


ME.PSI
(6)
2002
c.0



MEMORIA DE TITULO

**UNIVERSIDAD
GABRIELA MISTRAL**
LA UNIVERSIDAD PRIVADA AUTONOMA MAS ANTIGUA

MEMORIA
2002

M2646
C.O

UNIVERSIDAD GABRIELA MISTRAL

Departamento de Psicología.

***EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS ENCARGADOS DEL
VOLUNTARIADO, EN RELACIÓN A LA ACOGIDA Y
ORIENTACIÓN DE LOS VOLUNTARIOS DEL HOGAR DE
CRISTO.***

Memoria para optar al Título de Psicólogo.



Autoras: Verónica Esteban Rojas.
Claudia Retamal Schythe.

Profesor investigador: Horacio Rivera.
Iván Armijo

Santiago, 07 de Octubre del 2002.

EVALUACION DE MEMORIA DE TITULO

I. IDENTIFICACION

TITULO DE LA MEMORIA	EVALUACIÓN DE LA GESTION DE LOS EN
AUTOR(ES)	VERONICA ESTEBAN CLAUDIA RETAMAL
PROFESOR EVALUADOR	IVAN ARMIJO R.
FECHA DE EVALUACIÓN	4 de noviembre de 2002

II. CONTENIDOS

	Evaluación						
	Marque donde corresponde						
	1	2	3	4	5	6	7
2.1. Originalidad y/o relevancia de la investigación realizada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.2. Fundamentación teórica, discusión bibliográfica presentada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3. Logro de los objetivos planteados en la investigación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4. Metodología general utilizada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5. Tratamiento de la información recopilada, análisis de resultados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6. Conclusiones y reflexiones finales presentadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

III. ASPECTOS FORMALES

	Evaluación						
	Marque donde corresponde						
	1	2	3	4	5	6	7
3.1. Capacidad de integración y síntesis teórica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2. Coherencia interna del trabajo presentado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3. Estilo de redacción (Precisión conceptual, lenguaje académico, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.4. Grado de corrección ortográfica y de puntuación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.5. Presentación formal de la bibliografía consultada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

(*) La nota final de la Memoria no tiene necesariamente que ser un promedio de estas evaluaciones parciales, dado que cada uno de los puntos detallados para los contenidos y los aspectos formales, tienen diferente ponderación para una nota global.

IV. SINTESIS DE EVALUACIÓN Y COMENTARIOS

Se entrega un trabajo muy interesante en cuanto a la descripción del trabajo del voluntariado del Hogar de Cristo. En la introducción se resume correctamente el tipo de investigación realizada, si bien se deja entrever la presencia de una separación entre unidades de la organización que tienen un funcionamiento positivo en lo que respecta a los encargados del voluntariado, en comparación con otras que no. Lamentablemente esta dimensión no es luego incluida en los análisis, lo cual hubiera permitido el uso de un criterio de evaluación más directo de los aspectos positivos o negativos del cargo de encargado de voluntariado. El marco teórico está bien desarrollado, extendiéndose en la descripción de las funciones del voluntariado en el Hogar de Cristo y entregando una amplia descripción de sus áreas de servicio.

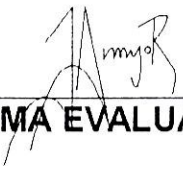
Los objetivos están bien planteados, al igual que la metodología en general. Se observa además un buen trabajo de síntesis e integración de los elementos cuantitativos y cualitativos recolectados, centrándose en la descripción y evaluación de las dimensiones asociadas a la información, incorporación y valoración del puesto de encargado del voluntariado. Quizá sería interesante que hubieran tocado de una forma más explícita el aspecto interaccional con los otros estamentos del Hogar, en la medida en que los usaron como muestra para obtener información respecto a los encargados del voluntariado.

Las autoras hacen una propuesta interesante al final de las conclusiones respecto a acciones recomendables a seguir por parte de la institución

DE ACUERDO A LA INFORMACION ANTERIOR CALIFICO ESTA MEMORIA CON NOTA

6,5

Nota en palabras (seis, cinco)


FIRMA EVALUADOR

Departamento de Psicología

EVALUACION MEMORIA DE TITULO

I IDENTIFICACION

TITULO DE LA MEMORIA “Evaluación de la gestión de los Encargados del Voluntariado en relación a la acogida y Orientación de los Voluntarios del Hogar de Cristo”.

AUTOR (ES) Verónica Esteban R.-Claudia Retamal S.

PROFESOR EVALUADOR: Sr. Horacio Rivera B.

FECHA : Santiago, Octubre 24 2002

II CONTENIDOS

Evaluación (*)

Asigne una nota de 1 a 7 a cada aspecto presentado

2.1	Originalidad y/o relevancia de la investigación realizada	6.0.-
2.2	Fundamentación teórica, discusión bibliográfica presentada	6.0.-
2.3	Logro de los objetivos planteados en la investigación	7.0.-
2.4	Metodología general utilizada	7.0.-
2.5	Tratamiento de la información recopilada, análisis de resultados	7.0.-
2.6	Conclusiones y reflexiones finales presentadas	6.5.-

III ASPECTOS FORMALES

3.1	Capacidad de integración y síntesis teórica	6.5.-
3.2	Coherencia interna del trabajo presentado	6.5.-
3.3	Estilo de redacción (grado de precisión conceptual, lenguaje académico, etc.)	7.0.-
3.4	Grado de corrección ortográfica y de puntuación	7.0.-
3.5	Presentación formal de la bibliografía y fuentes utilizadas	7.0.-

(*) La nota final de la Memoria no tiene necesariamente que ser un promedio de estas evaluaciones parciales, dado que cada uno de los puntos detallados para los contenidos y los aspectos formales, tienen diferente ponderación para una nota global.

IV SINTESIS DE LA EVALUACION Y COMENTARIOS

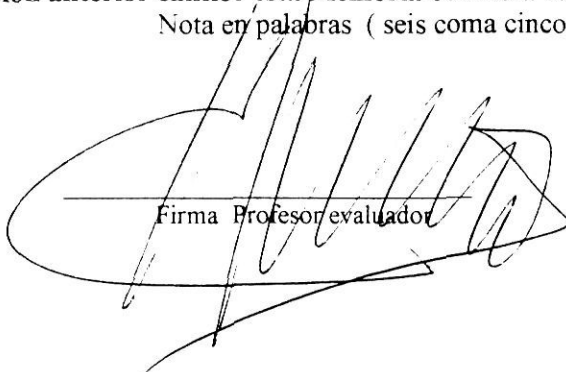
El trabajo presentado si bien se enmarca en la línea de investigación, aporta con elementos novedosos en términos de estudiar los emergentes desafíos del Voluntariado como institución de las Sociedades Modernas.

Asumen el Desarrollo del tema con rigurosidad y son capaces de resolver complejos problema en la recopilación de datos de campo.

Desarrollar interesantes propuestas para lograr la integración de los voluntarios a la organización de beneficencia con la información recolectada si bien es suficiente para el Hogar de Cristo, hubiese sido conveniente el aplicar el rango de generalización a otras instituciones de beneficencia

**De acuerdo a la información anterior califico esta Memoria con nota 6.5-
Nota en palabras (seis coma cinco)**

Firma Profesor evaluador





INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	ANTECEDENTES TEÓRICOS.....	5
2.1	La pobreza.....	5
2.1.1	Definición del concepto de pobreza.....	5
2.1.2	Indicadores de pobreza.....	12
2.2	Los voluntarios.....	14
2.2.1	Investigación.....	16
2.2.2	Instituciones que trabajan con voluntarios en Chile.....	18
2.3	El Hogar de Cristo.....	20
2.3.1	Origen y Fundación.....	20
2.3.2	Visión, Misión y Objetivos del Hogar de Cristo.....	22
2.3.3	Estructura del Hogar de Cristo.....	23
2.3.3.1	Áreas y Unidades del Hogar de Cristo.....	23
2.3.3.2	Voluntarios del Hogar de Cristo.....	39
2.3.3.3	Funcionarios del Hogar de Cristo.....	42
2.3.3.4	Encargados del Voluntariado del Hogar de Cristo.....	45
III.	OBJETIVOS.....	48
3.1	Objetivo General.....	48
3.2	Objetivos específicos.....	48
IV.	METODOLOGÍA.....	49
4.1	Diseño.....	49
4.2	Muestra.....	51
4.3	Instrumentos.....	53
4.4	Procedimientos.....	55

V.	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	58
VI.	CONCLUSIONES	64
VII.	SUGERENCIAS.....	67
VIII.	BIBLIOGRAFÍA.....	70
IX.	ANEXOS.....	72

I. INTRODUCCIÓN.

La presente memoria responde a la línea de investigación de gestión de personas en instituciones de beneficencia, que se realiza en la Universidad Gabriela Mistral. En este caso la institución en la que se llevó a cabo el estudio fue el Hogar de Cristo.

Esta es una institución de beneficencia, sin fines de lucro, que busca acoger dignamente y con amor a los más pobres entre los pobres, y a la vez ser un espacio para materializar el espíritu solidario de la sociedad chilena y difundir la realidad de la pobreza en nuestro país. Desde sus inicios el Hogar de Cristo ha contado con voluntarios, quienes generosamente entregan su tiempo y talento en pro de quienes son beneficiados por la institución. Es así como estos han pasado a formar parte importante del hogar, manteniendo el espíritu de servicio al prójimo que caracteriza al Hogar de Cristo. Por otra parte esta institución cuenta con funcionarios quienes realizan un trabajo remunerado.

En el Hogar de Cristo hace aproximadamente dos años se creó, en cada una de las unidades, el cargo de encargado del voluntariado, con el objetivo de que existiese una mejor comunicación entre los voluntarios y la institución. Este cargo surgió frente a la necesidad de resolver problemas de comunicación, así como problemas que existían al interior de las unidades, en cuanto a la acogida y orientación de los voluntarios que fuesen llegando a las respectivas unidades. Decidieron que el cargo de encargado del voluntariado fuera asumido por un funcionario de la unidad, quien era nombrado por el jefe de unidad, y no por un voluntario, ya que éste permanece por más tiempo en la unidad, teniendo mayor posibilidad de conocer a los voluntarios y de realizar las tareas designadas por la Coordinación del Voluntariado. La responsabilidad principal del encargado del voluntariado es servir de nexo entre los voluntarios de la unidad y la Coordinación del Voluntariado, especialmente en lo que se refiere a la acogida y orientación de los nuevos voluntarios a la unidad, despacho y recepción de correspondencia y registros estadísticos de la asistencia de los voluntarios. Cabe destacar que la persona que se desempeña en esta labor, al mismo tiempo ejerce otro

cargo al interior de la unidad, lo que implica el desarrollo de una mayor cantidad de funciones.

Luego de dos años de la creación de este nuevo cargo, surgió la inquietud de por qué algunas unidades funcionan de manera más eficiente que otras (en relación a la acogida y orientación de los voluntarios), ya que existen unidades en las que los voluntarios permanecen por más tiempo, participan en las actividades organizadas por el hogar y mantienen una buena comunicación con los coordinadores de sus respectivas unidades, etc. Frente a esta inquietud planteada por el Hogar de Cristo, se realizó una evaluación con respecto a la función que desempeña el encargado del voluntariado, es decir, si realiza la labor esperada por la coordinación del voluntariado y si su desempeño como encargados, influye en la deserción de los voluntarios.

Ante la necesidad planteada por el Hogar de Cristo, el objetivo de la presente investigación apuntó a evaluar la gestión de los encargados del voluntariado, en relación a la acogida y orientación de los voluntarios, en las 39 unidades de atención de la ciudad de Santiago. Para lo cual se realizaron dos observaciones en terreno, las que permitieron conocer la realidad al interior de las unidades. Por otra parte se aplicaron encuestas a funcionarios, con el objetivo de conocer la valoración que éstos le otorgan al cargo de encargado del voluntariado. Con la encuesta aplicada a los voluntarios se buscó conocer la valoración que le otorgan a la función del encargado del voluntariado, así como el nivel de satisfacción de los voluntarios por el trabajo realizado por el encargado del voluntariado, también conocer su satisfacción por el apoyo prestado y por último conocer las necesidades que ellos presentan, las cuales deberían ser satisfechas por el encargado del voluntariado, para el logro de un mejor desempeño. La encuesta aplicada a los encargados del voluntariado buscó identificar el nivel de motivación para desempeñar su cargo, así como la valoración que le otorgan los funcionarios y el mismo a su cargo, además se conocieron las expectativas que tenían al asumir el cargo y el conocimiento que poseían sobre el cargo a desempeñar.

Para concluir se llevaron a cabo dos focus group con voluntarios y uno con los encargados del voluntariado, lo que permitió ampliar y clarificar la información obtenida a lo largo de toda la investigación.

Esta investigación permitió identificar elementos que dan cuenta de por qué hay encargados del voluntariado que no pueden desempeñar de manera óptima las funciones esperadas para un encargado del voluntariado. Se pudo detectar que la calidad de vida de las personas que se desempeñan en este cargo se puede estar viendo afectada, ya que se infieren altos montos de estrés laboral, dificultades en las relaciones interpersonales en distintos ámbitos, tanto con sus compañeros de trabajo, familia y pareja. Por otra parte estas dificultades a las que se ve enfrentado el encargado del voluntariado, influirían en la totalidad de su persona, tanto a nivel físico como psicológico, lo que podría repercutir en la eficiencia de su desempeño y en posibles enfermedades que llevarían, en el futuro, al uso de licencias médicas.

Por lo tanto el lograr detectar estas dificultades y superarlas llevaría a mejorar la gestión de los encargados del voluntariado, llegando a realizar una mejor acogida y orientación a los nuevos voluntarios que ingresan a las respectivas unidades del Hogar de Cristo, y a su vez disminuir la deserción de estos. Además permitiría mejorar la calidad de vida de los encargados, en tanto mejoraría el clima laboral en el que se desempeñan, lo que a su vez se vería reflejado en la vida familiar y de pareja, permitiendo finalmente un mejoramiento en el desempeño laboral, es decir aumentaría la calidad de su servicio, siendo un aporte a los objetivos planteados por el Hogar de Cristo. Esto debido a que los encargados se desempeñarían en un ambiente más grato y tranquilo, que les permitiría desplegar gran parte de sus potencialidades, en función de un mejor desempeño y adaptación al cargo.

Por otra parte ayudará a la Coordinación del Voluntariado a definir las obligaciones, responsabilidades y esfuerzos que deben hacer los encargados del voluntariado en cada unidad, es decir clarificar las tareas y responsabilidades que deben desempeñar. Por lo tanto, a partir de la presente investigación se pueden desprender algunas líneas de capacitación, que puede llevar a cabo la Coordinación del Voluntariado, para una maximización en la gestión de los encargados del

voluntariado y de los voluntarios, siendo estos últimos muy importantes en el ahorro de recursos económicos para la institución, ya que la participación de los voluntarios pasa a ser un elemento fundamental en su acción, en tanto entregan su tiempo y talento en beneficio de quienes son asistidos por el hogar.

Cabe señalar que el Hogar de Cristo es una institución que está presente a lo largo de todo nuestro país y que otorga atención a los distintos segmentos (niños, adultos y ancianos) que se encuentran en la extrema pobreza. El logro del objetivo de esta investigación, puede permitir que en el futuro la gestión de los encargados del voluntariado, pueda ser maximizada a nivel nacional, lo cual permitirá una mejor gestión de los voluntarios, mejorando en última instancia la atención a los más pobres entre los pobres.

II ANTECEDENTES TEÓRICOS.

2.1 La pobreza.

2.1.1 Definición del concepto de pobreza.

Etimológicamente el concepto "pobre" descende del Latín pauper que significa necesitado, menesteroso y falta de lo necesario para vivir o que lo tiene con mucha escasez (Toro y Gómez, 1895). De acuerdo a esta definición, se considera pobre a aquel que carece de lo necesario para su sustento.

El diccionario de la Real Academia Española define pobre como: "necesitado, que no tiene lo necesario para vivir". Y la pobreza como: "calidad de pobre, falta o escasez" (Pág. 1154).

Por otro lado en la Encuesta de caracterización Socioeconómica Nacional (encuesta CASEN) se hace una diferencia entre quienes son pobres y los que son clasificados como indigentes, es decir aquellas personas que viven en situación de extrema pobreza. Esta diferencia se establece a partir del nivel de ingresos del grupo familiar. De acuerdo a esto, se le considera pobre a un individuo si su nivel de ingreso se ubica por debajo de un nivel mínimo que le permita satisfacer sus necesidades básicas, alimentarias y no alimentarias. Y será clasificado como indigente si su nivel de ingreso no le permite satisfacer sus necesidades alimentarias. A estos niveles mínimos de ingresos se les denomina línea de pobreza y línea de indigencia respectivamente. Es así como estas líneas establecen los límites entre quienes son pobres y los que no lo son. Y por otro lado entre los que son indigentes y quienes no lo son.

Estas líneas se calculan de acuerdo al costo de una canasta alimentaria, es así que operacionalmente, un hogar es considerado pobre si su ingreso monetario por persona es inferior a 2 veces el valor de una canasta básica de alimentos, en la zona urbana; y 1,75 veces, en la zona rural, siendo menor en esta última ya que los gastos en servicios son menores. Por otra parte un hogar es considerado como indigente, si

su ingreso total por persona es inferior al valor de una canasta básica de alimentos. Cabe señalar que el costo de la canasta de alimentos en la zona urbana es mayor que en la zona rural. (<http://www.hogardecristo.com/navegación/documentos/20010628144202/CASEN202000.ppt>.)

La canasta alimentaria considerada por la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN), “se construye a partir de un conjunto teórico de bienes y servicios que permitirían cubrir las necesidades básicas alimentarias y no alimentarias de una persona.” ([http://www.Hogardecristo/navegación/documento/2001/20010814171634/pobreza\[1\].ppt](http://www.Hogardecristo/navegación/documento/2001/20010814171634/pobreza[1].ppt)).

Es así que al año 2000, el valor de la canasta para el área urbana era de \$20.281 y para el área rural era de \$15.628. De acuerdo a estos valores, se puede observar en el siguiente cuadro quienes son considerados pobres e indigentes, tanto en el área urbana como en el área rural ([http://www.hogardecristo/navegacion/documentos/20010814171634/pobreza\[1\].ppt](http://www.hogardecristo/navegacion/documentos/20010814171634/pobreza[1].ppt)).

Pobreza /Indigencia.	Número de canastas.	Valor por persona al mes.	Valor por persona al día.
Línea de la pobreza urbana.	2 canastas alimentarias básicas	\$ 40.562	\$ 1.352
Línea de la pobreza rural.	1,75 canastas alimentarias básicas	\$ 27.349	\$ 911
Línea de la indigencia urbana	1 canasta alimentaria básica	\$ 20.281	\$ 676
Línea de la indigencia rural	1 canasta alimentaria básica	\$ 15.628	\$ 521

Por lo tanto, desde un punto de vista económico se entiende pobreza como, aquella condición en la que se encuentran las personas que no poseen lo necesario para vivir, en tanto su nivel de ingreso se ubica por debajo de un nivel mínimo que le

permita satisfacer sus necesidades básicas, alimentarias y no alimentarias. Lo que muchas veces no permite contar con aquellas oportunidades que facilitan el desarrollo personal.

Por otra parte al definir extrema pobreza, el Director Social del Hogar de Cristo, Benito Baranda, señala que: "La extrema pobreza es multicausal y multidimensional. Se asocia además a la exclusión social y a la alienación. Son personas que están fuera del sistema de desarrollo, sin oportunidades, perdiendo así su grado de libertad. Producto de que tienen menos y no tienen oportunidades, viven marginados. El Hogar de Cristo abre algunas oportunidades para las personas de extrema pobreza, por ejemplo: alojamiento, alimentación, rehabilitación, inserción escolar, tratamientos psiquiátricos, etc." (Castro, Covarrubias & Elgueta, 2000, 3). Se parte del supuesto que las personas que se encuentran en la condición de extrema pobreza tienen las habilidades necesarias para superar esta condición, sin embargo lo que no tienen son las oportunidades necesarias, y por lo tanto lo que les sucede es que el mundo se les achica.

Desde el punto de vista de Rodrigo Vivar, Director Social del Hogar de Cristo, en Temuco, "la pobreza tiene que ver con la falta de oportunidades de acceso a bienes y servicios" (Molina, Molina & Pérez, 2002, 5).

Si se realiza una revisión histórica, es posible observar que aquellas personas que hoy son consideradas como pobres, difieren de aquellos que lo fueron hace 30 años atrás. Los pobres de hace 30 años en su gran mayoría eran campesinos, marginales, los cuales normalmente estaban organizados, y daban la batalla frente a los gobiernos, en busca de mejorar sus condiciones de vida exigiendo tierras y la reforma agraria. Por otro lado, aquellos que eran considerados pobres en la década de los '80, fueron tratados de forma distinta por la sociedad, fueron expulsados de los centros de las ciudades, confinados a lugares donde no molestasen ni perturbaran el paisaje, de manera tal de no verlos; a diferencia de aquellos que fueron considerados pobres en las décadas anteriores, no estaban organizados. Los pobres de la década del '90 en su mayoría no eran personas que se encontraran cesantes, sin embargo los trabajos con los que contaban eran inestables y mal remunerados. Principalmente

eran personas que vivían en las urbes, no obstante sus hogares estaban ubicados en los cinturones de miseria de las grandes ciudades, lugares en donde no se viesen con facilidad, convirtiéndose esto último en otra dificultad al momento de querer ayudar a aquellos que son pobres (Rolando, 2002, comunicación personal).

A lo largo de la historia la pobreza, casi siempre, ha sido observada desde el punto de vista económico, sin embargo, éste fenómeno es multicausado y multideterminado por distintas variables. Es debido a esto, que se hace necesario lograr una conceptualización, de mayor amplitud, integral, y no excluyente de los distintos tipos de pobreza que afectan actualmente a nuestra sociedad.

De acuerdo a lo anterior, se puede señalar que en el mundo de los pobres existe una gran heterogeneidad, donde la condición de pobreza afecta a las personas de distintas maneras. Pudiéndose observar que existe pobreza de tipo económica, así como también social, cultural, las cuales se encuentran relacionadas a distintos factores como lo son: las dificultades geográficas, discriminación de distintas etnias, discapacidades físicas, las cuales se relacionan a dificultades laborales, así como también psicológicas, problemas de drogadicción, alcoholismo, disfunción familiar, etc., constituyéndose todo esto en un círculo vicioso en la pobreza.

De acuerdo a lo que refiere el señor Benito Baranda, y considerando una perspectiva social – geográfica, se distingue la **pobreza de tipo físico espacial**, la cual esta relacionada al aislamiento geográfico (rural o urbano), o aislamiento por etnias. Es así que dentro de la pobreza por etnias, se encuentra la pobreza indígena, que se caracteriza por ser uno de los grupos más afectados por la pobreza y los problemas que ésta conlleva, constituyendo un mundo pobre en cuanto al acceso a bienes y servicios, sin embargo son poseedores de una gran riqueza cultural, la cual a sido escasamente reconocida.

Por otro lado desde la **perspectiva socioeconómica**, la pobreza se relaciona a la escasez de bienes materiales y a no poseer los recursos económicos necesarios para adquirirlos. De esta manera es que se establece una línea de pobreza, a través de la Encuesta de caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN), la que permite

establecer la diferencia entre quienes son considerados como pobres y quienes no lo son.

Existen sectores en nuestro país, cuya pobreza no se origina tanto en la falta de trabajo, sino en la mala calidad del empleo y de las condiciones en las cuales este se lleva a cabo, en lo bajo de sus remuneraciones, en la falta de seguridad social, en el no cumplimiento de las leyes laborales y otros factores de esta naturaleza. Esta es la **pobreza de tipo moderno**, la cual es producto del desarrollo y cambios económicos del país.

Se puede señalar que hay un tipo de **pobreza** llamada **Psicosocial**, que se refiere a la pobreza cultural, que tiene que ver con una carencia de conocimientos, lo cual puede deberse a la continua imitación y valoración de otras culturas, especialmente extranjeras, las cuales son destacadas por sobre la propia cultura de nuestro país (Castro, Covarrubias & Elgueta, 2000).

También existe aquella pobreza relacionada con el **empobrecimiento de las relaciones interpersonales**, y que tiene un gran peso en el mundo cada vez más individualista en el cual vivimos (Rolando, comunicación personal, 2002).

Por otra parte, se encuentra aquella pobreza que señala el doctor Fernando Monckeberg, (Premio Nacional de Ciencias) que se refiere a la **falta de una adecuada estimulación**, en aquellos niños que nacen y crecen en condiciones de marginalidad y bajo nivel sociocultural, lo que se encuentra estrechamente relacionado a las escasas posibilidades que tienen de desarrollar con normalidad sus capacidades intelectuales. Las carencias ambientales en las que viven estos niños, afectan gravemente su desarrollo cerebral, al carecer de los estímulos sensoriales y afectivos necesarios, comienzan a perder tempranamente la capacidad de desarrollo intelectual a causa de la inactividad y muerte de las conexiones neuronales. A esto se le ha llamado el déficit psíquico propio de la marginalidad y de la pobreza, que cuando hay desnutrición se torna más grave. Pero, aun cuando no haya desnutrición, el sólo nacer en un ambiente, como el antes descrito, pasa a ser una restricción tremendamente seria (Gómez, 2001).

