitaciones, reconocimientos y su desvinculación de la entidad. Este programa fue ejecutado de forma virtual, debido a la emergencia sanitaria por el COVID-19. La gestión del programa se enfocó en 5 fases de ciclo de voluntariado: planeamiento y elaboración, reclutamiento, incorporación, performance y desvinculación, basados en un modelo propuesto por el MIMP (2021) contando con 100 voluntarios participantes con perfiles requeridos por el segundo proyecto técnico.

Se obtuvieron como principales resultados que la gestión del programa virtual de voluntariado estuvo acorde a los tiempos establecidos, cumpliéndose todas las fases del ciclo de voluntariado en un 100%, así como también se logró reclutar e incorporar formalmente a 100 voluntarios de Lima y La Libertad; también, se coordinaron 2 capacitaciones para su formación, emitieron 100 constancias como reconocimiento y mediante una clausura virtual con la asistencia de 91 voluntarios participantes del programa se aseguró la desvinculación. Finalmente, se conoció la satisfacción de los participantes del programa a través de una encuesta de satisfacción obteniendo que un 92% de voluntarios en Lima y un 86% de

voluntarios de La Libertad se sienten muy satisfechos con el programa de voluntariado.

Palabras clave:

Voluntariado, programa virtual de voluntariado, ciclo de voluntariado.

ABSTRACT

This professional proficiency work was carried out in a non-governmental organization (NGO) through the management of a virtual volunteer program that provided support to the second technical project of the institution. By institutional decision, the second technical project identified its volunteer needs, requesting the present author of the work, his support for the recruitment of volunteers from the regions of Lima and La Libertad, their incorporation into the entity, the assurance of their training, acknowledgments and disassociation from the entity. This program was executed virtually, due to the health emergency caused by COVID-19. The management of the program focused on 5 phases of the volunteering cycle: planning and preparation, recruitment, incorporation, performance and dismissal, based on a model proposed by the MIMP (2021) with 100 participating volunteers with profiles required by the second technical project.

The main results obtained were that the management of the virtual volunteering program was in accordance with the established times, fulfilling all the phases of the volunteering cycle by 100%, as well as formally recruiting and incorporating 100 volunteers from Lima and La Libertad. ; Also, 2 training sessions were coordinated for their training, they issued 100 certificates as recognition and through a virtual closure with the assistance of 91 volunteers participating in the program, the disengagement was ensured. Finally, the satisfaction of the program participants was known through a satisfaction survey, obtaining that 92% of volunteers in Lima and 86% of volunteers in La Libertad feel very satisfied with the volunteer program.

Keywords: Volunteering, Virtual volunteering program, volunteer cycle.

INTRODUCCIÓN

El voluntariado es una propuesta de intervención que necesita ser gestionada eficazmente para que sus resultados contribuyan al cumplimiento de metas de actividades de proyectos en organizaciones no gubernamentales (ONGs). Si bien en la última década se ha definido al voluntariado de muchas formas en función a las necesidades de las sociedades y a leyes que las enmarcan, es necesario que, al momento de su aplicación en organizaciones no gubernamentales (ONGs), se establezcan elementos necesarios para su gestión, desde su diseño y durante todos los procesos de implementación y así convertirlo en un valor agregado para proyectos de desarrollo y así brindando el soporte adecuado; a través del reclutamiento, inserción, reconocimiento y desvinculación de los voluntarios.

Cabe resaltar que el presente trabajo de suficiencia profesional mostrará una experiencia referida a la gestión de un programa virtual de voluntariado que se creó para el soporte de las necesidades de movilización de voluntarios referidas por el coordinador del segundo proyecto técnico de la entidad. Este refiere que, debido a la alta cantidad de beneficiarios y poco recurso humano del proyecto en mención, no es suficiente para el cumplimiento de su meta en una actividad específica. Por lo que, solicita al autor del presente trabajo que gestione un programa virtual de voluntariado que brinde soporte en el reclutamiento de 50 voluntarios de Lima y 50 de La Libertad, para su posterior incorporación, formación, reconocimiento y desvinculación de la entidad.

Este programa se desarrolló a través de 5 fases de un modelo de ciclo de

voluntariado propuesto por el MIMP (2021): elaboración y planificación, reclutamiento, incorporación, performance y desvinculación, ejecutándose a partir del mes de noviembre del 2020 a setiembre del 2021 correspondientes al Año Fiscal (AF) 2021 de la entidad.

En el primer capítulo, se describirá aspectos de la institución como la visión, misión, valores y el FODA. Además, el puesto que se desempeñó, incluyendo las funciones, relaciones internas y externas, el organigrama, el plan de trabajo y la descripción del área de trabajo.

En el segundo capítulo, se expone los aspectos conceptuales pertinentes en los cuales se basa el presente trabajo. Asimismo, se incluye algunos antecedentes de investigaciones nacionales e internacionales.

En el tercer capítulo, se detalla el contexto y el problema en el que se desarrolló el trabajo de suficiencia. También se describen las estrategias de medición de la problemática, el procedimiento y el diagnóstico (reporte). Del mismo modo, se describe la intervención especificando el problema delimitado, los objetivos generales y específicos, las técnicas utilizadas. Además de la ejecución, que incluyó el paso a paso del ciclo de voluntariado en el plan de intervención, el cronograma de trabajo y las consideraciones éticas. De igual manera, se expusieron los indicadores de logro y la forma para el monitoreo del cumplimiento de sus actividades y evaluación de resultados para el cumplimiento de indicadores de logro y, por ende, los objetivos propuestos.

En el cuarto capítulo, se describen los resultados de acuerdo a los indicadores de logro. Asimismo, se explica el análisis de resultados contrastados

con otras fuentes. También se expone la reflexión de la experiencia incluyendo las limitaciones, el impacto, el aporte, las demandas profesionales y la autoevaluación del presente trabajo

Finalmente, se describen las recomendaciones, las conclusiones del trabajo, la bibliografía y los anexos.

CAPÍTULO I. EXPERIENCIA PROFESIONAL Y CONTEXTO

1. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN:

Por consideraciones y aspectos éticos se mantendrá el anonimato de la institución en el presente trabajo, con la finalidad de respetar la privacidad de los colaboradores de la entidad y salvaguardar la confidencialidad de sus datos y recursos institucionales de la intervención en mención y proyectos involucrados que se mencionarán. Por consiguiente, solo se detallará información operativa de gestión que detalle procesos, mas no; nombres de proyectos, presupuestos, datos sensibles de beneficiarios, voluntarios, colaboradores, entre otros.

La institución es una organización internacional no gubernamental (a partir de ahora, ONG), fundada en 1950 con bases religiosas; de ayuda humanitaria, desarrollo y promoción de la justicia social, cuyo público objetivo son niños, adolescentes, jóvenes, familias y comunidades vulnerables para la reducción de la pobreza e injusticia social. Opera en casi 100 países a nivel internacional y en el Perú desde 1994, trabajando con más de 500 comunidades en 6 regiones del país tales como Lima, La Libertad, Cusco, Huancavelica, Ayacucho y Ancash; desplegando actividades referidas a temas como: salud, nutrición, educación, habilidades sociales, valores y organización comunitaria.

La institución cuenta con una oficina nacional ubicada en un distrito de Lima Metropolitana y 6 oficinas regionales, conformadas por un equipo multidisciplinario de colaboradores que incluyen profesionales de las ciencias sociales, teólogos, ciencias de la salud, comunicadores, economistas y entre otros.

La organización inició sus labores bajo un enfoque centrado en la comunidad, este consiste en brindar asistencia a las comunidades para prevenir los problemas sociales, en vez de necesitar que agentes externos intervengan y asuman estas responsabilidades (Correa, 2018). Sin embargo, actualmente asume en sus intervenciones el paradigma del “bienestar integral de la niñez y adolescencia”, que consiste en el reconocimiento de derechos en los niños y adolescentes (Correa, 2018). Para ello incluye en sus objetivos estratégicos de forma transversal la captación de socios y aliados, articulando con el sector público y privado para una adecuada gestión por resultados (Guzmán, 2016). Bajo este paradigma, la institución trabaja bajo el enfoque transversal de “Desarrollo Transformador”, en donde se ve a la pobreza de un plano multidimensional, no solamente por carencias materiales, sino también desde un plano espiritual, fortaleciendo las capacidades de las comunidades, niños, adolescentes, jóvenes, socios e instituciones involucradas en el bienestar de la niñez y adolescencia para desarrollar su propio liderazgo mejorar calidad de vida, con estrategias a largo plazo y de auto sostenimiento (Correa, 2018).

A continuación, se presentan los siguientes aspectos de la institución

1.1. Visión:

La organización busca que todo niño, adolescente y joven viva en toda su plenitud, a través de la oración y la voluntad de todos para hacerlo posible.

1.2. Misión:

La institución es una confraternidad internacional religiosa cuya misión es seguir los pasos de Jesucristo, trabajando con los más vulnerables promoviendo la

transformación humana, buscando la justicia social.

1.3. Valores:

- Compromiso con los más necesitados
- Respeto hacia todas las personas
- Transparencia
- Asocio y confraternidad
- Respuesta y empatía a carencias sociales y económicas

1.4. Objetivos estratégicos de la entidad:

La entidad cuenta con los siguientes objetivos estratégicos:

- Objetivo estratégico 1: Profundizar compromiso con niños, niñas y comunidades más vulnerables al realinear huellas institucionales y recursos en todos los proyectos técnicos de la entidad.
- Objetivo estratégico 2: Colaborar y ejercer abogacía por un impacto más amplio, creando una mayor escala e impacto más sostenido en todos los proyectos técnicos de la entidad.
- Objetivo estratégico 3: Entregar financiamiento sostenible y de alta calidad.
- Objetivo estratégico 4: Movilizar socios estratégicos y voluntariado para la contribución de metas de proyectos técnicos de la entidad.
- Objetivo estratégico 5: Vivir de la fe, religión y llamado, con audacia y humildad.

El presente trabajo de suficiencia tiene relación con el objetivo estratégico 4 de la entidad, debido a que a través de un programa virtual de voluntariado se movilizó

a voluntarios para contribuir al logro de una meta específica del segundo proyecto técnico de la entidad.

1.5. Proyectos técnicos de la entidad:

La entidad cuenta con una dirección de operaciones que está comprometida en facilitar medios y oportunidades a la niñez, adolescencia y poblaciones vulnerables para que sean agentes de cambio reales en su vida, familia y comunidad a través de 3 proyectos técnicos:

a) **Primer proyecto técnico:** busca incidir en políticas públicas para asegurarla protección en niños y adolescentes, concientizando a instituciones públicas, privadas, organizaciones de base y público en general de las comunidades de intervención en temas como: violencia, masculinidades, equidad de género, derecho de niños y adolescentes y modelos de restauración con víctimas de violencia, brindando talleres, capacitaciones y acompañamiento técnico.

b) **Segundo proyecto técnico:** busca el desarrollo de las potencialidades de adolescentes y jóvenes mayores de 14 años, facilitando el acceso oportuno a la conclusión de sus estudios escolares, trabajo y recursos para emprender un negocio. Las actividades de este proyecto involucran temas como: orientación vocacional, emprendimiento, incubación de negocios, educación financiera, ciudadanía y empleabilidad. Para asegurar la participación de sus beneficiarios adolescentes se implementa un sistema de patrocinio, que consiste en realizar un consentimiento informado a los padres de familia o apoderados, donde se especifica los beneficios del proyecto como la entrega de insumos de participación (acceso a internet, dispositivos móviles y materiales para el desarrollo de actividades), una vez expuesto ello, deciden si sus hijos serán beneficiarios de este proyecto técnico o no.

Cabe resaltar es a solicitud de este proyecto técnico que se crea el presente programa virtual de voluntariado.

c) **Tercer proyecto técnico:** orientado a fortalecer capacidades de liderazgo de los agentes y líderes comunitarios para movilizar a sus comunidades hacia la implementación de un plan de desarrollo local en el que los niños, adolescentes, sus familias y poblaciones vulnerables gocen de una vida más plena, con justicia y paz. Las actividades de este tercer proyecto técnico involucran temas como: participación comunitaria, resolución de conflictos y voluntariado. En cuanto al voluntariado, es importante mencionar que este tercer proyecto técnico a partir del 2020, brinda soporte a los otros proyectos técnicos mencionados que necesiten voluntarios para el logro de sus metas específicas, a través de la gestión de programas de voluntariado que aseguren el reclutamiento, incorporación, reconocimiento y desvinculación de voluntarios.

1.6. FODA:

1.6.1 Fortalezas:

F1: La institución cuenta con más de 15 años de experiencia ejecutando proyectos y programas de desarrollo a beneficio de niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad.

F2: Cuenta con presencia en las regiones donde interviene, generando confianza en las autoridades y actores locales de las comunidades beneficiarias de sus proyectos.

F3: Moviliza recurso humano voluntario, a través del voluntariado comunitario. El Año fiscal 2021 logró movilizar un total de 1010 voluntarios

comunitarios en las 6 regiones de intervención, aportando a las actividades de los proyectos técnicos y convocando a familias y beneficiarios de la institución.

F4: Organización que cuenta con el respaldo de lineamientos y políticas diseñadas a nivel internacional; aprobadas, adaptadas e implementadas a nivel nacional. Esto

implica, que las intervenciones deben moldearse a los lineamientos institucionales, generando mayor transparencia y una rendición de cuentas adecuadas.

F5: Existe buenas relaciones internas en la institución, esto genera un buen clima laboral que fomenta actividades entre áreas y nuevas propuestas de mejora.

F6: Inscripción formal de la institución en el Sistema nacional de voluntariado (SINAVOL) permitiendo contar con mayores beneficios para sus voluntarios a nivel del estado y participando en sesiones de diálogo para la creación de políticas públicas en materia de voluntariado y responsabilidad social.

1.6.2 Oportunidades:

O1: La institución cuenta con aliados y socios estratégicos para articular esfuerzos en la ejecución de sus actividades, y en su efecto, generar mayor impacto.

O2: La institución se asocia con instituciones propias del estado, para generar capacidades de gestión en las mismas y atender las necesidades de las comunidades de intervención. Esto significa, que alinea todas sus intervenciones en función a leyes y políticas públicas vigentes.

O3: La organización es una ONG de origen internacional, por ende, su

presencia, impacto y obtención de fondos es de una cobertura y captación amplia.

O4: A nivel nacional, se cuenta con una ley general de voluntariado y una dirección nacional de voluntariado a través del sistema nacional de voluntariado (SINAVOL) ejecutado y gerenciado desde el Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables (MIMP).

O5: Existen diversos concursos y fondos para iniciativas de voluntariado a nivel local y regional.

O6: La organización maneja sus relaciones a nivel de confraternidad, es decir, cuando se percibe un problema interna o requerimiento de apoyo, las otras sedes externas al país pueden brindar soporte técnico o acompañamiento a los ejecutores de proyectos en el país.

1.6.3 Debilidades:

D1: Al contar con 6 regiones de intervención y atender a más de 500 comunidades, la carga y presión laboral de sus colaboradores es alta, y hay riesgo a mayores rotaciones y renuncias.

D2: A pesar de ser una ONG que moviliza voluntariado de tipo comunitario, no cuenta con un programa de voluntariado no comunitario que aumente la cantidad de recurso humano que brinde servicio gratuito a las operaciones de las necesidades de los proyectos técnicos nacionales.

D3: Los procesos de gestión en la institución carecen de agilidad y no son conocidos por todo el personal a nivel nacional, retrasando las coordinaciones y en su efecto, la ejecución de actividades.

D4: La institución no cuenta con experiencia en ejecución de iniciativas de voluntariado remotas o en formato virtual.

D5: La institución no prioriza el tema de branding o construcción de marca, que son importantes para la presencia de voluntariado a nivel nacional.

D6: La institución cuenta con una política de protección, que indica que todo aliado socio debe cumplirla si desea involucrarse de forma directa o indirecta, generando desinterés o respuestas negativas a futuros aliados.

1.6.4 Amenazas:

A1: Presencia de otras instituciones sin fines de lucro y que trabajan la problemática de protección de niños y adolescentes en las mismas regiones de intervención

A2: Situación política inestable, que afecta en las relaciones con las directivas nacionales en la toma de decisiones e incidencia en políticas públicas.

A3: Existencia de otras organizaciones que fomentan el voluntariado de forma remota y/o presencial con mayor experiencia de gestión. Esto significa que no cuenta con presencia y aún no son visibles sus buenas prácticas a nivel nacional.

A4: El manejo presupuestal y fondos de la institución son inestables, por ende, los proyectos e iniciativas deben rendir cuentas de forma trimestral para no caer en pérdidas o ausencia de fondos, que limite o cancele operaciones de forma imprevista.

A5: La situación de emergencia sanitaria por COVID-19, ha limitado la ejecución y el diseño de estrategias y actividades de voluntariado y de proyectos a

nivel nacional.

2. PUESTO DESEMPEÑADO

2.1. *Denominación del Puesto:*

El autor del presente trabajo tuvo el puesto de “Asistente nacional” de tercer proyecto técnico.

2.2. *Propósito del Puesto:*

Asegurar la implementación de programas de voluntariado que brinden soporte a los proyectos técnicos de la institución que requieran voluntarios.

2.3. *Principales Funciones del Puesto:*

- Reclutar y gestionar voluntarios en coordinación con socios estratégicos de regiones para la contribución al logro de metas de los proyectos técnicos a nivel nacional y regional.
- Implementar la inducción de voluntarios e implementación de recursos para su inserción, ejecución de su servicio, reconocimiento y desvinculación.

2.4. *Jefe Inmediato y Cargo:*

Coordinadora Nacional del tercer proyecto técnico– Profesional con más de 10 años de experiencia en la institución, licenciada en obstetricia y especialista en gestión y evaluación de proyectos de desarrollo. Debido a su puesto, ella debía supervisar las funciones del autor del presente trabajo: “asistente nacional” del tercer proyecto técnico.

2.5. *Relaciones:*

Por la naturaleza de mis funciones, mi puesto en la entidad exigía que

coordine con colaboradores propios de la institución (relaciones internas) para la implementación de actividades, entre ellos se encuentran:

- Facilitadores, son colaboradores que implementan las actividades de los otros proyectos técnicos mencionados.
- Coordinadores nacionales de los otros proyectos técnicos.
- Coordinadora nacional del tercer proyecto técnico.
- Directora de operaciones
- Consejo directivo

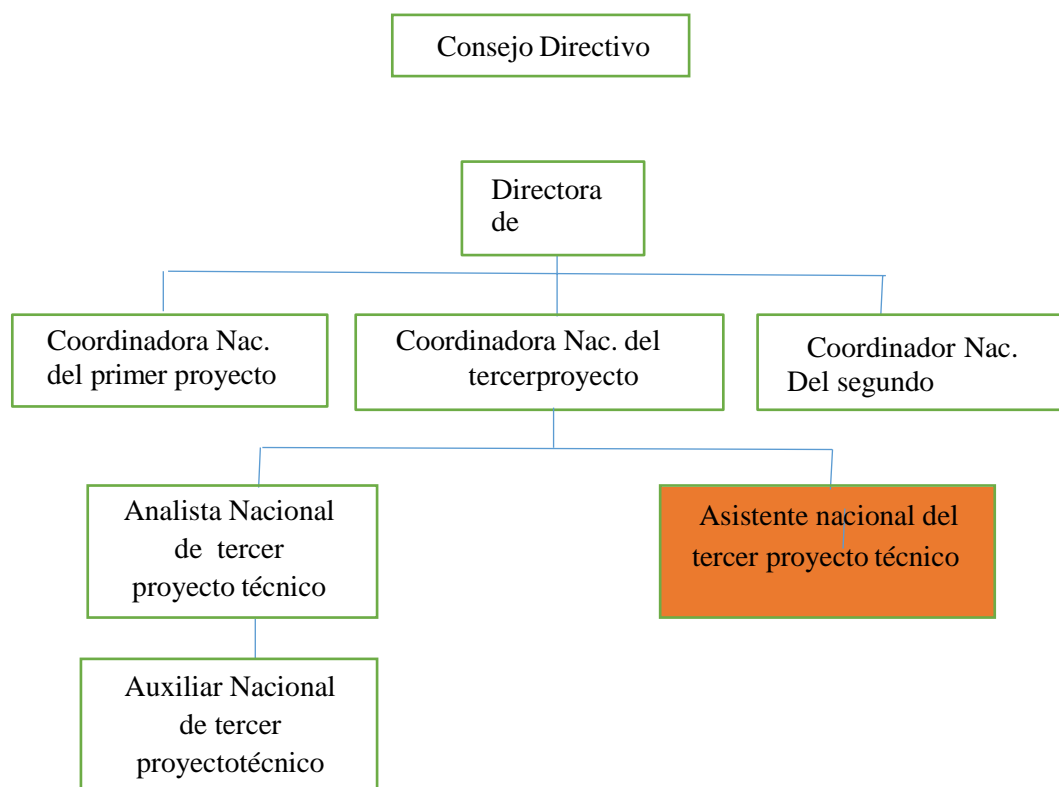
Por otro lado, también con público en general y socios externos (relaciones externas) para alianzas, convenios y difusión de impacto de las actividades. A continuación, mayor detalle:

- Organizaciones sociales y/o de voluntariado
- Universidades, instituciones educativas, entre otros
- Empresas
- Plataformas de voluntariado nacionales.
- Sede internacional de la institución.

2.6. Organigrama del Área de la Institución:

Figura 1:

Organigrama de la entidad



Fuente: Elaboración propia

2.7. Plan de Trabajo:

Para este trabajo de suficiencia profesional, se presentará la gestión de un programa virtual de voluntariado que brinda soporte al *segundo proyecto técnico* mencionado anteriormente para el cumplimiento de una de sus metas. Se eligió esta experiencia debido a que tuvo mayor impacto institucional y sirvió de referente para los futuros programas de voluntariado implementados en la institución. Se define “soporte” a los otros proyectos técnicos en función a las siguientes actividades:

2.7.1. Actividades Generales:

- Diseñar y planificar el programa de voluntariado que responde a las necesidades devoluntariado del segundo proyecto técnico.
- Reclutar voluntarios para brindar su servicio a las operaciones del segundoproyecto técnico.
- Implementar la inducción de voluntarios previo a su servicio a las operaciones del segundo proyecto técnico.
- Desarrollar recursos para la ejecución del servicio de los voluntarios: formación, reconocimiento y desvinculación.
- Conocer la satisfacción de los voluntarios que brindan servicio al segundo proyecto técnico en coordinación con los responsables de los mismos.

2.8. Cronograma de Actividades

Las actividades anteriormente mencionadas están enmarcadas al “año fiscal” (a partir de los siguientes párrafos se utilizará la sigla AF) 2021 que engloba operaciones desde octubre del 2020 a Setiembre del 2021. Cabe resaltar que el autor del presente trabajo inició labores en la institución en noviembre del 2020.

Tabla 1:

Cronograma de trabajo

Año Fiscal 2021 (Octubre 2020 – Septiembre 2021)

Actividad	Oct. 2020	Nov. 2020	Dic. 2020	Ene 2021	Feb 2021	Mar 2021	Abr 2021	May 2021	Jun 2021	Jul 2021	Ago 2021	Sept 2021
Diseñar y planificar el programa de voluntariado que responde a las necesidades de voluntariado del segundo proyecto técnico.		X	X									
Reclutar voluntarios para brindar su servicio a las operaciones del segundo proyecto técnico.					X	X						
Implementar la inducción de voluntarios previo a su servicio a las operaciones del segundoproyecto técnico.						X						

Desarrollar recursos para la ejecución del servicio de los voluntarios: formación, reconocimiento y desvinculación.

X X X X X X X

Conocer la satisfacción de los voluntarios que brindan servicio al segundo proyecto técnico en coordinación con los responsables de los mismos.

X

2.9. Descripción del área de trabajo:

2.9.1. Tercer proyecto técnico:

Este tercer proyecto técnico de la entidad busca movilizar a socios, actores comunitarios y voluntarios en las comunidades de intervención para realizar actividades que aporten al bienestar del público objetivo de la entidad. Durante el AF 2021 por motivos de la crisis sanitaria por COVID-19, este tercer proyecto desarrolló sus actividades de forma virtual, por lo que, las gestiones de las actividades se hicieron en coordinación con los equipos regionales, coordinadores de otros proyectos técnicos, autoridades de la entidad y se ejecutaron de forma virtual.

