

# EVALUACIÓN DEL VOLUNTARIADO

2024



## SOLIDARIOS PARA EL DESARROLLO

Encuesta de evaluación y  
satisfacción realizada a las  
personas voluntarias de  
Solidarios  
2024



# INTRODUCCIÓN



Como parte del seguimiento y evaluación de los programas y con el fin de saber y mejorar la participación de quienes forman Solidarios, cada año se realiza una encuesta de satisfacción a las personas voluntarias en nuestros programas de personas mayores, personas con enfermedad mental grave, personas sin hogar y personas en prisiones en las cuatro delegaciones de Granada, Madrid, Murcia y Sevilla.

## METODOLOGÍA

Para conocer con mayor profundidad acerca del perfil de las personas voluntarias, su grado de satisfacción con el programa de voluntariado, el proceso de acogida que tuvieron, aspectos relativos a su formación, a su compromiso con las personas a las que acompaña, así como aspectos sobre el asesoramiento y la comunicación que reciben por parte de todo el equipo técnico de Solidarios, se envía una encuesta online cada año.

**201**

Personas respondieron la encuesta

**48%**

Tiene entre 20 y 40 años

**66%**

de las encuestadas son mujeres



# SATISFACCIÓN DEL VOLUNTARIADO

## 92 /100 SATISFACCIÓN EN 2024

A las personas voluntarias que participaron en la encuesta, se les preguntó acerca del grado de satisfacción con la labor que realizan como voluntarias o voluntarios, llegando a obtener un 92/100 puntos de satisfacción.

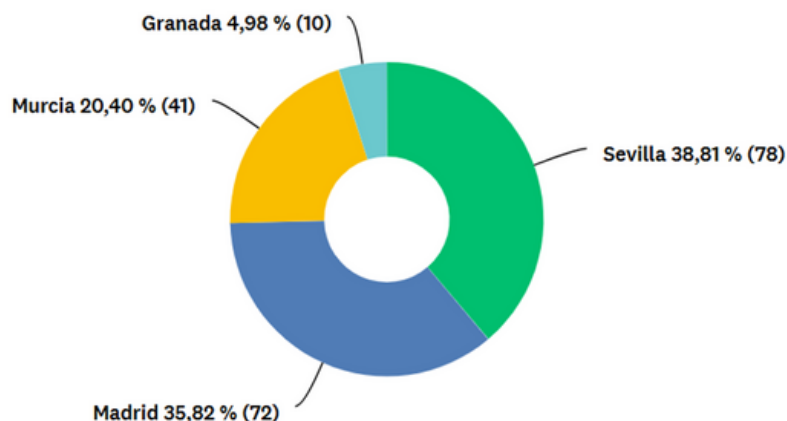
En función de los datos de satisfacción de las encuestas realizadas año tras año, podemos afirmar que nuestro voluntariado se encuentra cada vez más satisfecho con su tarea. El grado de satisfacción ha ido creciendo, y se mantiene en 92/100. Un nivel muy alto.



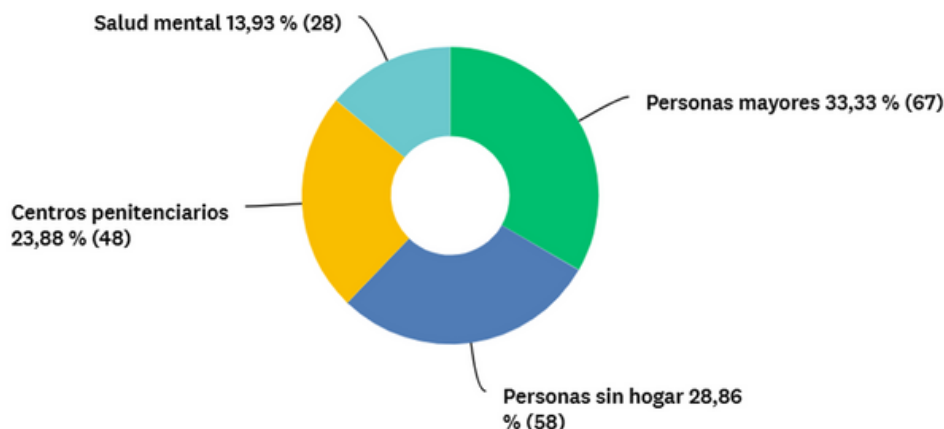
# INFORMACIÓN GENERAL

## DELEGACIÓN A LA QUE PERTENECE

En esta encuesta la mayor participación ha sido de voluntariado de Sevilla, el 38.81%, seguido de Madrid el 35.82%, Murcia con 20.40% y Granada con un 4.98%.