Desde la perspectiva del desarrollo social y humano, se puede señalar que existe un tipo de pobreza, que se da producto de la **desintegración familiar**. Si se tiene en cuenta que la familia es la base de la sociedad, y que constituye el principal elemento formador de capital social y humano, requisito clave para el avance cultural y político de un país. Al desintegrarse este pilar, difícilmente el país logra avanzar hacia aquel desarrollo tan anhelado. Por otra parte si las familias se van desintegrando, las redes de apoyo básicas, van siendo cada vez menores, cobrando especial relevancia en los sectores en que viven personas de escasos recursos, quienes sienten que su principal fuente de apoyo es la familia, más que la municipalidad u otro organismo comunal. Es así que este tipo de pobreza dificulta la superación de la misma (Ramírez, 2001).

Para definir qué es ser pobre y poder entender este fenómeno, en primer lugar es necesario conocer que se entiende por “no ser pobre”, lo que está estrechamente relacionado con tener las oportunidades necesarias para poder disfrutar de niveles adecuados de vida, en tanto estos permitan una vida larga y sana, lograr satisfacer las necesidades básicas como alimentación, vestimenta, vivienda, educación formal y espiritual, libertad, dignidad, respeto por sí mismo y de los demás. Todo esto permite el desarrollo humano, entendiendo éste como un proceso de desarrollo y crecimiento de las personas. Todos aquellos que son pobres muchas veces no cuentan con estas oportunidades, lo cual iría retrasando su desarrollo personal como seres humanos; por lo tanto desde este punto de vista, la pobreza significa que a las personas no se les dan las oportunidades y opciones más fundamentales del desarrollo personal, como lo son las antes descritas (<http://cip.fuhem.es/EDUCA/docs/des4.doc>).

Si bien se han definido por separado los distintos tipos de pobreza, éstas no son categorías excluyentes. En la realidad se presentan de manera integrada, predominando unos sobre otros, de acuerdo a la situación en la que se encuentran las distintas personas.

Cabe señalar que la pobreza no es sólo producto de factores económicos, es mucho más que no alcanzar a comprar la canasta básica; es un conjunto de relaciones que involucran aspectos culturales, sociales y económicos. Ésta condición se ve

aumentada, por diversas dificultades, como por ejemplo la drogadicción, violencia, alcoholismo, prostitución, cuadros psiquiátricos, delincuencia, problemas para acceder a la educación formal o mantenerse en ella, ya sea por condiciones geográficas u otras variables, etc. Esto debe considerarse al momento de intentar definir qué es la pobreza y por ello es importante destacar que no se trata de un fenómeno aislado, sino que es multicausado y multideterminado por diversos factores que se deben considerar, sin perder de vista que estas condiciones no son excluyentes, sino que se van entremezclando y van conformando un círculo vicioso del cual es muy difícil salir, si se les considera como problemas aislados.

Por otra parte cuando se habla de pobreza, se la esta comparando con otra situación. Y es así que los distintos tipos de carencias, se encuentran determinadas por la sociedad en que cada uno vive. Por ende el concepto de pobreza es relativo a las sociedades y a los cambios que ésta pueda sufrir (Castro, Covarrubias & Elgueta, 2000).

Ante una realidad tan cruda como lo es la pobreza, cabe destacar la dignidad de las personas, entendiendo dignidad como el respeto que merece cualquier ser humano, por su condición de tal, sin importar el nivel socioeconómico, educacional y/o cultural en el cual se los ubique (Rolando, comunicación personal, 2002).

El lograr comprender la dignidad con la que merecen ser tratados todos aquellos que se señalan como pobres, es parte elemental de una noción de pobreza no asistencialista, no paternalista, sino más bien, una postura que posibilita la superación en tanto se es facilitador del cambio, es decir se le entregan las herramientas necesarias a las distintas personas, para que sean ellos mismos quienes logren salir de su precaria condición.

2.1.2 Indicadores de Pobreza.

De acuerdo a la Encuesta de Caracterización Socioeconómica (CASEN), se pueden definir como indicadores de pobreza a aquellos que apuntan al ingreso exiguo o a la falta de un ingreso estable. Además se encuentran indicadores que apuntan a la carencia de bienes y sobre todo en la dificultad para acceder a ellos. Por otro lado también se encuentran los indicadores se refieren al problema habitacional, a la dificultad en el acceso al sistema de salud, a la educación y a la cultura.

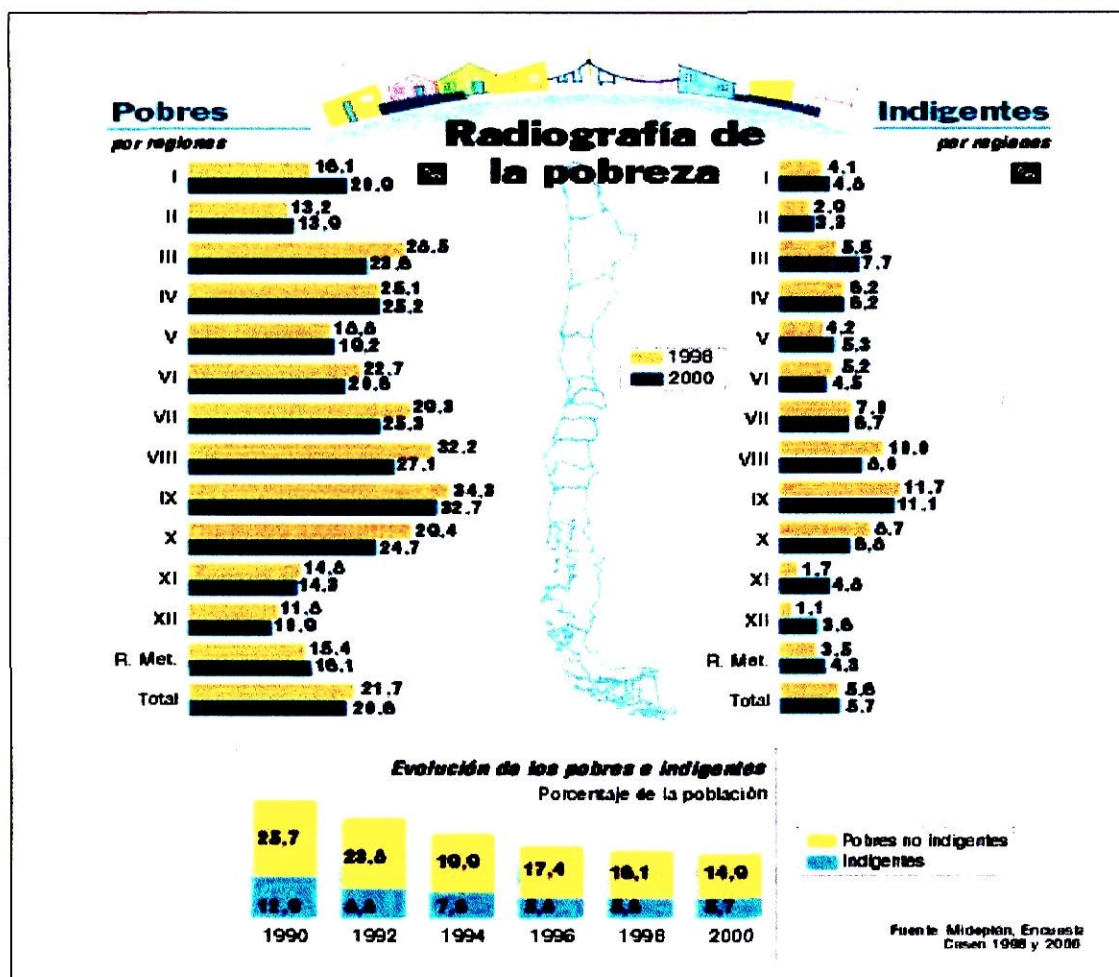
Si se observan los datos arrojados en la última Encuesta de Caracterización Socioeconómica (CASEN), realizada en Noviembre del 2000, el 20,6 % del total de la población del país, se encuentra en situación de pobreza, lo que equivaldría a 3.080.000 chilenos.

Por otro lado en situación de indigencia se encuentra el 5,7 % de la población total del país, lo que corresponde a cerca de 850.000 personas.

De acuerdo a una clasificación por zona, la encuesta reveló que un 83,6% de la población pobre reside en áreas urbanas, mientras que el 16,4% restante habita en la zona rural.

En cuanto a la distribución por regiones, la Duodécima es la región que presenta el menor índice de pobreza con un 10,9% y por otra parte, la Novena es la que presenta la cifra más negativa con un 32,7% (<http://hogardecristo.com/navegacion/documentos/20010628144202/CASEN202000.ppt>).

A continuación, se observan los resultados arrojados por la Encuesta de Caracterización Socioeconómica realizada en el año 1998 y 2000, pudiéndose observar en porcentaje, la cantidad de personas que se encuentran en situación de pobreza o indigencia en cada una de las regiones de Chile (<http://www.tercera.cl/infografia/2001/06/29/crocasen.htm>).



Por otro lado en la Encuesta de Caracterización Socioeconómica, realizada en año 2000, se observó que la brecha entre pobres y ricos es casi la misma que hace 3 años, ya que el 20% de la población más rica del país gana 15,3 veces el ingreso del 20% más pobre (http://www.emol.com/Diario/ElMercurio/modulos/Buscar/portada/detalle_diario.asp?idnoticia=0114072001001a0010012). Además reveló que en los dos últimos años el número de personas indigentes aumentó aproximadamente en 35.000 (<http://latercera.com/diario/2001/06/29/t-29.25.3a.ECO.CASSEN.html>).

2.2 Los Voluntarios.

En el diccionario de la Real Academia Española se define voluntario como: "conjunto de personas que se ofrecen voluntarias para realizar algo" (Pág. 1493).

En Chile existe La Asociación Chilena de Voluntarios (ACHV) (<http://www.voluntarios.cl>). Fue creada en 1968, contando con Personería Jurídica en Enero de 1969. Es una organización privada, sin fines de lucro, la cual fue integrada por jóvenes estudiantes, profesionales y dirigentes estudiantiles de enseñanza media y universitaria, quienes buscaron promover y fomentar el Servicio Voluntario. Es decir, plantean una forma de crear los espacios que los jóvenes necesitan para volcar sus energías, capacidad y creatividad, y que éstos puedan expresar su servicio público fraterno, desinteresado, como una forma de fomentar la participación y educación de la comunidad y de la promoción de una cultura de solidaridad.

Actualmente la ACHV está encargada de apoyar a organizaciones juveniles y grupos de voluntarios, que requieran asesoría y capacitación en técnicas del Servicio Voluntario. Es así como apoya a jóvenes que quieren formar grupos de Servicio Voluntario, de carácter permanente, y a jóvenes que desean efectuar Trabajos Voluntarios de naturaleza esporádica.

Por otra parte recluta jóvenes que desean ser voluntarios y los canaliza a organizaciones que requieren de su cooperación voluntaria.

La ACHV además, otorga capacitación más especializada para: Programas de animación socio-cultural y empleo constructivo del tiempo libre, programas de promoción, defensa y mejoramiento del medio ambiente, programas de prevención de riesgos sociales, programas de desarrollo personal e integración social, programas de ayuda a las personas: niños y adultos mayores, programas de mejoramiento comunitario y desarrollo local.

A nivel internacional, es la Asamblea General de las Naciones Unidas quien está a cargo de las distintas Asociaciones de Voluntarios en todo el mundo. Es ésta

Asamblea quien proclamó el 2001 como el Año Internacional de los Voluntarios (AIV). Entonces es una iniciativa de las Naciones Unidas trabajar en todos los países del mundo, con las asociaciones y comités de grupos de voluntarios que se han formado, y que estos cooperen con las metas del año.

Los objetivos del año 2001 fueron:

- Aumentar el reconocimiento y el valor del trabajo voluntario: Lograr que el servicio voluntario a nivel local, nacional e internacional goce de un mayor reconocimiento como parte importante de la sociedad civil.
- Aumentar la facilitación del voluntariado: Objetivo clave del AIV 2001 es decir, que para el mayor bienestar de la sociedad, se facilite más el servicio voluntario mediante variadas medidas procedentes del Gobierno y de la sociedad en su conjunto.
- Intercambio de conocimientos y experiencias: Ampliar considerablemente la posibilidad de que los logros y éxitos alcanzados por voluntarios, puedan ser conocidos mediante un intercambio de experiencias y conocimientos con otros voluntarios y grupos que se encuentren igualmente trabajando por el bienestar y el desarrollo.
- Promoción del voluntariado: Se refiere a la promoción del servicio voluntario, la que debería ser orientada a crear un clima de opinión pública y oficial más comprensiva respecto a la acción voluntaria en general y al servicio voluntario en particular (<http://www.voluntarios.cl/pag4.htm>).

En Chile se formó el **Comité Chileno** para promover este año internacional, el cual comparte totalmente los objetivos planteados por la AIV. La ACHV junto con la Rectoría de la Universidad de Chile, invitó en Julio del año 2000 a una Asamblea de Organizaciones de Servicio Voluntario e institucional afines, ocasión en la que se constituyó el Comité Chileno del AIV, 2001.

En este Comité Chileno, participan más de 50 organizaciones con la idea de promover las distintas actividades del año a nivel nacional. Las **organizaciones** varían desde grandes a pequeñas, pero todas son de servicio voluntario, grupos de voluntarios, o que emplean voluntarios en algunas áreas de su trabajo.

Entre Julio de 1999 y Junio del 2000 la ACHV desplegó una tarea de divulgación y sensibilización sobre los objetivos del AIV, 2001 en Chile. Entre Julio y Diciembre del 2000 las organizaciones del Comité Chileno, bajo la coordinación técnica de la ACHV, elaboraron, aprobaron y presentaron a las autoridades y a la opinión pública nacional el plan de actividades del AIV en Chile (05 de Diciembre de 2000: día del lanzamiento mundial del AIV, 2001).

La presente investigación fue realizada en el Hogar de Cristo, institución que sigue los objetivos planteados por la AIV 2001. Dicha institución establece en su misión institucional, que debe ser un puente de solidaridad en la sociedad chilena. Esto es, facilitar los espacios para el encuentro entre quienes sufren los embates de la pobreza y marginalidad y quienes quieren entregar su tiempo, su trabajo y sus talentos al servicio de los otros. Es así que, el voluntariado surge como parte fundamental de la acción del Hogar de Cristo, ellos han estado presente desde su creación y actualmente tienen una fuerte presencia tanto en Santiago como en las filiales de todo el país. Colaboran universitarios, grupos organizados, profesionales, trabajadores, extranjeros, dueñas de casa, jubilados y colegios.

2.2.1 Investigación (http://www.iyv2001.org/iyv_span/index.htm).

El impacto de la acción voluntaria es algo que interesa tanto a las organizaciones de voluntarios; para conocer si se cumplen sus objetivos y la utilidad que están prestando en cada país; como también es importante para el país en que están insertas, ya que se han visto dos principales beneficios que se pueden desprender de la acción del voluntariado:

1. **Beneficio económico:** El voluntariado hace una importante contribución a la sociedad, las actividades de voluntariado se agregan al conjunto de productividad de un país y reducen el peso del gasto público del Gobierno.
2. **Aporte a la construcción de una sociedad civil fuerte y cohesionada:** Ya que estas actividades fomentan la confianza entre los ciudadanos y ayudan a desarrollar normas de solidaridad y reciprocidad, elementos esenciales para establecer una comunidad.

Es debido a la importancia que tiene el voluntariado, lo que ha llevado a que se mida el impacto que han tenido en los distintos países alrededor del mundo. Gran parte de las investigaciones hasta hoy en día han sido llevadas a cabo en países industrializados y se están haciendo nuevos esfuerzos para solicitar evaluaciones del impacto del voluntariado en países del hemisferio Sur. Lo siguiente es una muestra de estadísticas de encuestas aplicadas en distintos países, que ilustran motivos y beneficios sociales y económicos derivados del voluntariado.

- En **Brasil** se observa que el 50% de los voluntarios escoge las actividades voluntarias porque disfrutan el ayudar a otros, un 38% se sienten obligados a ayudar a los menos afortunados y un 31% son voluntarios porque se lo solicita su religión o estudios.
- El 19% de los adultos encuestados en **Francia**, dijeron ser voluntarios. De éstos el 60% señalaron serlo durante 20 horas o más al mes. Por otra parte un 46% indicó que eran voluntarios porque le gustaba ayudar a otros, mientras que el 27% se sentían obligados a ayudar.
- En **Alemania** uno de cada tres adultos (34%) son voluntarios durante un promedio de 15 horas al mes, en distintas asociaciones, iniciativas, proyectos y grupos de autoayuda. Tres cuartas partes de las personas encuestadas señalaron ser voluntarios para aumentar sus "conocimientos y experiencias". El 40% de los que no son voluntarios, dijeron que estaban interesados en realizar actividades voluntarias.

- Actualmente, del 33% de los adultos en **Irlanda** son voluntarios. El 72% de ellos sienten que el ser voluntarios les ofrece algo que nunca será suministrado por profesionales asalariados.
- Más del 26% de los adultos encuestados en **Japón** dijeron ser voluntarios actualmente o que habían sido voluntarios en el pasado. Alrededor del 48% indicaron ser voluntarios porque pensaban que era útil de alguna manera y el 33% de los que respondieron ser voluntarios por que era una gran experiencia de aprendizaje.

2.2.2 Instituciones que trabajan con voluntarios en Chile.

- **En la Sociedad Pro Ayuda del Niño Lisiado:** Teletón, trabajan alrededor de 22 voluntarias (sólo mujeres), las cuales se mantienen por largo tiempo en la institución, es así que hay voluntarias que llevan 25 años de servicio. Ellas dicen ser voluntarias porque disfrutan mucho el estar con los niños, y que llega una edad en la que los hijos se van y ellas pueden hacerse el tiempo para ser voluntarias. Para ingresar a esta sociedad es necesario que alguna voluntaria o funcionario del lugar los recomiende, el cual los "apadrina" y está encargado de enseñarle al voluntario nuevo sus tareas, así como también preocuparse de que cumpla con sus obligaciones. La persona permanece a prueba durante dos meses, en el transcurso de ese tiempo la directiva de voluntarios, compuesta por presidente, vicepresidente, secretaria y una tesorera, la evalúan. Por otra parte durante estos dos meses la persona que desea ingresar puede conocer acerca del trabajo que allí tendría que desempeñar. Si es aceptada, se realiza una ceremonia donde participan todas las voluntarias, y en la cual hace un juramento, en la cual se compromete con los horarios, a no faltar, pagar las cuotas, etc. Las tareas que desempeñan las voluntarias son diversas, como por ejemplo en el programa de recreación se dedican a entretener a los niños que están en la sala de espera antes de que entren a su turno de terapia; también ayudan a dar colaciones o almuerzos a los niños que están internos, etc.

(Voluntarias de la Sociedad Pro Ayuda del Niño Lisiado: Teletón, 2002, comunicación personal).

- En el **Consultorio Tierra Nueva** (consultorio de atención psicológica) trabajan alrededor de 20 voluntarios profesionales (psicólogos, psicopedagogas y terapeutas familiares). Aquí la rotación de voluntarios es bastante alta, permaneciendo por algunos meses o un par de años en el lugar. Esta rotación se explica por los motivaciones que llevan a las personas a ser voluntarios, los cuales son variados: querer devolverle a la vida lo que les dio (debido a que es un sector con bastante pobreza), después de realizar la práctica en el lugar deciden quedarse para terminar las terapias o bien para no perder el entrenamiento, para hacer algo mientras encuentran trabajo, etc. Los voluntarios no se organizan entre ellos sino que llegan al lugar, hacen su tarea y se van, tampoco existe un proceso de selección sino que se acepta a todo aquel que desee aportar y ayudar a los demás. Se les exige de palabra cumplir con un horario y respetar las normas del consultorio (cobrar a los pacientes un aporte voluntario por cada sesión de terapia, asistir regularmente o avisar si existiese algún problema) (Voluntarios del consultorio Tierra Nueva, 2002, comunicación personal).

- Las **Damas de Rojo**, que trabajan en la Posta Central, son aproximadamente 12 mujeres, quienes llevan mucho tiempo desempeñándose como tales. La mayoría de ellas señalan que su principal motivación es poder ayudar al prójimo y los enfermos. Para poder formar parte de las Damas de Rojo, la persona debe ser recomendada por otra voluntaria y los requisitos son ser una mujer intachable (no tener antecedentes criminales, buena presentación personal, vocabulario adecuado, etc.) y haber terminado el cuarto medio. Una vez que ingresan deben firmar un documento en el cual se comprometen a ciertos horarios de asistencia y a cumplir las reglas de la institución. Las tareas que desempeñan en la Posta Central consisten en acompañar a los enfermos, comunicar a los familiares del asistido sobre su estado y acompañar a aquellos enfermos que no tienen familiares (Voluntarias de la Posta Central, Damas de Rojo, 2002, comunicación personal).

2.3 El Hogar de Cristo.

2.3.1 Origen y Fundación.

En 1944, producto de la segunda guerra mundial, en Chile y el mundo existía un reinante malestar económico, lo que ocasionó una violenta inflación, pese a que ésta fue controlada, afectó duramente a los asalariados, quienes se fueron empobreciendo; tornándose amarga y aguda la protesta social (Secco Ellauri & Baridon, 1972).

En este contexto el Padre Alberto Hurtado solía caminar por las calles de Santiago, muchas veces lo hizo de noche, y en estas caminatas veía a muchos niños que vagaban, siempre sucios, con hambre, al filo de la delincuencia; desamparados, salvo por la compañía de sus "quiltros". Estos niños constituyeron uno de los grupos que más preocuparon al sacerdote. Y fue así como empezó a nacer en él, la idea del Hogar de Cristo. En un principio tan sólo quería formar un hogar para que aquellos niños no durmieran en las calles. Pretendía solamente otorgar un techo para dormir, ya que se suponía que a los más grandes se les iba a tratar de dar un trabajo, para que se ganaran la vida, y a los más pequeños se los iba a ubicar en una escuela.

Fue así como nació el 16 de Octubre de 1944, el Hogar de Cristo. Y en Diciembre del mismo año fue bendecida la primera piedra del hogar de Chorrillos, lugar que se convertiría luego en la casa central del Hogar.

En un comienzo el padre Hurtado recogía dinero en las misas, pero luego empezó a recibir donaciones, a medida que se fue conociendo la obra. Por ejemplo un terreno por aquí, una casa vieja por allá, aquellas personas que a veces no tenía dinero donaban sus anillos, pulseras, relojes todo eso se vendía y se transformaba en dinero. El padre Hurtado se caracterizaba por pasar una bandeja, en la cual las personas depositaban sus donaciones, al terminar la recolección se acercaba a su mesa y con su eterna sonrisa agradecía diciendo: "Esto es dar hasta que duela". (no se trata de dar lo que a uno le sobre), lema que caracterizaba a este gran hombre (De Baeremaecker, 1995).

Fue en 1945, que se le concedió la Personalidad Jurídica a esta Fundación de beneficencia. En Septiembre del mismo año se abrió la primera Hospedería en la calle López, luego le siguió la de la calle Tocornal destinada a recibir mujeres, transformándose en la primera de una larga lista de hogares femeninos.

En 1946 se inauguró el edificio de la calle Chorrillos que se transformó en la verdadera "casa madre".

De la nada y gracias al inagotable ímpetu de éste sacerdote jesuita, en cuatro años, cinco hospederías se encontraban funcionando, en ellas se proporcionaba alojamiento, raciones alimentarias; atenciones médicas y de servicio social. Además fueron surgiendo, escuelas, hogares y consultorios.

Ante la sociedad de aquella época el Padre Hurtado vivió en un acto de amor a Dios, que se traducía constantemente en un acto de amor al prójimo. Su vida fue de intensa oración y sacrificio; éste hombre se esforzaba por remediar el dolor y solucionar necesidades, amaba a los pobres en el Hogar de Cristo.

La figura del Padre Hurtado pasó a ser símbolo de la solidaridad, de la lucha en contra de la pobreza. Él ayudó a tomar conciencia de los problemas sociales e intentó hacer más justa la situación de los pobres, siempre acompañándolo con una nota de esperanza y amor. Cabe destacar que fue capaz de transmitir este espíritu de solidaridad, a quienes lo rodeaban y escuchaban. Y es así que esta obra continuó y continúa creciendo con gran fuerza, pese a que el padre Alberto Hurtado falleció de cáncer, el 18 de Agosto de 1952, a los 51 años de edad (Rolando, 2002, comunicación personal).