Este tercer proyecto técnico brindó al autor del presente trabajo los medios necesarios para la ejecución de sus funciones, tales como: Plataforma Zoom, correos institucionales, Microsoft Teams, Canva, Lean Canvas y materiales como una laptop y Smartphone.

Es importante recalcar que este tercer proyecto y la entidad trabaja el voluntariado bajo dos tipologías:

- Voluntariado comunitario: es toda aquella persona que reside en las comunidades de intervención de la institución que voluntariamente brinda sus servicios a favor del público objetivo de la entidad colaborando con instituciones públicas y privadas, entre ellas la presente organización. En su gran mayoría los voluntarios comunitarios son adultos y adultos mayores líderes o dirigentes de iglesias.
- Voluntariado no comunitario: son personas que no residen en las comunidades de intervención y tienen el interés de realizar servicio gratuito a favor de las necesidades de las poblaciones beneficiarias involucradas en las operaciones

de los proyectos técnicos; pueden ser estudiantes de educación superior, profesionales, miembros de iglesia, entre otros. Pueden apoyar de forma remota o presencial, en este caso, los voluntarios no comunitarios, son jóvenes con capacidades técnicas y académicas que los proyectos técnicos de la entidad requieran.

Como se mencionó anteriormente este tercer proyecto técnico cuenta con diferentes actividades, sin embargo, para esta experiencia se enfocará en el voluntariado, específicamente en la gestión de un programa virtual de voluntariado para la tipología de voluntariado no comunitario, ya definido anteriormente. Por lo que, al movilizar voluntarios a través de su reclutamiento, inserción, reconocimiento y posterior desvinculación, se cumple con el objetivo estratégico 4 de la entidad descrito anteriormente, y así poder contribuir a una meta específica del segundo proyecto técnico.

3. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

La línea de investigación que enmarca el presente trabajo es: “Ciudadanía, educación y familia” (Unidad de Investigación, Ciencia y Tecnología, 2021). Esta línea investiga aspectos relacionados con la conducta pro social, como el voluntariado, que se asocian con los procesos de desarrollo de la ciudadanía y bienestar psicológico. En este trabajo de suficiencia profesional, se presentará una experiencia profesional en materia de diseño e implementación de voluntariado, por ende, se expondrán recursos que servirán para los procesos correspondientes que demuestren las buenas prácticas en conductas prosociales a favor de las comunidades en situación de vulnerabilidad, con el fin de contribuir a la mejora de su calidad de vida.

CAPÍTULO II: ASPECTOS CONCEPTUALES PERTINENTES

1. ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL (ONG):

Llamamos Organización No Gubernamental (a partir de ahora, ONG) a una organización sin fines de lucro, que cuenta con el aporte de financiamientos de índole internacional, estatal (en algunos casos) y/o de empresas privadas, que buscan desarrollar proyectos de desarrollo dentro de un espacio de tiempo y según una población objetivo. Por lo que, la ONG a través de su gestión institucional y con un equipo variado de profesionales ejecuta varias actividades y promueve un cambio, con el objetivo de mejorar la calidad de vida y potenciar el desarrollo de su población beneficiaria (Correa, 2018).

Como características de las ONGs; sus integrantes pertenecen a equipos multidisciplinarios, que a su vez incluyen a voluntarios que brindan su tiempo sin esperar alguna retribución económica. A pesar de ello, la institución busca beneficiarlos permitiéndoles desarrollar experiencias de acuerdo a sus perfiles (Ocaña, 2020). Las ONGs son monitoreadas y evaluadas de acuerdo a sus resultados de: impacto social y de mejora de la calidad de vida de su población objetivo. Para que dicha supervisión sea objetiva en nuestro país existe la Agencia Peruana de Cooperación Internacional (APCI) (Agencia Peruana de Cooperación Internacional, s.f.). Por otro lado, las ONGs protegen sus datos, información y autoría, a través de acuerdos de confidencialidad que todos sus colaboradores cumplen (Correa, 2018).

Actualmente en el Perú, para definir la tipología de las ONGs, la APCI realizó una clasificación de estas organizaciones según su misión y visión. Aproximadamente se identificaron 1444 ONGs, que fueron clasificadas en cuatro

sub grupos: 1) Técnico productivas, 2) Promoción y derechos civiles, 3) Promotoras de desarrollo socio-cultural y 4) Con objetivos múltiples (Agencia Peruana de Cooperación Internacional, s.f.). Por lo que, la institución donde se ha realizado la experiencia profesional es del tercer tipo: “Promotoras de desarrollo socio-cultural”, es decir, enfocados temas de educación, cultura e investigación social realizando proyectos o políticas orientadas en el fortalecimiento de capacidades de grupos sociales o vulnerables (Correa, 2018).

Las ONGs deben considerar al voluntariado como un pilar para el logro de sus metas. (Castro, 2018). Análogamente, el Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables del Perú (A partir de ahora, MIMP), considera a las ONGs como agencias de voluntariado debido a que, articulan la participación de voluntarios en objetivos sociales (Diario El Peruano, s.f.).

2. VOLUNTARIADO: DEFINICIÓN Y SITUACIÓN MUNDIAL

Existen múltiples definiciones de voluntariado y se entiende de diferentes formas en diversos países. En esta oportunidad se definirá al voluntariado como un conjunto diverso de personas, actores y actividades, que influyen en el desarrollo social, dependiendo del contexto y la problemática que las entidades que implementen programas de voluntariado busquen mejorar (Voluntarios ONU, 2018).

Para Voluntarios ONU (2022), el voluntariado cuenta con 3 aspectos importantes, estos son: 1) Depende de la voluntad de la persona que lo ejerce y no debe ser obligación impuesta por un contrato, 2) No está motivado por una remuneración económica. Sin embargo, hay ciertas condiciones mínimas que las entidades que promuevan el voluntariado puedan brindar como: capacitación,

cobertura de alimentación, recursos para su servicio, seguro contra accidentes, movilidad u otras y 3) La finalidad del voluntariado deberá ser lograr el bien común en la sociedad, estas deben ser organizadas en programas de voluntariado que contribuyan al logro de metas de programas y proyectos de desarrollo, incrementando el impacto de sus actividades en las comunidades, a través de la gestión de personas (reclutamiento, inducción, reconocimiento, desvinculación, entre otros).

Estos elementos mencionados forman parte de las buenas prácticas en voluntariado; que, si bien se espera que los voluntarios no se movilicen por intereses económicos, las organizaciones deben reclutar voluntarios brindándoles las condiciones necesarias para que su servicio sea lo más efectivo posible (Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, s.f.).

Según Voluntarios ONU (2018) a nivel mundial, alrededor del 70 % de la actividad voluntaria global se produce en voluntariados informales, es decir, que presentan una interacción informal (directa de persona a persona). Mientras que el 30% restante pertenecen a voluntariados formales, que se refieren a organizaciones sin fines de lucro o diversas asociaciones formales (Voluntarios ONU, 2018). En Latinoamérica, establecen a los voluntarios de servicio formal como el 9.4 millones de personas. Adicionalmente, se observó que la participación femenina es la más alta con un 67 % (Voluntarios ONU, 2022). Frente a ello, las ONGs, deben promover programas de voluntariado que se enmarquen en planes institucionales y leyes de su región. (Voluntarios ONU, 2022). Por lo que, en el presente trabajo de suficiencia profesional, nos enfocaremos en el voluntariado formal, ya que esta experiencia se realiza en una organización registrada como ONG en nuestro país.

3. VOLUNTARIADO EN EL PERÚ: LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

Según el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables (s.f.), el voluntariado comprende actividades de interés general para la población contribuyendo al desarrollo social, mediante la acción voluntaria. Por ende, se constituye tanto en una manifestación como en unamotivación de capital social y participación ciudadana, ayudando particularmente a las poblaciones en situación de vulnerabilidad a convertirse en agentes activos en su propio desarrollo.

De acuerdo a ley peruana, el voluntariado está enmarcado jurídicamente con la Ley N°29094 “Ley General del Voluntariado”, actualmente modificada, la cual define al voluntariado como la “Labor o actividad realizada sin fines de lucro, en forma gratuita y sin vínculos ni responsabilidad contractual”, y al voluntario como “Persona natural o jurídica sin fines de lucro que realiza labores propias del voluntariado, en instituciones, organizaciones, comunidades campesinas, entre otras” (Acasuzo, 2019).

Según cifras de Naciones Unidas, el voluntariado en Perú contribuye con más del 1 % al Producto Bruto Interno (PBI) del país, es decir, más de US\$ 1,500 millones. Aproximadamente el 39% de jóvenes entre los 15 y 29 años participa activamente en algún grupo o asociación de voluntariado, y el 34% de la población mayor de 18 años ha realizado algún voluntario. Ciudades como Cusco, Lima, Trujillo, Piura, Arequipa, Pucallpa, Tacna y Chiclayo cuentan con altas tasas de participación voluntaria (Callo huanca & Condori, 2017). En nuestro país, el órgano encargado de supervisar las acciones voluntarias, es el MIMP, que promueve y articula estrategias y políticas públicas de voluntariado con organizaciones sociales, públicas y privadas. Entre sus principales acciones, pueden encargarse de brindar

asistencia técnica, formación, difusión de ofertas de voluntariado, acceso a fuentes de ayuda, entre otros. Es decir, tiene un rol estratégico, brindando condiciones para que voluntarios puedan realizar servicio inscribiéndose en organizaciones formales (Diario El Peruano, s.f.).

Por otro lado, dentro del MIMP se encuentran direcciones y servicios vinculados a acciones voluntarias, dentro de las cuáles se encuentran las siguientes:

- **Dirección de Voluntariado (a partir de ahora, DV):** la unidad orgánica de la **Dirección de Población, Desarrollo y Voluntariado**, que busca apoyar a zonas identificadas como vulnerables requiriendo apoyo en cuanto a recursos humanos a través de la coordinación con las organizaciones de voluntariado registradas en el estado (Cardoso & Estrada, 2021).

- **Sistema Nacional de Voluntariado (a partir de ahora, SINAVOL):** conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas, instrumentos y personas (naturales y jurídicas) que promueven, reconocen y articulan la actividad voluntaria en el Perú. Dentro de este sistema, tenemos como actores al MIMP, organizaciones de voluntariado y sus programas, entre otras (Acasuzo, 2019). La creación de este sistema responde al creciente aumento de organizaciones de voluntariado con el deseo de registrar a sus voluntarios en el estado.

- **Registro de Voluntariado (a partir de ahora, RV):** Es un servicio que brinda una base de datos con información relevante de personas y organizaciones que promueven el voluntariado en el Perú; a través de él, el MIMP otorga reconocimiento, pero también es una herramienta de levantamiento de datos nacionales para la mejor gestión de políticas públicas en voluntariado, siendo responsable de su administración el SINAVOL (Acasuzo, 2019).

- **Comisión Nacional de Voluntariado (CONVOL):** Es una comisión multisectorial que impulsa y promueve la política del voluntariado en el Perú (Hernández, 2021). Dentro de los miembros de la Comisión se encuentran representantes del Ministerio de desarrollo e inclusión social (MIDIS), Ministerio de Salud (MINSa), Ministerio de educación (MINEDU), Cruz Roja Peruana, Instituto nacional de defensa civil (INDECI), Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, y un representante de las Organizaciones de Voluntariado registradas en la SINAVOL (Acasuzo, 2019).

En la ley N°29094, se presenta que el voluntariado es de interés nacional, por lo que, se les reconoce como tales y pueden acogerse a beneficios de ley, y la importancia de contar con condiciones básicas como la capacitación, seguro de salud y la no discriminación ante la prestación de servicios. (Hernández, 2021).

Frente a ello, a continuación, se resaltarán aspectos cruciales para la implementación de acciones voluntarias enmarcados al Reglamento de la Ley N° 28238, Ley General del Voluntariado, que todo programa de voluntariado debe tomar en consideración, según El Diario “El Peruano” (s.f.):

- **Ámbito de aplicación:** La Ley aplica a toda actividad de voluntariado que se desarrolle en el territorio nacional, que sea realizada por una persona natural, peruana o extranjera u organización de voluntariado.

- **Acciones de voluntariado:** Pueden ser permanente o eventual, y se realiza sin mediar alguna forma de remuneración por servicio brindado. Adicionalmente en esta acción no puede existir relación contractual entre el voluntario y la organización de voluntariado, sin embargo, puede existir compromisos expresados

por ambas partes. Asimismo, el voluntariado puede ser prestado por persona, mayor de 18 años, excepcionalmente, puede ser prestado por persona de 14 años a más, siempre que cuente con autorización expresa de uno de sus padres o tutores y se encuentre bajo supervisión de un adulto responsable durante el desarrollo de la acción de voluntariado.

Agregado a lo anterior, el voluntario puede pertenecer a una o más organizaciones de voluntariado, por lo que pueden acumular jornadas realizadas inscritas en el RV. De igual manera, una jornada de voluntariado equivale a 3 horas cronológicas y las organizaciones de voluntariado formales deben estar inscritas en el RV gestionado por el SINAVOL. Además, las organizaciones como reconocimiento pueden entregar constancias con las jornadas de voluntariado que realiza cada uno de sus voluntarios, luego de ello, se debe registrar ese acumulado de horas en el RV, por el propio voluntario. Por último, el MIMP articula y brinda asistencia técnica a las organizaciones de voluntariado inscritas en el RV, canalizando las iniciativas de voluntariado con organizaciones que requieran voluntarios, cubriendo sus demandas.

- **Derechos de los voluntarios y voluntarias:** Deben recibir capacitación gratuita y certificada por parte de la organización de voluntariado o el MIMP, según el calendario de cada entidad u organización de voluntariado, es decir, puede ser previo a su servicio o durante. También deben ser informado/a previamente si su servicio conllevará a algún peligro para su vida o salud, de ser así, la organización de voluntariado comunicará previamente al MIMP la realización de dicha acción. Además, se les debe brindar la seguridad adecuada para salvaguardar la integridad física, mental y moral del voluntario.

Finalmente, acordar con las organizaciones de voluntariado, el cubrimiento de gastos por movilidad, alojamiento, seguro de salud, alimentación, entre otros. (Tomando en cuenta el tipo de servicio)

- **Beneficios para los voluntarios y voluntarias:** Cuando el voluntario preste servicio de más de 2 jornadas y se encuentre en el RV, puede acceder al derecho de solicitar: Una identificación con acreditación de condición de voluntario otorgada por la organización de voluntariado o por el MIMP, recibir una certificación o acreditación de las actividades realizadas en el servicio de voluntariado y entre otros, como: posibilidad de obtener becas de estudio y beneficios sociales para vivienda.

- **Impedimentos para ser voluntarios:** Las personas que tengan antecedentes penales, policiales o judiciales, por delitos cometidos en contra la libertad sexual, homicidio, feminicidio, tráfico ilícito de drogas, terrorismo, contra el patrimonio, lesiones graves, exposición de personas al peligro o secuestro y también de detectarse que la información contenida en la ficha de inscripción del voluntario contiene información falsa.

- **Para el Registro de Voluntariado (RV):** Las personas naturales, peruana o extranjeras, que tengan un mínimo de 2 jornadas de voluntariado pueden solicitar su inscripción en el registro, acreditados por una organización inscrita en el RV. Luego el RV habilita al MIMP a articular demanda de voluntarios con otras organizaciones de voluntariado o entidades para fortalecer las acciones de voluntariado. Después que las personas que se registren en el RV, deben comunicarse con la DV para completar un formulario único y obtener su acreditación, reconocimiento y beneficios de ser el caso. Posteriormente, las

organizaciones que se registren en el RV, debe consignar información respecto de su representante legal, relación de voluntarios, resumen ejecutivo de las acciones de voluntariado que realizan y zonas donde intervienen.

- **Vigencia:** La vigencia de la inscripción en el RV, es de 2 años contados desde la fecha de expedición de la respectiva inscripción de la organización de voluntariado, la misma que podrá ser renovada consecutivamente. Es entonces en el contexto mencionado, sobre el que la institución donde se realizó la presente experiencia profesional va a enmarcar la implementación de la Ley N°29094 “Ley General del Voluntariado” y, por ende, las mejores estrategias para la ejecución de un programa de voluntariado.

4. CONCEPTOS CLAVES PARA EL DISEÑO Y GESTIÓN DE PROGRAMAS DE VOLUNTARIADO

Para Voluntarios ONU (2018), las ONGs deben implementar programas de voluntariado con metodologías flexibles y adaptables a sus propios planes, estrategias o lineamientos institucionales correspondientes.

El Centro Regional de Información y Documentación del Principado de Asturias, citado por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2021) establece que los programas de voluntariado en ONGs deben estar enmarcadas en Planes institucionales, que hacen referencia a las decisiones que expresan los lineamientos políticos-técnicos, prioridades de la institución, la asignación de recursos, las estrategias de acción y el conjunto de medios que se van a utilizar para alcanzar las metas y objetivos propuestos de los proyectos que requieran voluntarios. Frente a ello, un programa de voluntariado es la organización de un conjunto de actividades orientadas a producir resultados que contribuyan al cumplimiento de

metas y objetivos de proyectos de desarrollo (Plataforma de Voluntariado de España, 2020).

Según la Plataforma de Voluntariado de España (2020), refiere que para el diseño y gestión de programas de voluntariados se deben revisar los planes y lineamientos institucionales de voluntariado e identificar elementos propios de la entidad, y tomarlos en consideración al momento de planificar y organizar actividades de voluntariado.

4.1. Diseño de un Programa de Voluntariado:

Según la ONG Acción Social, citado por el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables (2021), el diseño de un programa de voluntariado en una ONG integra las técnicas de análisis y planificación estratégico:

4.1.1. Análisis Estratégico:

Se recomienda el uso de las siguientes herramientas para lograr un análisis estratégico, y así ver en qué áreas o elementos se pueden actuar:

- Definición de una situación para ser abordado por la acción voluntaria: implica recoger información de las necesidades de voluntariado de los proyectos.
- Mapeo de actores sociales: Permite identificar a todas las personas y organizaciones que pueden ser importantes para planificar las actividades de voluntariado, además de poder conocer que socios estratégicos ayudarán con la implementación del programa (Vega, Arroyo & Williams, 2021).
- Árbol de problemas y objetivos: Técnica que permite desagregar un problema, sus causas adyacentes y fundamentales, además de su interrelación entre éstas. A partir de ello, se genera un árbol de objetivos, que sirve para identificar las

posibles soluciones al árbol de problemas (Martín, 2016)

4.1.2. Planificación Estratégica:

Una vez que se ha realizado el análisis estratégico, el siguiente paso es la formulación de un plan estratégico. Este plan es un documento que brinda orientación al programa en un periodo de tiempo, centrándose en un conjunto de decisiones de gestión que describen lo que hará el programa para alcanzar sus objetivos y la forma en que lo hará. (Zesati, 2019). Permite una visión estratégica para la toma de decisiones; definiendo roles y responsabilidades, y acciones futuras en alianza con actores sociales (Zesati, 2019). Es importante que el Plan estratégico diseñado sea comunicado a los involucrados en la gestión del programa devoluntariado y autoridades de la entidad donde se implementará, para corroborar y coordinar la ejecución de las actividades (Plataforma de voluntariado de España, 2020).

Según el Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables (2021), el plan estratégico puede constar de los siguientes elementos:

- **Misión:** Formulación que expresa el tipo de compromiso del programa de voluntariado relacionado con la problemática a contribuir.
- **Visión:** Es la declaración que describe el tipo de programa deseado con vistas al futuro.
- **Marco lógico:** Herramienta de gestión que facilita la planificación, ejecución y evaluación de un proyecto, orientada por objetivos.
- **Plan operativo:** proceso de sistematización de las actividades, tiempos y organización de las personas y los recursos para la consecución de los objetivos

planteados. En las ONGs suelen distribuirse en planes operativos anuales en función a años fiscales.

- **Presupuesto:** Cálculo anticipado de ingresos y gastos de toda actividad pertinente al programa de voluntariado de forma anual.

En el diseño del programa de voluntariado, se toma en cuenta los enfoques transversales, que son marcos de acción que se deben incorporar de forma explícita orientado a contribuir a los procesos de gestión en un programa de voluntariado (Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2021). Para integrar los enfoques transversales se debe:

- Identificar las necesidades de voluntariado en la organización y analizar como aportaal enfoque transversal a implementar.
- Definir estrategias para la incorporación real del enfoque transversal.
- Plantear acciones concretas específicas para cada uno de los enfoques transversales,derivándose de las estrategias anteriormente identificadas.
- Destinar recursos para las acciones relacionadas al enfoque transversal.

Como se mencionó anteriormente, la institución donde se realizó el presente trabajo desuficiencia profesional, trabaja en función del enfoque transversal de “Desarrollo Transformador”, este enfoque según Correa (2018) exige a los planes, programas, proyectos e iniciativas de la institución vayan acorde a:

- Implementar actividades en función a lineamientos y planes aprobados por la junta directiva de la organización, y vayan acorde a normativa nacional.
- Acompañar a la población beneficiaria en los retos que puedan presentarse en el transcurso de su participación en las actividades.

- Fomentar la articulación de las actividades a través de incidencia a nivel local y regional; en coordinación con socios externos y coordinadores de los proyectos técnicos nacional.
- Generar información de los logros obtenidos en la ejecución de las actividades y en tiempo oportuno.

4.2. *Gestión de un programa de voluntariado:*

La gestión es un proceso que implica, por un lado, la administración de recursos, y, por otro, la consecución de objetivos predeterminados, de manera eficaz y eficiente. Implica realizar las tareas y diligencias necesarias para lograr un objetivo o concretar un programa, desde organizar hasta dirigir procesos (Barcelona & Icardo, 2017). De tal forma se garantiza que todas las personas y recursos estén acorde con los objetivos y valores institucionales (Henn & Lepe, 2017). Es decir, la gestión implica todas aquellas actividades de planificación, ejecución, monitoreo y evaluación destinados a lograr una meta determinada.

En las ONGs, los programas de voluntariado están a cargo de un área o colaborador que tiene a su cargo las coordinaciones de las actividades de voluntariado. Su papel es crucial, para que el voluntario tenga un referente durante todo el programa, contando con su acompañamiento, orientación y supervisión (Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2021).

4.2.1. Ciclo del voluntariado

Para este trabajo la gestión de programas de voluntariado se dio a través del “Ciclo del voluntariado”, que es un modelo que facilita la implementación de programas de voluntariado en entidades sociales (Ministerio de la mujer y

poblaciones vulnerables, 2021). Este modelo nos brinda una visión integral de todas las fases de involucramiento del voluntario, así como la interrelación que hay entre estas. A continuación, según el Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables (2021) se detallan las fases correspondientes al ciclo de voluntariado:

Fase 1: Elaboración y planificación del Programa de voluntariado:

En esta etapa se diseñan las bases sobre las cuales se desarrollarán todas las acciones voluntarias, que son:

- Identificar la definición de voluntariado y voluntarios para la entidad.
- Incluir los objetivos, responsabilidades, recursos humanos y su distribución.
- Contar con una normatividad interna de la entidad (lineamientos, políticas o reglamentos).
- Determinar los roles y funciones del personal involucrado en las actividades de los voluntarios.
- Realizar los perfiles necesarios para los voluntarios de acuerdo a sus habilidades y competencias que requieran los proyectos de desarrollo.
- Enlistar las actividades que realizaría el voluntario.
- Realizar un resumen ejecutivo que englobe los aspectos anteriormente descritos, a través de una tabla resumen, que sintetiza todo lo relevante con respecto al programa y la gestión del ciclo de voluntariado. (Instituto de Cooperación y Desarrollo, citado por Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2021). Esta sirve para comunicar y brindar orientación al personal involucrado en la gestión del programa.

Fase 2: Convocatoria, selección e inscripción de voluntarios:

Según el Proyecto Soy Voluntario, citado por el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables (2021), la convocatoria consta de 3 pasos para su implementación:

El primer paso consiste en el diseño de una estrategia de difusión de la convocatoria, para ello se necesita lo siguiente:

- **Definir el público objetivo:** conocer las características de la persona que se desea convocar, en términos de edad, idiomas, situación laboral-educativa, pertenencia a un grupo u organizaciones, entre otros.

- **Definir el objetivo de la convocatoria:** conocer que se desea conseguir con la convocatoria y como ello guarda relación con la meta del proyecto que requiera voluntarios. Para ello es importante definir indicadores de logro.

- **Definir el mensaje principal de la difusión:** Debe incluir el objetivo, actividades, habilidades y requisitos del postulante a voluntario. Además de la localización de las actividades, el servicio que realizaría, el período de tiempo y los beneficios para los voluntarios.