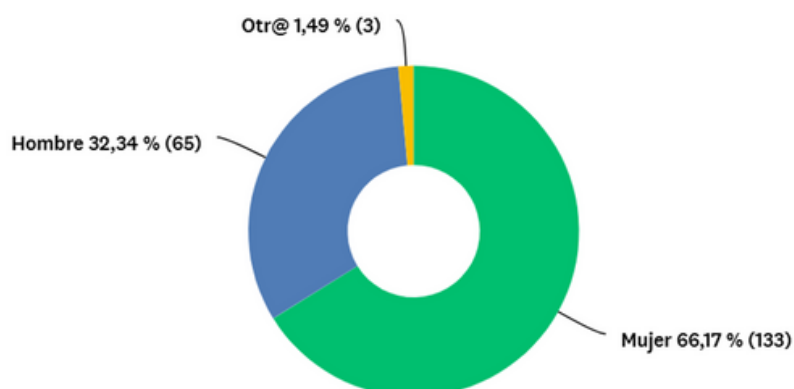


## PROGRAMA AL QUE PERTENECE



## IDENTIDAD

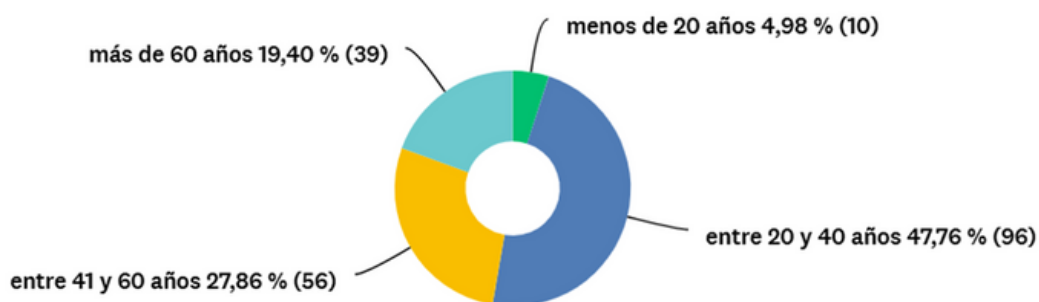
Un 66 % de las personas encuestadas son mujeres, el 32 % son hombres y el 1.49% se identifica con una identidad distinta a la binaria.





# INFORMACIÓN GENERAL

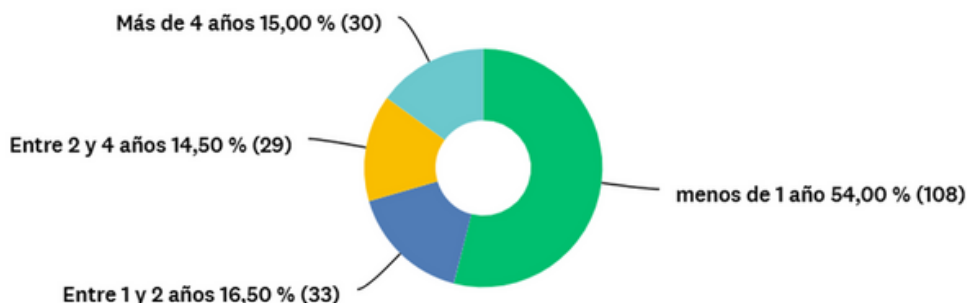
## EDAD DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS



Según el gráfico anterior, el 47.76% de las personas encuestadas tienen entre 20 y 40 años, seguido de un 27.86% que tiene entre 41 y 60 años, y de un 19.40% que tienen más de 60 años, mientras que el 4.98% tienen menos de 20 años.

Conforme transcurren los años, se observa que las personas que realizan voluntariado en los cuatro programas de Solidarios son una población adulta y trabajadora, y el rango de edad de menos de 20 años de la población universitaria es menor.

## DESDE CUÁNDO HACE VOLUNTARIADO



De las personas encuestadas un 54% viene realizando voluntariado hace menos de un año. Por otro lado, el 16.50% lleva entre 1 y 2 años, mientras que un 14.5% entre 2 y 4 años, y casi en el mismo porcentaje, un 15% viene desarrollando su voluntariado más de 4 años.