Aquel sacerdote Jesuita llamado Alberto Hurtado Cruchaga, nació el 22 de Enero de 1901, en Viña del Mar. Sus padres fueron Alberto Hurtado Larraín y Ana Cruchaga Tocornal. Cuando él tenía cuatro años, falleció su padre, por lo cual, junto a su madre se fueron a vivir a Santiago. Estudió Leyes y Ciencias Políticas, recibió el título de abogado el 4 de Agosto de 1923. El 13 de Agosto de éste mismo año, luego de una larga espera, recibió la noticia de que había sido aceptado para ingresar al

seminario de la Compañía de Jesús. Estudiando al interior de éste Filosofía, Teología, Psicología y Pedagogía. Finalmente el 24 de Agosto de 1933 recibió la orden sacerdotal. Es en Febrero de 1936 que vuelve a Chile, Después de vivir 10 años en el extranjero (Rolando, 2002, comunicación personal).

2.3.2 Misión, Visión y Objetivos del Hogar de Cristo. (<http://www.Hogardecristo.com>).

El Hogar de Cristo tiene como **misión** el acoger dignamente con amor a los más pobres entre los pobres, en especial a los ancianos desamparados, a los que no tienen un techo bajo el cual dormir, a aquellos enfermos terminales e irrecuperables carentes de apoyo o acogida y recibir a niños y jóvenes sometidos a riesgo de abandono, marginación y falta de oportunidad, los que son frecuentes en la vida actual.

De igual manera, dentro de su acción busca dar a conocer la real dimensión de los problemas de aquellos más desvalidos, con el ánimo de crear conciencia que estimule iniciativas de alivio y, también, de denunciar los males solucionables.

Es así como su **visión** tiene que ver con el poder entregar una mejor calidad de vida a los más pobres entre los pobres; y a la vez propagar y comunicar a la sociedad la dimensión de la pobreza como problema de todos, de manera que surjan iniciativas y proyectos en función de su disminución.

Los **objetivos** del Hogar de Cristo se relacionan con el acoger a ancianos desamparados, enfermos terminales, niños y jóvenes en riesgo social, madres e hijos víctimas de violencia intra familiar, familias y personas en indigencia o extrema pobreza, a aquellos que no tienen un techo bajo el cual dormir, a personas con discapacidad física y/o psíquicas en extrema pobreza o indigencia. Esto con el propósito de poder entregarles comida, abrigo, vestimenta, etc., para que tengan una mejor calidad de vida y en lo posible que vuelvan a reinsertarse socialmente siendo personas que aporten a la sociedad.

Por otra parte buscan rehabilitar a niños y jóvenes que por la marginación, abandono y falta de oportunidades han caído en la drogadicción y el alcoholismo.

Otro objetivo tiene que ver con difundir a la sociedad los problemas de los más desvalidos, de manera que la sociedad en que están insertos conozca su realidad, sus problemas y se busquen alternativas para dar soluciones o para poder aminorar su dolor. En este sentido también busca e investiga sobre nuevas formas de pobreza e intentar prevenirlas o hacer algo por ello.

El Hogar de Cristo, como una institución de la Iglesia, también tiene como objetivo, y muy importante para ellos, el velar por el desarrollo espiritual de cada uno de sus miembros, tanto los voluntarios, funcionarios y beneficiarios. Llevando la espiritualidad a la comunidad.

2.3.3 Estructura del Hogar de Cristo

2.3.3.1 Área y Unidades del Hogar de Cristo.

El Hogar de Cristo está organizado en distintas áreas de manera de poder abarcar a los distintos segmentos poblacionales; lactantes, niños(as), jóvenes, adultos y adultos mayores. Debido a que considerar las distintas necesidades de las personas y las formas de satisfacerlas, es que fueron creadas hospederías, salas de enfermo, hogares, etc.

Por otra parte cada una de las áreas está dividida en unidades que dan cuenta de los programas que se llevan a cabo para cumplir los objetivos que cada área busca.

Para esta investigación se tomaron 7 áreas distintas: adulto mayor, niños, riesgo social, hospedería, discapacidad, salud y servicios. A partir de estas áreas se definieron, en relación al funcionamiento del voluntariado, 14 unidades consideradas como críticas, de las cuales 7 unidades fueron definidas con un buen desempeño y 7 unidades que mostraban un desempeño inferior. Todas ellas fueron seleccionadas de

manera conjunta con la coordinación del voluntariado bajo los siguientes criterios: si el encargado acogía y orientaba al voluntario nuevo, si éste desempeñaba las tareas asignadas por la coordinación del voluntariado y si los voluntarios conocían la existencia del cargo.

Para la investigación se visitaron 39 unidades que corresponden a las áreas que mencionamos anteriormente y que describiremos a continuación.

1. Área Adulto Mayor:

Esta área atiende a 2100 personas en la Región Metropolitana, todos ellos mayores de 60 años en situación de pobreza o riesgo social (víctimas de maltrato, abandono, con problemas de alcoholismo, etc.). Los programas que se realizan buscan contribuir al bienestar y a mejorar las condiciones de vida de los beneficiarios. Además de favorecer su autonomía y promover su integración a la sociedad.

Estos programas contemplan fundamentalmente la prevención y promoción de las capacidades y potencialidades de las personas para enfrentar las distintas situaciones en que se encuentran. En este sentido apoyan al adulto mayor para permanecer en su medio, siendo la institucionalización sólo una alternativa para aquellos que requieran de cuidados especializados y que no cuenten con familiares que puedan cuidarlos en sus casas de manera adecuada. Por lo tanto buscan fortalecer el rol de la familia en el bienestar del adulto mayor.

Para este estudio se realizaron observaciones en los programas de centros diurnos y los programas de atención en hogares. Los primeros consisten en un sistema de atención diurna, en los cuales se desarrollan múltiples actividades, con el fin de prevenir el deterioro de las capacidades del beneficiario y su aislamiento social. Se realizan actividades tales como: talleres educativos y recreativos, podología, peluquería, se les da alimentación, atención social, etc. Los programas de atención en hogares consisten en un sistema de atención integral para el adulto mayor que requiere de cuidados especializados o de mayor complejidad y que no cuentan con apoyo familiar. A través de estos programas, se les otorga alojamiento, alimentación,

vestuario, atención de salud, cuidados especializados, rehabilitación y terapia ocupacional. Por otra parte cuentan con una orientación psicosocial que privilegia el acercamiento a la red de apoyo familiar.

Para poder ingresar a los programas de ésta área, las personas deben ser mayores de 60 años con ingresos económicos o pensión asistencial (\$ 33.000 aprox.). También pueden ingresar adultos mayores pobres que tengan un apoyo familiar insuficiente para poder satisfacer sus necesidades, que vivan en condiciones inadecuadas (hacinamiento, promiscuidad, etc.) o aquellos que no tengan vivienda. Por otra parte pueden ingresar adultos mayores que sufran de maltrato o violencia intra familiar, con dependencia alcohólica o que presenten alguna enfermedad de alto riesgo o invalidante.

Los voluntarios trabajan directamente con los adultos mayores en los hogares y centros abiertos. Ayudan a realizar las actividades de aseo e higiene personal, acompañamiento, ayudan a dar el alimento, les leen el diario o realizan algún taller para ellos, entre otras actividades.

Las unidades que fueron visitadas para la realización de este estudio fueron:

CEAM Renca es un centro diurno, que recibe a hombres y mujeres mayores de 65 años que sean autovalentes y sin problemas psíquicos. En este programa se les entrega alimentación a los adultos mayores, tratamiento médico y se realizan diversos talleres en los cuales pueden participar los asistidos. Los **voluntarios** son los encargados de realizar estos talleres, además de ayudar en la higiene de los adultos mayores y en la cocina entre otras actividades.

El **Hogar Abierto** es una unidad que funciona como hogar para los adultos mayores, ellos pueden salir si lo desean y si el médico los autoriza. Atienden a hombres y mujeres mayores de 60 años que estén en extrema pobreza y vengan de las hospederías o de la calle por abandono familiar. Se les entrega atención completa, es decir, alimentación, vestimenta y atención médica. Los **voluntarios** participan en actividades de acompañamiento, costura, corte de pelo, etc.

El **Hogar El Patroncito** es un programa para hombres y mujeres mayores de 65 años que llegan al hogar por abandono y que presentan trastornos psiquiátricos. Otorgan una atención integral al adulto mayor incluyendo atención médica y psiquiátrica. Las actividades que realizan los **voluntarios** las eligen ellos, como de acompañamiento al adulto mayor, cantos y alabanzas, etc.

El **Hogar Rosita Renard** corresponde a un programa para hombres y mujeres mayores de 60 años que estén en extrema pobreza, abandono y que presenten alguna enfermedad. Funciona como hogar de ancianos, donde los adultos mayores autovalentes viven de a siete personas en cabañas equipadas y aquellos que no lo son, permanecen en pabellones donde son atendidos médicamente. Los **voluntarios** que participan en esta unidad ayudan a dar de comer a aquellos beneficiarios que no pueden hacerlo solos, los acompañan, ayudan a su higiene personal, a hacer gimnasia, etc.

El **Hogar Mi Hogar** otorga atención integral, tanto médica como espiritual a hombres y mujeres mayores de 60 años que están postrados o sean dependientes leves que llegan por postulación al Hogar de Cristo. Los talleres de apoyo los realizan los **voluntarios**, así como también ayudan en la alimentación de los beneficiarios, los acompañan entre otras tareas.

El **CEAM La Pintana** atiende a mayores de 55 años de escasos recursos que llegan por demanda espontánea. Es una unidad diurna donde se les da alimentación y se preocupan de su educación, salud y de los aspectos sociales. Es un centro de encuentro para el adulto mayor donde puede pasar el día. **Los voluntarios** ayudan en la alimentación, en la higiene de los beneficiarios, los acompañan y los llevan a las actividades que realizan fuera del hogar.

El **Hogar Postrados Santo Domingo** atiende a adultos mayores de 57 años en adelante que sean indigentes, estén en riesgo social, en estado de gravedad o que estén postrados. Esta unidad les otorga un hogar y servicio médico. **Los voluntarios** realizan distintas tareas según lo que necesiten los beneficiarios, como por ejemplo aseo personal, acompañamiento, oración, entre otras.

El **CIAM**, es un programa diurno el cual recibe sólo hombres mayores de 60 años que llegan de la hospedería de hombres. Realizan diversos talleres y actividades, además de entregarles alimentación. La atención de este centro es realizada solo por **voluntarios**, los cuales desarrollan los talleres, dan de comer y acompañan al adulto mayor.

El **Hogar Mauricio Riesco** recibe a hombres y mujeres de la tercera edad que estén postrados y terminales, en extrema pobreza, sin familia y que hayan sido derivados de algún programa del Hogar de Cristo. Otorgan atención completa al adulto mayor, incluyendo atención médica y espiritual. Los **voluntarios** se preocupan del cuidado del beneficiario ya sea en su alimentación, higiene, etc., son ellos los que eligen que realizar y se van adecuando a las necesidades del adulto mayor.

2. Área Niños:

Les interesa acoger dignamente y de manera integral a niños, niñas, jóvenes y familias vulneradas en sus derechos. Con el propósito de desarrollar sus potencialidades y habilidades tanto a nivel afectivo, social, cognitivo y espiritual, dando gran énfasis a promocionar la autonomía y la integración social.

En este estudio se abordaron los Hogares de vida Familiar, éstos son distintos hogares que acogen a lactantes, niños, niñas y jóvenes que han sido derivados desde los tribunales de menores y otras instituciones. En cada hogar viven un número de niños los cuales están a cargo de una familia o matrimonio y que buscan procurar todo lo necesario para el integral desarrollo de los niños y su pronta reinserción familiar. Así como programas niños de la calle y la Casa de Acogida de la Mujer.

En esta área la ayuda de voluntarios es fundamental, ya que trabajan directamente con los niños y jóvenes que asisten a los distintos programas, ya sea en apoyo escolar, realizando algún taller para desarrollar sus destrezas y habilidades, para llevarlos al colegio, a los lactantes le dan su alimentación y ayudan en su estimulación, entre otras muchas actividades.

Las unidades visitadas para la investigación fueron:

El **Programa niños de la calle**, acoge a niños y niñas entre 6 y 17 años que sean derivados de otros programas del Hogar de Cristo o jóvenes en situación de calle, vagancia, mendicidad, abandono y otras formas de exclusión social. Son niños con un gran deterioro psicosocial y con problemas de drogadicción. Se abordan las necesidades físicas y psicosociales de los niños y niñas que viven en estas situaciones. Se busca promover la reinserción familiar y comunitaria. Por otra parte se quiere lograr sensibilizar a la comunidad, a instituciones y otros organismos de manera que se den cuenta de la realidad en la que están viviendo muchos niños de nuestro país.

Está dividido en tres sub unidades:

- a) **Casa de Acogida:** es un hogar diurno, que busca entregar diversas actividades y talleres a los niños y jóvenes que asisten, de manera que pasen menos tiempo en la calle. También se les otorga ayuda psicológica a través de grupos de apoyo. Por otra parte existe un grupo de voluntarios y funcionarios que salen en las noches a buscar niños en la calle y con el tiempo poder atraerlos a la casa de acogida. Los **voluntarios** participan en los talleres, paseos y además en las salidas nocturnas a buscar niños en las distintas comunas.
- b) **Rucalhue:** Es una casa de acogida nocturna donde los niños pueden dormir para que no lo hagan en la calle. Los **voluntarios** colaboran en la higiene de los niños, juegos y en la alimentación de ellos.
- c) **Familia:** consiste en un grupo de profesionales que intentan volver a vincular a los niños con sus familias, ya que siempre se enfatiza la reinserción familiar.

EL **Hogar Pre-escolar Belén** acoge a niños y niñas entre 2 y 7 años en situación de riesgo, con orden de protección social. Se espera que sea una situación transitoria y que los niños vuelvan pronto a sus hogares o bien sean adoptados,

privilegiando siempre la reinserción familiar. Los niños asisten a jardines o escuelas dependiendo de las edades. Los **voluntarios** realizan distintas actividades con los niños, ya sea de juego, de ayuda escolar, aseo personal, talleres, etc.

La **Casa de la Mujer** es un programa en el cual se acoge a niños, niñas (menores de 15 años) y a sus madres, que han huido de su casa debido a la violencia intra familiar que estaban viviendo. En este programa se busca entregar tanto a los niños como a sus madres un intensivo proceso terapéutico y de reparación, los que se basan en la autoayuda, la valoración de sí mismos y que puedan descubrir sus propias habilidades y recursos para poder reinsertarse en la sociedad. Para ello se les entrega tratamiento psicológico y médico, además de buscar colegios para los niños e intentar trabajar con la pareja de las madres. Las **voluntarias** realizan las actividades que ellas quieran y que se necesiten, es así como realizan diversos talleres de baile, alfabetización, de entretención para los niños, etc.

El **Hogar Arica** acoge solo a niñas entre 6 y 15 años que llegan por abandono, vagancia o maltrato. Se prioriza la reinserción familiar y si no es así se busca entregarles educación académica y espiritual, de manera que lleguen a ser autónomas para cuando se integren a la sociedad, pudiendo valerse por sí mismas. Los **voluntarios** realizan las actividades que ellos quieren, como por ejemplo apoyo escolar, aseo de las niñas, traslado a las escuelas, etc.

El **Hogar Santa Bernardita** es un hogar para lactantes entre 0 y 3 años, de ambos sexos, que llegan a través de los tribunales por lo tanto con orden de protección. Los lactantes pueden recibir visitas de sus madres o padres. Buscan otorgarles protección y satisfacción de sus necesidades mientras el tribunal decide si los vuelve a inserta a sus familias. Los **voluntarios** son de mucha ayuda ya que es necesario alimentar a cada uno de ellos así como atenderlos en su higiene, lo que requiere de tiempo y paciencia. También ayudan en su estimulación, en los paseos que realizan, en las salas de clases entre otras cosas.

El **Hogar San Juan** acoge sólo a niños entre 6 y 18 años que ingresan por vagancia, maltrato o por medio de una asistente social. Se les entrega educación

escolar, alimentación, vestimenta y apoyo en lo que requieran. Los jóvenes de 18 años se aceptan sólo si están estudiando, una vez terminados sus estudios deben trabajar y vivir por sus propios medios. Los **voluntarios** apoyan a través de refuerzo escolar, talleres para desarrollar habilidades y juegos con los niños.

El **Hogar Maruri** recibe sólo a niños entre 6 y 16 años con familias en situación irregular o derivados por tribunales. Se les entrega educación escolar, alimentación, vestimenta y apoyo psicológico, buscando que logren ser autónomos y parte de la sociedad. Los **voluntarios** realizan talleres de reforzamiento escolar, de música, deporte entre otros.

El **Hogar Padre Lavín** acoge sólo a niños entre 5 y 9 años que llegan por tribunales debido a familias en situación irregular. Se les busca escuelas y se les da apoyo psicológico. Los **voluntarios** apoyan en el refuerzo escolar, juegos o cualquier necesidad que tenga el hogar.

El **Hogar Viel** recibe sólo a niños entre 5 y 18 años que llegan a través de tribunales por situaciones de riesgo. Funciona como una casa donde se les otorga alimentación, vestimenta y apoyo psicológico. Ellos asisten a la escuela y asumen ciertas actividades dentro del hogar. Los **voluntarios** desempeñan tareas de reforzamiento escolar, talleres de computación, deporte entre otras actividades.

3. Área Riego Social:

Tiene como misión acoger integralmente a niños y jóvenes de ambos sexos, en situación de riesgo, peligro o daño. Con este programa se busca facilitar en los niños y jóvenes que asisten, un proceso de autonomía y ayudarlos a asumir sus vidas con responsabilidad, además de crear conciencia social sobre esta realidad.

Se realizan distintas actividades e intervenciones destinadas al logro de la reeducación y reinserción social de estos niños y jóvenes, que se encuentran en situación de riesgo. Para esto cuenta con Comunidades Terapéuticas, un Programa Jurídico, un Centro de Orientación y Derivación, y el Fono Esperanza.

Esta área está dividida en distintas unidades, siendo visitadas para este estudio las siguientes:

La Unidad de Orientación y derivación está encargada de los procesos de postulación e ingreso de los jóvenes que se encuentran en situación de crisis, riesgo, vulnerabilidad o daño psicosocial, de manera que ingresen a los diferentes centros del área, efectuando derivaciones a las alternativas de atención existentes en el Hogar de Cristo o en otras instituciones. En este centro los voluntarios profesionales, colaboran con la realización de entrevistas de acogida y psicodiagnóstico, así como con el trabajo administrativo.

La Unidad Jurídica presta asesoría jurídica y apoyo psicosocial a menores que estén o hayan estado privados de libertad, sometidos a examen de discernimiento, sujetos a proceso penal, o cuya privación de libertad sea indebida. También otorga asesoría jurídica a jóvenes vinculados con los programas del Área de Riesgo Social que así lo requieran, y orientación a sus familias.

Las Comunidades Terapéuticas son lugares donde se promueve la reeducación y reinserción social de jóvenes y adultos de ambos sexos con dificultades de vida, facilitando en ellos la construcción de un proyecto de vida y el logro de la autonomía. Por otra parte se preocupa de la reinserción familiar y educacional de niños y adolescentes a través del aprendizaje y consolidación en ellos de hábitos y habilidades sociales. Estas comunidades pueden ser residenciales o ambulatorias.

- a) **Comunidad Terapéutica Manresa Femenino**: Otorga alternativa residencial de reeducación (rehabilitación de drogadicción) de mujeres jóvenes entre 14 y 30 años, embarazadas y/o con hijos preescolares. Para ello existen espacios terapéuticos para las residentes, sus familias, parejas e hijos. Además se realizan distintas actividades como recuperación de estudios, actividades deportivas, artísticas y del ámbito laboral básico.
- b) **Comunidad Terapéutica Manresa Masculino**: es una alternativa residencial de reeducación (rehabilitación de drogadicción) para jóvenes entre 17 y 30

años con dificultades de vida. También existen espacios terapéuticos para los residentes, sus familias, parejas e hijos. Además de realizar varias actividades de recuperación de estudios, deportivas, artísticas y de aprendizaje laboral básico.

En ambas Comunidades Terapéuticas el **voluntariado** participa a través de talleres agrícolas, de amasandería, de computación, de apoyo y reforzamiento escolar, de arte, mantención y diseño de jardines, actividades terapéuticas y realizando labores administrativas.

- c) **Comunidad Terapéutica Maipú Padre Álvaro Lavín:** Es una comunidad residencial que realiza un programa reeducativo para jóvenes hombres entre 12 a 18 años, que se encuentran en situación de riesgo social. Se desarrollan actividades terapéuticas, así como de apoyo escolar, recuperación de estudios, recreativas y artístico culturales. Existe un gran interés para que la familia del joven mantenga una participación activa en la reeducación de él. En este centro el **voluntariado** realiza diversas labores colaborando con la preparación de alimentos, transporte, labores administrativas, apoyo pedagógico, actividades recreativas, talleres de artes plásticas y producción de eventos.

- d) **Comunidad Terapéutica Maipú Padre Alberto Hurtado:** Es una comunidad de modalidad ambulatoria, que realiza un programa reeducativo para jóvenes de ambos sexos, que se encuentren en situación de riesgo social (escolares y desertores del sistema educacional). Se desarrollan actividades terapéuticas, así como de apoyo escolar, recuperación de estudios, recreativas y artístico culturales. También enfatizan la importancia de la participación activa de las familias de los jóvenes. En esta comunidad, el **voluntario** colabora con la preparación de alimentos, transporte, labores administrativas, apoyo pedagógico, actividades recreativas, talleres de artes plásticas y producción de eventos.

- e) **Comunidad Terapéutica San Francisco de Asís:** Es un sistema residencial masculino, que procura brindar a niños y jóvenes entre 13 y 18 años, una

alternativa de reeducación que involucre activamente a sus familias. Se llevan a cabo actividades de tipo lúdico, apoyo escolar y recuperación de estudios. En este programa, los **voluntarios** participan en actividades de apoyo escolar, talleres artísticos y talleres de autogestión. También prestan su ayuda psicólogos, asistentes sociales y técnicos sociales que estén haciendo su práctica profesional.

- f) **Comunidad Terapéutica Solidaridad Renca:** Es una comunidad de modalidad ambulatoria que atiende a hombres y mujeres entre los 12 y los 21 años, pertenecientes a las áreas Norte y Poniente de Santiago, en horario diurno y vespertino (para aquellos jóvenes con extensión horaria escolar). Consiste en un trabajo grupal de autoayuda que proporciona alternativas de reeducación y desarrollo personal integral. Se enfoca al beneficiario así como a su grupo familiar; además de ofrecer actividades recreativas, culturales y de apoyo escolar. Los **voluntarios** realizan distintos talleres de acuerdo a sus propios intereses.
- g) **Comunidad Terapéutica El Castillo:** Este programa atiende ambulatoriamente a niños y jóvenes de ambos sexos, entre 12 y 17 años. Proporcionar una alternativa de reeducación y desarrollo integral para los jóvenes que asisten a ella. Para esto se lleva a cabo un trabajo terapéutico en el ámbito individual y también enfatizan el trabajo con la familia. Por otra parte realizan actividades de apoyo escolar, deportivas, recreativas y culturales. En esta comunidad, los **voluntarios** colaboran realizando talleres de apoyo escolar y reforzamiento de estudios.

En el Área de Riesgo Social el trabajo se realiza en conjunto con los **voluntarios**, los cuales llevan a cabo actividades de muy distinta índole en cada una de las unidades. El voluntariado participa en el mejoramiento continuo de las atenciones a los jóvenes asistidos y sus familias, en cuanto se preocupan de su alimentación, de conversar con ellos y apoyarlos, de su desarrollo espiritual, realizan talleres, etc. Por otro lado, asisten alumnos en práctica de distintas disciplinas, que contribuyen en el trabajo cotidiano del programa.

4. **Área de Discapacidad:**

Se creó la Fundación Rodrigo Zaldívar, la cual está dedicada exclusivamente a personas con alguna discapacidad mental. En esta área se busca rehabilitar y reinsertar en la sociedad a personas que viven en la pobreza y que sufren de alguna discapacidad mental, neurológica o trastorno del desarrollo psíquico. Por lo general son personas que padecen enfermedades sin una solución definitiva, por lo tanto se busca desarrollar al máximo sus destrezas y potencialidades.

Los voluntarios mantienen un trato directo con los beneficiarios, ayudándolos a desempeñar actividades que les permitan desarrollar sus potencialidades, también realizan actividades administrativas al interior del hogar entre otras.

Las unidades visitadas fueron:

El **Hogar San Ignacio de Loyola** está orientado a rehabilitar y reinsertar en la sociedad, a hombres y mujeres con alguna discapacidad psíquica. Este hogar acoge a aquellas personas que tienen una mayor posibilidad de rehabilitarse y por ende reinsertarse en la sociedad pudiendo llegar a ser independientes. Para ello la fundación les arrienda una casa, en la que viven siete personas, que constituyen hogares familiares en los cuales los beneficiarios viven solos. Los **voluntarios** realizan diversos talleres como de lecto-escritura, alfabetización, también de acompañamiento a los beneficiarios, etc.; las actividades las eligen ellos de acuerdo a las necesidades del hogar.