- **Definir espacios de captación:** se refiere a los espacios de difusión como: instituciones educativas superiores, empresas, gremios, asociaciones, plataformas de voluntariado, contactos de las instituciones, familiares, entre otros

- **Definir el canal de difusión más adecuado al ámbito escogido:** Se requieren los canales tales como: uso de redes sociales, correos electrónicos, participación en ferias de voluntariado o población de la propuesta en plataformas virtuales o grupos de interés.

Por otro lado, definir actividades, tareas y responsabilidades: que se realizan

a partir de los indicadores definidos en los objetivos de la convocatoria, estos pueden ser: realizar charlas informativas, entregar flyers o dípticos informativos, entre otros.

El segundo paso consiste en la implementación de la convocatoria: Básicamente, esto implica llevar a cabo las acciones implicadas en los elementos descritos anteriormente. Asimismo, respecto al tercer paso que es la evaluación de los resultados se analiza los siguientes aspectos: número de personas que postularon y número de voluntarios captados que se ajustan al perfil requerido.

Según el Proyecto Soy Voluntario, citado por el Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables (2021) luego de la convocatoria se realiza el proceso de selección, que una vez filtrado los postulantes se realiza una entrevista (grupal y/o individual). Cabe resaltar, que algunas organizaciones no buscan competencias específicas por lo que no requieren una entrevista de selección y pasan directamente a la entidad, y, por otro lado, existen otras que no son muy exigentes con el proceso de selección, debido a que se espera que, dentro de su experiencia de voluntariado, el candidato desarrolle capacidades o que la entidad brinde los espacios para ello (Ocaña, 2020). Después de la entrevista, se informa a los seleccionados y se prepara para la incorporación al programa y a su vez a la entidad.

Mientras que se informa a las personas que no han sido seleccionadas. Según La Fundación La Caixa, citado por el Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables (2021), se plantea que la entidad puede ofrecer nuevas posibilidades a las personas no seleccionadas. En cuanto a la inscripción, incluye a todos los procesos que se desarrollan desde que la persona voluntaria es aceptada para formar

parte de la organización hasta antes de empezar su servicio. (Ocaña, 2020).

Fase 3: Incorporación de voluntarios:

Según el Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables (2021), esta etapa a incluye a todos los procesos que se desarrollan desde que la persona voluntaria es aceptada para formar parte de la organización hasta antes de empezar su servicio.

Esta fase incluye 3 pasos, el primero la formalización de inscripción de voluntarios que implica la firma de actas de compromiso y acuerdos propios de la entidad. Además de reuniones previas a su servicio para que el voluntario pueda saber más de su servicio o exponer sus expectativas. Asimismo, se entrega el reglamento de voluntariado (documento que explica los derechos y deberes entre la persona y la entidad), en muchos casos, las entidades que trabajan en temas de protección de la niñez, cuentan con políticas de protección que todo personal, voluntario y socio debe cumplir previo a su vinculación en la entidad. Finalmente, la entrega de documentos o requisitos acorde a la Ley General de Voluntariado y lineamientos o planes de las entidades que acogen voluntarios.

El segundo paso, se refiere al registro del voluntario, por lo que, se debe inscribirlo en un sistema de registro para poder sistematizar la información; entre esos datos se resaltan el contacto personal, estudios, residencia, programa al que brindará su servicio, fecha de inicio y cierre de su servicio, entre otros que el gestor y la entidad considere pertinente. Por último, el tercer paso, comprende la integración del voluntario, se presenta al voluntario a colaboradores del programa a través de una inducción de la entidad explicando la visión, misión, objetivos, historia, valores, las acciones que realizará y las condiciones que la institución

asumirá para un buen desempeño. Es importante que en este espacio el voluntario conozca a su tutor y con elocuencia con la supervisión correspondiente, que pueda brindarle asistencia técnica y orientación en el transcurso de sus actividades.

Fase 4: Desarrollo de voluntarios y voluntarios en el campo.

Según el Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables (2021), se trata de la etapa en la que se realiza directamente la acción voluntaria, y suele ser la fase de mayor duración durante todo el ciclo de gestión del voluntariado. En esta fase están incluidos procesos o aspectos tales como:

- **Formación:** Algunas organizaciones consideran que comienza desde la etapa de inducción, en otras, que debe realizarse previo a su servicio. De cualquier forma, el proceso de formación del voluntario se efectúa en gran medida durante todo el desarrollo del programa de voluntariado. Se ejecuta a través de actividades de capacitaciones, talleres, cursos, charlas o eventos acorde a la problemática que busca contribuir el proyecto que requiere voluntarios. Los objetivos principales de la formación son: Permitir que el voluntario adquiera conocimientos y competencias que le permitan realizar mejor sus funciones o actividades, e incorporar en el voluntario los valores e ideales del programa de voluntariado y entidad que lo ejecuta. Asimismo, es importante resaltar que cada organización y proyecto deberá plantear cuáles son los requisitos formativos de su actividad. (Hernández, 2021).

- **Participación:** Esta fase implica que el voluntario se sienta parte de todo el proceso: antes, durante y después. Para ello, es necesario crear espacios dinámicos para voluntarios, establecer mecanismos para la reflexión, la discusión y debates, entre otros.

- **Acompañamiento:** Es el proceso por el cual los voluntarios desarrollan

su actividad prestan el servicio, de acuerdo con lo planificado y aplicando los conocimientos adquiridos en su formación. Es de suma importancia, pues permite al voluntario recibir seguimiento sobre sus actividades, fortaleciendo así su motivación, seguridad y confianza. Para este proceso, es importante que exista un tutor o mentor que brinde este seguimiento directo al voluntario y el gestor del programa de voluntariado pueda consultar periódicamente sobre el cumplimiento de las actividades y los retos implicados, esto permite conocer la experiencia, limitaciones o aspectos a mejorar del acompañamiento. En este proceso se pueden realizar reuniones periódicas, llamadas, visitas de observación, reportes en coordinación con el tutor o personal designado por el proyecto que requiera voluntarios.

- **Socialización o comunicación interna:** Permite una mayor integración del personal voluntario y su servicio, utilizando diversos canales. Se puede comunicar: actividades realizadas, resultados positivos del programa, reconocimiento del servicio del voluntario, acuerdos y alianzas con instituciones, testimonios, anécdotas, cumpleaños, entre otros. Por otro lado, la comunicación también puede darse a las instituciones aliadas, como una forma de retribución por el apoyo en la difusión del programa de voluntariado.

- **Evaluación del voluntario:** Esta evaluación se refiere al desarrollo de la persona voluntaria en el programa y en las actividades designadas por el proyecto. Tiene como objetivos principales conocer el nivel de cumplimiento de las actividades en la que el voluntario se comprometió a realizar para así brindar los reconocimientos respectivos, y conocer la satisfacción del voluntario con su servicio, coordinación del voluntariado y la entidad. En este proceso deben participar: el

voluntario y el personalo tutor que estuvo a cargo del desarrollo de sus actividades. Algunas técnicas que se pueden utilizar para la evaluación son: entrevistas, conversaciones informales, reuniones de equipo, encuestas de satisfacción o grupos focales.

- **Reconocimiento:** El reconocimiento es la muestra de agradecimiento que la entidad brinda al personal voluntario por realizar su aporte. Este puede hacerse por medio de elementos físicos o tangibles (certificados, diplomas, medallas, comunicados, eventos públicos, etc.), o en algunos casos, pueden ser intangibles como gratitud, satisfacción para con el desempeño, entre otros.

Sobre el reconocimiento, el Manual de Gestión de voluntariado de la Fundación La Caixa, citado por el Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables (2021) propone que se puede diferenciar el reconocimiento según su grado de formalidad. Plantean que existen dos tipos reconocimiento, un reconocimiento formal que se realiza periódicamente y debe incluirse en el plan operativo. Entre las actividades más significativas tenemos:

- Reservar espacio en el boletín o en la página web para colocar ahí las actividades voluntarias (desempeño positivo) y datos del personal voluntario.
- Proporcionar formación continua y ofrecer la posibilidad de que el personal voluntario participe en actividades de la entidad (actos, celebraciones, jornadas).
- Brindar carnet de identificación, lo que reforzará su identificación con la identidad.
- Entregar constancias o certificados de participación.
- Abrir espacios de reflexión para el intercambio de ideas, puntos de vista, sugerencias, etc.

Mientras que el reconocimiento informal es aquel de reconocimiento diario del esfuerzo voluntario, pero con un perfil bajo. No involucra preparación específica y se realiza en cualquier momento que se considere apropiado.

Fase 5: Término de la acción voluntaria

Según el Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables (2021), esta fase que refiere a la desvinculación del voluntario de la entidad y del programa. Muchas organizaciones de nuestro medio pierden de vista la importancia y relevancia de esta etapa y dejan ir al voluntario sin mediar algún tipo de actividad específica.

Durante esta fase, la persona o área encargada de la gestión del programa de voluntariado, debe tener en cuenta los siguientes puntos para la desvinculación de voluntarios: En primer lugar, emitir la certificación del caso que reconozca su acción voluntaria. Posteriormente, solicitar entrega de recursos brindados para su servicio. Finalmente, comunicar su desvinculación a todos los actores relacionados y realizar un evento de clausura.

Del mismo modo, según la Fundación La Caixa, citado por el Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables (2021), se puede proponer al voluntario saliente para que mantenga su vínculo con la entidad, participar en encuentros del equipo de la entidad, participar en el futuro como líder de voluntarios, convertirse en donante de la organización y también recibir publicaciones, ofertas de voluntariado, entre otras.

4.3. *Monitoreo y evaluación de programas de voluntariado:*

Peralta (2018) refiere que el monitoreo es un proceso que permite que el equipo de gestión del programa de voluntariado, puedan conocer cómo se llevan a

cabo las actividades, ver su cumplimiento en plazos previstos y con los recursos asignados; determinando así el alcance, logros, limitaciones y aprendizajes, facilitando la toma de decisiones para la mejora, ajuste o retroalimentación del programa.

La evaluación es el proceso que busca conocer los efectos y el impacto del programa en la satisfacción de los voluntarios (Morquecho-Sánchez, 2021). Con la evaluación podemos analizar si se permitieron alcanzar los objetivos del programa, decidiendo si debemos continuar, reestructurar o detener el programa.

Por otro lado, también se puede evaluar la satisfacción del voluntario para conocer si se cumplieron las expectativas de los voluntarios, mejorar su fidelización o identificar elementos para la mejora del programa. La elección de métodos, técnicas e instrumentos para el monitoreo y evaluación dependerá del tipo de actividad y objetivo del monitoreo y evaluación (Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2021). Según Vargas & Gonzales (2018) pueden ser de las siguientes metodologías:

- Método cuantitativo: Busca, sobre todo, la información exacta. Dispone de muchas técnicas para su implementación como encuestas, cuestionarios, escalas, esquemas, programaciones, listas de cotejo, entre otras.
- Método cualitativo: Es el que investiga el estado subjetivo de las cosas, las percepciones, las actitudes, las motivaciones y las prioridades de las personas. Entre las técnicas más utilizadas se encuentran los grupos focales, talleres participativos, las entrevistas, la observación, entre otras.

5. TICS Y PROGRAMAS DE VOLUNTARIADO

El uso de las TIC 's se han incorporado masivamente a diferentes sistemas sociales como las familias, escuela, universidades, ámbito laboral, sectores del ocio y cultura. Esto indica que cada vez más la transformación digital y comunicativa se ha ramificado. Contreras (2022) menciona que la acción voluntaria fue un recurso fundamental para dar respuesta a las situaciones que afectaron profundamente a las comunidades en el tiempo de pandemia, por ello, las TIC's fueron un recurso ante problemáticas como falta de articulación de los esfuerzos de las organizaciones, gestión de reclutamiento de voluntarios y/o asegurarse de brindar las condiciones necesarias para un ejercicio óptimo. Asimismo, estas enfrentan distintos desafíos en la intervención como una baja motivación y continuidad, percepción de insatisfacción en la experiencia voluntaria, escasa disponibilidad de tiempo y alto riesgo de desvinculación. Por ello, es necesario conocer como la integración de las TIC's en los voluntarios se pueden emplear para contrarrestar los efectos ya descritos.

Las TIC's en este ámbito, sirven como instrumento cognitivo complementario a las actividades que solían ser presenciales y ayudan a posibilitar el desarrollo de las actividades e interacción tanto en tiempo real como asíncronas (Campagnale, 2020). Dentro de las actividades que se pueden utilizar para complementar a estas herramientas son: a) Formación y capacitación del voluntario, b) Desarrollo de charlas y actividades mediante la virtualidad, c) Formación a organización social en las actividades del programa de voluntariado, d) Divulgación de realidad social por diferentes espacios comunicativos mediante redes sociales,

entre otras.

López, como se citó en el Área de Estudios e Innovación Social de la Fundación Tomillo (2021) describe la taxonomía de programas de voluntariado a través de TICs:

- Voluntariado “on-line” o en línea: Se refiere a voluntarios que realizan sus actividades parcialmente o completas desde su lugar de trabajo, casa u otro lugar, sin embargo, no asisten de manera presencial. Por ello, requieren un dispositivo conectado a internet.

- **Voluntariado virtual:** A diferencia del voluntariado online, este exige que las tareas se completen de manera total a distancia, es decir, en su casa, oficina u otra. Estas actividades pueden ser “tele-mentorías”, “tele-tutorías” y “ciber-servicio (talleres, capacitaciones, entrenamientos, entre otros)”.

- Ciber voluntariado: Este se refiere a un término similar a los anteriormente descritos y se le describe también como voluntariado TIC que tiene como objetivo fomentar el uso e implementación de las TIC.

- Voluntariado TIC o voluntariado tecnológico: Este tiene el objetivo de promover y fomentar el uso e implementación de las TIC, tanto en línea o no.

Por lo que, en el presente trabajo de suficiencia se implementó un **programa de voluntariado de tipo virtual**, debido a que las actividades realizadas fueron ejecutadas completamente a distancia.

En cuanto a las TIC's y su uso en los voluntariados apoya a agilizar y gestionar de manera eficiente la actividad voluntaria en las organizaciones por medio de plataformas o sitios virtuales especializadas, mayor visibilidad interna y externa

de las acciones, empoderar a los destinatarios en conocimientos y habilidades digitales, mejorar las capacidades de la propia organización que lo promueve, facilitar la participación de colectivos, flexibilizar las acciones a las realidades sociales en las que se interviene, facilitar la participación de los propios voluntarios al diseño y la co-creación de las acciones y contribuir al desarrollo de soluciones innovadoras a los problemas sociales (Área de Estudios e Innovación Social de la Fundación Tomillo, 2021).

6. ANTECEDENTES:

6.1. *Antecedentes nacionales:*

Callohuanca y Condori (2017) desarrollan una investigación titulado “Labor del voluntario de la cruz roja en el desarrollo de habilidades Socioemocionales, Arequipa- 2016”, con el objetivo de determinar la influencia de la labor del voluntario en el desarrollo de habilidades socioemocionales de los Integrantes de la Cruz Roja Filial - Arequipa. El diseño esno experimental, descriptivo y explicativo. La muestra fueron 45 voluntarios que oscilan entre los 18 a 30 años de edad. Las técnicas e instrumentos fueron entrevistas, encuestas y cuestionarios.

Los resultados indican que las motivaciones influyen en los voluntarios como sentirse social y emocionalmente bien (91%), adquirir mayores conocimientos y experiencias (96%) y mejorar autoestima y perspectiva de su vida (98%). Sin embargo, existen aspectos negativos como el escaso apoyo del Estado hacia la Cruz Roja. En cuanto, a las habilidades socioemocionales desarrollan un 100% de empatía y comunicación asertiva, responsabilidad social y liderazgo (98%), pensamiento crítico (96%), autorrealización (94%), entre otros.

Por otro lado, Ocaña (2020) presentó un estudio en Lima-Perú titulado “Estrategias de captación online para la generación de voluntariado en jóvenes de 15 a 29 años en organizaciones sin fines de lucro de Lima Metropolitana”, con la finalidad de identificar la relación entre la comunicación digital e influencers con la captación de voluntarios en las ONGs. La metodología fue exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa. El diseño fue de tipo experimental y la población fueron 245 jóvenes voluntarios de 15 a 29 años en organizaciones sin fines de lucro de Lima Metropolitana. Los instrumentos de recolección fueron entrevistas estructuradas, grupos focales y encuestas enfocados a analizar la comunicación digital que manejan las ONG 's en la red social Facebook y describir el perfil de los jóvenes voluntarios entre los 15 y 29 años. Los resultados indicaron que, si los voluntarios perciben a los influencers más atractivos, con conocimientos adquiridos y mejor calidad de información mayor será la posibilidad de que deseen participar. Las conclusiones sugieren que las ONGs deberían incluir a los influencers dentro de su estrategia de captación de voluntarios tanto en criterios como experiencia, confiabilidad, atractividad y similitud del influencer. Asimismo, resalta la importancia del contenido en redes sociales, ya que la comunicación digital es fundamental para la imagen y calidad de información.

Finalmente, una investigación realizada por Hernández (2021) en Lima- Perú, titulado como “Programa de voluntariado para los juegos panamericanos y parapanamericanos lima 2019: formación de voluntarios” tuvo la finalidad de compartir y analizar el proceso formativo de los voluntarios de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Lima 2019. La metodología fue cualitativa y los instrumentos fueron entrevistas, encuestas y otros. El proceso de voluntariado

estaba compuesto por las siguientes etapas: planeamiento, reclutamiento, formación general, selección, asignación, formación específica, implementación y reconocimiento. Las capacitaciones fueron bajo la modalidad presencial y virtual, Primero, se registró a los participantes para luego brindar la capacitación general presencial como primer acercamiento para conocer los intereses y motivaciones para los Juegos Lima 2019. Asimismo, se dio la capacitación virtual mediante una plataforma digital. Las capacitaciones se dividieron en cinco módulos formativos y fueron 51 capacitaciones. Finalmente, indicaron que 27 214 personas en la capacitación presencial general solo 61 % completaron los cinco módulos virtuales y 31% presenciales. Finalmente, se emplearon herramientas para la evaluación entre ellas una encuesta de satisfacción y el grado de aprehensión de los tópicos capacitados. De las cuales, se demostró un 50% de satisfacción y culminó que el proceso formativo para los voluntarios es vital para generar un vínculo ya transmitir conocimientos de manera óptima.

6.2. Antecedentes internacionales:

En primer lugar, Vargas y Gonzáles (2018) desarrollaron una investigación titulada “Diseño del Programa de Voluntariado para el fortalecimiento de la gestión social de la Fundación Infantil Ronald McDonald”, con la finalidad de diseñar el Programa de Voluntariado para el fortalecimiento de la gestión social de la Fundación Infantil Ronald McDonald. El objetivo del programa fue contribuir con la creación de un ambiente cómodo y seguro para los huéspedes de Casa Ronald McDonald desde el desarrollo de servicios acorde a los valores organizacionales y promoción de desarrollo personal y profesional de los voluntarios. La metodología del programa se dividió en cinco procesos generales: la creación del perfil, la

divulgación, la incorporación, la ejecución y la desvinculación del o la solicitante. Por otro lado, se presentaron tres productos: a) Servicios de voluntariado de calidad y consolidados, b) Satisfacción de las necesidades de las familias y funcionarias y c) Empoderamiento de los y las voluntarias para el desarrollo de actividades desde la conciencia social y la sensibilización a los problemas de las familias.

Finalmente, el monitoreo tuvo como finalidad analizar las fortalezas y los obstáculos en la ejecución de los servicios del programa de voluntariado para asegurar que este alcance los objetivos y metas establecidas con el fin de fortalecer la gestión y la atención social y se tuvo un total de cinco indicadores: 1) Ejecución de todos los servicios, 2) Abordaje de las necesidades de las funcionarias y familias, 3) Participación de al menos 46 voluntarios y voluntarias al mes, 4) Muestran habilidades personales, profesionales y de interacción social y 5) Muestra motivación y compromiso personal con el desarrollo de los servicios.

Por otro lado, Zesati (2019) desarrolló un estudio titulado “Modelación del sistema de gestión de personas para programas de voluntariado en organizaciones del tercer sector”, con la finalidad de modelar un sistema de gestión de personas aplicable a los participantes del programa de voluntariado de Fundación Nuestros Hijos y en organizaciones del tercer sector. La metodología empleada fue la siguiente: reclutamiento, selección, inducción, entrenamiento, capacitación, evaluación de desempeño y reconocimiento. El proceso de reclutamiento y selección de Fundación Nuestros Hijos se describieron los puestos y perfiles de descripción de puestos, luego, se dio el proceso de inducción virtual para conocer su historia, misión, valores, objetivos, socios, estructura organizacional, instalaciones, servicios. Así como, los procedimientos, responsabilidades, políticas, procesos,

horarios, ventajas, etc. En cuanto al entrenamiento y capacitación del proyecto, se considera importante el desarrollo de habilidades del voluntario como una estrategia de motivación y retención de personal; asimismo, una formación efectiva ayuda a cumplir los objetivos y a mejorar los resultados. Por ello, se inició con el Centro de Capacitación y entrenamiento Virtual (CCV), lo cual ayuda a generar impactos como contribuir a la formación de líderes y nuevos dirigentes, aumentó la asertividad y el desarrollo, entre otros. También, se da la evaluación y retroalimentación y un reconocimiento formal y profesional. Finalmente, se concluye que no existía un control interno para gestionar programas, y se resalta la importancia de las nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC's).

Finalmente, Aguilar (2021) desarrolló una investigación titulada “Desarrollo de propuesta estratégica para la atracción y retención de voluntarios a través del salario emocional para la Fundación Soy doy”, que buscó diseñar una propuesta estratégica para la atracción y retención de voluntarios a través de la implementación del salario emocional en la Fundación Soy doy. La metodología empleada fue cualitativa y de tipo exploratoria. Los instrumentos fueron entrevistas y revisión de competencias de los voluntarios y colaboradores. La estructura de la propuesta de un salario emocional para voluntarios es la siguiente:

- 1) Inclusión de los voluntarios en las redes sociales, boletines y otros,
- 2) Conocer fechas significativas de la vida personal de los voluntarios,
- 3) Brindar programas de capacitación de manera lúdico,
- 4) Ajustarse a las disponibilidades de tiempo,
- 5) Establecer mecanismos indirectos de forma no periódica de recompensa material,
- 6) Expedición de certificados o recomendaciones del ejercicio como voluntario,

7)Retroalimentación periódica y eficaz y 8) Comunicación a las entidades aliadas como empresas y entidades universitarias para resaltar el valor específico de lalabor del voluntario.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA:

La entidad anteriormente no ha gestionado actividades con voluntarios de forma estratégica, por lo que la experiencia en la institución en temas de gestión de voluntariado, era baja. Frente a ello, en el año 2020 el consejo directivo de la entidad, consolidó al voluntariado como una estrategia institucional, a través del objetivo estratégico 4 de la ONG, creándose en ese mismo año el Plan Nacional de voluntariado, este documento exige a todos los proyectos técnicos de la entidad la inclusión de actividades con voluntarios y así, lograr sus metas específicas, siendo el coordinador nacional de cada proyecto técnico y su equipo, los responsables de evaluar y diagnosticar las necesidades de voluntariado para su posterior comunicación al responsable nacional de programas de voluntariado, es decir, mi persona como “asistente nacional” del tercer proyecto técnico, para la debida implementación de un programa de voluntariado que sirva como soporte a través del reclutamiento, incorporación, reconocimiento y desvinculación de los voluntarios.

Frente a ello, el presente trabajo de suficiencia profesional mostrará la gestión de un programa virtual de voluntariado como soporte para el segundo proyecto técnico de la entidad. Este segundo proyecto técnico se ejecutó en el Perú en el año fiscal 2021 en Lima y La Libertad, y tiene una actividad titulada “Desarrollo de capacidades a adolescentes y jóvenes para la vida y el trabajo”. Esta actividad consistió en 4 módulos formativos compuesto de: 1) Formación en habilidades intrapersonales, 2) Formación en empleabilidad, 3) Formación en emprendimiento, y 4) Formación en Ciudadanía, donde cada uno de sus beneficiarios debían concluir todos los módulos a través una aplicación web, por lo que, para que sus

beneficiarios participarán se les asignaba un Smartphone con acceso a dicha aplicación web con el apoyo y supervisión de facilitadores del segundo proyecto técnico. A causa de la pandemia por la COVID-19, esta actividad fue virtual. Esta actividad del segundo proyecto técnico tuvo la metade que 1000 beneficiarios de Lima (500 beneficiarios) y La Libertad (500 beneficiarios) acaben los 4 módulos de la actividad anteriormente mencionada. Por lo que, este segundo proyecto técnico tuvo que identificar dentro de su actividad anteriormente mencionada y capacidades internas, las necesidades de voluntariado que requieran y referirlo al autor del presente trabajo de suficiencia para implementar un programa virtual de voluntariado.