# PROCESO DE ACOGIDA

El proceso de acogida es muy importante en la etapa de incorporación de las personas voluntarias a los diversos programas de Solidarios. En ese sentido, se les preguntó, a las y los voluntarios que vienen desarrollando su voluntariado menos de dos años, si se sintieron acogidos cuando llegaron a Solidarios, obteniendo 141 respuestas a esta pregunta, a la que dieron una valoración de **94/100 puntos**.

El año 2024 tiene un mayor grado de satisfacción con respecto al proceso de acogida del año anterior que fue de 91/100, eso nos motiva a seguir mejorando para que las personas voluntarias se encuentren bien recibidas, preparadas y acompañadas desde el primer momento. Una buena acogida permite que las personas voluntarias reciban una cálida bienvenida, una formación adecuada, un acompañamiento por parte del equipo técnico, todo ello con el objetivo de que cuente con las herramientas necesarias para desarrollar su voluntariado de la mejor manera posible.

## \* ES NECESARIO PROMOVER

Espacios de

### Integración

entre las personas voluntarias



En septiembre suelen incorporarse nuevas personas voluntarias, por lo que se convierte en una oportunidad de generar espacios de encuentro entre las nuevas personas voluntarias y las que continúan en el programa.

Mayor

### Conocimiento

sobre el perfil de las personas usuarias



Conocer más acerca de los diversos de perfiles en las personas usuarias, promoverá una relación horizontal mucho más dinámica entre las personas voluntarias y las personas usuarias de los programas.



# FORMACIÓN

La formación es otro proceso de gran importancia, porque busca proporcionar a las personas voluntarias los conocimientos necesarios para desempeñar su labor voluntaria, contar con las herramientas necesarias para establecer un vínculo horizontal con las personas usuarias y fortalecer su compromiso con las personas que experimentan exclusión social, discriminación y soledad.

## CURSOS DE FORMACIÓN

A las personas voluntarias se les preguntó acerca de la oferta formativa, que incluye la formación inicial y formaciones específicas, para conocer en qué medida dichos cursos les han aportado. En ese sentido, un 72.51% reconoce que los cursos le han aportado conocimientos acordes/útiles para el ejercicio del voluntariado.



Por otro lado, el 4.68% indica que los cursos no le han aportado los conocimientos suficientes para realizar cómodamente su labor de voluntariado, mientras que el 22.81% indica no haber participado de las formaciones.

## \* REFORZAR

Incremento de  
**Habilidades  
sociales y  
relacionales**  
para el voluntariado



En el desarrollo del voluntariado pueden surgir situaciones nuevas para las y los voluntarios, por lo que reforzar sus habilidades blandas (aptitudes y competencias sociales), así como manejo de emociones para abordarlas, mejorará el desempeño de su voluntariado.

Frecuencia de los  
**Talleres**  
específicos por  
delegaciones



Una mayor frecuencia de los talleres formativos específicos de los programas por delegaciones contribuye a facilitar a que las personas voluntarias cuenten con mayores opciones para acceder a ellos, reduciendo la incompatibilidad de horarios.

## SUGERENCIAS FORMATIVAS



- \* Técnicas de resolución de conflictos
- \* Interpretación de lenguaje no verbal
- \* Técnicas de comunicación
- \* Profundización en soledad no deseada
- \* Organizar actividades de voluntariado a nivel local.
- \* Conocimiento de otras organizaciones locales que intervienen en la problemática donde se realiza el voluntariado.
- \* Conocimiento de recursos para las personas sin hogar
- \* Formación sobre problemas de la salud mental

# ACOMPañAMIENTO

El acompañamiento, el seguimiento, y la relación entre equipo técnico de Solidarios y las personas voluntarias, son mecanismos fundamentales para el fortalecimiento del sentido de pertenencia a la organización y se corresponden con un compromiso más fuerte por parte del voluntariado si se realiza adecuadamente y se da soporte al voluntario/a de manera continua.