El **Hogar San Francisco Javier** acoge a hombres y mujeres entre 18 y 65 años que presentan alguna discapacidad psíquica y que han sido derivados por el Hogar de Cristo. Se les otorga atención completa, tanto médica como de satisfacción de sus necesidades básicas. Dentro del hogar se les permite realizar ciertos trabajos (en convenio con empresas) por los cuales obtienen remuneración. Los **voluntarios** ayudan a los asistidos en sus tareas diarias y les realizan talleres para el desarrollo de sus habilidades, también ayudan en la contabilidad o alguna actividad administrativa del hogar.

El Hogar **San Luis de Gonzaga** acoge a hombres y mujeres con discapacidad física y psíquica con daño neurológico, que son derivados desde otros programas del Hogar de Cristo, hospitales, municipalidades o por demanda espontánea. Atienden a aquellas personas que tienen escasas posibilidades de rehabilitación, buscando entregarles una mejor calidad de vida, así como atención médica y psiquiátrica. Las actividades que realizan los **voluntarios** son de común acuerdo con el hogar de manera de satisfacer las necesidades del hogar y de los beneficiarios.

5. Área de Salud:

Tiene como misión atender a nivel primario a los distintos programas del Hogar de Cristo y de comunidades pobres que no tienen otra alternativa de atención. Para ello cuentan con dos policlínicos de atención primaria, dos salas de enfermos en tránsito, una sala de enfermos terminales, una casa de reposo para enfermos y una unidad móvil.

Las unidades visitadas para esta investigación fueron:

El **Policlínico la Pintana** brinda atención primaria a personas con patologías agudas y llevan a cabo programas de educación cuando se requiere. Atiende a niños, jóvenes y adultos mayores que estén en algún programa del Hogar de Cristo, también las necesidades de la Comunidad Terapéutica el Castillo que se encuentra en el sector y a indigentes de la comuna que estén inscritos en consultorios estatales. Los **voluntarios** colaboran con las actividades de los funcionarios, en esterilización de materiales, en las actividades administrativas, etc.

Las **Salas de enfermos en tránsito** constan de dos salas (sala Santa Gemita, Sala San José) en las que otorgan atención médica y de enfermería de baja complejidad. Están coordinadas con servicios hospitalarios a los cuales pueden derivar a aquellos enfermos complejos, así como también realizar exámenes y procedimientos especiales. Los requisitos para ingresar son: Hombres y mujeres mayores de 16 años, que sean portadores de alguna patología aguda que requiera de reposo transitorio o de algún tratamiento médico simple, que estén en situación de abandono social o

situación económica irregular y que sean derivados desde los policlínicos del Hogar de Cristo. Las **voluntarias** que asisten, realizan diversas actividades con los enfermos, como acompañamiento, mantención de la higiene personal de los beneficiarios, ayuda a los funcionarios en sus actividades, etc.

La **Sala de enfermos terminales** (sala Padre Hurtado) acoge enfermos terminales ofreciéndoles una atención médica integral que les permita afrontar la muerte con dignidad. Esta atención se logra gracias a médicos, enfermeras, religiosas que ofrecen su ayuda de acuerdo a las necesidades de cada paciente. Pueden acceder a esta sala las personas mayores de 16 años, hombres y mujeres de indigencia comprobada (a través de un informe social) y tener una enfermedad con pronóstico vital corto (informe médico). La participación de los **voluntarios** es importante, ya que facilitan el trabajo de los funcionarios, acompañan y entregan apoyo espiritual a aquellas personas que lo necesitan.

El **Policlínico de Chorillos** entrega atención oftalmológica, odontológica, medicina general y pediatría a personas que pertenecen a algún programa del Hogar de Cristo que necesiten este servicio. Los **voluntarios** que participan en este programa cooperan en labores de curaciones, ayudan a clasificar los medicamentos, acompañan a los pacientes a tomarse exámenes, etc.

La **Unidad Móvil** otorga atención de salud en campamentos de extrema pobreza y atención médica ambulatoria nocturna en hospederías particulares y otros lugares de la calle. En la unidad móvil de día los **voluntarios** ayudan a los médicos a cargo, realizan actividades con los niños de los campamentos etc. La unidad móvil de noche funciona con un equipo de voluntarios compuesto por enfermeros y médicos.

La unidad de **Salud Mental** es un programa diurno que busca facilitar la reinserción social de hombres y mujeres entre 20 y 65 años con discapacidad psíquica, de manera que lleguen a tener una vida independiente. Para ello intervienen en el fortalecimiento de la red de apoyo primaria o de instancias sociales sustitutas. Dan atención a los beneficiarios de los diferentes programas del Hogar de Cristo o bien a personas de extrema pobreza calificada de acuerdo a su situación social o

previsional. Esta unidad fue creada frente al hecho que cerca del 20% de las personas que se atienden en las hospederías, tanto de hombres como de mujeres, tienen evidentes problemas de salud mental. Los diagnósticos psiquiátricos más frecuentes en los hombres son de alcoholismo y deterioro orgánico cerebral, y en las mujeres de esquizofrenia y retardo mental. Participan **voluntarios** profesionales entregando ayuda psicológica y psiquiátrica a los beneficiarios.

6. Área de Hospederías:

Ésta área es considerada la puerta de entrada al Hogar de Cristo, por la cual pasan miles de niños, niñas, jóvenes, mujeres y adultos mayores que carecen de abrigo y no tienen a quien recurrir. Buscan generar un cambio frente a la problemática social que están viviendo, para lo cual en un principio los acompañan en el proceso de reinserción, para después dejar que ellos mismos den los siguientes pasos. Por otra parte los ayudan con vestimenta, alimentación e higiene personal así como también con atención médica.

Dentro de ésta área fueron visitadas las siguientes unidades:

La **Hospedería de Hombres** otorga alojamiento desde las 17:30 hasta las 7:00, a hombres mayores de 50 años con problemas de alcoholismo, patología psiquiátrica, abandono y vagancia. Es una unidad que se preocupa de darles vestimenta, alimentación y alojamiento de manera de apalear la situación en la que se encuentran, pero dando énfasis a que se busca un cambio a esta problemática. Los **voluntarios** ayudan a los funcionarios en las actividades diarias como alimentación, higiene personal, además de acompañar a los beneficiarios, y también llevarlos a la posta cuando sea necesario, etc.

La **Hospedería de Mujeres** recibe a mujeres entre 17 y 90 años y a sus hijos que no tengan un lugar físico para dormir y que estén en condiciones sociales graves como abandono, problemas psiquiátricos, etc. Se les otorga alimentación, vestuario, medicamentos y alojamiento. Este último es entre las 19:30 y 7:00 horas. Los

voluntarios apoyan en el comedor, en el baño de los niños, y acompañan a las beneficiarias.

7. Área Servicios:

Es un área muy importante para el Hogar de Cristo, ya que presta servicios al hogar, los cuales son muy necesarios. Se preocupan de proveer de vestimenta a los beneficiarios de cualquier programa del hogar, intentando satisfacer las necesidades de cada uno de ellos. También orientan a los que llegan al hogar, y entregan canastas familiares a quienes lo requieran y cumplan con ciertos requisitos. Aquí los voluntarios no tienen un trato directo con los beneficiarios, sino que realizan otro tipo de actividades que beneficiaran a las personas que acuden al hogar, encargándose de armar las canastas familiares, confección y arreglo de ropa, seleccionar la ropa donada que está en buen estado y separarla de acuerdo a si es para niños, adultos, mujeres, hombres, etc.

Las unidades visitadas fueron:

Unidad de **Atención Individual**, la cual está encargada de atender a familias de extrema pobreza en situación de emergencia, realizando un corto seguimiento y si es necesario derivarlos a otros programas del Hogar de Cristo u otras instituciones. Por otra parte entrega canastas familiares, pañales de adultos o niños, ropa, etc. a todo aquel que llega con una evaluación previa de la visitadora social de su comuna. Recibe una ayuda que aminora sus necesidades. Es una instancia para que la persona se siente acogida y llamada a reflexionar sobre su situación y a tomar decisiones para superarla. Las **voluntarias** clasifican la ropa que viene de bodega y preparan las canastas familiares. Esta área sirve de enlace con otras instituciones y organismos, también con parroquias que reciben ayuda directa del Hogar de Cristo, para cubrir determinadas necesidades de su comunidad con eficiencia y amor.

La **Bodega de Ropa** está a cargo de recibir y seleccionar todo tipo de enceres que llegan a través de donaciones al Hogar de Cristo. Con ello abastecen las hospederías, salas de enfermo, y hogares de cualquier programa del hogar que lo

requiera. Acá las **voluntarias** ayudan a seleccionar los distintos productos que llegan, y a preparar los pedidos de cada uno de los programas.

El **Taller Anita Cruchaga** se encarga de confeccionar ropa nueva para las hospederías y hogares de niños. Está compuesto por **voluntarias**, las que realizan todas las tareas necesarias para la confección.

De las unidades descritas con anterioridad, fueron seleccionadas como críticas las siguientes:

Aquellas que fueron consideradas con un buen desempeño:	Aquellas que presentaban un desempeño inferior
1. Programa niños de la calle.	1. Hogar Preescolar Belén.
2. CEAM Renca.	2. Hogar Santa Bernardita.
3. Policlínico la Pintana.	3. Hogar Abierto.
4. Hospedería Hombres.	4. Hospedería de Mujeres.
5. Atención Individual.	5. Sala de Enfermos.
6. Hogar San Francisco Javier.	6. Hogar San Ignacio de Loyola.
7. Comunidad Terapéutica el Castillo.	7. Comunidad Terapéutica Solidaridad Renca.

2.3.3.2 Voluntarios del Hogar de Cristo.

En el Hogar de Cristo, en Santiago, trabajan alrededor de 2000 voluntarios, los cuales materializan el espíritu solidario de la sociedad chilena, haciendo posible el ayudar a los más pobres entre los pobres, de manera tal que puedan salir del círculo vicioso de la pobreza en el cual se encuentran.

Esta institución de beneficencia, en gran parte, logra funcionar gracias a los voluntarios, ya que permiten un ahorro de recursos económicos a la institución, siendo de gran ayuda para el hogar y sus beneficiarios.

Debido a la expansión del Hogar de Cristo en diversas regiones del país, ha sido necesario estructurar y ordenar al voluntariado con el que la institución cuenta, todo esto con el fin de aprovechar el tiempo de trabajo que éstos entregan, de manera que sea más eficiente su labor y generar un clima laboral adecuado.

Para el logro de lo anterior se realiza un proceso de selección al voluntariado, que contempla los siguientes pasos (Monroy, 2001, Comunicación personal).

- 1°. Las personas deben postular al Hogar llenando una ficha en las oficinas del Voluntariado o en cualquier unidad del Hogar. Esta ficha pretende recoger los datos personales del postulante, profesión u oficio que desempeña, de manera de conocer el tiempo del cual dispone, por qué quiere ser voluntario y si ha tenido alguna experiencia anterior como voluntario. Esta ficha de postulación es de uso interno, y de acuerdo a los datos aquí entregados, será seleccionado por la coordinación del Voluntariado, para que continúe el proceso.
- 2°. Con las personas seleccionadas se realiza una reunión informativa, la que se efectúa una vez al mes y tiene carácter de obligatoriedad. Esta reunión pretende entregar a los postulantes información general del Hogar de Cristo, como la historia de la institución, la visión, misión y objetivos que desean alcanzar, así como también dar información de como se estructura el hogar, en tanto esta compuesto de áreas y unidades. De esta manera se les da a conocer el quehacer que desarrolla cada una de las áreas y los principales requisitos necesarios para desempeñarse como voluntario en cada una de éstas (horarios en los cuales se necesitan voluntarios, responsabilidades que deben asumir, etc.). De esta manera en la reunión informativa se les da a los voluntarios la oportunidad de decidir el área en la cual desean trabajar.
- 3°. Al finalizar esta reunión se realiza una evaluación psicológica que tiene por objeto descartar la presencia de patologías graves en los postulantes, que no sean compatibles con el desempeño como voluntario. La prueba aplicada, por psicólogas voluntarias, es el Test de Zullinger.

- 4°. Aproximadamente después de 15 días, se llama a los seleccionados a una entrevista realizada por una persona del área en la cual ha quedado seleccionado. La finalidad de esta entrevista es poder acordar tareas y horarios de trabajo. El ingreso del voluntario a la unidad será responsabilidad del jefe de unidad.

- 5°. Por último este proceso termina con la firma de la Carta Compromiso, que consiste en la firma voluntaria de un documento, en el cual las personas se comprometen a entregar una cantidad determinada de horas semanales al servicio de los beneficiarios del Hogar de Cristo, indicando las labores que realizarán en el área. Por su parte el Hogar de Cristo como institución se compromete a dar las facilidades para que el voluntario pueda realizar su labor. Este documento tiene una duración mínima de 3 meses. Por mutuo acuerdo, entre el voluntario y las autoridades correspondientes del Hogar de Cristo, es posible renovarlo a un año.

Finalmente cuando las personas ya son parte del voluntariado del Hogar de Cristo, se les exigen ciertos deberes como: (Monroy, 2001, Comunicación personal).

- 1) Asistir a la unidad según de acuerdo al horario acordado.
- 2) En caso de inasistencia, avisar oportunamente al encargado del voluntariado de la unidad.
- 3) Registrar sus horas de voluntariado en la planilla de asistencia.
- 4) Conocer las normas del voluntariado y las normas internas de la unidad.
- 5) Contactarse con el delegado de la unidad.
- 6) Asistir a reuniones citadas por el delegado de la unidad.
- 7) Informarse en el diario mural de la unidad.

- 8) En caso de no continuar con su voluntariado, avisar previamente al encargado del voluntariado de la unidad.

Por otra parte los voluntarios tienen ciertos derechos como: (Monroy, 2001, Comunicación personal).

- 1) Poder solicitar un permiso no superior a los seis meses, para ausentarse de la unidad, sin perder la condición de voluntario.
- 2) Participar en todas las actividades programadas por la coordinación del voluntariado y la pastoral.
- 3) Tener una credencial del voluntario, que sólo acredita su rol de voluntario del Hogar de Cristo.
- 4) Recibir piochas por reconocimiento a los años de trabajo solidario.
- 5) Recibir información desde la coordinación del voluntariado, a través del diario mural, delegado y encargado del voluntariado. Se informa sobre distintas actividades como la eucaristía institucional, que se lleva a cabo una vez al mes, retiros espirituales, celebración del día del voluntariado, recibir saludos de cumpleaños y/o enfermedad, recibir revista socios, jornadas de capacitación, jornada para nuevos voluntarios, las que cuenta con la participación del Capellán del Hogar de Cristo.

2.3.3.3 Funcionarios del Hogar de Cristo.

En el Hogar de Cristo trabajan voluntarios y empleados. Estos últimos como tales reciben remuneración económica por la labor que desempeñan, así como también deben cumplir con horarios y normas que establece la institución.

En las 39 unidades, del Hogar de Cristo, en las que se realizó el estudio, se desempeñan un total de 623 funcionarios. Los cuales realizan distintas funciones como: (Gutiérrez, 2001, Comunicación Personal).

Áreas	Funciones
Niños	<ul style="list-style-type: none"> - Jefas de Hogar. - Secretarias. - Auxiliares (de párvulo, de servicio). - Psicólogos. - Monitores. - Técnico sociales. - Asistentes sociales. - Manipuladores de alimento. - Tías de trato directo. - Psicopedagogos.
Adulto mayor	<ul style="list-style-type: none"> - Jefes de unidad. - Médicos. - Asistentes social. - Secretarias. - Choferes. - Auxiliares. - Manipuladores de alimentos. - Terapeutas ocupacionales. - Porteros. - Técnico social. - Monitores.
Salud	<ul style="list-style-type: none"> - Jefes de unidad. - Químico farmacéutico. - Auxiliares.

Áreas	Funciones
Salud	<ul style="list-style-type: none">- Secretarias.- Matronas.- Coordinadoras de áreas.- Asistentes sociales- Técnicos sociales.- Administrativos para atención de público.- Porteros nocheros.- Choferes.- Tutores.- Terapeuta ocupacional.
Hospedería	<ul style="list-style-type: none">- Coordinadores de área.- Asistentes sociales.- Monitores.- Secretarias.- Técnicos sociales.- Choferes.- Jefes de unidad.- Educadoras de párvulo.- Auxiliares.- Manipuladores de alimento.
Servicios	<ul style="list-style-type: none">- Encargado de bodega.- Jefes de unidad.- Secretaria.- Auxiliares.- Asistente social.- Técnico social.

Áreas	Funciones
Riesgo social	<ul style="list-style-type: none"> - Jefes de unidad. - Psicólogos. - Secretarias. - Asistentes sociales - Técnicos sociales. - Auxiliares. - Monitores. - Manipuladores de alimento. - Coordinadores de área. - Educadoras de párvulo. - Psicopedagogos. - Porteros nocheros. - Abogados. - Procuradores. - Técnicos jurídicos.
Discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> - Asistentes. - Auxiliares. - Jefes de unidad. - Manipuladores de alimentos. - Monitoras. - Psicólogos. - Técnicos sociales. - Terapeutas ocupacionales. - Choferes.

2.3.3.4 Encargados del Voluntariado del Hogar de Cristo.

Este cargo es desempeñado, en cada una de las unidades, por un funcionario de éstas. Cuya responsabilidad principal es servir de nexo entre los voluntarios de la

unidad y la coordinación del voluntariado, especialmente en lo que se refiere a la acogida y orientación de los nuevos voluntarios a la unidad, despacho y recepción de correspondencia para los voluntarios y registros estadísticos de asistencia de los voluntarios.

El encargado del voluntariado es nombrado por el jefe de unidad (puede ser él mismo), quién determina quien es la persona más idónea para asumir dicha responsabilidad. Por lo tanto es responsabilidad del jefe de unidad la forma en que es seleccionado el encargado del voluntariado.

Este cargo se creó hace aproximadamente dos años en cada una de las unidades, con el fin de que existiera una conexión entre los voluntarios de cada una de ellas y la institución, ya que se observaban problemas de comunicación, en cuanto a la recepción de la información otorgada a los voluntarios y las inquietudes planteadas por ellos. Así como también problemas que existían al interior de las unidades, en relación a quién debían dirigirse los voluntarios si se presentaba alguna dificultad en el desempeño de su labor y/o cuáles son las tareas que les corresponden realizar. Por otra parte se percibían problemas en la acogida y orientación de los voluntarios que iban llegando a las respectivas unidades.

En el momento de la creación del cargo, se envió un memorandum a cada uno de los jefes de unidades, señalándoles que debían nombrar a un funcionario como encargado del voluntariado, que desempeñase las siguientes tareas (Monroy, 2001, Comunicación Personal.)

- 1) Responsable de la recepción y distribución de la correspondencia que emite la coordinación del voluntariado.
- 2) Responsable de la administración y envío del registro de la estadística, "planilla de asistencia" de los voluntarios.
- 3) Responsable de la inducción del nuevo voluntario.

- 4) Responsable, junto al jefe de unidad, de la "administración" de los voluntarios de la unidad.

Cabe destacar que la persona que se desempeña en esta labor, al mismo tiempo ejerce otro cargo al interior de la unidad, lo que implica desarrollar una mayor cantidad de funciones.

III OBJETIVOS.

3.1 Objetivo general.

"Evaluar la gestión de los encargados del voluntariado, en relación a la acogida y orientación de los voluntarios en las 39 unidades de atención de la ciudad de Santiago, en las cuales existe el cargo de encargado del voluntariado."

3.2 Objetivos específicos.

1. Identificar el nivel de motivación de los encargados del voluntariado para realizar la función de acogida y orientación.
2. Conocer la valoración otorgada por los funcionarios de la unidad al cargo de encargado del voluntariado.
3. Identificar la valoración que da la persona que ejerce el cargo de encargado de voluntariado a su función.
4. Conocer las expectativas de los funcionarios al asumir el cargo de encargado del voluntariado.
5. Identificar si el encargado del voluntariado cumple con los requisitos solicitados por la coordinación del voluntariado.
6. Indagar el nivel de conocimiento que poseen los encargados del voluntariado sobre el cargo a desempeñar.
7. Conocer la valoración otorgada por los voluntarios a la función del encargado del voluntariado.
8. Identificar el nivel de satisfacción de los voluntarios por el trabajo realizado por el encargado del voluntariado.
9. Necesidades de los voluntarios que el encargado del voluntariado debe satisfacer, con el objetivo de que los voluntarios se desempeñen de mejor manera en la labor que realizan.
10. Identificar si se le otorga refuerzo positivo a quien ejerce el cargo de encargado del voluntariado, por la labor que realiza como tal.

IV METODOLOGÍA.

4.1 Diseño.

La investigación realizada fue de tipo descriptivo-exploratorio, ya que se pretendió abordar un problema que no ha sido estudiado. Es decir aumentar el grado de familiaridad con el fenómeno. Por lo tanto se evaluó la gestión que realizan los encargado del voluntariado y la satisfacción de sus clientes, de manera de conocer cómo llevan a cabo la acogida de los nuevos voluntarios y la orientación de éstos.

En cuanto al diseño este fue transversal, es decir la recolección de datos se efectuó en un determinado momento del estudio. Con los datos obtenidos se realizó un análisis cualitativo descriptivo y cuantitativo.

En la presente investigación se evaluó la gestión de los encargados del voluntariado, en relación a la acogida y orientación de los voluntarios. De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española, se entiende por acogida el "recibimiento u hospitalidad" (Pág. 20) que le ofrece el encargado del voluntariado al nuevo voluntario. Y por orientación se entiende el señalar las tareas que los voluntarios deben realizar y cómo hacerlas.

Se conoció el nivel de motivación de los encargados del voluntariado para realizar la función de acogida y orientación de los nuevos voluntarios, por lo cual se consideró motivación como "la causa o razón que mueve a realizar una acción la cual tiene una determinada dirección." (Pág. 997).

Se identificó la valoración que daban los voluntarios y funcionarios al cargo de encargados del voluntariado, así como también éste valoraba su propio cargo. Entendiendo valoración como aquel valor que va desde lo positivo a lo negativo, el cual es atribuido al cargo de encargado del voluntariado y que resulta únicamente de la relación con el sujeto que lo ejerce. No siendo en sí una propiedad objetiva (Frierich Dorsch, 1981).

También se conoció cuáles fueron las expectativas de los funcionarios al asumir el cargo de encargado del voluntariado, entendiendo expectativas, de acuerdo al Diccionarios de la Real Academia Española, como: "cualquier esperanza de conseguir una cosa, si se da la oportunidad que se desea". (Pág. 569)

Por otra parte se identificó el nivel de satisfacción que alcanzan los voluntarios por las acciones realizada por el encargado del voluntariado en relación a ellos, entendiéndose satisfacción como aquella reacción afectiva hacia la obtención de gratificación que involucra el trabajo desempeñado.

Por otro parte se identificó si el encargado del voluntariado conoce y cumple con los requisitos que solicita la coordinación del voluntariado, tales requisitos son: el ser responsable de la recepción y distribución de la correspondencia que emite la Coordinación del Voluntario, la administración y envío de registro de la "planilla de asistencia" de los voluntarios, ser responsable de la inducción del nuevo voluntario, es decir otorgar la información necesaria a los voluntarios, en el momento en el cual ellos se incorporan a la organización. Y por último, junto al jefe de unidad, encargarse de la "administración" de los voluntarios de la unidad, es decir influir sobre los voluntarios, para que realicen en forma entusiasta su trabajo y contribuyan al logro de las metas del Hogar de Cristo.

También se identificaron aquellas necesidades de los voluntarios, que el encargado del voluntariado debiera satisfacer para que éstos se desempeñen de mejor manera. Entendiéndose éstas como aquello que le falta a la persona para realizar de una mejor manera su labor.

Por último se quiso identificar la presencia de refuerzo positivo al encargado del voluntariado, por la labor que realizan como tal. Considerándose como refuerzos positivos aquellos estímulos que aumenta la probabilidad de aparición de una conducta deseada.

4.2 Muestra.

La Población que abarcó el estudio, estuvo compuesta por funcionarios y voluntarios del Hogar de Cristo, en Santiago, que se desempeñan en las 39 unidades en las que se realizó la investigación. La población total de funcionarios fue de 623 personas, la de voluntarios fue de 1184, los encargados del voluntariado fueron uno por cada unidad, o sea 39 personas.