1.1. Problema de estudio:

El coordinador del segundo proyecto técnico y su equipo analizaron información relevante a las necesidades que cuenta su proyecto en materia de voluntariado, en el periodo 2020, y planteó como problema lo siguiente:

El coordinador del segundo proyecto técnico hizo referencia al autor del presente trabajo que, cuenta con 3 facilitadores (2 en Lima y 1 en La Libertad) para el desarrollo de la actividad ya detallada anteriormente: “Desarrollo de capacidades a adolescentes y jóvenes para la vida y el trabajo” y deben lograr que 1000 beneficiarios de su proyecto concluyan dicha actividad. Por consiguiente, sostuvo que, contar con una meta tan alta y pese a sus esfuerzos al tener 3 facilitadores no se darían abasto para alcanzar a la meta esperada, debido a que realizan otras actividades. Así mismo, señala que, según la estrategia nacional exigida por el consejo directivo de la entidad, carecen de un programa de voluntariado que les brinde el soporte para el reclutamiento de voluntarios, su incorporación en la

entidad, asegurar su reconocimiento y desvinculación de la entidad.

Por lo antes mencionado, el coordinador del segundo proyecto técnico concluyó que se necesita reclutar a voluntarios que brinden soporte a acciones específicas de la actividad y así poder lograr su meta propuesta, también que se debe gestionar a los voluntarios a través de un programa virtual de voluntariado, debido a que las actividades de dicho proyecto son completamente remotas.

Es a partir de aquí que se comunican con el autor del presente trabajo de suficiencia para la implementación de un programa virtual de voluntariado.

1.2. Estrategias de medición de la problemática:

De acuerdo a lo anteriormente mencionado, con el objetivo de contar con un diagnóstico de las necesidades de voluntariado, el equipo del segundo proyecto técnico realizó las siguientes estrategias de evaluación:

1.1.1. Revisión documentaria:

Revisaron información de las experiencias internacionales de voluntariado realizado previamente por la entidad. También, revisaron el plan nacional de voluntariado de la institución aprobado por el consejo directivo para reconocer sus responsabilidades como segundo proyecto técnico. Por otro lado, revisaron su programación operativa anual (POA) para identificar la actividad y acciones en la que los voluntarios brindarán su servicio, la meta a la cual los voluntarios van a contribuir a su logro y la cantidad de voluntarios que requerirían.

1.1.2. Mapeo zonal:

Identificaron asociaciones, iglesias, organizaciones e instituciones aledañas a

la zona de intervención, que puedan ayudar a convocar a voluntarios para el programa virtual de voluntariado en Lima y La Libertad.

1.1.3. Matriz de recursos y oportunidades:

Identificaron recursos humanos, presupuesto, recursos tecnológicos, entre otros, para conocer con que elementos el futuro programa de voluntariado pueda ser implementado.

Los resultados de las estrategias anteriormente presentadas permitieron al segundo proyecto técnico reconocer las fortalezas y recursos que cuenta para acoger voluntarios, además permitiría identificar qué aspectos de gestión del programa a diseñar deberían tomarse

como prioridad.

1.3. Procedimiento:

El procedimiento de la evaluación de las necesidades de voluntariado del segundo proyecto técnico, lo realizó el equipo anteriormente mencionado y consistió en:

- Revisión de Plan Nacional de voluntariado de la entidad, y otros documentos relevantes.
- Revisión de las necesidades del segundo proyecto técnico, para seleccionar las futuras actividades potenciales donde los voluntarios puedan intervenir.
- Realización de mapeo zonal que permita identificar recursos y socios estratégicos para la implementación de actividades con voluntarios.
- Una vez, analizada la información de los pasos anteriores, procedieron a comunicarlo a través de un correo al “asistente nacional” del tercer proyecto técnico

(autor del presente trabajo) y con copia a su jefa directa, la “coordinadora nacional” del tercer proyecto técnico, que es el proyecto de la entidad encargado de brindar soporte a los otros proyectos en los programas de voluntariado, en ese correo enviaron un reporte con todos los resultados de las estrategias que realizaron.

- Finalmente, luego de la aprobación del autor del presente trabajo presentaron el reporte, que consistía en validar si cumple con lo estipulado en el plan nacional de voluntariado de la entidad; para luego, comunicarlo a la dirección de operaciones y conseguir la aprobación de recursos y presupuestos, y proseguir con la implementación. Esta presentación se realizó vía zoom y con presencia del autor del presente trabajo de suficiencia, ya que mi puesto de “asistente nacional” del tercer proyecto técnico, implica asumir la gestión de los programas de voluntariado.

1.4. Diagnóstico: Reporte

El equipo del segundo proyecto técnico entregó un reporte donde se requiere la necesidad de implementar un programa virtual de voluntariado para la actividad “Desarrollo de capacidades a adolescentes y jóvenes en la vida y el trabajo”, requiriéndose la participación de 100 voluntarios; 50 en Lima Metropolitana y 50 en La Libertad. Para ello, se detallan los siguientes puntos que son importantes a considerar gracias a las estrategias utilizadas por el segundo proyecto técnico para la implementación del programa virtual de voluntariado:

Respecto a la revisión documentaria, el segundo proyecto técnico obtuvo los siguientes resultados:

- La actividad de voluntariado identificada por el segundo proyecto técnico fue: “Desarrollo de capacidades a adolescentes y jóvenes en la vida y el trabajo” y la

meta que deben lograr para la actividad mencionada fue de 1000 beneficiarios que concluyan los 4 módulos de la actividad.

- Según el plan nacional de voluntariado de la entidad, un voluntario puede brindar algún tipo de servicio como máximo a 10 beneficiarios, por lo que, el segundo proyecto técnico requiere 100 voluntarios; 50 en Lima y 50 en La Libertad que realicen acciones específicas de la actividad anteriormente mencionada y así lograr la meta esperada. Estos voluntarios son los participantes del presente programa virtual de voluntariado.

- Los voluntarios deben ser jóvenes entre 18 a 40 años en Lima y La Libertad, interesados en participar en el programa virtual de voluntariado. Se tomó en consideración este rango de edad de los participantes al programa, debido a que uno de los requisitos según la Ley general de voluntariado es que cuenten sin antecedentes penales, judiciales y policiales y se consideró más sencillo que ellos mismos puedan gestionar obtener ese documento.

El segundo proyecto técnico al revisar su programación operativa anual (POA) identificaron 3 acciones en las cuales los voluntarios brindarían su servicio:

1) Brindar acompañamiento remoto a los beneficiarios de la actividad en inconvenientes y monitoreo de cumplimiento de tareas del aplicativo móvil donde se realiza la actividad de voluntariado, a través de llamadas.

2) Brindar charlas virtuales sobre habilidades blandas, emprendimiento y empleabilidad, con el objetivo de desarrollar nuevos conocimientos de forma grupal en los beneficiarios sobre los temas mencionados que son parte de los módulos de la actividad.

3) Brindar mentorías virtuales a beneficiarios que se encuentren en el módulo 1 (autoconocimiento personal), módulo 2 (empleabilidad), módulo 3 (emprendimiento) y módulo 4 (ciudadanía) con el objetivo de orientar y asesorar personalmente a los beneficiarios en dudas específicas en los temas de cada módulo.

Respecto al mapeo zonal realizado por el segundo proyecto técnico de la entidad, encontraron los siguientes resultados:

- En el mapeo zonal, el proyecto identificó a iglesias, universidades y organizaciones sociales de base interesadas en formar parte del equipo de voluntariado de este programa de voluntariado.

- El segundo proyecto técnico solo opera en Lima y La Libertad, por lo que los voluntarios que se recluten deben proceder de estas regiones.

- Existencia de socios estratégicos en Lima y La Libertad, que ayuden a convocar voluntarios para el programa virtual de voluntariado del segundo proyecto técnico.

Respecto a las capacidades del proyecto y la entidad para la implementación del programa de voluntariado, obtenido en la matriz de recursos y oportunidades se encontró:

- El proyecto designará a cada facilitador como tutor de los voluntarios, haciéndose cargo de 50 voluntarios c/u. como máximo.

- Los tutores deben asegurar las coordinaciones para el contacto entre voluntario- beneficiario, salvaguardando la confidencialidad de los datos. Así como también entregar los insumos para que puedan realizar sus actividades, estos fueron: recarga de datos de internet y llamadas, así como también el acceso a una aplicación de calle center para los voluntarios y puedan comunicarse con los beneficiarios del

segundo proyecto técnico para el acompañamiento a beneficiarios en la actividad anteriormente detallada. Así como también acceso a las aplicaciones necesarias: zoom para las charlas y mentorías, y también, Google drive para que puedan contar con materiales necesarios para la ejecución de sus actividades.

- El segundo proyecto técnico antes de que los voluntarios inicien su servicio, coordinará con el autor del presente trabajo para la ejecución de 2 capacitaciones que el consideren necesarios para las actividades que realizarán los voluntarios.

- Los tutores designados por la coordinación del proyecto, deben brindar acompañamiento a los voluntarios en el cumplimiento de sus actividades y brindar la información de forma periódica hasta el cierre de la actividad voluntaria a mi persona, el asistente nacional del tercer proyecto técnico, que es la persona encargada de la gestión de voluntariado para conocer el cumplimiento de actividades de voluntarios.

2. INTERVENCIÓN:

2.1. *Problema delimitado:*

Gracias a la información proporcionada por el coordinador del segundo proyecto técnico, se realizó un análisis en el que se identificó la necesidad de contar con un programa virtual de voluntariado para la actividad “Desarrollo de capacidades a adolescentes y jóvenes en la vida y el trabajo”, presentando que:

Debido al poco recurso humano en colaboradores para el cumplimiento de la meta de dicha actividad, se requieren 100 voluntarios (50 en Lima y 50 en La Libertad) que apoyen de forma remota en acciones específicas de la actividad, siendo necesario la implementación de un programa virtual de voluntariado que

brinde el soporte al segundo proyecto técnico que requiere voluntarios en el reclutamiento de los voluntarios, incorporación a la entidad, coordinar las capacitaciones técnicas y condiciones apropiadas para su servicio, reconocimiento y finalmente, asegurar su desvinculación de la entidad. Cabe resaltar que el programa virtual de voluntariado fue realizado en el AF2021, a partir de noviembre del 2020 a septiembre del 2021.

2.2. *Objetivos de la intervención:*

A continuación, se presenta los objetivos planteados por el autor del presentetrabajo de suficiencia para la implementación del Programa virtual de voluntariado.

1.1.4. Objetivo general

- Gestionar un programa virtual de voluntariado que brinde soporte al segundoproyecto técnico de la entidad.

1.1.5. Objetivos específicos:

- Comunicar el plan estratégico del programa virtual de voluntariado al personalsegundo proyecto técnico de la entidad.
- Implementar el proceso de reclutamiento de voluntarios en función al requerimiento del segundo proyecto técnico de la entidad.
- Asegurar la incorporación de los voluntarios seleccionados para el programadevoluntariado virtual.
- Implementar recursos para la formación, reconocimiento y desvinculación de losvoluntarios seleccionados.
- Conocer la satisfacción de los voluntarios del programa virtual de voluntariado.

2.3. Técnicas:

Para diseñar el Programa virtual de voluntariado, el autor del presente trabajo consideró las técnicas de análisis y planificación estratégica, tomadas en cuenta por el MIMP (2021):

2.3.1. Análisis estratégico:

Se utilizó para describir y analizar el territorio en el cual se va a implementar el programa de voluntariado. Para ello, el presente autor del trabajo de suficiencia tomó en cuenta la información brindada por el coordinador del segundo proyecto técnico identificando la problemática a contribuir y los recursos que se utilizarán y así, cumplir la meta de su actividad con apoyo del presente programa virtual de voluntariado, tomando en consideración los siguientes elementos que se explicarán en la Tabla 2.

Tabla 2:

Análisis Estratégico

ELEMENTOS	DETALLES
Definición de la situación o problemática	El segundo proyecto técnico busca desarrollar capacidades en adolescentes y jóvenes a través de un programa formativo de 4 módulos ejecutado de forma virtual en temas de orientación vocacional, empleabilidad, emprendimiento y ciudadanía. Debido a la poca cantidad de personal que logre que 1000 beneficiarios concluyan estos 4 módulos mencionados, se requiere implementar un programa de voluntariado gestionado por el autor del presente trabajo.
Mapeo de actores sociales	Se identificaron los siguientes aliados: <u>En La Libertad:</u> 1 universidad, 2 iglesias, 1 organización social de base y 4 voluntarias comunitarias. <u>En Lima:</u> 5 universidades, 2 iglesias, 2 organizaciones sociales y 10 voluntarias comunitarias. Finalmente, existen 1000 (500 en Lima Metropolitana y 500 en La Libertad) beneficiarios del segundo proyecto técnico, al cual

los 100 voluntarios esperados a reclutar por el programa de voluntariado brindarán su servicio.

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la tabla 2, gracias al reporte del diagnóstico de necesidades realizado por el equipo del segundo proyecto técnico se cuenta con una problemática a abordar y actores sociales identificados, para sentar las bases de la creación del programa virtual de voluntariado; las instituciones mencionadas ayudaron a la difusión y convocatoria de voluntariado, las voluntarias comunitarias sirvieron para convocar y entregar insumos de participación a los beneficiarios del segundo proyecto técnico, y así, asegurar la comunicación entre voluntario y beneficiario del segundo proyecto técnico. Tener claro los elementos, permitieron definir recursos, presupuestos y otros elementos para el desarrollo del plan estratégico del programa virtual de voluntariado como se detallará a continuación.

2.3.2. Planificación estratégica:

Esta técnica sirvió para darle orientación al programa virtual de voluntariado en un período de tiempo, consistiendo en un conjunto de elementos que describen al programa, su ubicación estratégica en la entidad, tiempo de ejecución, procesos de gestión, recursos y presupuestos (MIMP, 2021). Para ello, se desarrolló la herramienta de “Plan estratégico”, un documento que, luego de ser creado fue socializado al consejo directivo, dirección de operaciones. coordinador del segundo proyecto técnico, tutores de voluntarios y personal involucrado en la implementación del programa de voluntariado. (Ver Tabla 3)

Tabla 3:

Plan estratégico del Programa virtual de voluntariado

Elementos	Descripción
Nombre del documento	“Plan estratégico del Programa virtual de voluntariado: (Creado en el 2020)
Nombre del programa	“Jóvenes emprendedores”, se utilizó este nombre por sugerencia del coordinador nacional del segundo proyecto técnico que solicitó la implementación del programa de voluntariado.
Misión	“Existimos para desarrollar adolescentes y jóvenes preparados para la vida y el trabajo a través de espacios formativos y espirituales donde desarrollen sus habilidades intrapersonales, empleabilidad y emprendimiento y, por consecuencia, mejoren su bienestar integral.”
Visión	“Crear un país más justo para los adolescentes y jóvenes, con igualdad de oportunidades y de derechos, donde puedan lograr todo lo que se proponen.”

Marco lógico	<p>Este programa virtual de voluntariado contribuye al logro de la meta de 1000 beneficiarios que concluyen los 4 módulos formativos de la actividad de voluntariado identificado por el segundo proyecto técnico. Para la planificación del presente programa de voluntariado, se utilizó el modelo de ciclo de voluntariado propuesto por el MIMP (2021).</p>
Programación operativo anual(POA)	<p>Se planificó una sistematización de las fases del ciclo de voluntariado, actividades, responsables y un cronograma en funcional AF21 (Ver Anexo 1).</p>
Recursos	<p>Tecnología: Equipos y aplicaciones de Smartphone, para comunicar a los voluntarios con beneficiarios.</p> <p>Logística: Entrega de insumos a tiempo, motivándose la reducción de insumos para la reducción costos.</p> <p>Alianzas estratégicas: A nivel nacional, se mantuvo relaciones de coordinación y trabajo de forma preferente con Iglesias, MIMP, organizaciones sociales y Universidades.</p>

Presupuesto Por motivos éticos y de confidencialidad, no se puede referir montos designados a recursos o fases del proceso de gestión del programa virtual de voluntariado.

Fuente: Elaboración propia

El Plan estratégico del Programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores” también incluyeron: definiciones de voluntariado y voluntario no comunitario, funciones del voluntariado, ciclo de voluntariado, reglamento del voluntariado y responsabilidades de áreas involucradas en la implementación del programa de voluntariado. Para ver más detalles del plan estratégico ver Anexo 2.

Finalmente, para el diseño fue necesario implementar desde el inicio el enfoque transversal “Desarrollo Transformador”, por lo que, se utilizó una técnica propuesta por el MIMP (2021), que consiste en identificar si los elementos mencionados por Correa (2018) se ven reflejados en los procesos o acciones del programa virtual de voluntariado. Para más detalle ver Tabla 4.

Tabla 4:

Análisis de enfoques transversales

Elemento propuesto por	¿Se incorpora o no el enfoque?	¿Cómo se incorpora el enfoque?
Correa (2018)		
Programa, proyecto o iniciativa enmarcadas a lineamiento o planes institucionales	Si	Una vez, diseñado el plan estratégico, se tuvo una reunión virtual con la junta directiva y evaluaron si iba acorde a la estrategia institucional y al plan nacional de voluntariado de la entidad, dando por concluido que sí.
Articulación de actividades a través de incidencia local y nacional	Si	El programa articuló con iglesias, universidad y organizaciones para el reclutamiento, incorporación y desarrollo de voluntarios. El coordinador del segundo proyecto técnico, designó a 3 colaboradores como tutores de los voluntarios, fomentando la articulación entre el proyecto y el programa virtual de voluntariado.

Generar información de logros obtenidos	Si	Una vez concluido el programa, se expuso los resultados de forma virtual a la junta directiva, coordinador del segundo proyecto técnico y también, se divulgó a las instituciones aliadas para que también lo expongan en sus boletines o redes sociales.
Acompañamiento a población beneficiaria en la participación de sus actividades	Si	Los voluntarios brindaron seguimiento y orientación a los beneficiarios, ya que muchos de ellos no manejan plataformas digitales, y eran necesarios para el cumplimiento de la actividad. Por otro lado, los voluntarios acompañaron a los beneficiarios desde el inicio de su actividad hasta el cierre de su servicio. Así como también, recibieron acompañamiento de un tutor, colaborador designado del segundo proyecto técnico.

Fuente: Elaboración propia basada en el MIMP (2021)

2.4. Ejecución: descripción del plan de intervención:

2.4.1. Descripción del Plan de intervención:

Sobre la base de las técnicas antes mencionadas, el autor del presente trabajo en el mes de noviembre del 2020 diseñó el Programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores”. Por lo que, en el mes de diciembre presentó la programación operativa anual (POA) del programa, las actividades y fechas establecidas a desarrollar (Ver Anexo 1) por cada fase del ciclo de voluntariado, un modelo teórico sugerido por el MIMP (2021). En esta presentación estuvo el consejo directivo de la entidad, coordinador del segundo proyecto técnico que requirió el programa, la coordinadora nacional del tercer proyecto técnico, jefa del autor del presente trabajo, y la directora de operaciones, a través de una reunión vía zoom. La presentación tuvo el objetivo de recoger observaciones y recomendaciones para la futura implementación del programa virtual de voluntariado, así como también obtener el visto bueno por parte de las autoridades. La presentación fue exitosa, sin embargo, las autoridades recomendaron cambiar los nombres de las fases del ciclo de voluntariado propuestas por el MIMP, por razones de marketing y branding, ya que eran muy extensos, y dentro de la reunión se tomó la decisión en conjunto con las autoridades de contar con 5 fases de gestión, los cuales serán descritos en los siguientes apartados, aparte de ello, no hubo otras recomendaciones u observaciones. Consecutivamente se coordinó la ejecución del programa de voluntariado con el coordinador del segundo proyecto técnico y la directora de operaciones, así mismo, se envió un correo corporativo a todos los facilitadores del proyecto y colaboradores de la entidad informando sobre el inicio de coordinaciones para programa de voluntariado. Debido al contexto de la

pandemia la implementación de la presente intervención, se realizó de forma virtual utilizando plataformas como Zoom (para las reuniones con los voluntarios y público externo a la entidad), Outlook (para comunicación vía mail con personal de la entidad, voluntarios y emisión de constancias o documentos importantes) Google Formas (para encuestas y control de asistencia), Microsoft Teams (para comunicación y reuniones con el personal y autoridades de la entidad), entre otros.

El “roda mapa” de las fases de implementación del ciclo de voluntariado en el Programa virtual de voluntariado se encuentra en la figura 2.

Figura 2:

El “roda mapa” de las fases de implementación del ciclo de voluntariado en el Programa virtual de voluntariado.

Año Fiscal										
Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May	Jun.	Jul.	Ago.	Set.
-Análisis estratégico -Plan estratégico										
	Fase 1: Elaboración y planeamiento									
		Fase 2: Reclutamiento								
			Fase 3: Incorporación							
							Fase 4: Performance			
										Fase 5: Desvinculación

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la primera fase de “Elaboración y planificación”, se realizó durante todo el mes de diciembre. Esta fase tuvo el objetivo de identificar los elementos necesarios para planificar las acciones voluntarias del Programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores”. En primer lugar, el autor del presente trabajo enlistó todas las actividades que realizarán los voluntarios, para ello se revisó el reporte brindado por el coordinador del segundo proyecto técnico y también diseñó una *Ficha de requerimiento* (Ver Anexo 3) en formato de Excel, el cual fue enviado por correo al coordinador del segundo proyecto técnico para que lo pueda rellenar, una vez completado, se revisó que todos los elementos estén completados y aprobó la ficha de requerimiento. Esta ficha contiene el nombre del segundo proyecto técnico y programa de voluntariado, nombre del coordinador nacional del proyecto, tutores o colaboradores que se harán cargo de los voluntarios, actividades que realizarán los voluntarios y tareas implicadas de cada actividad, meta, tiempo de servicio y una firma del coordinador. Lo cual se obtuvo lo siguiente:

- Nombre del proyecto que requiere voluntarios: Segundo proyecto técnico.
- Nombre de programa virtual de voluntariado: “Jóvenes emprendedores”
- Tutores: 3 (2 en Lima Metropolitana y 1 en La Libertad)
- Actividades y tareas que realizarán los voluntarios:
 - o Actividad 1: Brindar acompañamiento remoto a los beneficiarios de la actividad en inconvenientes y monitoreo de cumplimiento de tareas del aplicativo móvil donde se realiza la actividad de voluntariado, a través de llamadas
 - Tarea 1: Llamar a beneficiarios y consultar si tienen inconvenientes con la aplicación web donde se realizan los módulos formativos de la actividad.

- Tarea 2: Llamar a beneficiarios y absolver dudas sobre los contenidos del aplicativo web.
 - Actividad 2: Brindar charlas virtuales sobre habilidades blandas, emprendimiento y empleabilidad.
 - Tarea 1: Brindar una charla virtual quincenal a través de zoom sobre el tema de habilidades blandas.
 - Tarea 2: Brindar una charla virtual mensual a través de zoom sobre el tema de empleabilidad.
 - Tarea 3: Brindar una charla virtual mensual a través de zoom sobre el tema de emprendimiento
 - Actividad 3: Brindar mentorías virtuales a beneficiarios que se encuentren en el módulo 1 (autoconocimiento personal), módulo 2 (empleabilidad) y módulo 3 (emprendimiento),
 - Tarea 1: Brindar una mentoría individual vía zoom a beneficiarios de forma mensual.
- Meta del programa virtual de voluntariado: 100 voluntarios (50 de Lima y 50 de La Libertad) donde atenderán cada uno a 10 beneficiarios contribuyendo al logro de 1000 beneficiarios que concluyan los 4 módulos de la actividad del segundo proyecto técnico.
- Tiempo de servicio: 6 meses

Luego de ello, el autor del presente trabajo definió el perfil de los voluntarios que realizarán las actividades enlistadas anteriormente, para ello se diseñó una *Plantilla para definir perfiles de acciones voluntarias* (Anexo 4), el cual arrojó el tipo de voluntario, tipo de servicio, requisitos y habilidades necesarias en función a

las actividades enlistadas. Cabe resaltar que previamente, la plantilla fue aprobada y validada por el área de Recursos Humanos de la entidad. Esta ficha también se ejecutó de forma remota, a través de Excel. El autor del presente trabajo de suficiencia lo completó y luego, el coordinador del segundo proyecto técnico y los tutores dieron su visto bueno, a través de una reunión vía Temas, que fue grabado en su debido momento; lo cual se puede observar que el perfil concluido es:

- **Tipo de servicio y voluntariado:** Voluntariado no comunitario y de forma remota.
- **Características académicas:** Egresado(a) de Psicología, educación, economía, administración, negocios internacionales y afines.
- **Edades:** de 18 a 40 años. Según Plan nacional de voluntariado de la entidad.
- **Habilidades:** Comunicación efectiva, manejo de grupos y de plataformas zoom.
- **Cantidad:** 50 en Lima y 50 en La Libertad
- **Disponibilidad:** 6 meses.