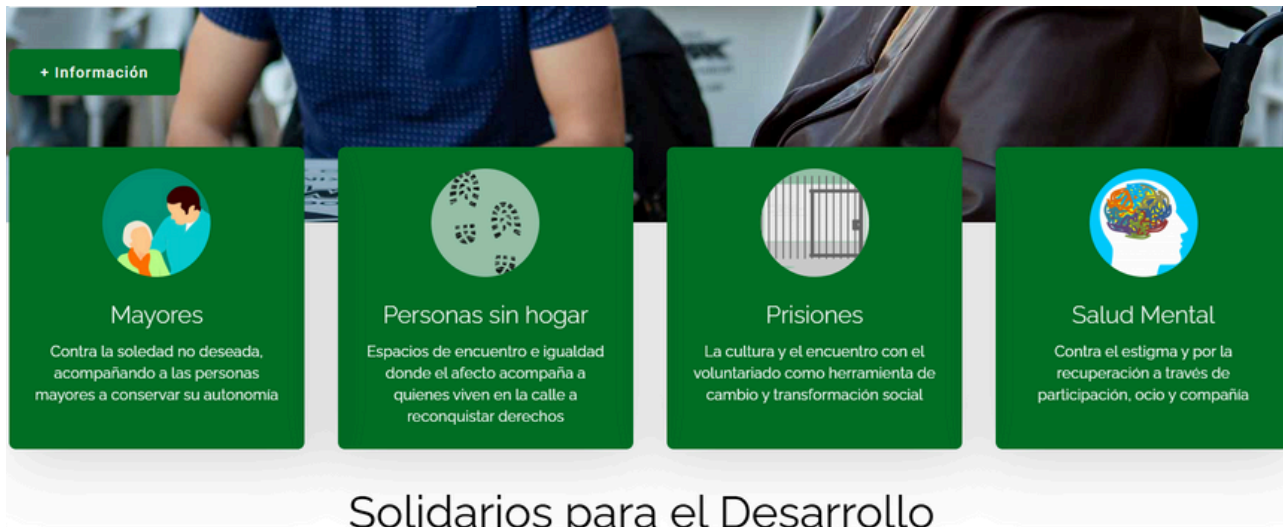
La labor que realizan los voluntarios y voluntarias de Solidarios es fundamental para el mantenimiento de los programas, en ese sentido es vital que ellos y ellas cuenten con el apoyo del equipo técnico.

Frente a la pregunta si se siente acompañada/o por parte de las personas referentes, como son los técnicos o coordinadores del programa, las personas encuestadas otorgaron una puntuación de **92/100**.



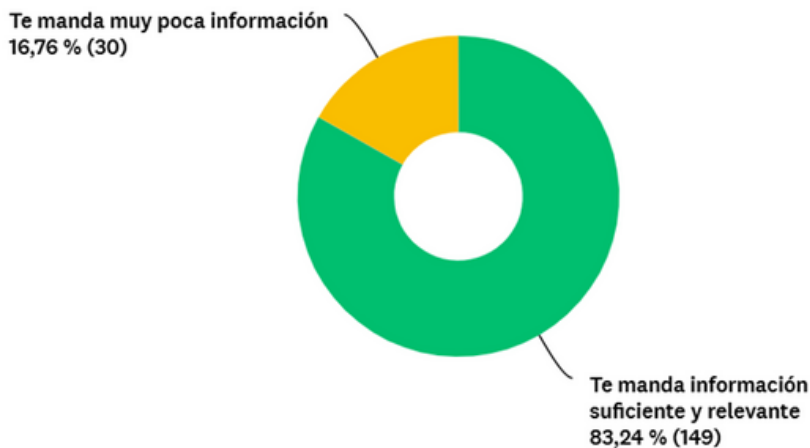


# COMUNICACIÓN



## RESPECTO A LA FORMA DE COMUNICAR

Se preguntó a las personas voluntarias sobre el proceso de comunicación entre Solidarios y ellas, a lo que 83.24% de las personas encuestadas respondieron que Solidarios “manda información suficiente y relevante”, mientras que un 16.76% indica que le “manda muy poca información”.



Adicionalmente se les preguntó si reciben el Boletín Mensual de Solidarios en sus correos electrónicos y si les pareció interesante y útil la información que aporta, a lo que otorgaron una puntuación de 80/100.

## REDES SOCIALES

El 92.24% de las personas encuestadas manifiesta que sí le interesa el contenido de nuestras de nuestras redes sociales. Ellas y ellos nos siguen a través de:

**79.57%**



**30.11%**



**8.60%**



# COMPROMISO

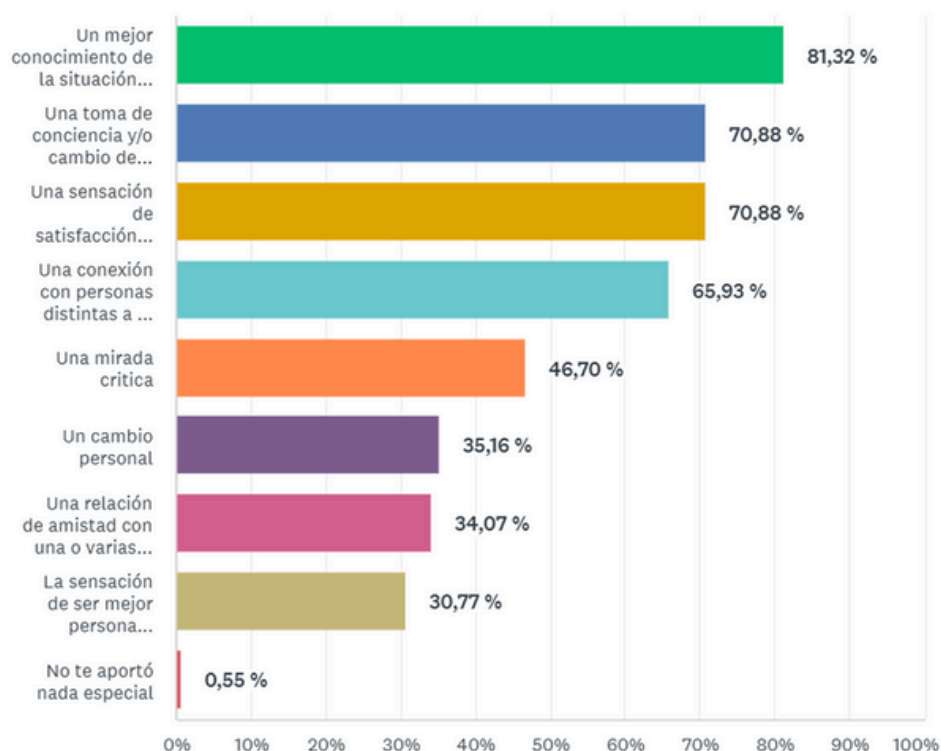
Durante el año 2024 se mantiene el grado de satisfacción del voluntariado con la labor que realiza, otorgando una puntuación de **92/100** nuevamente. Este es un indicador que demuestra el grado de compromiso adquirido por parte de cada una de las personas voluntarias de Solidarios.

Desde los equipos técnicos para fortalecer el vínculo dentro del voluntariado, se pueden promover espacios distendidos, como los encuentros, que permiten socializar más allá del ejercicio propio del voluntariado.



## APORTES AL VOLUNTARIADO

A las personas voluntarias se les preguntó acerca de los cambios que ha experimentado desde que se unió al voluntariado de Solidarios y el 81.32% manifiesta que actualmente cuenta con un mejor conocimiento de la situación social de las personas que acompaña. Por otro lado, el 70.88% indica haber tomado conciencia y/o tener un cambio de mirada frente a una determinada realidad social. Con el mismo porcentaje de 70.88% indican experimentar una sensación de satisfacción, de hacer algo útil. Mientras que el 35.16% indica que el voluntariado le ha supuesto un cambio personal.





# TESTIMONIOS

*"Me ha acercado a una realidad social completamente ajena a mí que, de alguna manera, ahora siento que tengo la responsabilidad de cuidar y atender".*

*(Prisiones -Sevilla)*

*"Hago una labor distinta a lo que normalmente puedo aportar".*

*(Mayores-Madrid)*

*"Entiendo en muchos casos la fina línea que hay entre dentro y fuera de las rejas".*

*(Prisiones -Madrid)*

*"Me ilusiona lo que hago. Precisamente ayer, paseando solo por la calle vi a un hombre sin hogar (yo soy de prisiones) y me senté con él a charlar. Algo que antes no hubiera tenido la confianza de hacer sin conocer a Solidarios".*

*(Prisiones-Sevilla)*

*"He aprendido a saber gestionar todo tipo de situaciones".*

*(Personas sin hogar-Madrid)*

*"Conocer la situación de estas personas me ha hecho tomar una perspectiva distinta de mi propia vida y me ha supuesto un aliciente para continuar con más ahínco en mis estudios de psicología".*

*(Salud Mental-Murcia)*

*"Me encanta Solidarios son todos y todas estupendos, al final somos una pequeña gran familia y hacemos muchas cositas juntos".*

*(Personas sin hogar-Sevilla)*

*"Tengo mayor vitalidad y energía. Más ganas de hacer actividades en general".*

*(Salud Mental-Murcia)*

*"El trabajo que se hace es muy positivo, tanto para usuarios como para voluntarios. El ambiente es muy bueno y el compañerismo con el grupo es una motivación extra".*

*(Personas sin hogar-Madrid)*

*"Aprendo cada día de los testimonios de estas personas, me hacen valorar más las pequeñas y grandes cosas que me rodean".*

*(Personas sin hogar-Sevilla)*