Para el estudio se definieron tres estratos muestrales: se obtuvo una muestra aleatoria de 268 voluntarios, que se desempeñaban en las 39 unidades. Se obtuvo una muestra intencionada de 76 funcionarios del Hogar de Cristo que trabajan en las 14 unidades críticas seleccionadas. Estas 14 unidades fueron definidas en conjunto con la Coordinación del Voluntariado, en función de los siguientes criterios: si el encargado del voluntariado cumple con la acogida y orientación del voluntario nuevo y si tiene conocimiento de las tareas que debe desempeñar como tal y por último si los voluntarios conocen la existencia del cargo. De acuerdo a esto, se seleccionaron siete unidades que se destacaban por tener un buen desempeño: Programa niños de la Calle, Hospedería Hombres, CEAM Renca, Policlínico la Pintana, Atención Individual, Hogar San Francisco Javier, Comunidad terapéutica el Castillo. Y siete que mostraban un desempeño inferior: Hogar Santa Bernardita, Hogar Pre-escolar Belén, Hogar Abierto, la Sala de Enfermos, Hospedería Mujeres, Hogar San Ignacio de Loyola, y la Comunidad terapéutica Solidaridad Renca.

Por último se definió una sub-muestra de 14 Encargados del Voluntariado, correspondientes a las unidades críticas.

Cuadro Resumen de las Muestras:

Área	N° de Encargado del Voluntariado			N° de Voluntarios			N° de Funcionarios	
	total	Muestra encuestas	Muestra focus group	Total	Muestra encuesta	Muestra focus group	Total	Muestra encuestas
1. Área Niños	9	*	1	191	39	1	63	13
2. Área Hospederías	2	*	2	277	51	4	47	18
3. Área Adulto Mayor	9	*	3	332	69	4	284	12
4. Área Salud	3	*	1	196	66	7	59	18
5. Área Servicios	2	*	-	37	20	-	8	4
6. Área Discapacidad	3	*	-	45	9	-	55	6
7. Área Riesgo Social	8	*	1	106	14	1	107	5
Total	36**	33	8	1184	268	17	623	76

(*) las encuestas a los Encargados del Voluntariado fueron anónimas, por lo cual no fue posible determinar el número de encuestados por área.

(**) el número total de encargados del voluntariado no se corresponde al número de unidades visitadas en la investigación, esto se debe a que existen encargados que se desempeñan como tales en dos unidades.

4.3 Instrumentos.

Los instrumentos utilizados para la investigación fueron los siguientes:

- 1) **Lista de chequeo:** utilizadas como primera aproximación a las 39 unidades en estudio, de manera de lograr una familiarización con cada uno de los lugares de trabajo, para lo cual se utilizaron los siguientes criterios: descripción del lugar de trabajo, las condiciones bajo las cuales desempeñan su labor, el horario de los voluntarios, modo de elección del encargado del voluntariado, etc. Con ello se logró obtener información que permitió comparar cualitativamente las distintas unidades y poder determinar, junto con la Coordinación del Voluntariado, las 14 unidades críticas.

Esta lista de chequeo esta compuesta por 27 ítems, de los cuales 14 corresponden a preguntas abiertas y los 13 restantes a preguntas cerradas. (ver anexo nº 1)

El instrumento fue diseñado por las investigadoras del estudio, siendo éste confiable y valido, ya que cumple con lo descriptivo de la investigación.

- 2) **Encuesta a los voluntarios:** Con ella se buscó conocer la valoración que le otorgan al cargo de encargado del voluntariado, así como el nivel de satisfacción de los voluntarios por el trabajo realizado por el encargado del voluntariado, y por último conocer las necesidades que ellos tienen, las cuales el encargado del voluntariado debiera satisfacer para que se desempeñen mejor.

La encuesta, diseñada por las investigadoras, estaba compuesta por 22 ítems, de los cuales 15 corresponden a preguntas cerradas y 7 a preguntas abiertas. (ver anexo nº 2)

- 3) **Encuesta para los encargados del voluntariado:** Con ella se identificó el nivel de motivación de los encargados del voluntariado, para desempeñarse

como tales, la valoración que le dan a su cargo, así como también la percepción que tienen acerca de la valoración que le otorgan los funcionarios y voluntarios a su cargo. Además se conocieron las expectativas de los funcionarios al asumir este cargo, así como también el conocimiento que poseen sobre este cargo a desempeñar y si cumplen o no con los requisitos solicitados por la coordinación del voluntariado. Por último se identificó la existencia o no de refuerzo positivo a quien ejerce el cargo de encargado del voluntariado.

Ésta encuesta, creada por las investigadoras, estuvo compuesta por 29 ítems, de los cuales 25 corresponden a preguntas cerradas y 4 a preguntas abiertas. (ver anexo nº 3)

- 4) **Encuesta para funcionarios:** Con ella se buscó conocer la valoración que le otorgan los funcionarios al cargo de encargado del voluntariado.

Esta encuesta, creada por las investigadoras, consta de 15 ítems, de los cuales 13 corresponden a preguntas cerradas y 2 a preguntas abiertas. (ver anexo nº 4)

- 5) **Pauta de observación detallada a las unidades:** Con este instrumento se conocieron las diferencias entre las distintas unidades, permitiendo identificar factores que dan cuenta de la gestión de los encargados del voluntariado en las unidades. Los factores a observar apuntan a la forma de relacionarse entre voluntarios, entre funcionarios y la relación entre ambos. También se consideró si el encargado del voluntariado es útil desde el punto de vista de los voluntarios y funcionarios y si los voluntarios han mejorado su desempeño por la labor realizada por el encargado del voluntariado. Además se preguntó como era la rotación de voluntarios al interior de las unidades y si estos recibían algún tipo de compensación por su labor.

Esta pauta, diseñada por las investigadoras, consta de 23 ítems, de los cuales 10 corresponden a preguntas abiertas y 13 a preguntas cerradas. (ver anexo nº 5)

- 6) **Focus group:** Se realizaron tres focus group, (uno a encargados del voluntariado y dos a voluntarios) a través de los cuales se profundizó y clarificó los diferentes temas abordados en las encuestas aplicadas a los encargados del voluntariado y a los voluntarios.

En el Focus group aplicado a los encargados del voluntariado se abordaron cuatro temas generales que fueron: acogida y orientación hacia el voluntario, la motivación que muestran los Encargados del Voluntariado para llevar a cabo su labor, valoración que otorgan los voluntarios y ellos mismos, al cargo y las expectativas que tenían al momento de asumir este cargo.

En el focus group aplicado a los Voluntarios se abordaron cuatro temas generales que fueron: la motivación a ser voluntarios, si conocen al encargado del voluntariado, tareas que realiza el encargado del voluntariado con los voluntarios, aportes y cambios, que han observado los voluntarios, desde que se creó el cargo de encargados del voluntariado.

4.4 Procedimientos.

Para el desarrollo de la investigación se realizó:

- 1) **Primera visita a las 39 unidades:** Se visitó cada una de ellas, destinando 2 horas aproximadamente, de manera de poder obtener información general de las distintas unidades. Lo que fue posible gracias a que se utilizó una lista de chequeo. Por lo general las personas que mostraron el lugar y respondieron a las distintas preguntas fueron los jefes de unidad o los encargados del voluntariado.
- 2) **Aplicación de la Encuesta a los Voluntarios:** Esta encuesta fue aplicada al total de voluntarios que asistieron al "día del voluntariado", en el mes de Noviembre del 2001, que realiza el Hogar todos los años. La Coordinación del

Voluntariado planificó diversas actividades durante ese día, dentro de las cuales estaba la aplicación de la encuesta.

- 3) **Aplicación de la Encuesta a los Encargados del Voluntariado:** esta encuesta fue aplicada a 33 encargados del voluntariado, en una reunión planificada en el mes de Diciembre por la Coordinación del Voluntariado. Al comienzo de esta reunión se aplicó la encuesta.
- 4) **Visita Detallada:** Se realizó una observación detallada a las 14 unidades críticas. En estas visitas se destinó un tiempo aproximado de media jornada laboral, durante la cual se pudo entrevistar a diferentes funcionarios y voluntarios que se encontraban en ese momento en cada una de las unidades.
- 5) **Aplicación de Encuesta para funcionarios:** Fue aplicada individualmente por las examinadoras, a algunos de los funcionarios que se encontraban trabajando en las distintas unidades. Esto se llevó a cabo durante las visitas detalladas, anteriormente descritas. El haberse aplicado de esta manera permitió recabar mayor información, ya que hubo una interacción directa con cada uno de los funcionarios encuestados.
- 6) **Realización del focus group con los encargados del voluntariado:** Se realizó con el objetivo de obtener verbalizaciones acerca de los distintos temas que se deseaban abordar. De esta manera se pudo profundizar y conocer las distintas opiniones de los asistentes a la reunión. Y de esta manera poder obtener un elemento cualitativo que permite obtener mayor información. La asistencia al focus group fue de ocho encargados del voluntariado, el cual se desarrolló en dependencias del Hogar de Cristo, durante su jornada laboral, en el mes de Agosto del 2002.
- 7) **Realización del focus group con voluntarios:** se pudo profundizar y conocer más acerca de las opiniones de los voluntarios con respecto a los encargados del voluntariado. De esta manera se pudo obtener elementos cualitativos que entregan mayor información para la investigación.

Se llevaron a cabo dos focus group en el mes de Agosto, del 2002, en las dependencias del Hogar de Cristo, a los cuales asistieron ocho y nueve voluntarios respectivamente.

V ANÁLISIS DE RESULTADOS.

La información obtenida fue analizada desde dos vertientes, por una parte se llevó a cabo un análisis cuantitativo (ver anexos nº 6; nº 7; nº 8; 9; nº 10 y nº11,), que responde al estudio estadístico de las encuestas aplicadas. Y por otra parte, un análisis cualitativo (ver anexo nº 12) que se relaciona con las visitas detalladas realizadas a las 39 unidades seleccionadas del Hogar de Cristo, y los focus group realizados con los encargados del voluntariado y con los voluntarios de la institución.

La información obtenida de los encargados del voluntariado, funcionarios y voluntarios se agrupó de acuerdo a los siguientes temas: si los encargados del voluntariado fueron informados o no sobre las tareas que debían realizar, si tenían expectativas al asumir este cargo, cuán motivados están los encargados en su trabajo, quién recibe y acoge a los voluntarios nuevos, cuán valorado es el cargo por los voluntarios, si el encargado ha recibido algún tipo de reconocimiento por su labor, y la utilidad del cargo según todos ellos. Finalmente se realiza una descripción de una tendencia observada, de acuerdo a la asociación de distintas variables.

A partir del análisis cuantitativo de las encuestas aplicadas a los encargados del voluntariado, se observa que la gran mayoría (81,8% en promedio) de ellos refieren haber sido **informados sobre las tareas que deben realizar**, señalando por otra parte, que **cumplen con dichas tareas**.¹ Cabe destacar que el análisis cualitativo indica que si bien fueron informados a cerca de las tareas que debían realizar, la definición operacional de las variables acogida y orientación no fueron hechas; por lo tanto se pudo constatar que cada encargado del voluntariado tiene su propia definición de estos conceptos. Esto lleva a que los encargados acojan y orienten desde lo que ellos entienden que deben hacer, no existiendo un conocimiento común, entre los encargados del voluntariado, acerca de lo que la Coordinación del Voluntariado espera en cuanto a la acogida y orientación del nuevo voluntario.

¹ Tareas del encargado: Recepción y distribución de la correspondencia que emite la Coordinación del Voluntariado, registro de asistencia de los voluntarios, llevar a cabo la acogida y orientación del nuevo voluntario.

En relación las **expectativas** de los funcionarios al asumir el cargo de encargado del voluntariado, se observó que a nivel cuantitativo la gran mayoría (78,6%) de ellos señalan haber cumplido alguna de sus expectativas. Sin embargo, a partir del análisis cualitativo se vio que los funcionarios al asumir el cargo de encargado del voluntariado no tenían expectativas, debido a que no había conocimiento acerca del cargo que iban a desempeñar.

En cuanto a la **motivación** del encargado del voluntariado, para acoger y orientar al voluntario nuevo, se observa a nivel cuantitativo que la gran mayoría (89,7%) de los encargados señalan estar motivados. Por otra parte la gran mayoría (93,1%) también señalan que ser encargado del voluntariado es **satisfactorio**, considerando que es importante la acogida y orientación (100%) de los voluntarios nuevos. No obstante, la información cualitativa obtenida denota lo contrario, en tanto refieren que las actividades que realizan con los voluntarios son muy pocas y que básicamente se circunscriben a "apoyar" las actividades que los voluntarios organizan. Se pudo constatar que este **cargo es percibido** por los encargados como una labor que requiere mucha dedicación, tiempo y paciencia, lo que es difícil coordinar con las otras labores que desempeñan al interior de la unidad. Es así como consideran que esta labor es una sobrecarga, transformándose en un "gran peso que deben sobrellevar". Sin embargo en la información cualitativa los encargados en su mayoría, estaban de acuerdo en que es necesario que exista una persona, que sea funcionario, que este a cargo de acoger y orientar a los voluntarios. Cabe destacar que se observa una inconsistencia entre la información, cuantitativa y cualitativa, obtenida sobre este tema, la cual se tratará al final de este capítulo.

A través de las encuestas aplicadas, se pudo constatar que menos de la mitad (43,8%) de los encargados del voluntariado señalan ser sólo ellos **quienes reciben a los voluntarios nuevos**. Por otra parte se observa que el 31,3% de los encargados, indican que la recepción del voluntario nuevo la realiza en conjunto con el jefe de la unidad. En cuanto a la **persona que le informa, al voluntario, acerca de las tareas que deberá realizar**, el 42,4% de los encargados señalan ser sólo ellos quienes informan y el 18,2% de los encargados refieren que lo realizan de manera conjunta

con el Jefe de unidad. Es importante destacar que los encargados del voluntariado dicen que **los voluntarios se dirigen** indistintamente al jefe de unidad o a ellos cuando tienen alguna inquietud o problema. (se dirigen sólo al jefe de unidad 31,3%; sólo al encargado 34,4%; a los dos 34,4%). Por otra parte en el análisis cuantitativo de las encuestas aplicadas a los voluntarios, se pudo observar que el 39,6% de ellos señalan que fue el jefe de unidad quien los **recibió** el primer día y el 20,1% refieren que fue el encargado del voluntariado. Por otro lado la gran mayoría (73,3%) de los voluntarios refieren que le **presentaron a los funcionarios** el primer día que llegó a la unidad. De los voluntarios a quienes les presentaron a los funcionarios el 31,9% señala que fue el jefe de unidad quien lo hizo.

En relación a la persona que **llevó a los voluntarios nuevos a recorrer el lugar**, el 30% de los voluntarios dicen que lo hizo el jefe de unidad. Por otra parte el 37% de los voluntarios señalan que **fue informado por** el jefe de unidad, sobre aquellas tareas que debía realizar. El 31,5% de los voluntarios refieren que es otro voluntario **quien lo ha apoyado en sus labores dentro de la unidad** y un 28,9% dicen que ha sido el encargado del voluntariado quien los ha apoyado. Sin embargo el 33% de los voluntarios **se ha dirigido** al jefe de unidad cuando ha tenido un problema en su unidad, y sólo el 27,1% se ha dirigido al encargado. Por lo tanto se observa que los voluntarios han sido recibidos, y apoyados indistintamente por el jefe de unidad, encargado del voluntario u otro voluntario, lo que llevaría que se dirijan de igual manera al jefe de unidad o al encargado cuando tienen algún problema o inquietud.

Por otra parte con respecto a la **valoración** que le da la persona a su propio cargo, se pudo observar que la gran mayoría (96,7%) de los encargados consideran de importancia su cargo y el 89,3% de ellos señalan sentirse valorados por los otros funcionarios de la unidad, en cuanto al cargo que desempeñan. En relación a esto último se observó en los análisis cuantitativos realizado a las encuestas de los funcionarios, que existía una correspondencia, ya que para la gran mayoría (91,9%) de los funcionarios es importante la labor que realiza el encargado del voluntariado, encontrando también que ha sido valioso para la unidad (85,2%). El 28,1% de los funcionarios refieren que desde que se creó el cargo, los voluntarios están más participativos y el 56,1% señalan que se han observado algunos cambios positivos.

También se observó que la gran mayoría (76%) de los funcionarios consideran que el cargo de encargado del voluntariado es de **utilidad**, sin embargo el 60,8% de los funcionarios señalan que no les gustaría **estar a cargo de los voluntarios**, ya que no les alcanza el tiempo, consideran que es un cargo de mucha responsabilidad y que no podrían asumirlo por que ya tienen mucho trabajo que realizar. Por lo tanto, se observa que los funcionarios y encargados perciben el cargo como útil y valioso, lo que se debería fundamentalmente a la necesidad de que exista una persona que organice y dirija a los voluntarios, en tanto estos son un importante aporte para las distintas unidades, sin embargo la mayoría no querría asumirlo por que lo consideran una sobrecarga de trabajo.

En los análisis cuantitativos de las encuestas aplicada a los encargados, se pudo observar que la mayoría (57,6%) de ellos refieren no haber recibido algún **reconocimiento** como encargado del voluntariado. Sin embargo el 42,4% dice haber recibido algún tipo de reconocimiento que tiene que ver con felicitaciones por parte de un voluntarios, de un compañero de la unidad o por el jefe de la unidad. Esto podría llevar a que los encargados y los otros funcionarios no deseen asumir el cargo, o bien no estén motivados a desempeñarlo, ya que perciben que es una sobrecarga y no implica ningún beneficio o reconocimiento directo para ellos.

Por otra parte el 100% de los encargados del voluntariado dicen sentirse **valorados** por los voluntarios. En cuanto a la **satisfacción** de los voluntarios por el trabajo realizado por el encargado del voluntariado, de acuerdo al análisis cuantitativo, la gran mayoría (74,8%) de los voluntarios, refieren que el encargado del voluntariado les ha **facilitado su desempeño**. Por otra parte, la gran mayoría (77,6%) de los voluntarios señalan que el encargado del voluntariado es de **utilidad** para su labor. Sin embargo en el análisis cualitativo se pudo observar que la mayoría de los voluntarios no conocía al encargado de su unidad o lo confundía con el delegado del voluntariado, que es un voluntario, lo que daría cuenta de una desinformación por parte de los voluntarios con respecto a quién deben dirigirse cuando tienen un problema o desean plantear sus inquietudes.

En el análisis cuantitativo de las encuestas aplicadas a los encargados, la gran mayoría (81,5%) de ellos refirieron que les **gustó mucho asumir el cargo**, considerando que es útil, para que exista una mayor participación de los voluntarios (96,6%), donde destacan que la utilidad se debe a que el encargado coordina el trabajo de los voluntarios, los acoge y los acompaña y también facilita una comunicación entre funcionarios y voluntarios. Sin embargo, es importante destacar que la mayoría (52%) de los encargados refieren preferir que **otro funcionario asuma el cargo**. El 96,8% de los encargados piensan que es importante que sea un **funcionario quien se desempeñe** como encargado y no un voluntario, ya que es este el que permanece en el lugar, pudiendo coordinar el trabajo de los funcionarios y los voluntarios, además consideran que un funcionario tiene mayor conocimiento del trabajo de la unidad y que es más responsable. También es importante destacar que de acuerdo al análisis cuantitativo realizado a las encuestas de los voluntarios, el 36,6% de ellos señalan que **esperan que el encargado del voluntariado** acoja sus inquietudes y el 23,1% esperan que el encargado dirija su trabajo en la unidad. Por otra parte el análisis cualitativo arrojó que los voluntarios esperan que el encargado entregue información de manera oportuna y clara, acerca de lo que ocurre en la unidad y en la institución, en términos generales.

En el análisis cuantitativo y cualitativo de la información entregada por los encargados del voluntariado, se pudo percibir que ellos consideran importante que un **funcionario** sea quien **asuma el cargo**, pero por una necesidad de que alguien pueda organizar a los voluntarios, que marque los límites entre los funcionarios y los voluntarios, en cuanto a las tareas que cada uno realiza, que los guíe y que responda a sus inquietudes.

Por último, en el análisis cuantitativo que se realizó a las distintas encuestas, se pudo observar que existían algunas variables asociadas, de acuerdo a Chi-cuadrado, $P < 0,05$, pudiéndose constatar que existiría la siguiente tendencia; la persona que recibe el primer día al voluntario nuevo, es quien informa acerca de las tareas que el voluntario deberá realizar en la unidad y es a esa misma persona a quien el voluntario

se dirige cuando tiene un problema o inquietud.² Por lo tanto aquí se encontraría la importancia de que sea el encargado del voluntariado quien reciba e informe a los voluntarios nuevos, de manera tal que estos últimos se dirijan a él frente a cualquier problema o inquietud que presenten.

Cabe señalar que las inconsistencias entre los datos cuantitativos y cualitativos, observadas con anterioridad, pueden deberse a que la encuesta aplicada a los encargados del voluntariado, estaría interferida por variables como deseabilidad social y temor a alguna sanción por parte de la Coordinación del Voluntariado o algún superior. Esta hipótesis es planteada, ya que la encuesta fue aplicada en una reunión a la cual citó la Coordinación del Voluntariado y participaron los encargados. Mientras los encargados contestaban la encuesta las personas de la Coordinación del Voluntariado se encontraban presentes.

² Los indicadores estadísticos que dan cuenta de la asociación de las variables mencionadas se encuentran en los anexos n° 7; n° 9 y n° 10

VI CONCLUSIONES.

A partir de la investigación llevada a cabo se desprenden distintos temas que dan cuenta de cómo es la gestión de los encargados del voluntariado, en cuanto a la acogida y orientación de los voluntarios, que serán desarrollados a continuación.

En primer lugar cabe señalar que si bien la mayoría de los encargados del voluntariado refieren haber sido informados sobre las tareas que deben realizar, y que consideran que es importante que exista un funcionario encargado de acoger y orientar al voluntario nuevo, en la medida que es necesario que alguien ayude a que los voluntarios se organicen, se les informe acerca de las tareas que deben realizar en la unidad y que les transmita a los voluntarios la forma en que funciona la unidad. Se pudo observar a lo largo de la investigación que existe una desorientación y falta de información en los encargados del voluntariado, con respecto a qué deben entender por acoger y orientar al nuevo voluntario. Esta desorientación lleva a que cada encargado del voluntariado realice estas funciones desde su entendimiento de estos conceptos, y por lo tanto a que cada acogida y orientación en las distintas unidades sea diferente.

En este sentido, en los encargados del voluntariado se denota un sentimiento de aislamiento, en tanto se sienten confundidos en el cómo desarrollar esta función, pese a que la realizan con la mejor voluntad posible, las herramientas con las que cuentan no son suficientes para desempeñarse eficientemente. Es decir, no cuentan con una definición clara de lo que implica ser un encargado del voluntariado, en tanto no hay una definición consensual de lo que se entiende por acoger y orientar a los voluntarios, de cuánto es el tiempo que se necesita para ser un encargado del voluntariado, además no llega de manera oportuna y clara la información enviada por la Coordinación del Voluntariado que se le desea transmitir a los voluntarios de cada unidad y tampoco la información para los encargados.

Cabe destacar que esta falta de información en los encargados del voluntariado, también repercute en los voluntarios, ya que mucho de ellos señalan no conocer al encargado e incluso no saber de la existencia de éste, lo que lleva a que no

sepan a quien deben dirigirse cuando tienen un problema y desean plantear sus inquietudes. Se pudo observar un sentimiento de abandono en los voluntarios, por sentirse poco integrados en la institución y desinformados sobre sus actividades. Ellos señalan esperar del encargado del voluntariado que acoja sus inquietudes, que dirija su trabajo y que les informe de manera oportuna y clara acerca de lo que ocurre en la unidad y en la institución, de manera general. No obstante estas son tareas que le corresponden realizar al encargado y estos últimos refieren estar desarrollándolas, lo cual no es percibido por los voluntarios.

En relación a este tema se puede inferir, a partir de la información cualitativa, que el encargado del voluntariado, el cual debería ser la primera persona que reciba y acoja al voluntario nuevo en la unidad, al no desempeñar de manera adecuada su labor, influiría en parte en la deserción de algunos voluntarios. Esto se desprende del hecho de que muchos de los voluntarios desconocen de la existencia de este cargo, lo que lleva a que no sepan a quien dirigirse cuando tienen algún problema o desean plantear sus inquietudes, lo que repercute en el hecho de que estos últimos se sienten desorientados y poco acogidos.

Por otra parte se puede concluir que la mayoría de los encargados del voluntariado señalan estar motivados a realizar esta labor y que es satisfactorio desempeñarse como tales, considerando de importancia su cargo y sintiéndose valorados tanto por los voluntarios y otros funcionarios de su unidad. Sin embargo este cargo es percibido, tanto por los encargados como por los otros funcionarios, como una labor que requiere de mucha paciencia, dedicación y tiempo, lo cual refieren no tener, debido a que desempeñan otras labores al interior de la unidad. Es así como se pudo constatar que el desempeñarse como encargados del voluntariado implica para ellos un gran desgaste psicológico y físico, por lo que es considerado como una gran sobrecarga para su labor. Es por ello que los encargados en su mayoría señalan preferir que otra persona desempeñe esta tarea. Cabe destacar que la mayoría de los encargados fueron designados, por lo tanto señalan no haber tenido expectativas en relación al asumir el cargo, refiriendo ellos mismos que esto se debió a que no conocían de qué se trataba ser encargado del voluntariado.