Posteriormente, se revisó el Plan estratégico del programa anteriormente diseñado y Plan Nacional de voluntariado de la entidad, para agregar los requisitos y beneficios al perfil de voluntario que ingresará a la entidad, ya que estos documentos están alineados a la Ley General de Voluntariado, obteniéndose lo siguiente:

- **Requisitos:** No contar con antecedentes policiales, penales ni judiciales, a través del CERTIJOVEN; ser mayor de 18 años, contar con un seguro de salud vigente y contar con 3 horas de disponibilidad semanalmente.

- **Beneficios:** Constancia de participación, capacitaciones previo a su servicio y oportunidad de impactar en la vida de adolescentes y jóvenes en situación de vulnerabilidad.
- **Postulación:** Para postular el voluntario debe enviar su CV a un correo institucional de voluntariado y en función a lo que describa, se deben ver si guarda relación con el perfil anteriormente descrito.

Aparte de ello, el autor del presente trabajo revisó los documentos mencionados para identificar la definición de voluntariado para la entidad, políticas, responsabilidades de los proyectos y su personal involucrado, recursos humanos y su distribución, y lineamientos internos de la entidad. Dicha revisión permitió a mi persona realizar una *Tabla resumen del Programa de voluntariado* (Anexo 5), es decir, un “Resumen ejecutivo”, este tuvo el objetivo de socializar el programa a los tutores, colaboradores del segundo proyecto técnico, para reforzar su conocimiento y responsabilidades dentro de la implementación del programa. También se realizó la socialización a colaboradores de otros proyectos técnico para que se vayan familiarizando con la implementación de programas de voluntariado en la entidad. La tabla resumen fue elaborada en formato virtual en Excel y para la socialización se convirtió en formato PDF a través de un correo al personal involucrado. Esta tabla contiene datos sobre la entidad que implementará el programa virtual de voluntariado, información sobre los perfiles de voluntarios a convocar, las actividades que realizarán y nombres de responsables en las fases del ciclo de voluntariado y actividades complementarias. Complementariamente a ello, se realizó un Taller virtual con los 3 tutores a través de Temas, generando un espacio exclusivo para ellos, donde se refuerce y asegure la comprensión de sus

responsabilidades dentro del Programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores”. El detalle se encuentra en la Tabla 5. Posterior a ello, se continuó reforzando las características del programa a través de distintos comunicados vía correo.

Tabla 5:

Taller: Programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores”

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
Convocatoria	Los tutores designados por el coordinador del proyecto solicitante, también se invitó a otros colaboradores de otros proyectos que en un futuro también tendrán voluntarios.
Plataforma	La reunión se realizó por Temas
Duración	2 horas
Expositor	Asistente nacional del tercer proyecto técnico (autor del presente trabajo de suficiencia) con asistencia de jefa directa (coordinadora nace. Del tercer proyecto técnico).
Programa general	<ol style="list-style-type: none">1. Dinámica rompe hielo2. Presentación del Programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores” (Misión y visión)3. Definición de voluntariado y voluntario no comunitario.4. Políticas y responsabilidad de tutores en función alineamiento nacional y Plan nacional de voluntariado.5. Perfil y requisitos de voluntarios a convocar6. Actividades de los voluntarios no comunitarios7. Ciclo de voluntariado (5 fases con las actividades implicadas)8. Ronda de preguntas

Cabe resaltar, que el resumen ejecutivo también sirvió para difundir el programa a socios y aliados estratégicos identificados gracias al mapeo zonal realizado por el equipo del segundo proyecto técnico.

Respecto a la segunda fase “Reclutamiento”, se ejecutó en el mes de enero y tuvo una duración de 1 mes, con el objetivo de garantizar un proceso de convocatoria y selección organizado y transparente que pueda insertar a los voluntarios en el programa virtual de voluntariado “Jóvenesemprendedores”. En primer lugar, el autor del presente trabajo implementó una estrategia de difusión, a través de una *ficha resumen de convocatoria* (Anexo 6), que tuvo el objetivo de sintetizarla información necesaria para planificar y organizar la convocatoria. Por lo que, se inició definiendo el público objetivo, tomando en cuenta el perfil del voluntario anteriormente definido; el objetivo de la convocatoria que fue reclutar a 50 voluntarios en Lima Metropolitana y 50 en La Libertad. Para ello, mi persona elaboró dicha ficha en Excel y una vez completada, se solicitó el visto bueno por el área de Recursos Humanos, ya que su experticia fue importante para contar con una asesoría técnica en el desarrollo de esta fase; esta acción se realizó vía una reunión en Temas. La ficha contiene ítems referidos al público objetivo al cual estuvo dirigido la convocatoria, sus características (rangos de edad, zona de procedencia y situación educativa). También incluye un ítem donde se especifica canales y medios donde se realizará la convocatoria, que en este caso fueron universidades, iglesias y organizaciones sociales identificadas en el mapeo zonal realizado por el equipo del proyecto que requiere el voluntariado

Una vez completada la ficha, el autor del presente trabajo procedió a definir los mensajes principales de la difusión, a través de una *Ficha de mensajes de*

difusión (Anexo 7), que consistió en enlistar los mensajes de la convocatoria que leerán los postulantes al voluntariado, que incluyan el nombre del programa, actividades, habilidades requeridas y perfil del postulante al voluntariado. Así como también, donde realizarán su servicio, el periodo de tiempo, los beneficios, fecha hasta la que pueden postular y el mail institucional al cual deben enviar su CV. La ficha se diseñó en Excel y una vez completado, se envió al área de Comunicaciones de la institución, a través de un correo, para que elabore un Foyer en formato pdf con todos los datos antes mencionados. Luego de 10 días, el área de comunicaciones envió vía mail el Foyer para que cada persona pueda darle el visto bueno, observando que cuente con todos los elementos anteriormente descritos. Posteriormente, el autor del presente trabajo, realizó 1 charla informativa por cada aliado identificado en el mapeo zonal, este busco generar un espacio exclusivo para los aliados, donde se comunique y se refuerce el programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores”. El detalle se encuentra en la tabla 6. Posterior a ello, se continuó reforzando las características del programa a través de distintos comunicados vía correo, ya que todos los que asistieron a las charlas se registraron en un formulario vía Google Forms, este fue gestionado por el aliado y los datos lo enviaron vía correo al autor del presente trabajo de suficiencia.

Tabla 6:

Charla informativa del Programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores”

Elemento	Descripción
Aliados	Universidades, iglesias y organizaciones sociales en Lima y Libertad
Convocatoria	Se coordinó vía mail con aliados por medio de sus direcciones de responsabilidad social, el día y hora de las charlas informativas. En las charlas asistía el coordinador del segundo proyecto técnico. Los aliados se encargaban de convocar a los interesados a través de afiches o mensajes de WhatsApp y mail.
Plataforma	Vía zoom, el link y sala lo asignaba el aliado
Duración	1 hora
Programa genera	<ol style="list-style-type: none">1. Presentación2. Breve explicación de la entidad (objetivos, misión visión, valores e historia)3. Video de la entidad y testimonios de voluntarios.4. Programa de voluntariado “Jóvenes emprendedores” (misión, visión, actividades, perfil, requisitos y proceso de selección, ciclo de voluntariado y beneficios)5. Plazos para postulación6. Espacio para preguntas7. El aliado divulga una ficha de registro, que fue gestionado por él mismo.

También, el autor del presente trabajo coordinó la publicación del foyer de la convocatoria del Programa virtual de voluntariado en redes sociales con el área de comunicaciones, brindándole la *Ficha resumen de convocatoria* (Anexo 6), específicamente el apartado de medios y canales con las fechas de post y reposteo a través de un correo.

Luego del término del rango para las postulaciones al Programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores”, el autor del presente trabajo procedió a evaluar los resultados de las postulaciones. Para ello, revisó el mail institucional al cuál todos los postulantes enviaban sus CVs. Al revisar los correos, se descargó los CVs y se respondieron los mails con un agradecimiento a cada postulante avisando que se les comunicará las novedades del proceso de selección por ese medio. Luego de ello, generó una base de datos de Excel en el que se clasificaban: El nombre del postulante, edad, lugar de residencia, característica académica y habilidades. Esta herramienta sirvió para filtrar a los postulantes en función a los datos de sus CV con el perfil determinado anteriormente. En algunos casos, de no visualizar esas características en el CV, se procedió a realizar llamadas telefónicas a los postulantes para consultar sobre los puntos anteriormente mencionados. Como se mencionó anteriormente la meta para el voluntariado virtual era reclutar a 50 voluntarios para Lima y 50 para La Libertad. Respecto a los postulantes presentados en Lima fueron 97 y en La Libertad, 64, por lo que, al realizar el primer filtro de requisitos se obtuvieron 55 postulantes para La Libertad y 65 postulantes para Lima Metropolitana que si cumplían con el perfil determinado y fueron aptos para una entrevista; el autor del trabajo de suficiencia realizó las entrevistas que se ejecutaron por Zoom. En primer lugar, se envió un correo a los postulantes seleccionados para entrevista

agradeciendo su postulación y brindándole la fecha y hora de la entrevista; para definir las fechas y horas, luego se le consultó a cada tutor del segundo proyecto técnico su disponibilidad, ya que ellos también deben encontrarse en las entrevistas y, según el Plannacional de voluntariado de la entidad, ellos elijen a sus candidatos ideales.

Los detalles de la entrevista se encuentran en la Tabla 7.

Tabla 7:

Entrevista de selección a postulantes del Programa de voluntariado “Jóvenes emprendedores”

Elemento	Descripción
Convocatoria	En la entrevista participó el autor del trabajo de suficiencia, el tutor responsable de los voluntarios y el postulante.
Plataforma	Vía zoom (las entrevistas eran grabadas)
Duración	1 hora
Programa general	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación 2. Descripción del Programa de voluntariado virtual “Jóvenes emprendedores” 3. Presentación del postulante 4. Guía de preguntas (Anexo 13) 5. Dudas, datos adicionales y comentarios de parte del postulante. 6. Despedida.

Luego de realizarse todas las entrevistas, el autor del presente trabajo de suficiencia solicitó a los tutores del segundo proyecto técnico que estuvieron presentes en la entrevista la lista de voluntarios seleccionados, donde rechazaron a 15 postulantes para Lima y 5 para La Libertad, obteniéndose la lista de los 50 seleccionados en Lima Metropolitana y 50 en La Libertad y así, lograr la meta de 100 voluntarios que participarán en el programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores”. Después de lograr la selección, se informó a los seleccionados vía correo, su ingreso a la entidad y al programa de voluntariado, y a los que no, se les agradeció su participación e informó que sus datos serán recolectados para futuros avisos de nuevos programas de voluntariado.

Respecto a la tercera fase “Incorporación”, se realizó durante el mes de febrero y tuvo el objetivo de insertar debidamente a los voluntarios seleccionados la entidad y proyecto que requiere de su servicio. El autor del presente trabajo, realizó 3 actividades; la primera consistió en formalizar la inscripción de los voluntarios seleccionados, para ello se realizó un Taller virtual dirigido a los voluntarios seleccionados, donde se asegura la comprensión de todos los documentos a presentar en función a los requisitos anteriormente descritos y las políticas que deben aceptar previa a ingresar la entidad. El detalle se encuentra en la Tabla 8. Posterior a ello, se continuó reforzando los alcances de los documentos a través de distintos comunicados vía WhatsApp, ya que se les dio 15 días para completar todo ello.

Tabla 8:

Taller de formalización de inscripción de voluntarios seleccionados al Programa de voluntariado “Jóvenes emprendedores”

Elemento	Descripción
Convocatoria	A través de mail a todos los seleccionados de ambas regiones.
Plataforma	Zoom
Duración	1 hora
Programa general	Presentación Bienvenida al Programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores” Ronda de presentaciones y expectativas del programa Política de salvaguardia (reglamento interno de voluntariado) Acta de compromiso de la política de salvaguardia y Acuerdo de confidencialidad Requisitos generales (CERTIJOVEN, Seguro de salud, copia de DNI y seguro de salud) Ronda de preguntas y despedida.

Luego del taller, el autor del presente trabajo envió por mail a cada uno de los voluntarios seleccionados un guía de documentación, el cuál incluía todos los pasos a seguir para descargar sus antecedentes penales, judiciales y policiales, como obtener su seguro de salud vigente y como firmar

los acuerdos y actas de compromiso de la política de salvaguardia de la entidad. Cabe resaltar que todos los voluntarios entregaban sus documentos en formato PDF al correo institucional de voluntariado.

La segunda actividad realizada por el autor del presente trabajo fue el registro del voluntario, para ello se descargó todos los documentos solicitados de los voluntarios y se crearon files virtuales por cada voluntario, con acceso restringido a otros colaboradores de la institución, para guardar la confidencialidad de sus datos. Una vez completado toda la documentación, se envió a cada voluntario un correo de confirmación vía email. Finalmente, para concluir esta fase, el autor realizó una inducción virtual, que implicó la presentación del voluntario a sus tutores; se realizaron dos, una para Lima Metropolitana y la otra para La Libertad. Para más detalles de la inducción ver la tabla 9. Cabe resaltar que, durante todo el transcurso de esta fase, el autor del presente trabajo realizó llamadas semanales a cada voluntario, para mantenerlo informado los pasos para su inserción y agradeciendo su paciencia, esto sirvió para evitar la deserción y, por ende, continuar con el número requerido de voluntarios para el proyecto. Y luego, vía mail se envió el kit de voluntariado que incluía el reglamento de voluntario (quien este caso fue la política de salvaguardia de la entidad, fotocheck virtual y grabación de la inducción).

Tabla 9:

Inducción de voluntarios al Programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores”

Elemento	Descripción
Convocatoria	A través de mail, participaron los voluntarios seleccionados y tutores del Segundo proyecto técnico solicitante.
Plataforma	Vía zoom.
Duración	1 hora
Programa general	<ol style="list-style-type: none">1. Presentación2. Presentación de la entidad (visión, misión, objetivos, breve historia y valores) y Reglamento devoluntario.3. Programa virtual de voluntariado virtual “Jóvenes emprendedores”4. Actividades y tareas a realizar5. Recursos que se les brindará a los voluntarios (acceso aplicaciones móviles para realizar las llamadas a beneficiarios)6. Presentación de tutores y sus datos de contacto7. Los tutores exponen sus planes de trabajo y las fechas de inicio cierre de servicio.8. Ronda de preguntas.

Respecto a la cuarta fase: “Performance”, fue la fase de ejecución más larga, realizándose desde marzo a agosto, y tuvo el objetivo de asegurar los recursos para la formación, acompañamiento, participación y evaluación de los voluntarios en su experiencia dentro del Programa virtual de voluntariado virtual. Para su ejecución, el autor del presente trabajo realizó 5 actividades. La primera fue la formación de voluntarios, se coordinó con el equipo del segundo proyecto técnico, ya que, según el Plan nacional de voluntariado de la entidad, es el segundo proyecto técnico quien debe encargarse de elegir los temas y ponentes para las capacitaciones y el autor del presente trabajo, coordinar la logística, requerimiento, convocatoria y moderación de las sesiones de capacitaciones previo y durante su servicio. Por lo que, mi persona organizó la estrategia de formación a través de una *Ficha de necesidades de capacitación* (Anexo 8), que incluía el cronograma, responsables y recursos para implementar las capacitaciones. Esta ficha se diseñó en Excel y fue enviado por correo al coordinador del segundo proyecto técnico para que lo pueda rellenar y enviarlo durante la fase de incorporación de voluntarios. Las capacitaciones fueron virtuales a través de la plataforma zoom, se convocó a los voluntarios vía correo donde se les enviaba un link para que puedan ingresar. A continuación, en la Tabla 10 se describen los temas y tiempos en el que fueron ejecutadas:

Tabla 10:

Capacitaciones para la formación de voluntarios del Programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores”

Temas desarrollados	Descripción
Módulos de aprendizaje de la actividad “Desarrollo de capacidades a adolescentes y jóvenes en la vida y el trabajo”	Consistía en la comprensión de los módulos de aprendizaje de la actividad del segundo proyecto técnico que solicitó el voluntariado. Los responsables de ejecutarlo fueron los tutores del proyecto y se realizó previo al inicio de actividades de los voluntarios. Duro 2 horas.
“Acompañamiento remoto a beneficiarios a través de aplicativos móviles”	Consistía en brindar pautas para realizar llamadas a beneficiarios desde un aplicativo móvil institucional. Se realizó previo al inicio de actividades y se realizó en una jornada de 1 hora. Lo realizó el autor del presente trabajo desuficiencia, por solicitud del coordinador del segundo proyecto técnico.
“Habilidades blandas en adolescentes y jóvenes para la vida y el trabajo”	Consistieron en reforzar los conocimientos y habilidades de los voluntarios en los 3 módulos de la actividad de voluntariado. Todas fueron realizadas por personal externo, contratado por el coordinador nacional del proyecto solicitante y se realizaron durante el servicio de los voluntarios. La certificación de estas capacitaciones fue gestionada por los
“Recursos para la empleabilidad en adolescentes y jóvenes para la vida y el trabajo”	

“Emprendimiento

incubación de negocios” colaboradores del segundo proyecto técnico.

Cabe resaltar que en cada capacitación asistía el autor del presente trabajo con los ponentes brindados por el proyecto del segundo proyecto técnico, luego de cada sesión se tomó capturas de las sesiones y chat, con la finalidad de conocer la participación de los voluntarios asistentes. Y luego de concluidas las sesiones, se envían estos insumos al equipo de tutores del segundo proyecto técnico para que puedan recolectarlo como sus evidencias de su propio proyecto. Y también se tomaba asistencia a través de Google forms, para contabilizar la asistencia de voluntarios.

La segunda actividad de esta fase las actividades de participación que tuvo el objetivo de generar espacios para que los voluntarios se sientan parte de la experiencia y de la entidad, así se podría retener su servicio y evitar deserciones. Para el desarrollo de estos espacios, el autor del trabajo de suficiencia replicó los “Encuentros de reflexión” que consistían en reuniones virtuales donde se practicaban los valores religiosos de la entidad, estos encuentros virtuales ya estaban diseñados por el área de recursos humanos y consistían en reuniones donde se reflexionaban las actividades de voluntariado y religiosidad. Estas actividades se realizaban durante el servicio, 1 vez al mes y en un fin de semana, no era obligatoria la participación de todos. Para más detalle de la actividad ver la Tabla 11.

Tabla 11:

Encuentros de reflexión

Elementos	Descripción
Convocatoria	A través de correo a todos los voluntarios
Plataforma	Zoom con una duración de 1 hora
Temas	<ol style="list-style-type: none">1. Solidaridad y Jesús2. El respeto a las personas3. La confraternidad4. Buenas prácticas de voluntariado y espiritualidad5. Amor al prójimo y voluntariado
Programa general	<ol style="list-style-type: none">1. Presentación2. Dinámica rompe hielo3. Desarrollo del tema4. Preguntas y comentarios5. Despedida

Posteriormente, la tercera actividad fue de acompañamiento a las actividades de voluntario, que se desarrolló desde el inicio a fin de su servicio y tuvo el objetivo de corroborar el cumplimiento de las actividades del voluntario, así como también fortalecer la supervisión por parte de sus tutores, a través de consultas quincenales mediante un *Reporte de cumplimiento de actividades (Anexo 9)*. Este reporte fue diseñado por el autor del presente trabajo en Google Forms y debía ser rellenado por el tutor a cargo de los voluntarios. Este reporte arrojó los datos de actividades realizadas por voluntarios, horas cumplidas por semana y dificultades o retos encontrados durante la experiencia.

La cuarta actividad estuvo referida a conocer la experiencia del voluntario en el programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores”, dirigido por el autor del presente trabajo, a través de una *encuesta de satisfacción (Anexo 10)* vía Google Forms, que tuvo 4 secciones:

- 1) “Sobre ti”: donde se recolecta información sobre sus datos generales, incluyendo: el nombre del programa de voluntariado en que se encuentra el voluntario, sexo y lugar de residencia.
- 2) “Sobre el proceso de reclutamiento”, incluye preguntas con escala de Likert de 1 a 5 para calificar cada actividad correspondiente al proceso.
- 3) “Sobre el proceso de performance”, incluyeron preguntas con escala de Likert de 1 a 5 para calificar cada actividad correspondiente al proceso y recomendaciones de temas para formación.
- 4) “Sobre tu valoración con el programa de voluntariado”, que incluyeron dos preguntas que permitieron conocer la percepción de satisfacción del voluntario, estas fueron:

- a. Del 1 al 3, siendo 1: insatisfecho, 2: medianamente satisfecho y 3: muy satisfecho cada voluntario eligió la opción que consideró adecuada.
- b. ¿Recomendarías a algún amigo/a concluir su participación en nuestro programa de voluntariado?

Cabe resaltar que por consideraciones éticas a la entidad no se puede mostrar los resultados de las 3 primeras secciones de la encuesta en el presente trabajo de esta sección debido a que involucra nombres de colaboradores y proyecto técnicos. Sin embargo, la cuarta y última sección si se puede describir sus resultados en el presente trabajo de suficiencia debido a que fue publicada en memorias anuales de la entidad.

El autor del presente trabajo envió por mail esta encuesta a cada voluntario al concluir su servicio, arrojaron los resultados en un Excel y se utilizó la sección 4 para evaluar la percepción de satisfacción con el programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores”.

Finalmente, como quinta actividad fue la referida a socialización y comunicación interna, que tuvo el objetivo de comunicar las actividades realizadas por los voluntarios, así como también testimonios y cumpleaños. Para ello, el autor del presente trabajo, eligió un canal comunicativo, en este caso fue el correo electrónico institucional de voluntariado. Respecto a las actividades realizadas por los voluntarios, se recopilaban en función a los *reportes de cumplimiento de actividades* (Anexo 9) y se solicitó de forma mensual a cada tutor que envíe capturas de pantallas de las actividades virtuales que realizan los voluntarios, para luego enviar esos recursos al área de comunicaciones de la actividad y en 5 días

calendario, publicaban en un foyer las actividades realizadas por mes y fotos para que la entidad valoren las actividades de los voluntarios. Por otro lado, sobre los testimonios, cada 2 meses se envió un mail a todos los voluntarios, invitándolos a brindar un testimonio y en función a la lista de interesados se envió los datos también al área de comunicaciones para que tome contacto con ellos y proceder a una entrevista vía zoom, las entrevistas fueron documentadas y publicadas en redes sociales. Sobre los cumpleaños, se utilizó labase de datos creada en el registro de voluntario en la fase de incorporación del ciclo de voluntariado y de forma mensual, se elaboró un afiche en Canas felicitando a cada voluntario por su onomástico y fue enviado a todos los voluntarios vía mail.

Finalmente, la quinta y última fase “Desvinculación”, tuvo una duración de un mes, y tuvo el objetivo de asegurar la salida del voluntario de la entidad. Para ello el autor del presente trabajo realizó dos actividades, la primera fue la entrega de constancias de participación, donde se revisaron *los reportes de cumplimiento de actividades* (Anexo 9) brindado por los tutores del segundo proyecto técnico para contabilizar las horas cronológicas de su servicio y se diseñó una *Plantilla de constancia de participación* (Anexo 11), esta incluía el nombre del voluntario, el nombre del segundo proyecto técnico y la actividad de voluntariado, la fecha de inicio y cierre de servicio y horas cronológicas, y al final, la firma del coordinador nacional del proyecto y del autor de trabajo de suficiencia.