Por último a lo largo de la investigación se pudo observar que el cargo de encargado del voluntariado, es un cargo que necesita un desarrollo de mayores instancias de comunicación entre ellos mismos y la Coordinación del Voluntariado. Se percibió una necesidad de contar sus experiencias, aprender de lo que realizan sus compañeros en las otras unidades, conversar acerca de lo que les pasa y de cómo sobrellevar "esta carga".

En base a lo anteriormente descrito, se puede señalar que producto de la desorientación y falta de información de los encargados del voluntariado con respecto a su labor, además de un sentimiento de aislamiento y percepción de que es un cargo que requiere de mucha paciencia, dedicación y tiempo, agregando a ello el hecho de que no existen instancias de comunicación entre ellos mismos y con la Coordinación del Voluntariado; se puede inferir que el desempeñarse como encargado del voluntariado influiría en la calidad de vida de estas personas. Es decir al desempeñarse como tales aumentaría la carga de trabajo, el estrés laboral, lo que lleva a que estén más irritables, disminuya su capacidad de concentración y atención, que en definitiva lleva a que sean menos eficientes en la labor que realizan. Así también todo esto podría repercutir en las relaciones interpersonales, tanto a nivel laboral, familiar y de pareja. Es importante considerar que esta situación puede llevar a un aumento en el ausentismo laboral, debido a la presencia de enfermedades tanto físicas como psicológicas que podrían aparecer. Lo que puede ser prevenido en tanto se mejoren las condiciones de trabajo, siendo estas agradables y satisfactorias para las personas y así asistan regularmente a su lugar de trabajo

VII SUGERENCIAS.

De acuerdo al análisis de las conclusiones expuestas anteriormente, se sugiere en primer lugar redefinir el perfil de responsabilidades del cargo de encargado del voluntariado, en términos de que exista una mayor claridad de qué es lo que se entenderá y esperará en relación a la acogida y orientación de los voluntarios por parte del encargado. Esto con el fin de que todos los encargados entiendan lo mismos y realicen una función similar con respecto a la acogida y orientación, de manera tal que los encargados se hagan responsables de responder de manera adecuada frente a lo planteado por la Coordinación del Voluntariado.

Por otra parte se propone que exista mayor fluidez de la información que entrega la Coordinación del Voluntariado y la institución en general, que los canales de comunicación sean expeditos y eficientes, que se desarrolle un plan anual de reuniones de los encargados, de manera tal que las personas que se desempeñan en este cargo puedan organizarse anticipadamente y no falten a las reuniones ni envíen a un reemplazante.

Para lograr lo anteriormente expuesto, se aconseja la realización de diversos tipos de capacitaciones, de manera de lograr un mayor desarrollo en los miembros de la organización, en cuanto a sus conocimientos, aptitudes y destrezas necesarias, que le permitirían maximizar su eficiencia, en términos de contribuir a mejorar su desempeño y perfeccionarse en su labor. Esto repercutiría en la disminución tanto de los costos directos e indirectos de la organización, mejorar la calidad y eficiencia del trabajo. Por otra parte favorecería al desarrollo integral de las personas que integran el Hogar de Cristo, sintiéndose parte de la organización, en tanto percibirían que existe una preocupación por ellos, como seres humanos. Y de igual manera la capacitación permitiría que todos los miembros de la organización estén orientados y se dirijan a un objetivo común, que es el planteado por el Hogar de Cristo.

Es así que se sugiere que exista una capacitación de inducción cuando la persona asuma el cargo de encargado del voluntariado, es decir, que formalmente se le informe en qué consiste el cargo, cuáles serán sus funciones y lo que se espera que

realice. Así también, se les entreguen las herramientas para que su desempeño sea adecuado a su labor. Por otra parte se recomienda entregar capacitación de tipo psico-social, de manera permanente, a los encargados del voluntariado, y así fomentar la manifestación de todas sus potencialidades, el desarrollo de actitudes y conductas orientadas al establecimiento de relaciones interpersonales maduras y a la constitución de efectivos equipos de trabajo.

Por otra parte es esencial que exista una capacitación a los voluntarios, lo que permitiría un menor desgaste físico y psicológico de los encargados. Esto implica definir con claridad el rol tanto de los voluntarios como de los funcionarios, y las tareas que se esperan que los voluntarios desempeñen dentro de las respectivas unidades. Con ello se busca disminuir los roces existentes entre funcionarios y voluntarios y que estos últimos tengan conocimiento de ante mano de cuáles son sus responsabilidades y qué es lo que se espera de ellos como voluntarios al interior de las unidades, de manera tal que recurran al encargado del voluntariado en los casos más extremos. Además se sugiere que cada unidad desarrolle un "manual o cartilla" en el cual se establezcan deberes, derechos, recomendaciones con respecto al trato con los beneficiarios y las normas de las respectivas unidades, la forma de funcionamiento de las unidades y descripción de los beneficiarios que allí se encuentran. Esto también permitiría un menor desgaste para el encargado y mayor claridad para el voluntario en relación a su desempeño en la unidad.

En relación a la comunicación entre encargados, Coordinación del Voluntariado y voluntarios, se sugiere que se desarrollen mayores instancias de comunicación, donde cada uno de ellos pueda plantear sus inquietudes, compartir experiencias, aprender escuchando las experiencias de los otros. Así también que exista mayor información acerca de lo que la institución esta realizando y hacia donde desea dirigirse. Esto contribuiría a un clima organizacional más grato, el cual influiría en todos los miembros de la unidad, en relación a sus motivaciones y conductas para el desempeño de sus distintas funciones. Este clima laboral grato, incidiría en la gestión de las personas, es decir poder motivarlos y lograr que se hagan responsables de lo que implica ser encargado del voluntariado. Además se propone el uso de compensaciones psicológicas que permitan que las personas se sientan satisfechas

con la labor que desempeñan, que se sientan valiosas, útiles y reconocidas. Por ejemplo felicitaciones de alguna autoridad, algún tipo de premio, que se realicen actividades recreativas, etc. De manera tal que se sientan parte de la organización. Por otra parte, dentro de las posibilidades de la organización, se recomiendan compensaciones financieras, como por ejemplo bonos, aumento de sueldo, etc.

Cabe señalar que es fundamental que exista la claridad de quién será la persona que reciba e informe a los voluntarios, ya que se observó en la investigación que existe una tendencia de los voluntarios a dirigirse a quien lo recibió por primera vez.

Por último se sugiere, idealmente, que exista sólo una persona que este a cargo de los voluntarios al interior de la unidad, al menos en aquellas unidades en las cuales existe un gran número de voluntarios y beneficiarios.

VIII. BIBLIOGRAFÍA.

Bustamante, P. & Hevia, J., (2000) *Elaboración de un perfil de responsabilidad y selección para los cargos de educador y asistente social en las comunidades terapéuticas del Hogar de Cristo*. Memoria para optar al título de Psicólogo. Universidad Gabriela Mistral, Santiago, Chile.

Castro V., Covarrubias, V. & Elgueta, P., (2000) *Perfil de responsabilidad y selección para los funcionarios del área adulto mayor del Hogar de Cristo*. Memoria para optar al título de Psicólogo. Universidad Gabriela Mistral, Santiago, Chile.

Cruz, P. & Saavedra, C., (2000) *Estudio y Análisis de las características de personalidad, de una muestra de personas que trabajan en el Hogar de Cristo: Confección de perfil de responsabilidad y perfil de selección*. Memoria para optar al título de Psicólogo. Universidad Gabriela Mistral, Santiago, Chile.

De Baeremaeker, M., (1995). Conmoveros inicios del Hogar "Así comenzamos...". *Mensaje*, 443, 38-42.

Figuroa, J., (1992) *Pensamiento del Padre Hurtado*. Santiago: Los Andes.

Frierich, D., (1981). *Diccionario de Psicología*. Barcelona: Herder.

Gómez, G., (2001). Índices en Chile, alerta sobre impacto de pobreza en intelecto de niños. *El Mercurio*, 15 de Julio, 15.

Gutiérrez, H., (2001), Entrevista. Santiago: Hogar de Cristo.

Hurtado, A., (1994) *Humanismo social*. Santiago: Los Andes.

Hurtado, A., (1994) *Obras completas*. Santiago: Dolme.

Hurtado, A., (1995) *¿Es Chile un país un país Católico?*. Santiago: Los Andes.

Hurtado, A., (1995). ¿Cómo nació el Hogar de Cristo?. *Mensaje*, 443, 12-15.

Laplanche, J., & Pontalis, J., (1993) *Diccionario de psicoanálisis*. Barcelona: Labor.

Magnet, A., (1994) *El Padre Hurtado*. Santiago: Loa Andes.

Molina, A., Molina, D. & Pérez, F. (2002). Contraposiciones. *El Voluntario, pensamiento en acción*, N°3, 5.

Monroy, V., (2001), Entrevista. Santiago: Hogar de Cristo.

Ramírez, M., (2001). El estigma de vivir en la pobreza en Chile. *El Mercurio*, 28 de Octubre, 20.

Real academia española, (1992), *Diccionario de la lengua española*, Madrid: Brosmac.

Rivera, H., (1999) *Cátedra Psicología del trabajo y gestión para el desarrollo humano, temas: Objetivos, Misión, Visión, Capacitación*. Santiago.

Rolando, G., (2002), Entrevista. Santiago: INFOCAP.

Secco Ellauri, O. & Baridon, P., (1972). *Historia universal, época contemporánea*. Buenos aires: Kapelusz.

Toro y Gómez M., (1895). *Novísimo diccionario Latino – Español*. París: Garnier hermanos librereros.

Voluntarias de la Sociedad Pro Ayuda del Niño Lisiado: Teletón, (2002), Entrevista. Santiago: Sociedad Pro Ayuda del Niño Lisiado: Teletón.

Voluntarios del Consultorio Tierra Nueva, (2002), Entrevista. Santiago: Consultorio Tierra Nueva.

Voluntarias de la Posta Central, Damas de Rojo, (2002), Entrevista. Santiago: Posta central.

IX ANEXOS.

- Nº1. Lista de Chequeo.**
- Nº2. Encuesta para los voluntarios.**
- Nº3. Encuesta para los encargados del voluntariado.**
- Nº4. Encuesta para los funcionarios.**
- Nº5. Pauta de observación detallada a las unidades.**
- Nº6. Análisis a la encuesta aplicada a los encargados del voluntariado.
(tablas de frecuencias)**
- Nº7. Cruce de variables de la encuesta aplicada a los encargados (tabla
de resultados)**
- Nº8. Análisis a la encuesta aplicada a los voluntarios (tabla de
frecuencias)**
- Nº9. Cruce de variables de la encuesta aplicada a los voluntarios (tabla
de resultados)**
- Nº10. Análisis a la encuesta aplicada a los funcionarios (tabla de
frecuencias)**
- Nº11. Cruce de variables de la encuesta aplicada a los funcionarios (tabla
de resultados)**
- Nº12. Análisis cualitativo**
 - A) Análisis de resultados del focus group realizado a los
encargados del voluntariado.**
 - B) Análisis de resultados del focus group realizado a los
voluntarios**

ANEXO # 1

LISTA DE CHEQUEO

Fecha _____

a) **Identificación.-**

Nombre de la unidad _____

Dirección: _____

Comuna: _____

1. Descripción. -

1.- Descripción del encargado

- a) Sexo:
- b) Cuanto tiempo lleva en el cargo:

2.- Características Generales

- a) Número de funcionarios:
- b) Asistido:
- c) Número de asistido que cubre la unidad:
- d) Número de voluntarios

3.- Condiciones de trabajo de la unidad:

- b) Cantidad de ruido
 Adecuado Poco adecuado No adecuado
- c) Orden dentro de la unidad
 Ordenado Poco ordenado No Ordenado
- d) Limpieza al interior de la unidad
 Bueno Regular Malo
- e) Acogida a las investigadoras
 Buena Regular Malo

4.- Relacionado con los Voluntarios:

- a) Oficina para los voluntarios..... Si No
- b) Lockers..... Si No
- c) Diario mural..... Si No
- d) Baño separado (hombres y mujeres)..... Si No
- e) Baño separado (Funcionarios - Voluntarios) Si No
- f) Reglas escritas sobre lo que se debe o no hacer en la unida..... Si No

g) Día en que asisten los voluntarios Lunes Martes Miércoles Jueves
 Viernes Sábado Domingo

h) Horario en que asisten los voluntarios Mañana Tarde Noche

i) Tareas que cumplen los voluntarios _____

Para que necesitan voluntarios _____

j) Otros _____

III. Preguntas Jefe de unidad.

a) ¿Cómo fue elegido el Encargado Del Voluntariado ?

Designado por el jefe de unidad Se ofreció

b) ¿Cree que la creación de este cargo ha sido un aporte al funcionamiento de la unidad?

Sí No ¿Porqué? _____

c) Labor que realiza la unidad _____

OBSERVACIONES _____

17. ¿Quién le informó sobre las tareas que se esperaba que usted realizara en la unidad?

- El Jefe de Unidad El Encargado del voluntariado (funcionario)
 Otro funcionario Otro voluntario Un asistido Nadie

18. Cuando tiene un problema relacionado con su trabajo en la unidad: ¿ A quién (es) se dirige ?

- Al Jefe de Unidad Al encargado del voluntariado (funcionario)
 A otro funcionario A otro voluntario A un asistido

19. ¿Usted se relaciona socialmente con los otros voluntarios de su unidad?

- Sí No

20. ¿Se siente apoyado por los otros voluntarios de su unidad? Sí No

¿En qué?.....

21. ¿Cuándo usted ha tenido un problema en la unidad a quien (es) ha recurrido?

- Jefe de Unidad Encargado del voluntariado (funcionario)
 Otro funcionario Otro voluntario Un asistido Nadie

22. ¿Quién lo ha apoyado en las labores que realiza en su unidad?

- Jefe de Unidad Encargado del voluntariado (funcionario)
 Otro funcionario Otro voluntario Un asistido Nadie

23. ¿Qué cree usted que hace falta en su unidad, para que los voluntarios se puedan desempeñar aún mejor?.....

.....

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO # 3

Encuesta para Encargados del Voluntariado.

La presente encuesta es parte de un estudio que busca conocer más acerca de las características del trabajo de los voluntarios del Hogar de Cristo. **La información obtenida será trabajada en forma anónima** y su cooperación es vital para obtener una visión clara del funcionamiento de este sector y así formular ideas para su mejor funcionamiento y de esta manera aliviar el trabajo de los Encargados del voluntariado.

A continuación encontrará una serie de preguntas, las cuales debe responder marcando con una cruz (X) la(s) alternativa(s) que corresponda. Necesitamos que **responda en su totalidad la encuesta y con la mayor honestidad posible.**

1. Edad:.....

2. Sexo

F	M
---	---

3. Nivel de Educación alcanzado:

Educación básica

Educación superior incompleta

Educación media incompleta

Educación superior completa

Educación media completa

4. Tiempo que lleva trabajando como Encargado del Voluntariado

Entre 1 y 2 años

Entre 3 y 4 años

Entre 5 y 6 años

Entre 7 y más

5. ¿Usted trabaja directamente con los voluntarios?

Si..... ¿Qué actividades realizan en conjunto?.....

.....

No.....

6. La forma en que los voluntarios se desempeñan, dentro de su unidad es:

Muy buena.

Buena.

Mala.

Muy mala.

¿Porqué?.....

.....

7. Cuando usted asumió el cargo de Encargado del voluntariado, ¿Qué **tareas le informaron** que debía realizar? **Marque todas las tareas que le fueron informadas:**

- Recepción y distribución de la correspondencia que emite la Coordinación del Voluntariado.
- Responsable del registro y envío de la "Planilla de asistencia" de los voluntarios.
- Responsable de la acogida del nuevo voluntario.
- Responsable de orientar al nuevo voluntario en las tareas a realizar.

8. ¿Que otras tareas tiene que realizar como Encargado del Voluntariado que no se incluyen en la lista anterior?

- Ninguna otra tarea
- Otras tareas,

Cuáles?.....

9. ¿Quién(es) es la persona(s) que recibe a los voluntarios nuevos en la unidad?

- El Jefe de unidad. El Encargado del Voluntariado (funcionario).
- Otro funcionario. Otro voluntario. Un asistido.

10. ¿Quién(es) es la persona(s) que le dice a los voluntarios nuevos las tareas que realizará en la unidad?

- El Jefe de unidad. El Encargado del Voluntariado (funcionario).
- Otro funcionario. Otro voluntario. Un asistido.

11. En su opinión, el contar con voluntarios en la unidad es:

- De gran utilidad para la unidad.
- De utilidad para la unidad.
- De poca utilidad para la unidad.
- De muy poca utilidad para la unidad.

¿Por qué?.....

12. En su opinión, ¿cree usted que la creación del cargo de Encargado del Voluntariado (funcionario) permite una mejor participación de los voluntarios en la unidad?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Si ¿Por qué?.....
.....
..... | <input type="checkbox"/> No, ¿Por qué?.....
.....
..... |
|--|---|

13. ¿Cuando asumió el cargo de Encargado del Voluntariado ¿Cuáles de las siguientes expectativas tenía? **Puede marcar más de una.**

- La obtención de mayores remuneraciones.
- Un mayor reconocimiento en mi unidad.
- No tenía ninguna expectativa con el cargo.
- Otras, ¿Cuáles?.....

14. ¿Cuánto le gustó a usted el asumir el cargo de Encargado del Voluntariado?

- El asumir este cargo me gustó mucho.
- El asumir este cargo me gustó
- El asumir este cargo no me gustó mucho.
- El asumir este cargo no me gusto

15. Durante el período en el que se ha desempeñado como Encargado del Voluntariado, ¿Cómo ha variado su motivación para ejercer este cargo?

- Sigo muy motivado en el cargo.
- Estoy motivado en el cargo.
- Cada vez estoy menos motivado en el cargo.
- No me motiva seguir ejerciendo este cargo.

16. ¿Siente usted que los voluntarios valoran las tareas que usted realiza como Encargado del Voluntariado?

- Me siento muy valorado por los voluntarios de mi unidad
- Me siento valorado por los voluntarios de mi unidad
- Me siento poco valorado por los voluntarios de mi unidad.
- Me siento muy poco valorado por los voluntarios de mi unidad.

17. ¿Qué tareas realiza como Encargado del voluntariado?

- Recepción y distribución de la correspondencia que emite la Coordinación del Voluntariado.
- Responsable del registro y envío de la "Planilla de asistencia" de los voluntarios.
- Responsable de la acogida del nuevo voluntario.
- Responsable de orientar al nuevo voluntario en las tareas a realizar.
- Otras, ¿Cuáles?.....

18. ¿Está de acuerdo que el cargo de Encargado del Voluntariado lo desempeñe un funcionario de la unidad? Si No

¿Por qué?.....
.....

19. ¿Cuan satisfactorio es para usted ser Encargado del Voluntariado?:

- Ha sido muy satisfactorio. Ha sido poco satisfactorio
 Ha sido satisfactorio No es satisfactorio ser Encargado del Voluntariado.

20. Se han cumplido sus expectativas al asumir el cargo:

- He cumplido mis expectativas No he cumplido ninguna de mis expectativas
 Algunas de ellas las he cumplido No tenía expectativas con respecto al cargo

21. El asumir el cargo de Encargado del Voluntariado ha involucrado:

- Una gran sobrecarga para el trabajo que desempeño en la unidad
 Una sobrecarga para el trabajo que desempeño en la unidad
 Poca sobrecarga para el trabajo que desempeño en la unidad
 No lo siento como sobrecarga.

22. ¿Piensa usted que es necesario que alguien de la unidad reciba y oriente al nuevo voluntario?

- Es muy importante Es poco importante
 Es importante No tiene importancia

23. ¿Se siente valorado por los otros funcionarios de su unidad, por las tareas que usted realiza como Encargado del Voluntariado?

- Me siento muy valorado por los otros funcionarios de la unidad
 Me siento valorado por los otros funcionarios de la unidad
 Me siento poco valorado por los otros funcionarios de la unidad
 Me siento muy poco valorado por los otros funcionarios de la unidad

24. Cuando los voluntarios desean plantear sus inquietudes, ¿A quien(es) se dirigen?

- Al Jefe de unidad A mi como Encargado del Voluntariado (funcionario)
 A otro funcionario A Otro voluntario A un asistido.

25. Para mi el desempeñarme como Encargado del voluntariado es:

- Muy importante
- Poco importante
- Importante
- Muy poco importante

26. ¿Preferiría que otra persona se hiciera cargo de ser el Encargado del Voluntariado?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Si ¿Por qué?
.....
.....
..... | <input type="checkbox"/> No Por qué?
.....
.....
..... |
|---|--|

27. ¿Ha recibido alguna tipo de reconocimiento por su tarea como Encargado del Voluntariado (En esta pregunta puede contestar más de una alternativa).

- No**
- Si ¿Cuáles?**
 - Una anotación en la hoja de vida
 - Un Bono económico
 - Felicitaciones del Jefe de la unidad
 - Un día libre
 - Felicitaciones de un compañero de la unidad
 - Diploma, Chapita, etc....
 - Felicitaciones de un jefe superior
 - Felicitaciones por parte de un voluntario
 - Otro ¿Cuáles?.....
.....

POR SU COLABORACIÓN MUCHAS GRACIAS

ANEXO # 4

Encuesta para funcionarios.

La presente encuesta es parte de un estudio que busca conocer más acerca del desempeño de los voluntarios del Hogar de Cristo. Por lo que necesitamos de su cooperación, ya que es importante conocer la visión de los funcionarios acerca del comportamiento y desempeño de los voluntarios. A continuación encontrará una serie de preguntas, las cuales debe responder marcando con una cruz (X) las alternativas que correspondan. Necesitamos que *responda en su totalidad la encuesta y con la mayor honestidad posible*. La información obtenida será manejada de manera confidencial.

1. Edad :.....
2. Sexo F M
3. Nivel de Escolaridad:

Educación Básica incompleta	Educación Superior
Educación Media incompleta completa	Educación Superior
Educación Media completa	
4. Unidad en la que realiza su labor:.....
5. Tiempo que lleva trabajando en la unidad.

Entre 1 y 5 años	Entre 11 y 15 años
Entre 6 y 10 años	Entre 16 o más años
6. ¿Usted trabaja directamente con los voluntarios?
Si ¿Qué actividades realizan en conjunto?.....
.....
No.....
7. ¿Existe en esta unidad algún funcionario que este encargado de los voluntarios?
Si No
8. ¿Cuál es el nombre del encargado del voluntariado de la unidad

9. La creación del cargo de Encargado del Voluntariado ha sido:
- | | |
|-----------------------------|--|
| Muy valioso para la unidad. | Poco valioso para la unidad. |
| Valioso para la unidad. | No ha tenido gran relevancia para la unidad. |
10. ¿Quién es la persona que recibe a los voluntarios nuevos el primer día que llegan a trabajar en la unidad?
- | | |
|---|------------------|
| El Jefe de Unidad | Otro funcionario |
| El Encargado del voluntariado (funcionario) | Un asistido |
| Otro voluntario | |
11. La forma en que se desempeñan los voluntarios dentro de su unidad es:
- | | | | | |
|------------|--------|----------|-------|-----------|
| Muy buena. | Buena. | Regular. | Mala. | Muy mala. |
|------------|--------|----------|-------|-----------|
12. Desde que se creó el cargo de Encargado del Voluntariado (funcionario):
- Los voluntarios están mucho más participativos en la labor que realizan en la unidad.
- Los voluntarios están participativos en las labores de la unidad.
- Los voluntarios están menos participativos en las labores de la unidad.
- Los voluntarios están mucho menos participativos en las labores de la unidad.
13. Piensa usted que es importante la labor que realiza el encargado del voluntariado, para un mejor desempeño de los voluntarios? **Si..... No.....**
- ¿Por qué?.....
.....
14. ¿Quién es la persona que le dice a los voluntarios, el primer día que llegan, las tareas que realizará en la unidad?
- | | |
|---|------------------|
| El Jefe de Unidad | Otro funcionario |
| El Encargado del voluntariado (funcionario) | Un asistido |
| Otro voluntario | |
15. ¿Le gustaría a usted estar a cargo de los voluntarios, es decir acoger sus inquietudes y apoyarlos en el mejor desempeño de su trabajo.
- Si..... No.....**
- ¿Por qué?.....
.....

16. El cargo de Encargado del Voluntariado es:

Un cargo de gran utilidad para la unidad
unidad

Un cargo de poca utilidad para la

Un cargo de utilidad para la unidad
la unidad

Un cargo de muy poca utilidad para

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

ANEXO # 5

Pauta de observación detallada a las unidades.

I.- Ubicación Física:

- 1) Nombre de la unidad
- 2) Dirección:.....
- 3) Comuna:.....
- 4) Jefe de Unidad:.....
- 5) Encargado del Voluntariado:.....

II .- Historia de la unidad:

1) ¿Labor que realiza la unidad?

.....
.....
.....

2) ¿Quiénes son los asistidos?.....

3) ¿Cuánto tiempo lleva el Jefe de Unidad o la persona a cargo de la unidad ?

Entre 1 y 5 años Entre 6 y 10 años Entre 11 y 15 años Entre 16 y más

4) ¿Cómo ha sido la rotación de voluntarios? Alta Media
 Baja No Hay

5) ¿Los voluntarios avisan cuando están enfermos? Si No

III.- Estructura

1) Número de funcionarios

2) Número de voluntarios.....

3) Número de asistidos.....

4) Tipo de relación entre: ***Funcionarios(F) Voluntarios(V) Encargados Del Voluntariado (EV)**

	F (*)	V (*)	F V(*)	V/F (*)	EV /F(*)	EV V(*)
Muy Buena						
Buena						
Mala						
Muy Mala						
No existe						

5) ¿Pueden ustedes tomar la iniciativa en las actividades que realizan en la unidad?

	Si	No	Como
Funcionarios			
Voluntarios			
Encargados Del Voluntariado			

6) ¿Se organizan entre ustedes para la planificación anual de sus actividades?

	Si	No	Como
Funcionarios			
Voluntarios			

7) ¿Se consideran sus necesidades para conciliarlas con las necesidades de la unidad?

	Si	No	Como
Funcionarios			
Voluntarios			
Encargados Del Voluntariado			

8) El Encargado del Voluntariado es para:

	De Gran Utilidad	Utilidad	Poca Utilidad	No es útil	¿Por Qué?
Los Voluntarios					
Los Funcionarios					

IV.- Selección, Capacitación.

1. Selección

	Designado	Se ofreció
Encargados Del Voluntariado		

2. ¿Qué tipo de capacitación realizan?

a) Capacitación realizada para los **funcionarios**

Tipo	Técnico Profesional	Socio Laboral	Psicosocial
Adiestramiento			
Entrenamiento			

b) Capacitación realizada para los **Voluntarios**

Tipo	Técnico Profesional	Socio Laboral	Psicosocial
Adiestramiento			
Entrenamiento			

V. Descripción del cargo

1) ¿Ha mejorado el funcionamiento de la unidad desde la creación del cargo de Encargado del Voluntariado?

	Si	No	¿Por Qué?
Funcionarios			
Voluntarios			
Encargados Del Voluntariado			

VI. Plan de compensación.

	Funcionarios	Voluntarios	Encargados del Voluntariado
Felicitaciones de un jefe superior			
Felicitaciones del Jefe de Unidad			
Felicitaciones de un compañero de la unidad			
Felicitaciones de un Voluntario			
Un bono económico			
Un día libre			
Diploma			
Otros			
Que le gustaría recibir			

ANEXO # 6

Análisis a la encuesta aplicada a los Encargados del Voluntariado

Tablas de Frecuencias.

Tiempo que lleva como encargado (Años)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 - 5	27	81,8	87,1	87,1
	6 -10	3	9,1	9,7	96,8
	16 o más	1	3,0	3,2	100,0
	Total	31	93,9	100,0	
Missing	9	2	6,1		
Total		33	100,0		

Trabaja directamente con voluntarios

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	6	18,2	18,2	18,2
	sí	27	81,8	81,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Tarea que le fue Informada: Correspondencia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	29	87,9	87,9	87,9
	no marcada	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Tarea que le fue informada: planillas de asistencia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	30	90,9	90,9	90,9
	no marcada	3	9,1	9,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Tarea que le fue informada: acogida

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	30	90,9	90,9	90,9
	no marcada	3	9,1	9,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Tarea que le fue informada: orientación

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	28	84,8	84,8	84,8
	no marcada	5	15,2	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Recepción voluntarios: jefe de unidad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	18	54,5	54,5	54,5
	no marcada	15	45,5	45,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Recepción voluntarios: encargado

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	24	72,7	72,7	72,7
	no marcada	9	27,3	27,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Recepción voluntarios: funcionario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	1	3,0	3,0	3,0
	no marcada	32	97,0	97,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Recepción voluntarios: voluntario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	1	3,0	3,0	3,0
	no marcada	32	97,0	97,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Quién Informa las tareas a los voluntarios: jefe de unidad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	19	57,6	57,6	57,6
	no marcada	14	42,4	42,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Quién Informa las tareas a los voluntarios: encargado

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	20	60,6	60,6	60,6
	no marcada	13	39,4	39,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Quién Informa las tareas a los voluntarios: funcionario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	5	15,2	15,2	15,2
	no marcada	28	84,8	84,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Quién Informa las tareas a los voluntarios: voluntario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	2	6,1	6,1	6,1
	no marcada	31	93,9	93,9	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Utilidad de contar con voluntario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Gran utilidad	27	81,8	81,8	81,8
	Utilidad	6	18,2	18,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Encargado permite mayor participación voluntarios

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	si	28	84,8	96,6	96,6
	no	1	3,0	3,4	100,0
	Total	29	87,9	100,0	
Missing	9	4	12,1		
Total		33	100,0		

Expectativas: Reconocimiento

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	7	21,2	21,2	21,2
	no marcada	26	78,8	78,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Sin Expectativas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	12	36,4	36,4	36,4
	no marcada	21	63,6	63,6	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Expectativas: otras

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	14	42,4	42,4	42,4
	no marcada	19	57,6	57,6	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

¿Cuanto le gustó asumir el cargo?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	mucho	22	66,7	81,5	81,5
	no mucho	4	12,1	14,8	96,3
	no volvería a asumirlo	1	3,0	3,7	100,0
	Total	27	81,8	100,0	
Missing	9	6	18,2		
Total		33	100,0		

Motivación para ejercer el cargo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	muy motivado	8	24,2	27,6	27,6
	motivado	18	54,5	62,1	89,7
	menos motivado	2	6,1	6,9	96,6
	no me motiva	1	3,0	3,4	100,0
	Total	29	87,9	100,0	
Missing	9	4	12,1		
Total		33	100,0		

¿Se siente valorado?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	muy valorado	9	27,3	31,0	31,0
	valorado	20	60,6	69,0	100,0
	Total	29	87,9	100,0	
Missing	9	4	12,1		
Total		33	100,0		

Tareas que realiza como encargado: Correspondencia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	28	84,8	84,8	84,8
	no marcada	5	15,2	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Tareas que realiza como encargado: Planilla asistencia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	27	81,8	81,8	81,8
	no marcada	6	18,2	18,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Tareas que realiza como encargado: Acogida

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	28	84,8	84,8	84,8
	no marcada	5	15,2	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Tareas que realiza como encargado: Acogida

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	28	84,8	84,8	84,8
	no marcada	5	15,2	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Tareas que realiza como encargado: Acogida

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	28	84,8	84,8	84,8
	no marcada	5	15,2	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

¿Esta de acuerdo con que el encargado sea un funcionario?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	si	30	90,9	96,8	96,8
	no	1	3,0	3,2	100,0
	Total	31	93,9	100,0	
Missing	9	2	6,1		
Total		33	100,0		

¿Cuan satisfactorio es ser encargado?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	muy satisfactorio	8	24,2	27,6	27,6
	satisfactorio	19	57,6	65,5	93,1
	poco satisfactorio	2	6,1	6,9	100,0
	Total	29	87,9	100,0	
Missing	9	4	12,1		
Total		33	100,0		

¿Se han cumplido sus expectativas?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	he cumplido	8	24,2	28,6	28,6
	algunas de ellas	14	42,4	50,0	78,6
	no he cumplido	1	3,0	3,6	82,1
	no tenía expectativas	5	15,2	17,9	100,0
	Total	28	84,8	100,0	
Missing	9	5	15,2		
Total		33	100,0		

El asumir el cargo ha involucrado

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	gran sobrecarga	2	6,1	6,5	6,5
	sobrecarga	12	36,4	38,7	45,2
	poca	4	12,1	12,9	58,1
	no hay	13	39,4	41,9	100,0
	Total	31	93,9	100,0	
Missing	9	2	6,1		
Total		33	100,0		

Necesario recibir y orientar al voluntario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	muy importante	27	81,8	84,4	84,4
	importante	5	15,2	15,6	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Missing	9	1	3,0		
Total		33	100,0		

¿Se siente valorado por otros funcionarios?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	muy valorado	3	9,1	10,7	10,7
	valorado	22	66,7	78,6	89,3
	poco valorado	3	9,1	10,7	100,0
	Total	28	84,8	100,0	
Missing	9	5	15,2		
Total		33	100,0		

Para planteas inquietudes voluntarios se dirigen a Jefe de Unidad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	19	57,6	57,6	57,6
	no marcada	14	42,4	42,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Para planteas inquietudes voluntarios se dirigen al encargado

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	22	66,7	66,7	66,7
	no marcada	11	33,3	33,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Para planteas inquietudes voluntarios se dirigen a funcionario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	2	6,1	6,1	6,1
	no marcada	31	93,9	93,9	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Para planteas inquietudes voluntarios se dirigen a voluntario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	1	3,0	3,0	3,0
	no marcada	32	97,0	97,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Para planteas inquietudes voluntarios se dirigen a Asistido

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no marcada	33	100,0	100,0	100,0

Importancia desempeñarme como encargado

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	muy importante	9	27,3	30,0	30,0
	im portante	20	60,6	66,7	96,7
	muy poco importante	1	3,0	3,3	100,0
	Total	30	90,9	100,0	
Missing	9	3	9,1		
Total		33	100,0		

¿Preferiría que otro asumiera el cargo?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sí	13	39,4	52,0	52,0
	no	12	36,4	48,0	100,0
	Total	25	75,8	100,0	
Missing	9	8	24,2		
Total		33	100,0		

¿ha recibido reconocimiento :?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sí	14	42,4	100,0	100,0
Missing	9	19	57,6		
Total		33	100,0		

Reconocimiento : Felicitaciones Jefe Unidad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	5	15,2	15,2	15,2
	no marcada	28	84,8	84,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Reconocimiento : Felicitación Compañero

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	6	18,2	18,2	18,2
	no marcada	27	81,8	81,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Reconocimiento : Felicitación Jefe Superior

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marcada	2	6,1	6,1	6,1
	no marcada	31	93,9	93,9	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Reconocimiento : Felicitación Voluntario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	12	36,4	36,4	36,4
	no marcada	21	63,6	63,6	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

ANEXO # 7

Cruce de variables de la encuesta aplicada a los Encargados del voluntariado.

Recepción voluntarios: jefe de unidad * Quién Informa a voluntarios: jefe de unidad

		Quién Informa: jefe de unidad		Total	
		Marcada	no marcada		
Recepción voluntarios: jefe de unidad	marcada	Count	17	1	18
		% within Recepción voluntarios: jefe de unidad	94,4%	5,6%	100,0%
		% within Quién Informa: jefe de unidad	89,5%	7,1%	54,5%
	no marcada	Count	2	13	15
		% within Recepción voluntarios: jefe de unidad	13,3%	86,7%	100,0%
		% within Quién Informa: jefe de unidad	10,5%	92,9%	45,5%
Total	Count	19	14	33	
	% within Recepción voluntarios: jefe de unidad	57,6%	42,4%	100,0%	
	% within Quién Informa: jefe de unidad	100,0%	100,0%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	22,037(b)	1	,000		
Continuity Correction(a)	18,842	1	,000		
Likelihood Ratio	25,483	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	21,369	1	,000		
N of Valid Cases	33				

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,36.

Recepción voluntarios: jefe de unidad * Quién Informa: encargado

			Quién Informa: encargado		Total
			marcada	no marcada	
Recepción voluntarios: jefe de unidad	marcada	Count	7	11	18
		% within Recepción voluntarios: jefe de unidad	38,9%	61,1%	100,0%
		% within Quién Informa: encargado	35,0%	84,6%	54,5%
	no marcada	Count	13	2	15
		% within Recepción voluntarios: jefe de unidad	86,7%	13,3%	100,0%
		% within Quién Informa: encargado	65,0%	15,4%	45,5%
Total	Count	20	13	33	
	% within Recepción voluntarios: jefe de unidad	60,6%	39,4%	100,0%	
	% within Quién Informa: encargado	100,0%	100,0%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	7,823(b)	1	,005		
Continuity Correction(a)	5,950	1	,015		
Likelihood Ratio	8,414	1	,004		
Fisher's Exact Test				,011	,006
Linear-by-Linear Association	7,586	1	,006		
N of Valid Cases	33				

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,91.

Recepción voluntarios: jefe de unidad * Voluntarios se dirigen a Jefe de Unidad

		Voluntarios se dirigen a Jefe de Unidad		Total	
		marcada	no marcada		
Recepción voluntarios: jefe de unidad	marcada	Count	14	4	18
		% within Recepción voluntarios: jefe de unidad	77,8%	22,2%	100,0%
		% within Voluntarios se dirigen a Jefe de Unidad	73,7%	28,6%	54,5%
	no marcada	Count	5	10	15
		% within Recepción voluntarios: jefe de unidad	33,3%	66,7%	100,0%
		% within Voluntarios se dirigen a Jefe de Unidad	26,3%	71,4%	45,5%
Total	Count	19	14	33	
	% within Recepción voluntarios: jefe de unidad	57,6%	42,4%	100,0%	
	% within Voluntarios se dirigen a Jefe de Unidad	100,0%	100,0%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	6,617(b)	1	,010		
Continuity Correction(a)	4,922	1	,027		
Likelihood Ratio	6,822	1	,009		
Fisher's Exact Test				,015	,013
Linear-by-Linear Association	6,416	1	,011		
N of Valid Cases	33				

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,36.

Recepción voluntarios: encargado * Quién Informa: encargado

			Quién Informa: encargado		Total
			marcada	no marcada	
Recepción voluntarios: encargado	marcada	Count	18	6	24
		% within Recepción voluntarios: encargado	75,0%	25,0%	100,0%
		% within Quién Informa: encargado	90,0%	46,2%	72,7%
	no marcada	Count	2	7	9
		% within Recepción voluntarios: encargado	22,2%	77,8%	100,0%
		% within Quién Informa: encargado	10,0%	53,8%	27,3%
Total	Count	20	13	33	
	% within Recepción voluntarios: encargado	60,6%	39,4%	100,0%	
	% within Quién Informa: encargado	100,0%	100,0%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	7,637(b)	1	,006		
Continuity Correction(a)	5,586	1	,018		
Likelihood Ratio	7,725	1	,005		
Fisher's Exact Test				,013	,009
Linear-by-Linear Association	7,405	1	,007		
N of Valid Cases	33				

a Computed only for a 2x2 table

b 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,55.

Recepción voluntarios: encargado * Voluntarios se dirigen a encargado

			Voluntarios se dirigen a encargado		Total
			marcada	no marcada	
Recepción voluntarios: encargado	marcada	Count	19	5	24
		% within Recepción voluntarios: encargado	79,2%	20,8%	100,0%
		% within Voluntarios se dirigen a encargado	86,4%	45,5%	72,7%
	no marcada	Count	3	6	9
		% within Recepción voluntarios: encargado	33,3%	66,7%	100,0%
		% within Voluntarios se dirigen a encargado	13,6%	54,5%	27,3%
Total	Count	22	11	33	
	% within Recepción voluntarios: encargado	66,7%	33,3%	100,0%	
	% within Voluntarios se dirigen a encargado	100,0%	100,0%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	6,188(b)	1	,013		
Continuity Correction(a)	4,297	1	,038		
Likelihood Ratio	5,989	1	,014		
Fisher's Exact Test				,033	,021
Linear-by-Linear Association	6,000	1	,014		
N of Valid Cases	33				

a Computed only for a 2x2 table

b 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,00.

ANEXO # 8

Análisis a la encuesta aplicada a los voluntarios.

Tabla de frecuencias

		¿Qué lo llevó a ser voluntario?			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	me invitaron	47	17,2	17,2	17,2
	me gusta la obra	63	23,1	23,1	40,3
	razones religiosas	21	7,7	7,7	48,0
	por ayudar a los demás	138	50,5	50,5	98,5
	no responde	4	1,5	1,5	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

		¿Cómo fue su 1º día?			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy bueno	162	59,3	59,3	59,3
	Bueno	82	30,0	30,0	89,4
	Regular	21	7,7	7,7	97,1
	Malo	5	1,8	1,8	98,9
	No responde	3	1,1	1,1	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

		Encargado del Voluntariado es para mi como voluntario			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Gran utilidad	148	54,2	54,2	54,2
	Utilidad	64	23,4	23,4	77,7
	Poca utilizada	7	2,6	2,6	80,2
	Muy poca utilidad	8	2,9	2,9	83,2
	No responde	46	16,8	16,8	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

¿quien lo recibio el 1º día?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Jefe de unidad	108	39,6	39,6	39,6
Encargado del voluntariado	55	20,1	20,1	59,7
Funcionario	38	13,9	13,9	73,6
Voluntario	45	16,5	16,5	90,1
No responde	27	9,9	9,9	100,0
Total	273	100,0	100,0	

¿encargado le ha facilitado su labor?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
No	30	11,0	11,0	11,0
Si	204	74,8	74,8	85,7
No responde	39	14,3	14,3	100,0
Total	273	100,0	100,0	

¿Le presentaron a los funcionarios?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
No	49	17,9	17,9	17,9
Si	200	73,3	73,3	91,2
No responde	24	8,8	8,8	100,0
Total	273	100,0	100,0	

Le presento a los funcionarios el jefe de unidad

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
marcada	87	31,9	31,9	31,9
No marcada	186	68,1	68,1	100,0
Total	273	100,0	100,0	

Le presento a los funcionarios el encargado del voluntariado

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marcada	60	22,0	22,0	22,0
	No marcada	213	78,0	78,0	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

Le presento a los funcionarios un funcionario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marcada	37	13,6	13,6	13,6
	No marcada	236	86,4	86,4	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

Le presento a los funcionarios un voluntario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marcada	38	14,0	14,0	14,0
	No marcada	235	86,1	86,1	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

Le presento a los funcionarios un asistido

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Maracada	9	3,3	3,3	3,3
	No marcada	264	96,7	96,7	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

Esperaria que el encargado del voluntariado me dirija

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Maracada	63	23,1	23,1	23,1
	No marcada	210	76,9	76,9	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

Esperaría que el encargado del voluntariado acoja mis inquietudes

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marcada	100	36,6	36,6	36,6
	No marcada	173	63,4	63,4	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

Esperaría que el encargado del voluntariado me enseñe las labores

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marcada	32	11,7	11,7	11,7
	No marcada	241	88,3	88,3	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

Esperaría que el encargado del voluntariado: otras

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marcada	29	10,6	10,6	10,6
	No marcada	244	89,4	89,4	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

¿recorrió el lugar donde iba a trabajar?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	39	14,3	14,3	14,3
	Si	211	77,3	77,3	91,6
	No responde	23	8,4	8,4	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

¿Con quien recorrió el lugar?: Jefe de unidad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Maracada	82	30,0	30,0	30,0
	No marcada	191	70,0	70,0	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

¿Con quien recorrió el lugar?: Funcionario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marcada	33	12,1	12,1	12,1
	No marcada	240	87,9	87,9	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

¿Con quien recorrió el lugar?: asistido

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marcada	4	1,5	1,5	1,5
	No marcada	269	98,5	98,5	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

¿Con quien recorrió el lugar?: voluntario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marcada	51	18,7	18,7	18,7
	No marcada	222	81,3	81,3	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

¿Con quien recorrió el lugar?: encargado del voluntariado

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marcada	46	16,8	16,8	16,8
	No marcada	227	83,2	83,2	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

¿Quien le informó sobre las tareas?: Jefe de unidad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marcada	101	37,0	37,0	37,0
	No marcada	172	63,0	63,0	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

¿Quien le informó sobre las tareas?: Encargado del voluntariado

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marcada	60	22,0	22,0	22,0
	No marcada	213	78,0	78,0	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

¿Quien le informó sobre las tareas?: Funcionario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marcada	31	11,4	11,4	11,4
	No marcada	242	88,6	88,6	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

¿Quien le informó sobre las tareas?: Voluntario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marcada	50	18,3	18,3	18,3
	No marcada	223	81,7	81,7	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

¿Quien le informó sobre las tareas?: Asistido

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No marcada	273	100,0	100,0	100,0

¿Quien le informó sobre las tareas?: nadie

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marcada	17	6,2	6,2	6,2
	No marcada	256	93,8	93,8	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

¿A quien se dirige cuando tiene un problema en la unidad?: Jefe de unidad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marcada	106	38,8	38,8	38,8
	No marcada	167	61,2	61,2	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

¿A quien se dirige cuando tiene un problema en la unidad?: Encargado del voluntariado

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marcada	92	33,7	33,7	33,7
	No marcada	181	66,3	66,3	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

¿A quien se dirige cuando tiene un problema en la unidad?: Funcionario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marcada	25	9,2	9,2	9,2
	No marcada	248	90,8	90,8	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

¿A quien se dirige cuando tiene un problema en la unidad?: voluntario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marcada	38	13,9	13,9	13,9
	No marcada	235	86,1	86,1	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

¿A quien se dirige cuando tiene un problema en la unidad?: Asistido

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marcada	1	,4	,4	,4
	No marcada	272	99,6	99,6	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

¿A quien ha recurrido frente a un problemas?: Jefe de unidad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marcada	90	33,0	33,0	33,0
	No marcada	183	67,0	67,0	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

¿A quien se dirige cuando tiene un problema en la unidad?:Encargado del voluntariado

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marcada	74	27,1	27,1	27,1
	No marcada	199	72,9	72,9	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

¿A quien se dirige cuando tiene un problema en la unidad?: Funcionario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marcada	27	9,9	9,9	9,9
	No marcada	246	90,1	90,1	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

¿A quien se dirige cuando tiene un problema en la unidad?: voluntario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marcada	37	13,6	13,6	13,6
	No marcada	236	86,4	86,4	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

¿A quien se dirige cuando tiene un problema en la unidad?: asistido

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No marcada	273	100,0	100,0	100,0

¿quien lo ha apoyado?: Jefe de unidad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marcada	79	28,9	28,9	28,9
	No marcada	194	71,1	71,1	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

¿quien lo ha apoyado?: Encargado del voluntariado

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marcada	79	28,9	28,9	28,9
	No marcada	194	71,1	71,1	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

¿quien lo ha apoyado?: Funcionario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marcada	48	17,6	17,6	17,6
	No marcada	225	82,4	82,4	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

¿quien lo ha apoyado?: Voluntario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marcada	86	31,5	31,5	31,5
	No marcada	187	68,5	68,5	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

¿quien lo ha apoyado?: asistido

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Marcada	1	,4	,4	,4
	No marcada	272	99,6	99,6	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

ANEXO # 9

Cruce de variables de la encuesta aplicada a los voluntarios.

Cómo fue el primer día en la unidad * Recorrieron el lugar donde iba a trabajar		Recorrieron el lugar donde iba a trabajar			Total
		no	sí	no responde	
Muy bueno	Count	15	134	13	162
	% within Cómo fue el primer día en la unidad	9,3%	82,7%	8,0%	100,0%
	% within Recorrieron el lugar donde iba a trabajar	38,5%	63,5%	56,5%	59,3%
bueno	Count	16	59	7	82
	% within Cómo fue el primer día en la unidad	19,5%	72,0%	8,5%	100,0%
	% within Recorrieron el lugar donde iba a trabajar	41,0%	28,0%	30,4%	30,0%
Cómo fue el primer día en la unidad regular	Count	5	14	2	21
	% within Cómo fue el primer día en la unidad	23,8%	66,7%	9,5%	100,0%
	% within Recorrieron el lugar donde iba a trabajar	12,8%	6,6%	8,7%	7,7%
malo	Count	3	2		5
	% within Cómo fue el primer día en la unidad	60,0%	40,0%		100,0%
	% within Recorrieron el lugar donde iba a trabajar	7,7%	,9%		1,8%
no responde	Count		2	1	3
	% within Cómo fue el primer día en la unidad		66,7%	33,3%	100,0%
	% within Recorrieron el lugar donde iba a trabajar		,9%	4,3%	1,1%
Total	Count	39	211	23	273
	% within Cómo fue el primer día en la unidad	14,3%	77,3%	8,4%	100,0%
	% within Recorrieron el lugar donde iba a trabajar	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	18,371(a)	8	,019
Likelihood Ratio	15,221	8	,055
Linear-by-Linear Association	,574	1	,449
N of Valid Cases	273		

a 8 cells (53,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,25.