Posteriormente, el autor del presente trabajo realizó una clausura virtual, un evento que se realizó en Zoom y se invitó a todos los voluntarios, tutores, coordinador del segundo proyecto técnico, dirección de operaciones y junta directiva. Para más detalle de la clausura, pueden visualizar la Tabla 12.

Tabla 12:

Evento de clausura del Programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores”

Elemento	Detalle
Convocatoria	A través de mail institucional a todos los voluntarios
Plataforma	Zoom
Tiempo	1 hora
Programa general	<ol style="list-style-type: none">1. Presentación2. Palabras de bienvenida de la junta directiva3. Actividades realizadas en el Programa virtual de voluntariado.4. Cumplimiento de meta del proyecto técnico solicitante5. Testimonios de voluntarios6. Entrega de constancias de voluntariado7. Palabras finales de coordinador de proyecto técnico nacional8. Despedida

Una vez concluido todas las fases del ciclo de voluntariado, en el mes de octubre del 2021, se coordinó con el Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables del Perú (MIMP) y la Dirección de Voluntariado (DV) para la inscripción de los 100 voluntarios que concluyeron su experiencia en el Sistema Nacional de Voluntariado (SINAVOL) Frente a ello, ese mismo mes en coordinación con el MIMP, se realizó una charla que fue facilitada por una

autoridad de la Dirección de Voluntariado (DV) donde se les explicó a los voluntarios como registrarse debidamente en el Registro de Voluntariado (RV) de forma personal y así acceder a beneficios del estado adjuntando la constancia de participación que se les brindó en la fase de desvinculación.

2.4.2. Cronograma de trabajo

Tabla 13:

Cronograma de trabajo

Fase de ciclo de voluntariado	Objetivo	Actividades	Recursos y/o materiales	Indicador	Tiempo de ejecución
Elaboración y planificación.	Identificar los elementos necesarios para planificar acciones voluntarias del programa virtual de voluntariado.	Enlistar las actividades que realizarán los voluntarios. Definir el perfil del voluntario, tomando en cuenta: tipo de voluntario, servicio y habilidades requeridas.	Ficha de requerimiento voluntarios Excel. Plantilla para definición de acciones voluntarias. Excel.	% de ficha completada por el coordinador del segundo proyecto técnico. % de plantilla completada por el coordinador del segundo proyecto técnico.	1 mes

		Realizar un resumen ejecutivo del Programa para comunicar al personal involucrado sobre el plan y aspectos importantes del programa.	Tabla resumen del Programa de voluntariado“Jóvenes emprendedores” Taller virtual (PPT, del zoom)	% de personal involucrado recibió el plan estratégico. % de personal involucrado recibió el taller.	
Reclutamiento	Garantizar un proceso de convocatoria y selección organizado y transparente que pueda insertar a los voluntarios en	Realizar una estrategia de difusión y Definir los mensajes principales de la difusión	Ficha resumen de convocatoria Fichas de mensajes de difusión	% de fichas completas. % de actividades de la charla ejecutadas. % de datos recolectados en la basede Excel.	1 mes

<p>el Programa “Jóvenes emprendedores”</p>	<p>Coordinación para la creación de foyers charlas informativas del Programa de voluntariado. Evaluar postulaciones enfunción al perfil de voluntariado a través de un primer filtro. Realizar entrevistas postulantes que cumplen perfil y seleccionar a voluntarios que cumplen con el perfil.</p>	<p>Foyer de convocatoria Realizar de voluntarios PPT y Zoom Video. Base de datos de Excel. Guía de preguntas. Zoom.</p>	<p>Número de entrevistas ejecutadas. Número de voluntarios seleccionados.</p>
--	--	---	--

Incorporación	Insertar debidamente a los voluntarios seleccionados ala entidad y proyecto que requiere de su servicio	Formalizar la inscripción de voluntarios seleccionados Realizar el registro de voluntariado. Realizar una inducción páralos voluntarios seleccionados	Taller virtual de formalización de inscripción Guía y manual de documentación para voluntariado Files y plataforma SharePoint Sesión de inducción. Política de salvaguardia. Actas y acuerdos.	% de actividades del taller ejecutadas. % de voluntarios que recibieron el manual. % de voluntarios registrados. % de voluntarios asistieron a inducción y entregaron documentos.	1 mes
---------------	---	---	---	--	-------

Performance	Asegurar los recursos para la formación y acompañamiento en los voluntarios del servicio.	Coordinar las sesiones de entrenamiento técnico a los voluntarios del servicio.	Ficha de necesidades de capacitación	% de voluntarios que han recibido entrenamiento técnico previo a su servicio.	6 meses
Programa de voluntariado “Jóvenes emprendedores”	Realizar actividades de participación entre voluntarios.	Realizar actividades de reflexión entre voluntarios.	Encuentro de reflexión	% de actividades de los encuentros de reflexión ejecutadas.	
	Monitorear el cumplimiento de actividades de los voluntarios.	Monitorear el cumplimiento de actividades de los voluntarios.	Reporte de monitoreo de actividades.	% de reportes completos.	
	Realizar la encuesta de satisfacción de los voluntarios	Realizar la encuesta de satisfacción de los voluntarios	Encuesta de satisfacción	% de voluntarios completaron la encuesta de satisfacción.	

Desvinculación	Asegurar la salida del voluntario, tomando en cuenta su valoración del programa e implementando recursos para su reconocimiento.	Emitir las constancias de participación a voluntarios. Realizar una clausuravirtual	Plantillas de constancias de participación Programa de clausura	% de voluntarios que recibieron constancias de participación % de actividades ejecutadas en la clausura.	1 mes
----------------	--	--	---	---	-------

2.4.3. Consideraciones éticas:

Se contaron con las siguientes consideraciones éticas durante la implementación del Programa de voluntariado “Jóvenes emprendedores”:

2.4.3.1. Autonomía: La participación en el programa era voluntaria, por lo que, pueden desistir y retirarse de considerarlo necesario.

2.4.3.2. Confidencialidad: La información de los beneficiarios que se les brinda a los voluntarios es anónima. No existió ninguna forma de identificar a los beneficiarios y contó con la seguridad de información correspondiente. La institución brinda un acuerdo de confidencialidad donde se encuentra este punto especificado a ser firmado por el voluntariado. Por otro lado, la información personal del voluntario solo lo maneja el autor del presente trabajo de suficiencia, más no, podría ser manipulado por otro personal.

2.4.3.3. Justicia: Todas las fases del ciclo de voluntariado fueron las mismas para todos los voluntarios, buscando que todos puedan recibir los beneficios potenciales del programa sin preferencias.

2.4.3.4. Beneficencia: Dado que el objetivo general fue gestionar el programa de voluntariado “Jóvenes emprendedores” para contribuir a actividades del segundo proyecto técnico para la solución del desempleo juvenil en Lima y La Libertad, el principio de beneficencia fue para la organización estudiada, ya que desarrolló el programa y se cumplió con los objetivos planteados; así como también a la población beneficiaria, ya que con el apoyo de los voluntarios se puede lograr a la meta y así, mejorar sus condiciones de vida.

2.5. *Indicadores de logro:*

Se plantearon los siguientes indicadores de logro, los cuales permitieron medir si se cumplió o no se cumplió los objetivos planteados de la intervención:

Tabla 14: Indicadores de logro

Indicadores	Indicadores de logro		Objetivo del trabajo desuficiencia al que responde
		Meta	
Porcentaje de actividades del programa desarrolladas y ejecutadas en tiempo establecido	100 % de actividades del programa desarrolladas y ejecutadas en el tiempo establecido	del Objetivo virtual de voluntariado que brinde soporte al	general: Gestionar el programa
Porcentaje de personal del segundo proyecto técnico	100 % de personal del segundo proyecto técnico	segundo proyecto técnico ha sido comunicado sobre la planificación del Programa virtual de voluntariado.	Objetivo específico: Comunicar el plan estratégico del programa virtual de voluntariado
Número de voluntarios seleccionados en las regiones de Lima y La Libertad para el programa virtual de voluntariado	50 voluntarios seleccionados en la región Lima para el Programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores” 50 voluntarios seleccionados en la región La Libertad para	Objetivo específico: Implementar el proceso de reclutamiento de voluntarios en función al requerimiento del segundo proyecto	

“Jóvenes emprendedores.	el Programa virtual de técnico.	
Número de voluntarios que completaron todos sus documentos y actas de formalización para su inserción en el programa virtual de voluntariado.	voluntariado “Jóvenes emprendedores”. 100 voluntarios que completaron todos sus documentos y actas de formalización para su inserción en el programa virtual de voluntariado.	Objetivo específico: Asegurar la incorporación de los voluntarios seleccionados para el programa virtual de inserción en el programa voluntariado
Número de voluntarios que recibieron 2 capacitaciones técnicas previo a su servicio	100 voluntarios que recibieron 2 capacitaciones técnicas previo a su servicio.	Objetivo específico: Implementar recursos para formación, reconocimiento y
Número de voluntarios que recibieron constancias de participación.	100 voluntarios que recibieron constancias de participación.	desvinculación de voluntarios del programa devoluntariado
Número de voluntarios que asistieron a reunión de clausura.	90 voluntarios que asistieron a reunión de clausura.	Objetivo específico: Conocer la satisfacción de los voluntarios del
Porcentaje de voluntarios que completaron encuesta de satisfacción.	100% de voluntarios que completaron la encuesta de satisfacción.	programa virtual de voluntariado

2.6. Monitoreo y evaluación:

Para monitorear y evaluar el avance del Programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores” se establecieron ciertas pautas, las cuales tuvieron como finalidad generar información para la toma de decisiones oportunas que garanticen los resultados esperados.

Por lo que, para el monitoreo se realizaron “reuniones de equipo”, donde se convocó de forma mensual a la coordinadora del tercer proyecto técnico, jefa directa del presente autor, para poder revisar el cumplimiento de las actividades de todas las fases del ciclo de voluntariado. En estas reuniones se realizaron por la plataforma Temas, se relataron situaciones y cómo se dieron cada actividad planificada y se aprovecharon estos espacios para evaluar si es necesario reajustar o reprogramar los tiempos de ejecución de las actividades. Este chequeo de cumplimiento de actividades se realizó utilizando la Programación operativa anual “POA” (Anexo 1), que es una herramienta institucional, y verificándolo con las evidencias recolectadas en cada fase de gestión del ciclo de voluntariado, a la conclusión del programa la POA arrojaba la cantidad de actividades cumplidas y se veía si estaba acorde a lo esperado.

Por otro lado, para la evaluación de logro de resultados de los objetivos propuestos se consideraron los siguientes elementos: (Ver Tabla 15)

Tabla 15:

Herramientas para la evaluación de resultados:

Objetivos	Indicador	Métodos de evaluación
Gestionar un programa virtual de voluntariado que brinde soporte al segundo proyecto técnico de la entidad.	100 % de actividades del programa desarrolladas y ejecutadas en el tiempo establecido.	Se utilizó el instrumento de un esquema de gestión donde se describen las fases de ciclo de voluntariado y cortes de fecha. Este incluye las fases, actividades, tiempos de ejecución y responsable de cada proceso.
Comunicar el plan estratégico del programa virtual de voluntariado	100 % de personal del segundo proyecto técnico que ha sido comunicado sobre la planificación del Programa virtual de voluntariado.	Confirmaciones de correo electrónico y registro de asistencia vía Google forms a taller de plan estratégico, permite contabilizar la frecuencia y porcentajes de personal comunicado acerca del programa virtual de voluntariado.

50 voluntarios seleccionados en la región La Libertad y 50 de Lima para el Programa virtual de voluntariado

Base de datos diseñado en base a perfiles definidos y entrevistas, que permitió contar con la cantidad de postulantes y seleccionados.

Asegurar la incorporación de voluntarios seleccionados para el programa virtual de voluntariado.

la 100 voluntarios que completaron todos sus documentos y actas de formalización para su inserción en el programa virtual de voluntariado

Revisión de requisitos a través de una lista de chequeo de requisitos de voluntarios.

<p>Implementar recursos para la formación, reconocimiento y desvinculación de voluntarios del programa de voluntariado virtual.</p>	<p>100 voluntarios que recibieron 2 capacitaciones técnicas previo a su servicio.</p>	<p>Google forms, que permitió el conteo de la asistencia de voluntarios.</p>
	<p>100 voluntarios que recibieron constancias de participación.</p>	<p>Confirmaciones de correo electrónico para contabilizar la cantidad de voluntarios que reciben su constancia, así como también el número de constancias emitidas.</p>
	<p>90 voluntarios que asistieron a reunión de clausura.</p>	<p>Google forms, que permitió contar la asistencia de voluntarios.</p>

Conocer la satisfacción de los voluntarios participantes del programa de voluntariado

100% de voluntarios que completaron la encuesta de satisfacción.

Encuesta de satisfacción (Anexo 10) diseñada en Google Formas, el cuál era anónima y contabilizaba la cantidad de voluntarios que lo rellenaban. Por otro lado, para este trabajo de suficiencia se mostrará los resultados de la sección 4 que nos permite conocer la percepción de satisfacción a través de una pregunta de opción múltiple y otra que de opción doble.

Los resultados se
obtuvieron a través
de Excel al
descargar las
respuestas de la
encuesta en la
plataforma Google
forms.

CAPITULO IV: RESULTADOS

En el presente capítulo, se presenta los resultados obtenidos del Programa virtual de Voluntariado “Jóvenes emprendedores”. Asimismo, se realizará una reflexión sobre la experiencia del programa:

1. RESULTADOS

1.1. Descripción de los resultados hallados

A continuación, se presenta los resultados del Programa de Voluntarias virtual “Jóvenes emprendedores” en base a los indicadores de logros planteados:

Indicador de logro 1: 100% de actividades del programa desarrolladas y ejecutadas en el tiempo establecido, que responde al objetivo general:

Gestionar un programa virtual de voluntariado que brinde soporte al segundo proyecto técnico de la entidad

Diseñado y aprobado el programa de voluntariado en la entidad, se implementa en el periodo del año fiscal 2021, desde marzo a setiembre del 2021. En este apartado es importante mencionar que se desarrolló la POA (Anexo 1), sin embargo, para mostrar los resultados del cumplimiento de las fases del ciclo de voluntariado se desarrolló un esquema de gestión donde se describen las fases y cortes de fecha de cada una de ellas para un oportuno seguimiento de cumplimiento en tiempos establecidos y las áreas responsables que intervienen, el cumplimiento de los mismos se dio en función a los tiempos que se muestra a continuación ya la aprobación de la coordinadora nacional del tercer proyecto técnico, jefa directa del presente autor del trabajo. Para más detalle ver tabla 16.

Tabla 16:

Programación del Programa de voluntariado “Jóvenes emprendedores”

Fase	Proceso	Fecha de inicio	Fecha de fin	Responsable*	% de cumplimiento
Fase I:	Lista de actividades de y planificación voluntariado	1/12/20	7/12/20	Asistente del tercer proyecto técnico.	100%
	Definición de perfil de voluntariado	8/12/20	13/12/20	Asistente nacional del tercer proyecto técnico.	100%
	Implementación de Resumen ejecutivo	14/12/20	22/12/20	Asistente nacional del tercer proyecto técnico.	100%
Fase 2:	Diseño de estrategia de reclutamiento o convocatoria	4/01/21	8/01/21	Asistente nacional del tercer proyecto técnico.	100%
	Publicación de la convocatoria	11/01/21	21/01/21	Asistente nacional del tercer proyecto	100%

	Revisión de CVs	11/01/21	21/01/21	Asistente nacional del tercer proyecto técnico.	100%
	Entrevista con candidatos	24/01/21	29/01/21	Asistente nacional del tercer proyecto técnico.	100%
	Selección de voluntarios	24/01/21	29/01/21	Asistente nacional del tercer proyecto técnico.	100%
Fase 3:	Formalización de inscripción	1/02/21	12/01/21	Asistente nacional del tercer proyecto técnico.	100%
Incorporación	Registro de voluntario	15/02/21	19/02/21	Asistente nacional del tercer proyecto técnico.	100%
	Implementación de inducción	22/02/21	26/02/21	Técnico. Asistente nacional del tercer proyecto técnico	100%

Fase 4: Performance	Formación de voluntario a su previo servicio	01/03/21	12/03/21	Coordinador del segundoproyecto técnico.	100%
Actividades de participación		05/03/21	30/08/21	Asistente nacional del tercer proyecto técnico.	100%
Acompañamiento de voluntarios		15/03/21	20/08/21	Tutores del segundo proyecto técnico	100%
Encuesta de satisfacción		23/08/21	30/08/21	Asistente nacional del tercer proyecto técnico	

Fase 5:	Emitir	5/09/21	17/09/21	Asistente	100%
Desvinculación	reconocimiento de voluntarios			nacional del tercer proyecto técnico.	
	Realizar	20/09/21	24/09/21	Asistente nacional del tercer proyecto técnico.	100%
	evento de clausura				

Fuente: Elaboración propia.

**: En función a Plan Nacional de voluntariado de la entidad*

Indicador de logro 2: 100% de personal del segundo proyecto técnico ha sido comunicado sobre la planificación del Programa, que responde al primer objetivo específico de la intervención: *Comunicar el plan estratégico del programa virtual de voluntariado al personal segundo proyecto técnico de la entidad.*

Tabla 17:

Personal del segundo proyecto técnico comunicado sobre la planificación del Programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores

Actividad de comunicación	Frecuencia	Total	%
	(f)		
Mail corporativo a tutores del segundo	3	3	100%

proyecto técnico.

Mail corporativo a colaboradores de Lima y LaLibertad en general del Segundo proyecto técnico.	10	10	100%
Taller virtual a colaboradores en general del segundo proyecto técnico	20	20	100%

Elaboración: propio del autor

En la tabla 17, se observa que se desarrollaron 3 actividades de comunicación interna a los tutores y colaboradores del segundo proyecto técnico sobre el plan estratégico del programa de voluntariado “Jóvenes emprendedores”, para que conozcan sus responsabilidades y fortalecer su compromiso con el desarrollo del programa. Las dos primeras actividades, se desarrolló vía mail y se contabilizó por confirmación de recepción del documento vía mail. Respecto al taller virtual la cantidad se contabilizó a través de un registro de asistencia vía Google forms que entregó el coordinador del segundo proyecto técnico al autor del presente trabajo de suficiencia. Todas las actividades y sus metas se cumplieron en un 100%, demostrando que todo el personal comunicado ha sido debidamente informado sobre el plan estratégico.

Indicador de logro 3: 50 Voluntarios seleccionados en la región Lima para el Programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores” que responde al segundo objetivo específico: *Implementar el proceso de reclutamiento de voluntarios en función al requerimiento del segundo proyecto técnico de la entidad.*

Tabla 18:

Resumen de la fase de reclutamiento en Lima Metropolitana

Proceso	Frecuencia	Meta	%
Postulantes presentados	97		
Postulantes seleccionados para entrevista (que sí cumplen con perfil)	65	-	-
Postulantes que no fueron seleccionados	15	-	-
Postulantes seleccionados	50	50	100%
Voluntarios seleccionados que acabaron el programa	50	50	100%

Elaboración: propio del autor

Como se observa en la tabla 18, el alcance obtenido en esta convocatoria llegó a 97 candidatos, esto permitió tener una mejor distribución de potenciales voluntarios y realizar la selección acorde con el perfil establecido. En este punto el primer filtro aplicado fue la revisión de CVs, ya que enmarcan las profesiones y habilidades especificadas en la convocatoria. Luego de esta revisión, fueron 65 los seleccionados para la siguiente etapa de entrevistas, estas se realizaron a través de videollamada utilizando la plataforma Zoom, estase encontraba dividida en dos secciones; la primera se inició con la presentación del entrevistador, generando un clima de confianza con cada participante y donde también se busca establecer los objetivos de la evaluación; en la segunda sección se procede a la aplicación de la

guía de entrevista (ver anexo 13). Terminada la entrevista, se indica al voluntario candidato que se estará realizando una llamada posterior. Los tutores encargados de la selección de sus candidatos evaluaban las entrevistas realizadas y eligieron a 50 voluntarios, por lo tanto, se establece la comunicación de resultados y se logra la meta propuesta al 100%. Cabe resaltar que todos los voluntarios seleccionados concluyeron su servicio, esta información se recolectó gracias al *Reporte de cumplimiento de actividades* (Anexo 9) que cada tutor debe entregar de forma mensual.

Indicador de logro 4: 50 Voluntarios seleccionados en la región La Libertad para el Programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores” que responde al segundo objetivo específico: *Implementar el proceso de reclutamiento de voluntarios en función al requerimiento del segundo proyecto técnico de la entidad.*

Tabla 19:

Resumen de la fase de reclutamiento en La Libertad

Proceso	Frecuencia	Meta	%
Postulantes presentados	64		
Postulantes seleccionados para entrevista (que sí cumplen con perfil)	55	50	
Postulantes que no fueron seleccionados	5		
Postulantes seleccionados	50	50	100%

Voluntarios seleccionados	50	50	100%
que concluyeron el programa			

Elaboración: propio del autor

Como se observa en la tabla 19, el alcance obtenido en esta convocatoria llegó a 64 candidatos, esto permitió realizar la selección acorde con el perfil establecido. En este punto, el primer filtro aplicado fue la revisión de CVs, los cuales se enmarcaron en las profesiones y habilidades especificadas en la convocatoria. De esta revisión, 55 fueron seleccionados para la siguiente etapa de entrevistas, estas se realizaron a través de videollamada utilizando la plataforma Zoom, esta se encontraba dividida en dos secciones; la primera se inicia con la presentación del entrevistador, generando un clima de confianza con cada participante y donde también se busca establecer los objetivos de la evaluación; en la segunda sección se procede a la aplicación de la *guía de entrevista* (anexo 13). Terminada la entrevista, se indica al voluntario candidato que se estará realizando una llamada posterior. Los tutores encargados de la selección de sus candidatos evaluaban las entrevistas realizadas y eligieron a 50 voluntarios, por lo tanto, se establece la comunicación de resultados y se logra la meta propuesta al 100%. Cabe resaltar que todos los voluntarios seleccionados concluyeron su servicio, esta información se recolectó gracias al *Reporte de cumplimiento de actividades* (Anexo 9) que cada tutor debe entregar de forma mensual.

Indicador de logro 5: 100 voluntarios incorporados en el Programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores” que responde al tercer objetivo estratégico: Asegurarla incorporación de los voluntarios seleccionados para el programa virtual de voluntariado.

Tabla 20:

Esquema de fase de incorporación

Proceso	Actividad	Frecuencia	Meta	%	
Formalización	Voluntarios que asisten a taller de orientación.	87	100	87%	
	Voluntarios que reciben guía de orientación	100	100	100%	
	Voluntarios sin antecedentes penales, judiciales ni policiales	100	100	100%	
	Voluntarios con seguro de salud vigente	100	100	100%	
	Voluntarios que firman acta de compromiso de la política de salvaguardia	100	100	100%	
	Voluntarios que firman acuerdo de confidencialidad	100	100	100%	
	Registro	Voluntarios registrados en base de datos institucional	100	100	100%

Inducción	Voluntarios que asisten a charlade inducción	96	100	96%
	Voluntarios que reciben kit de inducción	100	100	100%

Elaboración: propio del autor

En la tabla 20, se observa que, en el proceso de formalización, 87 de los 100 voluntariosseleccionados asistieron al taller de orientación, los 13 voluntarios que no pudieron asistir refirieron que contaron con dificultades de conectividad, frente a esta limitación se procedió a enviar la grabación de la sesión para que puedan revisarlo y, por otro lado, para reforzar la información del taller, se envió vía mail la guía de orientación de formalización de documentos, recibiendo la confirmación de recepción de los 100 voluntarios seleccionados vía mail. Luego de ello, se procedió a revisar los requisitos por parte de la Ley General de voluntariado y el plan nacional de voluntariado de la institución, logrando verificar vía mail que los 100 voluntarios seleccionados: no cuentan con antecedentes policiales, penales ni judiciales, cuentan con seguro de salud vigente, firmaron debidamente sus actas de compromiso de la política de salvaguardia de la entidad y sus acuerdos de confidencialidad. Posteriormente, se crearon 100 files virtuales en una plataforma de SharePoint, en cada file se almacenaron cada documento mencionado anteriormente logrando registrar debidamente a todos los voluntarios seleccionados. Finalmente, se realizó la inducción donde asistieron 96 voluntarios, contando con una ausencia de 4, se registró la asistencia a través de un registro de Google forms que rellenaban finalizando la sesión virtual. Sin embargo, a los 4 voluntariosque no asistieron se les envió la grabación de la inducción y se envió vía

mail el kit de inducción, que incluye la política de salvaguardia de la entidad en formato PDF, la grabación de la inducción y un de Google virtual, se registró la recepción de cada kit vía llamada telefónica y confirmación de lectura por correo.

Indicador de logro 6: 100 voluntarios recibieron entrenamiento técnico previo a su servicio, que responde al cuarto objetivo específico de *implementar recursos para la formación, reconocimiento y desvinculación de voluntarios del programa virtual.*

Tabla 21:

Voluntarios que recibieron entrenamiento técnico previo a su servicio.

Capacitación	Frecuencia	Meta	%
Módulos de aprendizaje de la actividad “Desarrollo de capacidades a adolescentes y jóvenes en la vida y el trabajo”	89	100	89%
“Acompañamiento remoto a beneficiarios a través de aplicativos móviles”	95	100	95%

Elaboración: propio del autor

Como indica la tabla 21, la asistencia de los voluntarios a sus capacitaciones técnicas previas a su servicio en el tema: “Módulos de aprendizaje de la actividad “Desarrollo de capacidades a adolescentes y jóvenes en la vida y el trabajo” fue del 89%, con una ausencia de 11 voluntarios. Sin embargo, en el tema: “Acompañamiento remoto a beneficiarios a través de aplicativos móviles”, la asistencia fue del 95%, con una ausencia de 5 voluntarios, menor al anterior tema. Cabe resaltar que la participación en ambas capacitaciones fue contabilizada por un registro de asistencia vía Google Forms.

Indicador de logro 7: 100 voluntarios que recibieron constancias de participación, que responde al cuarto objetivo específico de *implementar recursos para la formación, reconocimiento y desvinculación de voluntarios del programa virtual.*

Tabla 22:

Voluntarios que recibieron constancias de participación

Región	Frecuencia	Meta	%
Lima	50	50	100%
Metropolitana			
La Libertad	50	50	100%

Elaboración: propio del autor

En la tabla 22, se observa que todos los voluntarios seleccionados recibieron una constancia de participación luego de concluir su servicio, estas constancias fueron emitidas de forma virtual y vía mail a cada voluntario. La confirmación de recepción fue vía mail y deno contar con ello, se realizaron llamadas telefónicas confirmatorias.

Indicador de logro 8: 90 voluntarios asistieron a reunión de clausura, que responde al cuarto objetivo específico de *implementar recursos para la formación, reconocimiento y desvinculación de voluntarios del programa virtual.*

Tabla 23:

Voluntarios que asistieron a reunión de clausura

Región	Frecuencia	Meta	%
Lima	48	50	96%
Metropolitana			
La Libertad	43	50	86%
Total	91	90	100%

Elaboración: propio del autor

En la tabla 23 se puede observar que 48 voluntarios de Lima Metropolitana y 43 de La Libertad, asistieron a la reunión de clausura virtual que se realizó a través de la plataforma Zoom, siendo mayor la ausencia en la segunda región mencionada. El conteo de asistencia se dio gracias a un registro de asistencia vía Google forms que los asistentes debían llenar al finalizar el evento. A pesar de esta limitación, se envió la grabación de la clausura vía mail.

Indicador de logro 9: 100% de voluntarios que completaron la encuesta de satisfacción, que responde al quinto objetivo específico de *conocer la satisfacción de los voluntarios del programa de voluntariado “Jóvenes emprendedores”*.

Tabla 24:

Voluntarios que completaron encuesta de satisfacción

Región	Frecuencia	Meta	%
Lima	50	50	100%
Metropolitana			
La Libertad	50	50	100%

Elaboración: propio del autor

En la tabla 24, se observa el cumplimiento de llenado de la encuesta de satisfacción por los voluntarios, que se les fue enviado vía mail luego de concluir su servicio en la entidad. Se muestra que el 100% de voluntarios seleccionados rellenaron la encuesta, que buscaba conocer el nivel de satisfacción que perciben sobre el programa de voluntariado “Jóvenes emprendedores”, para ello se desarrollaron dos preguntas, cuyos resultados arrojaron:

Tabla 25

Resultados de la primera pregunta de la sección 4 en la encuesta de satisfacción

Pregunta	Total	Región	Puntuación		
			Insatisfecho(1)	Medianamente satisfecho(2)	Muy Satisfecho (3)

Dentro de	50	Lima	-	8%	92%
toda tu		Metropoli			
experiencia		tana			
en el					
Programa de					
voluntariado					
“Jóvenes		La Libertad			
emprendedor	50		-	11%	89%
es”					
¿Qué tan					
satisfecho te					
encuentras?					

Elaboración: propio del autor

En la tabla 25, se muestra que el 92% de voluntarios de Lima Metropolitana se encuentran Muy Satisfechos por el Programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores”, el 8% se encuentran medianamente satisfechos y ninguno insatisfecho. Asimismo, se observa que, en La Libertad, el 89% de voluntarios se encuentran Muy Satisfechos por el Programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores” y el 11% medianamente satisfechos.

Tabla 26:

Resultados de la segunda pregunta de la sección 4 en la encuesta de satisfacción

Pregunta	Total	Región	Opciones	
			Si	No
¿Recomendarías a algún amigo/a La Libertad participar en nuestro programa de voluntariado?	50	Lima Metropolitana	96%	4%
	50	La Libertad	98%	

Elaboración: propio del autor

En la tabla 26, se muestra que el 96% de voluntarios de Lima Metropolitana recomendaría el programa de voluntariado “Jóvenes emprendedores” a un amigo/ay el 4% nolo haría. Así mismo, en La Libertad, el 98% de voluntarios recomendaría el programa de voluntariado “Jóvenes emprendedores” y un 2%, no lo haría.

1.2. Análisis de resultados

El objetivo principal de este trabajo fue gestionar el programa virtual de voluntariado que brinda soporte al segundo proyecto técnico de la entidad; para lograr ello se implementó a través de un ciclo de voluntariado, previamente revisando los lineamientos y el plan nacional de voluntariado de la entidad como refiere la Plataforma de voluntariado de España (2020). Para la implementación se estableció una programación operativo anual (POA), con actividades a fin de

completar y cumplir con todos los procesos que exige cada fase del ciclo de voluntariado en el tiempo requerido. Como señala Barcelona y Ricardo (2017), es importante que el área encargada de esta implementación cuente con un proceso de diseño, planificación y ejecución administrando eficazmente recursos propios del área como articulando con otras áreas o proyectos de la entidad, de tal manera de que las actividades propuestas se ajusten y se cumplan en los tiempos establecidos, a fin de evitar una mala experiencia por parte de los voluntarios que participen en el programa (Césate, 2019). El presente programa de voluntariado, se realizó teniendo en cuenta el ciclo de voluntariado propuesto por el MIMP (2021) pero fue necesario replantearlos debido a las observaciones y recomendaciones del consejo directivo de la entidad, como señala Voluntarios ONU (2018), todo programa y su metodología en que se basa para su implementación debe ser adaptada y contextualizada a las necesidades y políticas de las entidades donde se aplicarán. Frente a ello, se estableció un plan operativo anual (POA) (Ver Anexo 1), que es un instrumento institucional que establece una programación de productos con fechas a fin de monitorear y completar los procesos en un tiempo establecido, en conjunta coordinación con el segundo proyecto técnico de la entidad. En este mismo punto, es preciso señalar que Vargas y Gonzáles (2018) consideraron que el monitoreo debe analizar el cumplimiento y obstáculos de la ejecución de las actividades en los programas de voluntariado, por lo que, contar con instrumentos como el anteriormente mencionado influenciará significativamente en el desarrollo del programa, y así asignar los recursos y delimitar responsables necesarios que determinen su éxito, actuando oportunamente cuando se identifique que no se cumplen las actividades. En los años fiscales anteriores, el trabajo con voluntarios

no contaba con una estructura o cronograma de trabajo, lo que finalmente generaba una limitación en la valoración del voluntariado por toda la entidad.

En cuanto a los objetivos específicos, el primero buscaba comunicar el plan estratégico del programa de voluntariado al personal del segundo proyecto técnico, inició con el diseño del plan como primer paso para la implementación del ciclo de voluntariado. Respecto al plan estratégico, diferentes autores tienen su postura, por ejemplo: Césate (2019) refiere que el plan estratégico busca orientar y mostrar un conjunto de decisiones de gestión debidamente estructurado para fortalecer y dar a conocer las responsabilidades de los involucrados, fomentando el compromiso en el cumplimiento de las actividades planificadas. Por otro lado, Hernández (2021), incluye esta estrategia dentro de la primera etapa de gestión de planeamiento. Caso contrario con Vargas y Gonzales (2018) que inicia con la creación de un perfil, que según el MIMP (2021) sería la segunda fase del ciclo de voluntariado en nuestro país. En este trabajo, se tomó en cuenta lo planteado por Césate (2019), ya que se considera importante que previo a la implementación de las siguientes fases del ciclo de voluntariado, se opte por la comunicación del plan a todos los involucrados, para asegurar la comprensión y valoración del programa, debido a que es un modelo nuevo en la entidad. y además de que la gestión implica articular con otras áreas de la entidad a medida que el programa virtual vaya implementándose.

El segundo objetivo específico fue implementar un proceso de reclutamiento de voluntarios en función al requerimiento del segundo proyecto técnico, si bien la revisión de CVs y la entrevista son elementos importantes para la evaluación del postulante, es importante reconocer que la entidad no contaba con herramientas o recursos para identificar los perfiles de voluntarios y estrategias claras de captación

de voluntarios, a pesar de ello se pudo lograr la meta propuesta de reclutar 100 voluntarios, gracias a la difusión de la convocatoria en redes sociales y medios específicos. Frente a ello, Ocaña (2020) resalta la importancia de permitir de elegir a canales y medios digitales como las redes sociales como claves para difundir convocatorias de voluntariado fomentando intriga a personas externas y público en general que le interese el contenido de las convocatoria en redes sociales, por lo que el programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores” al ser virtual, y contar con estrategias de captación online y con calidad de información a través de mensajes claros, son beneficiosos para contar con un número adecuado de candidatos para un proceso de selección. Por otro lado, Hernández (2021), al igual que este trabajo de suficiencia, también cuenta con una fase de reclutamiento como segunda fase de ciclo de voluntariado, sin embargo, la entidad donde Hernández (2021) implementa su programa de voluntariado, cuenta con mayor experiencia y recursos como plataformas online para un servicio más atractivo.

Por otro lado, respecto al tercer objetivo específico que buscaba asegurar la incorporación de los voluntarios seleccionados para el programa virtual de voluntariado, se logró formalizar la inscripción de 100 voluntarios a través de la recolección de sus antecedentes penales, policiales y judiciales, seguro de salud vigente y CV simple, y por parte de la entidad, la firma de actas y acuerdos de políticas de salvaguardia u otras. Frente a ello, el MIMP (2021) refiere que toda entidad formal debe solicitar documentación acorde a la Ley General de Voluntariado y lineamientos propios de la entidad. Por otro lado, Hernández (2021) incluye estas actividades en la fase de reclutamiento, reafirmando lo que Voluntarios ONU (2018) afirma que toda entidad puede evaluar la mejor forma de

gestionar sus programas en función a sus propios lineamientos institucionales. En esta fase se desarrolló la inducción, que tuvo como propósito dar a conocer la historia, políticas e información de la entidad importante para su inserción, así como Césate (2019) que incluye en esta actividad los horarios de los voluntarios, beneficios, socios estratégicos y servicios. En este trabajo no se trabajó el tema de horarios, ya que según el Plan nacional de voluntariado el voluntario debe brindar 3 horas como mínimo en la institución y, por lo tanto, el horario no es un requisito indispensable, sino flexible a la disponibilidad del horario del voluntario.

En cuanto al cuarto objetivo, de implementar recursos para el desarrollo del servicio de los voluntarios en la formación, acompañamiento, reconocimiento y desvinculación de su servicio. Se realizaron capacitaciones técnicas previas al servicio de los voluntarios, tal como refiere Hernández (2021), es importante que se identifique las necesidades o requisitos de capacitación para los voluntarios previo a su servicio, por lo que, en este trabajo se realizó a través de una ficha de necesidades de capacitación, que según el MIMP (2021) deben contener una planificación de formación previa a que los voluntarios realicen sus actividades. En este trabajo las capacitaciones fueron virtuales, por el contrario, Hernández (2021) realizó presencial y virtual, a través de una plataforma virtual institucional, en el presente trabajo fue bajo la modalidad de zoom. Cabe resaltar que Hernández (2021) realizó encuestas de satisfacción al finalizar la formación, sin embargo, en el presente trabajo no se realizaron debido al limitado tiempo y a poco recurso humano para su diseño e implementación.

Finalmente, el quinto objetivo específico, que fue conocer la satisfacción de los voluntarios del programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores”,

según se señaló en la tabla 24, se obtuvo que un 92% de voluntarios en Lima Metropolitana se encuentran muy satisfechos y en La Libertad un 89% de ellos también se encuentran muy satisfechos. Frente a ello, Aguilar (2021) indica que la satisfacción de voluntarios está relacionado a actividades que retengan el talento y servicio del voluntario, en este trabajo coincide con este concepto propuesto por la autora anteriormente mencionada, que son: brindar capacitaciones previas al servicio, ajustar el programa de voluntariado a horarios flexibles de los voluntarios, entrega de constancias de participación y comunicación de impacto en eventos como clausuras.

2. REFLEXIÓN DE LA EXPERIENCIA

2.1. *Limitaciones encontradas en el proceso de intervención*

A continuación, se exponen algunas de las limitaciones al desarrollar el Programa de voluntariado:

- Al inicio de la planificación del programa, la entidad no se encontraba registrada en el MIMP como una ONG que reclute voluntarios. Frente a ello, durante el mes de Diciembre del AF21 se realizó la inscripción a los órganos institucionales públicos correspondientes. Para ver más detalle del proceso, revisar el Anexo 12.
- Además, otra limitación estuvo relacionada al tiempo para el diseño y planificación del programa, debido a la agenda apretada por parte todo el consejo directivo y autoridades, esto conllevaba a reprogramar reuniones. Por lo que, gracias a la virtualidad, se pudieron grabar las reuniones, generando que las tomas

de decisiones y las actividades se desarrollen en el tiempo planificado establecido.

- Del mismo modo, una limitación se encontró en la búsqueda de antecedentes con relación a la gestión de programas de voluntariado en ONG, donde no se registran fuentes a detalle, las pocas investigaciones se han realizado para demostrar la influencia del voluntariado en las personas que lo realizan, voluntariado en empresas y voluntariado en contextos universitarios, requiriendo la revisión de fuentes externas.

- Una limitación adicional se encuentra asociada a la pandemia y sus efectos, debido a que algunos de los tutores presentaron contagios por la COVID19. Cuando ello ocurría se tenía que recurrir a otros colaboradores, para ello el taller que se realizó en la fase de preparación y planificación se convocó a otros colaboradores del proyecto para que en cualquier situación de riesgo puedan reemplazar a los tutores afectados.

- Otra limitación estuvo relacionada al factor económico, ya que las implementaciones del presente programa de voluntariado abarcaban diferentes proyectos técnicos de la institución que tienen diferentes fondos de ingreso, por lo que se tuvo que establecer un presupuesto específico.

- Finalmente, en la fase de formación, a pesar de ser obligatorio y en la actividad de clausura al ser libre la participación, no contó con la asistencia de todos los voluntarios, debido a que los voluntarios presentaban dificultades de conectividad. Sin embargo, todo el contenido realizado fue grabado y compartido vía correo electrónico, así como también la recepción de sus constancias de participación también fue corroborada por confirmación de lectura en mail.

2.2. Impacto en la institución con los resultados hallados

La implementación del programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores” permitió al segundo proyecto técnico lograr su meta propuesta, debido al cumplimiento de todas las actividades planificadas. Sin embargo, es importante señalar que al ser aplicado en un proyecto con características específicas no puede generalizarse y requiere que se inicie con un diagnóstico inicial y contextualizar las actividades, porque a pesar de que se puedan implementar muchos programas de voluntariado en una misma institución, las poblaciones beneficiarias de los proyectos son diversas en edad o ubicación, siempre tomando en cuenta las disposiciones de la ley general de voluntariado, plan nacional de voluntariado de la entidad y el modelo de ciclo de voluntariado propuesto por el MIMP.

Por otro lado, elaborar un programa de voluntariado en función a un ciclo de voluntariado con fases claras de gestión, permitirá a los mismos proyectos de la entidad destinar recursos al momento de realizar sus programaciones y planificaciones anuales, y, además, responder a lineamientos mayores del estado y a niveles de políticas públicas, como la propuesta realizada por el MIMP (2021).

Asimismo, al ser este el primer programa de voluntariado de la entidad en el AF21 que trabaja bajo un modelo de ciclo de voluntariado, permitió aumentar el número de aliados y socios estratégicos que conocieron los resultados e impacto en redes sociales. De esta forma, generó interés en la problemática que atiende la entidad y aumentó la cantidad de donantes individuales y corporativos.

Gracias a la ejecución del presente programa, la junta directiva para el año fiscal 2022 tomó la decisión de reformular todas las posiciones de facilitadores y

colaboradores de los proyectos de la entidad e incluir en sus perfiles, habilidades para el acompañamiento y gestión de equipos de voluntarios.

Por otro lado, es importante mencionar que aún hay aspectos por trabajar en la entidad para fortalecer el voluntariado no comunitario. Frente a ello, actualmente la entidad destinó un presupuesto superior al AF21 para implementar mejores recursos para la selección, formación, acompañamiento y reconocimiento de voluntarios para retener su talento y puedan continuar brindando su servicio.

Finalmente, esta experiencia aporta al cumplimiento del objetivo estratégico 4 (Ver página 6) que se refiere a la movilización de voluntarios para la contribución de proyectos técnicos de la entidad, debido que al reclutamiento y debida inserción en la institución permitiendo el cumplimiento de las metas que el proyecto requiera lograr con el apoyo en actividades específicas de voluntarios.

2.3. Aporte en el área psicológica y en el contexto

El presente trabajo aporta a nivel metodológico sobre cómo utilizar un modelo de gestión de ciclo de voluntariado, en el proceso de implementación de programas de voluntariado, permite la mejora tanto a beneficio del voluntario como también de la entidad. Debido a que un voluntario debidamente seleccionado e incorporado a la entidad, en ajuste al perfil, y con las disposiciones institucionales tendrá una mejor experiencia y desempeño. Por el contrario, un voluntario que no cuenta con un proceso de inserción y desarrollo planificado y organizado, presentará mayor dificultad en su incorporación con el riesgo de desistir a sus actividades voluntarias. Este trabajo de suficiencia profesional permitirá iniciar una gestión centrada en las personas y, por consiguiente, lograr los objetivos de los procesos implicados.

Además, contribuye al rol del psicólogo social en los programas de voluntariado está en constante desarrollo, por lo que es crucial construir habilidades y conocimientos para la gestión y la aplicación de nuevas tecnologías, en organizaciones sin fines de lucro respetando los valores de la entidad. El psicólogo aporta, en la gestión de programas y proyectos, nuevas competencias en donde la administración de actividades, recursos y medios en los proyectos, cuenten con un trabajo colaborativo, aprendizaje interpersonal y formar equipos de alto rendimiento permitiendo así, un enfoque sostenible en las entidades. Finalmente, administra conductas prosociales a favor de diversos proyectos técnicos que requieran movilizar voluntarios para el logro de sus metas. También permite desarrollar programas de voluntariados en base a leyes y políticas públicas nacionales de voluntariado.

2.4. Demandas profesionales requeridas

Esta experiencia profesional, requirió desarrollar competencias de liderazgo, adaptación al cambio, trabajo en equipo, comunicación efectiva, creatividad y orientación al logro. Así, promovió una gestión efectiva del programa permitió la adaptación del mismo aretos, limitaciones y cambios que puedan surgir durante su implementación.

Además, respecto a los conocimientos debe estar referido al diseño y gestión de programas y proyectos de desarrollo, responsabilidad social e innovación social. Así como también, herramientas de capacitación para adultos, gestión de talento humano, comunicación interna y gestión de social. Así y aliados. Estos ayudarán a tener claro indicadores de gestión en función a objetivos planteados.

Para el diseño y gestión del programa, el autor del presente trabajo tuvo la

oportunidad de llevar un curso de gestión de programas de voluntariado de forma virtual, así como también de recursos como Excel profesional, gracias a la entidad donde se realizó la experiencia profesional. Además, laborar en organizaciones internacionales y multidisciplinarias, conformados por colaboradores con diferentes habilidades y experiencia, dan valor agregado a los programas.

Finalmente, es importante desarrollar habilidades y recursos para presentaciones efectivas, ya que al ser esta una propuesta a presentar a potenciales aliados, se debe contar con conocimientos en plataformas dinámicas de presentación como Canva, Prezi, entre otros y recursos de comunicación como Canva.

2.5. Autoevaluación y autocrítica personal e institucional

El autor del presente trabajo aprendió e interiorizó la importancia de los procesos de gestión y cómo se deben adaptar a las instituciones independientemente al modelo teórico en que se basan, de tal manera que guarde coherencia entre una debida inserción de los voluntarios a la entidad y los valores y filosofía de la institución.

Respecto a la institución, si se desea buscar que el programa tenga un mayor impacto; en primer lugar, se debe lograr involucrar a todos los coordinadores y colaboradores de la institución en la valoración del voluntariado como una forma de lograr las metas y rendir cuentas a donantes. Para ello, todos los proyectos deben programar y planificar sus evaluaciones de necesidades de voluntariado desde un inicio para que el tercer proyecto técnico pueda diseñar y gestionar el programa de voluntariado con un cronograma claro. En segundo lugar, más allá de que el plan nacional de voluntariado de la entidad exija que cada proyecto que solicite voluntarios se haga cargo del acompañamiento de las actividades del voluntario, es

importante que el tercer proyecto técnico, responsable de la ejecución de programas de voluntariado, cuente con estrategias para también monitorear el cumplimiento de las actividades de voluntariado, además de los reportes planteados en el presente programavirtual y así contribuir a una adecuada rendición de cuentas .

RECOMENDACIONES

Las principales recomendaciones, serían las siguientes:

- Se sugiere que, a pesar de que el plan nacional de voluntariado exija a cada proyecto a evaluar y diagnosticar sus necesidades de voluntariado, éstas puedan ser supervisadas por la persona que gestione los programas de voluntariado.
- Se sugiere que, para el análisis estratégico, se tome en consideración elaborar un árbol de problemas y objetivos, para determinar específicamente los campos de acción de los futuros programas de voluntariado que se implementen en la entidad.
- En la ejecución del programa, si bien se contó con el apoyo de aliados, no hubo un total involucramiento de ellos en todo el proceso de gestión, Por ello, se recomienda generar un plan previo con cada aliado, que exponga de manera tangible las actividades, responsabilidades y compromisos mutuos entre ambas organizaciones.
- Se sugiere que, en la fase de reclutamiento, establecer metas para la convocatoria de: número de postulantes deseados, número de postulantes que cumplen con el perfil deseado, para sistematizar y evaluar todas las actividades correspondientes a esta área. Para las entrevistas y selección se sugiere incluir al área de Recursos Humanos para asesoría técnica brindado al área a la guía de entrevista diseñada por el presente autor del trabajo de suficiencia, estableciendo

rúbricas de evaluación.

- Se recomienda que, para futuras implementaciones del presente programa en los siguientes años fiscales, se tome en cuenta la modalidad semipresencial, debido a que los beneficiarios que los voluntarios brindan su apoyo se encuentran en comunidades remotas donde no hay mucha conectividad a redes de internet, donde se podrá obtener mayor impacto social, siempre teniendo en cuenta las disposiciones del gobierno para la bioseguridad de la covid-19 en los voluntarios, personal de la organización y beneficiarios.

- En la encuesta de satisfacción, el instrumento debe solicitar los datos de los voluntarios, para que se pueda identificar quién consideró el programa medianamente satisfactorio y poder consultar aspectos a mejorar y recomendaciones de su parte, a través de una entrevista. Por otro lado, se sugiere incluir una sección más especializada de evaluación a los tutores del proyecto, y una vez se cuenten con los resultados brindárselo a recursos humanos para la implementación de estrategias para el desarrollo de habilidades de manejo de voluntarios, que es una medida descrita anteriormente en el impacto del presente programa a la entidad. También, se sugiere que, para la presentación de resultados de evaluación del programa, se debe tomar en cuenta las evaluaciones de los voluntarios en torno a las actividades de selección, inducción, formación, participación, acompañamiento y clausura, y así contar con mayor evidencia para replantear y reajustar dichos procesos institucionalmente.