El encargado del voluntariado es (para mí) * El encargado del voluntariado le ha facilitado su labor		El encargado del voluntariado le ha facilitado su labor				
		no	sí	no responde	Total	
El encargado del voluntariado es (para mí)	de gran utilidad	Count	14	117	17	148
		% within El encargado del voluntariado es (para mí)	9,5%	79,0%	11,5%	100,0%
		% within El encargado del voluntariado le ha facilitado sulabor	46,7%	57,1%	44,7%	54,2%
	de utilidad	Count	5	48	11	64
		% within El encargado del voluntariado es (para mí)	7,8%	75,0%	17,2%	100,0%
		% within El encargado del voluntariado le ha facilitado sulabor	16,7%	23,6%	26,3%	23,4%
	de poca utilidad	Count	3	4		7
		% within El encargado del voluntariado es (para mí)	42,9%	57,1%		100,0%
		% within El encargado del voluntariado le ha facilitado sulabor	10,0%	2,0%		2,6%
muy poca utilidad		Count	4	4		8
		% within El encargado del voluntariado es (para mí)	50,0%	50,0%		100,0%
		% within El encargado del voluntariado le ha facilitado sulabor	13,3%	2,0%		2,9%
no responde		Count	4	31	11	46
		% within El encargado del voluntariado es (para mí)	8,7%	67,4%	23,9%	100,0%
		% within El encargado del voluntariado le ha facilitado sulabor	13,3%	15,3%	28,9%	16,8%
Total		Count	30	204	39	273
		% within El encargado del voluntariado es (para mí)	11,0%	74,8%	14,3%	100,0%
		% within El encargado del voluntariado le ha facilitado sulabor	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	30,476(a)	16	,016
Likelihood Ratio	24,272	16	,084
Linear-by-Linear Association	3,416	1	,065
N of Valid Cases	273		

a 14 cells (56,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,03.

Quién lo recibió el primer día? * Quién informa tareas: jefe de unidad

		Quién informa tareas: jefe de unidad	Total		
			marcada	9	
Quién lo recibió el primer día?	jefe de unidad	Count	75	33	108
		% within Quién lo recibió el primer día?	69,4%	30,6%	100,0%
		% within Quién informa tareas: jefe de unidad	74,3%	19,2%	39,6%
	encargado del voluntariado	Count	9	46	55
		% within Quién lo recibió el primer día?	16,4%	83,6%	100,0%
		% within Quién informa tareas: jefe de unidad	8,9%	26,7%	20,1%
	funcionario	Count	7	31	38
		% within Quién lo recibió el primer día?	18,4%	81,6%	100,0%
		% within Quién informa tareas: jefe de unidad	6,9%	18,0%	13,9%
	voluntario	Count	5	40	45
		% within Quién lo recibió el primer día?	11,1%	88,9%	100,0%
		% within Quién informa tareas: jefe de unidad	5,0%	23,3%	16,5%
no responde	Count	5	22	27	
	% within Quién lo recibió el primer día?	18,5%	81,5%	100,0%	
	% within Quién informa tareas: jefe de unidad	5,0%	12,8%	9,9%	
Total	Count	101	172	273	
	% within Quién lo recibió el primer día?	37,0%	63,0%	100,0%	
	% within Quién informa tareas: jefe de unidad	100,0%	100,0%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	81,345(a)	4	,000
Likelihood Ratio	84,233	4	,000
Linear-by-Linear Association	28,892	1	,000
N of Valid Cases	273		

a 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9,99.

Quién lo recibió el primer día? * Quién informa tareas: encargado de voluntariado		Quién informa tareas: encargado de voluntariado		Total
		marcada	9	
jefe de unidad	Count	12	96	108
	% within Quién lo recibió el primer día?	11,1%	88,9%	100,0%
	% within Quién informa tareas: encargado de voluntariado	20,0%	45,1%	39,6%
encargado del voluntariado	Count	32	23	55
	% within Quién lo recibió el primer día?	58,2%	41,8%	100,0%
	% within Quién informa tareas: encargado de voluntariado	53,3%	10,8%	20,1%
funcionario	Count	8	30	38
	% within Quién lo recibió el primer día?	21,1%	78,9%	100,0%
	% within Quién informa tareas: encargado de voluntariado	13,3%	14,1%	13,9%
voluntario	Count	8	37	45
	% within Quién lo recibió el primer día?	17,8%	82,2%	100,0%
	% within Quién informa tareas: encargado de voluntariado	13,3%	17,4%	16,5%
no responde	Count		27	27
	% within Quién lo recibió el primer día?		100,0%	100,0%
	% within Quién informa tareas: encargado de voluntariado		12,7%	9,9%
Total	Count	60	213	273
	% within Quién lo recibió el primer día?	22,0%	78,0%	100,0%
	% within Quién informa tareas: encargado de voluntariado	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	57,565(a)	4	,000
Likelihood Ratio	56,191	4	,000
Linear-by-Linear Association	4,493	1	,034
N of Valid Cases	273		

a 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,93.

Quién lo recibió el primer día? * Quién informa tareas: voluntario		Quién informa tareas: voluntario		Total	
		marcada	9		
Quién lo recibió el primer día?	jefe de unidad	Count	6	102	108
		% within Quién lo recibió el primer día?	5,6%	94,4%	100,0%
		% within Quién informa tareas: voluntario	12,0%	45,7%	39,6%
encargado del coluntariado		Count	9	46	55
		% within Quién lo recibió el primer día?	16,4%	83,6%	100,0%
		% within Quién informa tareas: voluntario	18,0%	20,6%	20,1%
funcionario		Count	6	32	38
		% within Quién lo recibió el primer día?	15,8%	84,2%	100,0%
		% within Quién informa tareas: voluntario	12,0%	14,3%	13,9%
voluntario		Count	26	19	45
		% within Quién lo recibió el primer día?	57,8%	42,2%	100,0%
		% within Quién informa tareas: voluntario	52,0%	8,5%	16,5%
no responde		Count	3	24	27
		% within Quién lo recibió el primer día?	11,1%	88,9%	100,0%
		% within Quién informa tareas: voluntario	6,0%	10,8%	9,9%
Total		Count	50	223	273
		% within Quién lo recibió el primer día?	18,3%	81,7%	100,0%
		% within Quién informa tareas: voluntario	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	59,834(a)	4	,000
Likelihood Ratio	51,329	4	,000
Linear-by-Linear Association	5,392	1	,020
N of Valid Cases	273		

a 1 cells (10,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,95.

Quién le presentó a los funcionarios: encargado del Voluntariado * con quién recorrieron el lugar: encargado de voluntariado		con quién: encargado de voluntariado		Total	
		marcada	9		
Quién: encargado del Voluntariado	marcada	Count	33	27	60
		% within Quién: encargado del Voluntariado	55,9%	44,1%	100,0%
		% within con quién: encargado de voluntariado	71,7%	11,9%	21,6%
	9	Count	13	200	213
		% within Quién: encargado del Voluntariado	6,1%	93,9%	100,0%
		% within con quién: encargado de voluntariado	28,3%	88,1%	78,0%
Total	Count	46	227	273	
	% within Quién: encargado del Voluntariado	16,8%	83,2%	100,0%	
	% within con quién: encargado de voluntariado	100,0%	100,0%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	82,081(a)	2	,000
Likelihood Ratio	68,756	2	,000
Linear-by-Linear Association	80,801	1	,000
N of Valid Cases	273		

a 2 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,17.

Quién le presentó a los funcionarios: encargado del Voluntariado * A quién se dirige cuando tiene problemas: encargado de voluntariado

			A quién se dirige cuando tiene problemas: encargado de voluntariado		Total
			marcada	9	
Quién: encargado del Voluntariado	marcada	Count	40	20	60
		% within Quién: encargado del Voluntariado	67,8%	32,2%	100,0%
		% within A quién se dirige cuando tiene problemas: encargado de voluntariado	43,5%	11,1%	21,6%
	9	Count	52	161	213
		% within Quién: encargado del Voluntariado	24,4%	75,6%	100,0%
		% within A quién se dirige cuando tiene problemas: encargado de voluntariado	56,5%	89,0%	78,0%
Total	Count	92	181	273	
	% within Quién: encargado del Voluntariado	33,7%	66,3%	100,0%	
	% within A quién se dirige cuando tiene problemas: encargado de voluntariado	100,0%	100,0%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	39,430(a)	2	,000
Likelihood Ratio	37,987	2	,000
Linear-by-Linear Association	38,110	1	,000
N of Valid Cases	273		

a 2 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,34.

Quién le presentó a los funcionarios: encargado del Voluntariado * quién lo apoya: encargado del voluntariado			quién lo apoya: encargado del voluntariado		Total
			marcada	9	
Quién: encargado del Voluntariado	Marcada	Count	34	26	59
		% within Quién: encargado del Voluntariado	57,6%	42,4%	100,0%
		% within quién lo apoya: encargado del voluntariado	43,0%	13,4%	21,6%
	9	Count	45	168	213
		% within Quién: encargado del Voluntariado	21,1%	78,9%	100,0%
		% within quién lo apoya: encargado del voluntariado	57,0%	86,6%	78,0%
Total	Count	79	194	273	
	% within Quién: encargado del Voluntariado	28,9%	71,1%	100,0%	
	% within quién lo apoya: encargado del voluntariado	100,0%	100,0%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	30,342(a)	2	,000
Likelihood Ratio	28,398	2	,000
Linear-by-Linear Association	29,302	1	,000
N of Valid Cases	273		

quién recorrió el lugar: encargado de voluntariado * A quién se dirige cuando tiene problemas: encargado de voluntariado

			A quién se dirige cuando tiene problemas: encargado de voluntariado		Total
			marcada	9	
con quién: encargado de voluntariado	marcada	Count	32	14	46
		% within con quién: encargado de voluntariado	69,6%	30,4%	100,0%
		% within A quién se dirige cuando tiene problemas: encargado de voluntariado	34,8%	7,7%	16,8%
	9	Count	60	167	227
		% within con quién: encargado de voluntariado	26,4%	73,6%	100,0%
		% within A quién se dirige cuando tiene problemas: encargado de voluntariado	65,2%	92,3%	83,2%
Total	Count	92	181	273	
	% within con quién: encargado de voluntariado	33,7%	66,3%	100,0%	
	% within A quién se dirige cuando tiene problemas: encargado de voluntariado	100,0%	100,0%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	31,850(b)	1	,000		
Continuity Correction(a)	29,949	1	,000		
Likelihood Ratio	30,176	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	31,733	1	,000		
N of Valid Cases	273				

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 15,50.

Con quién recorrió el lugar: encargado de voluntariado * quién lo apoya: encargado del voluntariado		quién lo apoya: encargado del voluntariado		Total	
		marcada	9		
con quién: encargado de voluntariado	marcada	Count	28	18	46
		% within con quién: encargado de voluntariado	60,9%	39,1%	100,0%
		% within quién lo apoya: encargado del voluntariado	35,4%	9,3%	16,8%
	9	Count	51	176	227
		% within con quién: encargado de voluntariado	22,5%	77,5%	100,0%
		% within quién lo apoya: encargado del voluntariado	64,6%	90,7%	83,2%
Total	Count	79	194	273	
	% within con quién: encargado de voluntariado	28,9%	71,1%	100,0%	
	% within quién lo apoya: encargado del voluntariado	100,0%	100,0%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	27,431(b)	1	,000		
Continuity Correction(a)	25,595	1	,000		
Likelihood Ratio	25,021	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	27,330	1	,000		
N of Valid Cases	273				

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 13,31.

Con quién recorrió el lugar: encargado de voluntariado * Quién informa tareas: encargado de voluntariado

		Quién informa tareas: encargado de voluntariado		Total	
		marcada	9		
con quién: encargado de voluntariado	marcada	Count	33	13	46
		% within con quién: encargado de voluntariado	71,7%	28,3%	100,0%
		% within Quién informa tareas: encargado de voluntariado	55,0%	6,1%	16,8%
	9	Count	27	200	227
		% within con quién: encargado de voluntariado	11,9%	88,1%	100,0%
		% within Quién informa tareas: encargado de voluntariado	45,0%	93,9%	83,2%
Total	Count	60	213	273	
	% within con quién: encargado de voluntariado	22,0%	78,0%	100,0%	
	% within Quién informa tareas: encargado de voluntariado	100,0%	100,0%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	79,886(b)	1	,000		
Continuity Correction(a)	76,434	1	,000		
Likelihood Ratio	67,138	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	79,593	1	,000		
N of Valid Cases	273				

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 10,11.

Quién informa tareas: encargado de voluntariado * A quién se dirige cuando tiene problemas: encargado de voluntariado

			A quién se dirige cuando tiene problemas: encargado de voluntariado		Total
			marcada	9	
Quién informa tareas: encargado de voluntariado	marcada	Count	43	17	60
		% within Quién informa tareas: encargado de voluntariado	71,7%	28,3%	100,0%
		% within A quién se dirige cuando tiene problemas: encargado de voluntariado	46,7%	9,4%	22,0%
	9	Count	49	164	213
		% within Quién informa tareas: encargado de voluntariado	23,0%	77,0%	100,0%
		% within A quién se dirige cuando tiene problemas: encargado de voluntariado	53,3%	90,6%	78,0%
Total	Count	92	181	273	
	% within Quién informa tareas: encargado de voluntariado	33,7%	66,3%	100,0%	
	% within A quién se dirige cuando tiene problemas: encargado de voluntariado	100,0%	100,0%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	49,614(b)	1	,000		
Continuity Correction(a)	47,460	1	,000		
Likelihood Ratio	47,622	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	49,433	1	,000		
N of Valid Cases	273				

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 20,22.

ANEXO # 10

Análisis de la encuesta aplicada a los funcionarios.

Tabla de frecuencias

El encargado ha sido

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	muy valioso	25	33,3	41,0	41,0
	valioso	27	36,0	44,3	85,2
	poco valioso	2	2,7	3,3	88,5
	no tiene Relevancia	7	9,3	11,5	100,0
	Total	61	81,3	100,0	
Missing	9	14	18,7		
Total		75	100,0		

Persona que recibe: Jefe de Unidad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	39	52,0	52,0	52,0
	no marcada	36	48,0	48,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Persona que recibe: Encargado Voluntariado

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	35	46,7	46,7	46,7
	no marcada	40	53,3	53,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Persona que recibe: Voluntario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	5	6,7	6,7	6,7
	no marcada	70	93,3	93,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Persona que recibe: Funcionario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	20	26,7	26,7	26,7
	no marcada	55	73,3	73,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Persona que recibe: Asistido

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no marcada	75	100,0	100,0	100,0

Desde que se creó el cargo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	voluntario más participativo	16	21,3	28,1	28,1
	algunos cambios	32	42,7	56,1	84,2
	no ha habido cambios	8	10,7	14,0	98,2
	voluntarios paticipan menos	1	1,3	1,8	100,0
	Total	57	76,0	100,0	
Missing	9	18	24,0		
Total		75	100,0		

Informa tareas: Jefe de Unidad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	26	34,7	34,7	34,7
	no marcada	49	65,3	65,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Informa tareas: Encargado Voluntariado

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	37	49,3	49,3	49,3
	no marcada	38	50,7	50,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Informa tareas: Funcionario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	8	10,7	10,7	10,7
	no marcada	67	89,3	89,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Informa tareas: Voluntario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	marcada	21	28,0	28,0	28,0
	no marcada	54	72,0	72,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Le gustaría estar a cargo de los voluntarios

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	45	60,0	60,8	60,8
	sí	29	38,7	39,2	100,0
	Total	74	98,7	100,0	
Missing	no responde	1	1,3		
Total		75	100,0		

Es importante la labor del encargado

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	5	6,7	8,1	8,1
	sí	57	76,0	91,9	100,0
	Total	62	82,7	100,0	
Missing	no responde	13	17,3		
Total		75	100,0		

El cargo del encargado de voluntario es...

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	de gran utilidad	40	53,3	53,3	53,3
	de utilidad	17	22,7	22,7	76,0
	poca utilidad	2	2,7	2,7	78,7
	muy poco utilidad	1	1,3	1,3	80,0
	no responde	15	20,0	20,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

ANEXO #11

Cruce de Variables de la encuesta aplicada a los funcionarios.

El encargado ha sido * Desde que se creó el cargo

		Desde que se creó el cargo				Total		
		voluntario más participativo	algunos cambios	no ha habido cambios	voluntarios participan menos			
El encargado ha sido	valioso	Count	16	29	3	48		
		% within El encargado ha sido	33,3%	60,4%	6,3%	100,0%		
		% within Desde que se creó el cargo	100,0%	90,6%	37,5%	84,2%		
	no valioso	Count		3	5	1	9	
			% within El encargado ha sido		33,3%	55,6%	11,1%	100,0%
			% within Desde que se creó el cargo		9,4%	62,5%	100,0%	15,8%
Total	Count	16	32	8	1	57		
		% within El encargado ha sido	28,1%	56,1%	14,0%	1,8%	100,0%	
		% within Desde que se creó el cargo	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22,451(a)	3	,000
Likelihood Ratio	19,225	3	,000
Linear-by-Linear Association	17,052	1	,000
N of Valid Cases	57		

a 4 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,16.

Es importante la labor del encargado * El cargo de encargado de voluntario es...

		El cargo del encargado de voluntario es...				Total		
		de gran utilidad	de utilidad	poca utilidad	muy poco utilidad			
Es importante la labor del encargado	no	Count	1	1	2	1	5	
		% within Es importante la labor del encargado	20,0%	20,0%	40,0%	20,0%	100,0%	
		% within El cargo del encargado de voluntario es...	2,5%	5,9%	100,0%	100,0%	8,3%	
	sí	Count	39	16			55	
			% within Es importante la labor del encargado	70,9%	29,1%			100,0%
			% within El cargo del encargado de voluntario es...	97,5%	94,1%			91,7%
Total	Count	40	17	2	1	60		
		% within Es importante la labor del encargado	66,7%	28,3%	3,3%	1,7%	100,0%	
		% within El cargo del encargado de voluntario es...	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	34,916(a)	3	,000
Likelihood Ratio	17,461	3	,001
Linear-by-Linear Association	18,993	1	,000
N of Valid Cases	60		

a 6 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,08.

ANEXO # 12

Análisis Cualitativos.

A. ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL FOCUS GROUP REALIZADO A LOS ENCARGADOS DEL VOLUNTARIADO.

En cuanto a los temas conversados en el focus group se pudo observar una desorientación, por parte de los encargados del voluntariado, en relación a cuales son sus funciones, como realizarlas y que se espera de ellos como encargados. Este desconocimiento no les permite llevar a cabo, de manera adecuada, sus tareas como encargados: “yo no cachaba nada”, “todo fue aprender en el camino a punta de costalazos”, “deberían haber algunas directrices que digan, piensa esto como encargado del voluntariado” etc. Cabe destacar que algunos de ellos ni siquiera sabían que eran los encargados del voluntariado y se dieron cuenta con el tiempo “me costó darme cuenta que yo era la encargada del voluntariado”. Debido a la falta de información sobre lo que deben hacer y cómo desempeñarse, los encargados del voluntariado no tuvieron expectativas al asumir esta función, sino que “tuvimos que hacerlo”. En este sentido muchos de ellos destacan haber sido “arbitrariamente designados” por lo que tuvieron que hacerse cargo de desempeñarse como encargados del voluntariado sin otra opción.

También se observó que los encargados del voluntariado tienen ideas distintas acerca de lo que la Coordinación del voluntariado les pedía como encargados. Con respecto a esto se observa que ellos tienen claro que deben acoger y orientar al nuevo voluntario, pero no comparten la misma idea acerca de que significa acoger: “mostrar como es la institución, dar a conocer el lugar y también a los demás funcionarios”, “hacer sentir a una persona que es maravillosos que haya llegado”, “hacer una entrevista cálida” etc. En cuanto a la orientación se denota mayor claridad y concordancia entre ellos, en relación al concepto, sin embargo no saben como ponerlo en práctica, ya que muchas veces ni ellos mismos conocen bien lo que puede o no realizar un voluntario, cuales sus habilidades, etc.

Por otra parte las funciones de acogida y orientación, las cuales debe realizar el encargado del voluntariado, no siempre son realizadas por él, lo que lleva a que los voluntarios no siempre se dirijan a ellos, ya que no los conocen o bien recurren a la persona que los recibió y orientó el primer día.

La función de encargado del voluntariado es percibida como una labor que requiere de mucha dedicación, por lo tanto se necesita tiempo disponible para ello, tiempo del cual los encargados no disponen. También es un cargo que requiere mucha paciencia por parte de quien la ejerce: “requiere mucho tiempo y paciencia, por que los voluntarios exigen, llaman

cuando uno está atendiendo y haciendo su labor en la unidad”, “los voluntarios son muy exigentes y demandantes, además se requiere de tiempo para realizar esta labor de encargado y tiempo es lo que falta”. Es por esto que ellos plantean la posibilidad de que exista una persona sólo encargada de los voluntarios y que no cumpla otras funciones como actualmente ocurre. Esto ya que concuerdan en que es necesario la existencia de una persona que se haga cargo de los voluntarios, existe la necesidad de que alguien los organice, los acoja y oriente en sus tareas. Así como la importancia de que funcionen como equipo los voluntarios con los funcionarios para una mejor atención a las personas que acuden al Hogar de Cristo.

En la forma de responder de los encargados del voluntariado se denota un sentimiento de aislamiento, desorientación con respecto a la labor a realizar como encargado: “no existe claridad con lo que debemos hacer”, “no hay instancias de comunicación entre nosotros y la coordinación del voluntariado para que nos asesoren”. En este sentido se percibe una motivación basada en una necesidad de que exista un cargo o alguien que se haga cargo de las necesidades de los voluntarios porque son importantes, pero no presentan motivaciones propias para llevar a cabo estas funciones, más bien son una reacción a la necesidad que tienen.

También se puede observar que es un cargo que les produce un desgaste físico y psíquico, en tanto no conocen bien lo que deben hacer, no les alcanza el tiempo para dedicarse a los voluntarios y se sienten exigidos por ellos: “uno pasa de ser funcionario a ser voluntario de los voluntarios, sin la voluntad de serlo, se es un voluntario obligado”.

Por otra parte se percibe como un cargo que necesita un desarrollo e instancias de comunicación entre ellos mismos y con la coordinación del voluntariado, para contar sus experiencias, aprender de lo que realizan los demás, poder conversar acerca de lo que les pasa y de cómo sobrellevar esta “carga”.

B. ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL FOCUS GROUP REALIZADO A LOS VOLUNTARIOS.

A partir de la información obtenida en el focus group realizado con los voluntarios, pudimos observar que las motivaciones que existen distintas motivaciones que los llevan a participar como voluntarios en el hogar, entre ellas podemos destacar una necesidad de ellos por ayudar a los demás, de entregar a aquellos que más lo necesitan: “es lindo ayudar a los demás”, “por la necesidad de entregar a los demás de uno mismo, además que es una entrega doble”. Otros voluntarios refieren haber comenzado por una manda o promesa echa al Padre Hurtado: “porque mi hija de 14 años iba a tener un hijo e hice la promesa de que si todo salía bien sería voluntaria”, etc. También hay personas que se han integrado por, según señalan,

salir de una “depresión”, intentando encontrar en el hogar una salida a su estado: “después de una depresión muy grande, fue una terapia, mis pilas se cargan en el hogar”, “lo que pasó es que mi marido murió y yo estaba muy triste, ni siquiera quería salir de mi casa...”, etc. Por otra parte se encuentran voluntarios que fueron incentivados por otras personas a formar parte del hogar y se han mantenido, por que según refieren “lo pasan bien ayudando”: “yo pololeaba con una persona que trabajaba en el hogar, así que lo acompañaba en sus actividades, y me comenzó a entusiasmar la idea de poder ayudar”, “es super bueno, uno lo pasa bien y puede ayudar”, etc.

Se pudo constatar que pese a los 4 años que lleva en funcionamiento el cargo de encargado de voluntariado, los voluntarios refieren no conocerlo o muchas veces lo confunden con el delegado del voluntariado. También señalan que si conocen la existencia de un encargado pero que no saben quien es o en que les puede ayudar: “yo me enteré quien era por una conversación al pasar, pero nunca nadie nos dijo que existía un encargado del voluntariado dentro de la unidad”, “ahora no sé quien es, antes era Pablo (quien es delegado del voluntariado)”, “no sé quien es, pero si hay alguien deberían informarnos para saber con quien hablar” etc. En este tema se puede inferir una falta de información recibida por los voluntarios con respecto de quien es la persona a la que deben acudir para cualquier ayuda o duda, manteniendo una confusión sobre que y quien es la persona que está encargada de ellos.

Por otra parte el encargado del voluntariado, según señalan los voluntarios, no es quien los recibe el primer día ni les dice o ayuda en las tareas diarias que deben realizar. Son otros voluntarios o funcionarios los que los orientan, ayudan en sus tareas, y los reciben: “los voluntarios que estaban ese día, me dijeron en que podía ayudar y yo lo hice”, “ un funcionario me mostró el lugar, fue super bueno conmigo”, etc.

Durante la conversación se pudo percibir un sentimiento de abandono en los voluntarios por parte del hogar, dicen no ser tomados en cuenta, poco respetados, que existe poca información de las actividades del hogar etc. Cabe destacar que pese a este sentimiento señalan estar contentos con lo que hacen ya que “lo hacemos por los asistidos y no por los funcionarios”.

BIBLIOTECA ARNALDO MERBILHAA COUSTERE
UNIVERSIDAD GABRIELA MISTRAL



3 5618 00027 3613