- Para una futura evaluación del programa, se sugiere incluir a la población beneficiaria del proyecto, ya que su percepción permitirá escalar y conocer el impacto de las acciones de voluntariado en la problemática de intervención de los

proyectos de la entidad, a través de encuestas o entrevistas.

CONCLUSIONES

En vista del presente trabajo de suficiencia profesional muestra los procesos de gestión de un programa virtual de voluntariado y su aplicación en una entidad sin fines de lucro, se plantean las siguientes conclusiones:

- El programa virtual de voluntariado “Jóvenes emprendedores” fue gestionado eficazmente en función a una planificación estratégica que implicó una programación operativa anual con cronogramas y fechas de cierre claros, en función a cinco fases de ciclo de voluntariado que permitieron la distribución de recursos para el cumplimiento de las fases.
- Respecto a la fase de reclutamiento, se logró reclutar a 100 voluntarios de las regiones de Lima y La Libertad, a través de una estrategia de difusión clara en medios y canales digitales y un proceso de selección en función a perfiles definidos, logrando incorporar a los 100 voluntarios con todos los documentos correspondientes en función a la Ley General de voluntariado y al plan nacional de voluntariado de la entidad.
- Se cumplieron con las actividades programadas de formación, acompañamiento y reconocimiento, utilizando recursos virtuales como plataformas de videoconferencia, Google forms para el llenado de reportes de cumplimiento de actividades y emisión de constancias de participación. Un 92% de voluntarios de Lima Metropolitana y un 86% en La Libertad, se encuentran muy satisfechos al concluir el programa virtual de voluntariado, esto gracias a los recursos brindados

en los procesos de formación, participación y reconocimientos.

REFERENCIAS:

- Acasuzo, T. (2019) La plataforma virtual del sistema nacional de voluntariado como herramienta comunicativa para gestionar y visibilizar el voluntariado en el Perú, para la atención de poblaciones vulnerables. Recuperado de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ff8aac1f-e5d4-43ef-87ef-6c1c8573f560/content>
- APCI (s.f.) Funciones. Recuperado de <http://portal.apci.gob.pe/index.php/es/informacion-institucional-2/funciones>
- Barcelona & Icardo (2017). Gestión del voluntariado en una institución educativa. Recuperado de <http://accede.iuacj.edu.uy/handle/20.500.12729/158>
- Callohuanca & Condori (2017) Labor del voluntario de la cruz roja en el desarrollo de habilidades socioemocionales. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2970/Tscapara.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campagnale, R. (2020) Programa de capacitación: competencias TICs en el Instituto Santa Ana. Repositorio institucional de la Universidad Siglo 21. <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/19028>
- Cardoso, E. & Estrada, G. (2021) La Comunicación Externa y el Programa de Voluntariado Universitario del Observatorio de Criminalidad del Ministerio Público, Cercado de Lima 2020. Recuperado de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4495/Edson_Cardoso_Gabriela_Estrada_Trabajo_de_Suficiencia_Profesional_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=5&isAllowed=y

- Castro, M., (2018). “Modelos de transformación y construcción de la sociedad:Una comparación entre los programas de voluntariado juvenil Techo y Voluntariado Universitario para el Desarrollo”. [Tesis de Maestría]. Pontificia Universidad Católica del Perú. Repositorio de la PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12533>
- ComexPerú (2020). Desempeño del mercado laboral peruano. Resultados en 2020.Lima, Perú. <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/informe-anual-laboral-001.pdf>
- Contreras, F. (2022) Incidencia de las TIC en el desarrollo de acciones de voluntariado en tiempos de pandemia Repositorio institucional de la Universidad Santo Tomas <http://hdl.handle.net/11634/42940>
- Correa, M. (2018) Análisis de la intervención de la ONG World Vision Peru en el Programa de Área Alto Chicama. Recuperado de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13871>
- Diario ElPeruano (s.f.) LEY GENERAL DEL VOLUNTARIADO. Recuperadode: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-28238-ley-gener-decreto-legislativo-n-1294-1468962-1/>
- Diaz, E. (2019) Factores que motivan a las y los jóvenes a participar del voluntariado Reinventando el mundo – UNT, Trujillo 2018. Recuperado de [MILAGROS%20DIAZ%20CANALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13871/MILAGROS%20DIAZ%20CANALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Espinoza, S. (2011) Propuesta de mejora para la gestión del voluntariado en organizaciones de la sociedad civil caso: Crea. Recuperado de file:///C:/Users/jguillen/Downloads/ESPINOZA_OLCAY_SANDRA_VOLU

[NTARIADO CREA%20\(2\).pdf](#)

- Fernández, D. (2017) Los ODS como recurso didáctico para un enfoque transversal de la Educación para el Desarrollo y la Ciudadanía Global en Secundaria. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/28060>

- Fundación Tomillo (2021). VolunTIC: Estudio sobre el impacto del uso de las TIC en la acción voluntaria. Área de Estudios e Innovación Social de la Fundación Tomillo.

https://tomillo.org/wp-content/uploads/2021/02/VOLUNTIC_Estudio-sobre-el-impacto-del-uso-de-las-TIC-en-la-accion-voluntaria_Fundacion-Tomillo-1-1.pdf

- GiL & Carrasco (2016) Evaluación de la calidad de un servicio de voluntariado en oncología. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5512964>

- Guzmán, B. (2016) La gestión del cuidado: una investigación acción participativa con Word Vision Perú (2012-2014) para construir un instrumento de protección de la niñez. Recuperado de: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6649>

- Henn & Lepe (2017) Sistema de Gestión de Voluntariado Cruz Roja Chilena. Recuperado de http://opac.pucv.cl/pucv_txt/Txt-7500/UCC7980_01.pdf

- Hernández (2021) Programa de voluntariado para los juegos panamericanos y parapanamericanos lima 2019: formación de voluntarios. Recuperado de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15069/Hernandez_Leon-Programa-Voluntariado.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2022). Comportamiento de los indicadores de mercado laboral a nivel nacional. Informe técnico. Lima, Perú. <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-empleo-nacional-oct-nov-dic-2021.pdf>

- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2022). Situación del mercado laboral en Lima Metropolitana. Informe técnico. Lima, Perú. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/03-informe-tecnico-mercado-laboral-dic-2021-ene-feb-2022.pdf>

- Instituto Peruano de Economía (IPE). (2020). La Libertad: la otra pandemia se dispara. La Industria. Lima, Perú. <https://www.ipe.org.pe/portal/la-libertad-la-otra-pandemia-se-dispara/>

- López (2017). El voluntariado como puente de transformación social, gerencia social y desarrollo: guía práctica: caso Voluntariado EAFIT Social, Recuperado de <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/12141>

- Martín, G. (2016) Vuélcate-T: proyecto de formación para el voluntariado en el municipio de Arafo. Recuperado de: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/1776/Proyecto%20profesionalizad%20%20Proyecto%20de%20formacion%20para%20el%20voluntariado%20en%20el%20municipio%20de%20Arafo.pdf?sequence=1>

- Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables (2021) Gestión del ciclo de voluntariado. Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables (2021). Diseño

implementación de programas de voluntariado.

- Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables (s.f.) Cooperación en voluntariado. Recuperado de:

<https://www.mimp.gob.pe/homemimp/direcciones/dibp/cooperacion-voluntariado-dibp.php>

- Morquecho-Sánchez (2021). Evaluación de la calidad percibida de los programas de voluntariado deportivo universitario al contexto mexicano, caso: Universiada Nacional. Recuperado de

<https://revistas.um.es/cpd/article/view/469711>

- Ocaña, M. (2020) Estrategias de captación online para la generación de voluntariado en jóvenes de 15 a 29 años en organizaciones sin fines de lucro de Lima Metropolitana. Recuperado de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/651919>

- Plataforma de voluntariado de España (2020) Guía para elaborar un Plan de Voluntariado.

- Proyecto Especial “Bicentenario del Perú” (2021) ¡Bienvenidos y Bienvenidas Voluntarios del Bicentenario Recuperado de [file:///C:/Users/jguillen/Downloads/Presentaci%C3%B3n%20de%20la%20estrategia%20 retorno%20seguro%202022.pdf](file:///C:/Users/jguillen/Downloads/Presentaci%C3%B3n%20de%20la%20estrategia%20retorno%20seguro%202022.pdf)

- Unidad de Investigación, Ciencia y Tecnología. (2021). Líneas de investigación vigentes. Facultad de Psicología, Universidad Peruana Cayetano Heredia.

- Vega, Arroyo & Williams (2021) Reflexiones críticas sobre el diseño, implementación en territorio y reformulación de un proyecto de voluntariado

universitario. Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/126842>

- Voluntarios ONU (2018) Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo2018: El lazo que nos une Voluntariado y resiliencia comunitaria.

Recuperado de:

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/A85140EE5169FC230525875300668190/\\$FILE/41.51692_UNV_SWVR_2018_SP_WEB.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/A85140EE5169FC230525875300668190/$FILE/41.51692_UNV_SWVR_2018_SP_WEB.pdf)

- Voluntarios ONU (2022) Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo2022: Crear sociedades igualitarias e inclusivas. Recuperado de

https://swvr2022.unv.org/wp-content/uploads/2022/04/UNV_SWVR-2022_ES.pdf

ANEXO 2: PLAN ESTRATÉGICO

Aparte de los elementos propuestos por el MIMP (2021) en el Plan estratégico, el presente autor del trabajo de suficiencia agregó los siguientes apartados:

Definiciones de voluntariado y voluntariado no comunitario:

Voluntariado: “Labor o actividad realizada sin fines de lucro, en forma gratuita y sin vínculos ni responsabilidad contractual o de laboralidad. El voluntariado comprende actividades relacionadas al diseño, implementación, monitoreo o evaluación de los proyectos en el marco del bienestar de la niñez y adolescencia dentro del ámbito de intervención u oficinas”.

Voluntariado no comunitario: Es toda persona que sin ser parte de alguna de las comunidades donde trabaja la entidad desea prestar sus servicios en favor de la niñez y adolescencia en cualquiera de los ámbitos de intervención u oficinas. Pueden ser estudiantes, miembros de iglesias, colaboradores, donantes u otros similares.

Funciones generales del voluntariado:

- Convocan a familias, niños, niñas y adolescentes para participar en actividades que ha planificado el programa de área o proyecto.
- Brindan información y monitorean el bienestar de los niños, niñas y adolescentes, identificando principalmente a los más vulnerables.
- Desarrollan capacidades para el bienestar de la niñez y adolescencia.
- Brindan asistencia humanitaria en situaciones de emergencia
- Apoyan en la atención de operaciones de patrocinio.
- Informan cualquier incidente de protección ocurrido contra una niña, niño o

adolescente de la comunidad.

- Tareas administrativas o de oficina.
- Otras actividades técnicas específicas relacionada a los proyectos que están siendo implementados por la entidad en regiones o zonas focalizadas.

- **Ciclo de voluntariado:**

Fase 1: Elaboración y

planificación Fase 2:

Reclutamiento

Fase 3: Incorporación

Fase 4: Performance

Fase 5: Desvinculación

Reglamento del voluntariado:

- **Derechos del voluntario:**

- Recibir capacitación gratuita previa al inicio de sus actividades.
- Contar con un seguro de salud, si no cuenta con uno, la entidad debe prever y realizar las coordinaciones para la obtención del mismo.
- Cubrimiento de condiciones necesarias como movilidad, alimentación alojamiento, entre otros.

ANEXO 3: FICHA DE REQUERIMIENTO

<p align="center">FICHA DE REQUERIMIENTO DE VOLUNTARIADO</p>							
Proyecto	Coordinador Institucional del Proyecto	Tutor/es o colaboradores	Actividades a realizar por el voluntariado	Meta (cantidad de voluntarios)	Meta del Proyecto o impacto del voluntariado	Tiempo de servicio	Firma del coordinador del proyecto
			Actividad 1				
			Tareas:				
			Actividad 2:				
			Tareas:				
			Actividad 3:				
			Tareas:				

ANEXO 4: Plantilla para perfiles de voluntariado

	Requisitos académicos para realizarla tarea	Habilidad para realizarla tarea	Conocimientos o aptitudes para realizar la tarea	Modalidad de voluntariado (remoto o presencial)
1. Actividad:				
Tarea 1.1.:				
Tarea 1.2.:				
2. Actividad:				
Tarea 2.1.:				
Tarea 2.3.:				
3. Actividad:				
Tarea 3.1.:				
Tarea 3.2.:				
Resultados:	Lista de requisitos académicos identificados:	Lista de habilidades identificadas:	Lista de aptitudes o conocimientos identificados:	Modalidad deservicio:

ANEXO 5: TABLA RESUMEN DE PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

<i>En relación a la entidad que implementará el programa de voluntariado:</i>	
Nombre de la entidad:	
Área, unidad o proyecto de la entidad que lo implementa:	
Área, unidad o proyecto de la entidad que requiere la implementación:	
<i>En relación al programa de voluntariado:</i>	
Nombre del programa:	
Objetivo del programa:	
Público beneficiario del proyecto que requiere el programa:	
Público objetivo del programa de voluntariado:	
Meta del proyecto:	
Nombre de la persona responsable de gestionar el programa de voluntariado:	
Costo:	
<i>En relación a la gestión de los voluntarios:</i>	
Número de voluntarios a gestionar:	
Nombre de los tutores responsables de acompañar a voluntarios en sus actividades:	
Actividades a realizar por los voluntarios:	
Conocimientos, capacidades o habilidades de voluntarios:	

<i>En relación al reclutamiento de voluntarios:</i>	
Nombre de la persona encargada de reclutar a voluntarios y áreas involucradas:	
Espacios escogidos para la convocatoria:	
Medios a utilizar por la convocatoria:	
Nombres de las personas encargadas de las entrevistas y seleccionar a voluntarios:	
Programación de fechas para la fase de reclutamiento (de que día a que día):	
<i>En relación a la inserción de voluntarios seleccionados:</i>	
Lista de documentos de inscripción de voluntarios (con tiempos estipulados para su presentación):	
Actividades de inducción:	
Programación de inducción:	
<i>En relación con la formación de los voluntarios:</i>	
Actividades de formación – señalar tipo, tema y persona encargada:	
<i>En relación al acompañamiento de voluntarios:</i>	
Regiones, plataformas o medios donde el voluntario realizará su servicio:	
Nombres de los tutores responsables del acompañamiento a voluntarios:	
Cronograma de entrega de reportes de cumplimiento de actividades:	

Actividades de participación de voluntarios y cronograma:	
Actividades para evaluar la satisfacción de voluntarios:	
<i>En relación a la desvinculación de voluntarios:</i>	
Fecha de desvinculación de voluntarios:	
Actividades para reconocimiento de voluntarios:	
Programación de evento de clausura:	

ANEXO 6: FICHA RESUMEN DE CONVOCATORIA

Ficha resumen de convocatoria					
Entidad:					
Programa :					
Persona responsable de la convocatoria:					
Fecha:					
Público objetivo: Voluntarios/as (marcar las que se ajustan a las necesidades del proyecto)					
	Público general		Personas pertenecientes a organizaciones sociales		Personas militares
	Estudiantes– nivel escolar		Personas que participan en organizaciones religiosas		Trabajadores(as)
	Estudiantes nivel universitario				

	Profesionales –egresados,		Personas que participan en grupos culturales		Otros:
--	------------------------------	--	--	--	--------

	bachiller o licenciados.				
Características del público objetivo:					
Rango de edad:					
Zona de procedencia		Regiones:		Distritos o comunidades:	
Situación educacional:		Sin nivel secundario		Con nivel secundario	
		Sin nivel universitario		Con nivel universitario	
		Otros:			
Canales y medios de convocatoria					
Canales interpersonales o comunitarios:					
	Charlas informativas		Llamadas telefónicas		Flyers
	Folletos		Cartas de presentación		Otros:
Medios masivos					
	Redes sociales		Radio o TV		Otros:

ANEXO 7: FICHA DE MENSAJES DE DIFUSIÓN

Mensaje(s)	El mensaje, ¿es directo o simple?		¿Qué queremos lograr con este mensaje?	Observación es
	SI	NO		
1.				
2.				
3.				
4.				

ANEXO 8: FICHA DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Información general				
Nombre del programa de voluntariado:				
Período de implementación del plan de capacitación:				
Personas encargadas de las coordinaciones de las actividades de capacitación:				
Identificación de necesidades:				
Actividades a realizar por el voluntario:		Conocimientos requeridos:	Habilidades necesarias:	
Planificación de las actividades de capacitación:				
Nombre de la capacitación	Modalidad	Día y hora	Responsable	Ponente

**ANEXO 9: REPORTE DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES DE
VOLUNTARIADO**

Reporte de cumplimiento de actividades – Acompañamiento							
Programa de voluntariado:							
Nombre del tutor:							
Monitoreo N:	Fecha:						
Actividades monitoreadas:							
Tareas monitoreadas:							
Días en que realizó las actividades:							
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábados	Domingos
Horas en que realizó sus actividades							
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábados	Domingos
Retos identificada durante el desarrollo de actividades:							

Observaciones finales:	
Nombre, firma y fecha del tutor:	

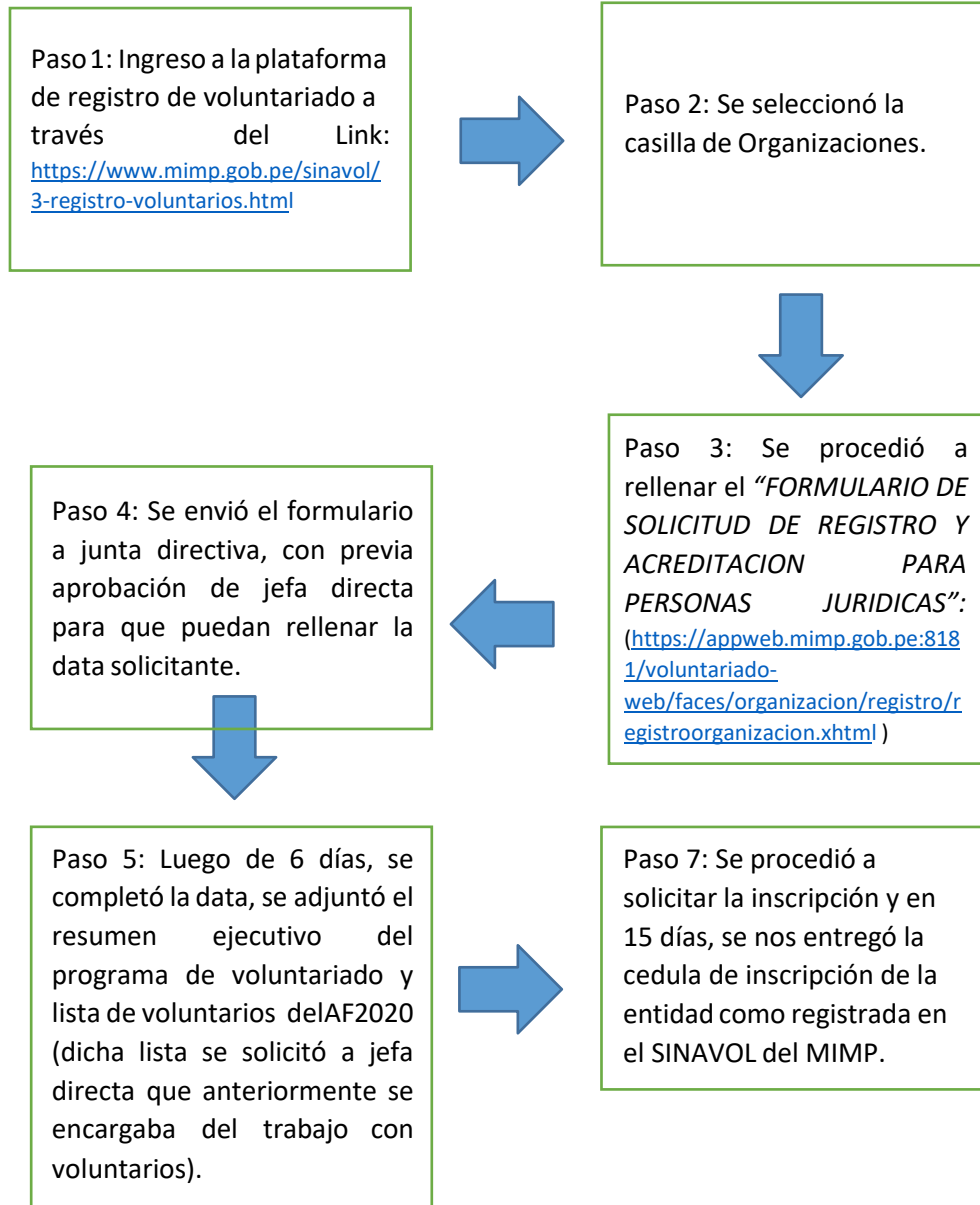
ANEXO 10: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Sección 4: “Sobre tu experiencia en el programa de voluntariado”					
Instrucciones:	Lee y responde con sinceridad las siguientes preguntas, nos ayudará a mejorar como servicio y programa.				
1	Dentro de toda tu experiencia en el Programa de voluntariado “Jóvenes emprendedores”. ¿Qué tan satisfecho te encuentras?				
	1	Insatisfecho	2	Medianamente satisfecho	3
2.	¿Recomendarías a un amigo/a participar de nuestro programa de voluntariado “Jóvenes emprendedores”?				
		Si		No	

ANEXO 11: PLANTILLA DE CONSTANCIA DE PARTICIPACIÓN

IMAGEN PUBLICITARIA	<h3>CONSTANCIA DE PARTICIPACIÓN</h3> <p>(Nombre de la entidad) tiene el agrado de emitir la presente constancia al voluntario/a:</p> <p>(NOMBRES Y APELLIDOS DEL VOLUNTARIO/A)</p> <p>Que, gracias a su solidaridad, servicio y talento pudimos lograr la meta de que (Meta del proyecto), participando en el (Nombre del proyecto) brindando (número de horas) cronológicas desde (mes de inicio de actividades) hasta (fin de actividades).</p> <p>Expedimos la presente constancia para fines que el voluntario considere pertinente.</p>	LOGO DE LA ENTIDAD
		<p>(Día, mes y año)</p> <p>..... Firma del coordinador nacional del proyecto</p>

ANEXO 12: PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN EN LA SINAVOL.



ANEXO 13: GUÍA DE ENTREVISTA GUÍA DE ENTREVISTA:

La guía de entrevista tiene como objetivo evaluar a los candidatos a voluntarios para su futura participación en la entidad a través de las habilidades. La presente guía de preguntas a nivel institucional es un documento complementario en la toma de decisión junto a la revisión de CVs para la selección de los voluntarios, esta decisión según el Plan nacional de voluntariado recae en el tutor o colaborador asignado para el acompañamiento del voluntario en sus actividades del Proyecto. En la entrevista participa el presente autor del trabajo de suficiencia como facilitador y moderador del espacio, y el tutor del proyecto.

DATOS GENERALES:

Nombres y apellidos:

Voluntario del programa:

Entrevistador/es:

Fecha:

Observaciones:

Lista de preguntas: (Elegir 4 como máximo, el apartado 6 es obligatorio):

1. ¿Cuál es tu motivación inicial para ser voluntario en (Nombre de la entidad)?
2. ¿Qué te motiva a ser parte de “Jóvenes emprendedores”?
3. ¿Anteriormente, en qué otros voluntariados participaste? ¿Qué temáticas desarrollaban?
4. Cuéntanos tu experiencia en función a las actividades a realizar en este programa de voluntariado
5. ¿Por qué deberíamos elegir a ti y no a otro postulante?

6. Respecto a las habilidades requeridas al perfil:
 - a. Comunicación efectiva
 - i. Cuente una situación en la que usted, en una reunión o clase estaba de acuerdo con lo que un compañero/amigo refirió.

¿Qué hizo? ¿Qué considera que deba ser lo importante que hacer en estos casos?
 - b. Manejo de grupos
 - i. Coméntenos una situación en que tuvo que conducir dinámicamente a un grupo de adolescentes o jóvenes. ¿Qué tuvo que tener en cuenta para hacerlo?
 - c. Plataformas digitales
 - i. Cuente una forma de cómo hacer más dinámicas las reuniones con zoom en capacitaciones con jóvenes.