

unir

UNIVERSIDAD
INTERNACIONAL
DE LA RIOJA

Universidad Internacional de La Rioja
Facultad de Derecho

Análisis de la evolución del voluntariado en Zaragoza.

Trabajo fin de grado presentado por:

ALBA M^a ALVAREZ IZQUIERDO

Titulación:

GRADO EN TRABAJO SOCIAL

Línea de investigación:

POLÍTICA SOCIAL

Director/a:

JOSU AHEDO RUIZ

Ciudad: ZARAGOZA

Octubre de 2013

Firmado por: Alba M^a Álvarez Izquierdo

CATEGORÍA TESAURO: SERVICIOS SOCIALES

RESUMEN

Se analiza la evolución y el desarrollo del Cuerpo Municipal de Voluntariado por Zaragoza, así como los servicios que han ido emergiendo a lo largo de los últimos años en relación al mismo.

Este servicio municipal es pionero en España, y para entender su origen y los principios que inspiraron su creación, es preciso realizar el análisis cronológico que se ha efectuado a lo largo del estudio. Así pues, se parte de una definición global y teórica del voluntariado, hasta su aparición en el evento “Expo Zaragoza 2008” y su asentamiento como servicio municipal en Zaragoza.

Se abordan los cambios que se han ido produciendo en las acciones voluntarias, desde 2009 hasta la actualidad. Se constata que se han producido variaciones en la dinámica del servicio, debido principalmente a la situación social que se vive actualmente, lo cual determinando que voluntariado transcurre en paralelo con la sociedad.

PALABRAS CLAVE: Voluntariado, solidaridad, acción social, evolución, preferencias.

ÍNDICE

	Página
I. INTRODUCCIÓN	
1. JUSTIFICACIÓN DE LA TEMÁTICA	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
3. OBJETIVOS	3
II. MARCO TEÓRICO	
1. HISTORIA E IDENTIDAD DEL VOLUNTARIADO	4
2. NUEVO DISEÑO DE VOLUNTARIADO.....	5
3. EVOLUCIÓN Y ASENTAMIENTO DEL VOLUNTARIADO MUNICIPAL EN LA CIUDAD DE ZARAGOZA.....	11
4. MODELOS DE ACCIÓN.....	16
5. NUEVO MODELO DE ACCIÓN	21
III. MARCO EMPÍRICO	
1. INTRODUCCIÓN, FINALIDAD Y DISEÑO.....	26
2. POBLACIÓN Y MUESTREO.....	26
3. RECOGIDA DE INFORMACIÓN	27
4. TÉCNICAS EN EL ANÁLISIS DE DATOS.....	28
IV. DISCUSIÓN CRÍTICA DE LOS RESULTADOS.....	29
V. CONCLUSIONES	37
VI. LIMITACIONES Y PROSPECTIVA.....	39
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	41
VIII. ANEXOS	
1. ANEXO I. CUESTIONARIOS A VOLUNTARIOS.....	43
2. ANEXO II. CUESTIONARIOS A CIUDADANOS.....	44
3. ANEXO III. CUESTIONARIOS A PROFESIONALES	45

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

I. TABLAS	Página
1. TABLA 1.DATOS PREFERENCIAS DE VOLUNTARIADO 2009.....	18
2. TABLA 2.DATOS DEL 2010 EN LA RESIDENCIA MUNICIPAL CASA AMPARO	19
3. TABLA 3.DATOS PREFERENCIAS DE VOLUNTARIADO 2013.....	25
4. TABLA 4.PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS ACERCA DEL VOLUNTARIADO MUNICIPAL.....	30
5. TABLA 5.IMPLICACIÓN DE LOS VOLUNTARIOS CON RESPECTO AL SERVICIO DE VOLUNTARIADO.....	34
6. TABLA 6.VISIÓN DE LOS PROFESIONALES ACERCA DEL VOLUNTARIADO	35
II. GRÁFICAS	
1. GRÁFICA 1.ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL ÁREA DE GESTIÓN DE VOLUNTARIADO.....	7
2. GRÁFICA 2.EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE VOLUNTARIOS DESDE 2009 HASTA 2012.....	17
3. GRÁFICA 3.VISIÓN DE LOS CIUDADANOS DE BARRIOS URBANOS	31
4. GRÁFICA 4.VISIÓN DE LOS CIUDADANOS DE BARRIOS RURALES	32
5. GRÁFICA 5. ¿ME GUSTARÍA HACERME VOLUNTARIO?	33

I. INTRODUCCIÓN

1. JUSTIFICACIÓN DE LA TEMÁTICA

El tema que se ha elegido para este trabajo es el voluntariado y cómo este se va adaptando a las necesidades de la sociedad. Por tal motivo nos vamos a centrar en el voluntariado municipal de Zaragoza. Un modelo de voluntariado diferente, exclusivo y dirigido por primera vez desde un servicio municipal que surge después de la Expo de Zaragoza en 2008, ya que tras esta exposición, se ve desde el Ayuntamiento el interés por potenciar su labor con actividades como dar la bienvenida a los turistas, atender y cuidar a sus ciudadanos.

El voluntariado se considera un concepto difícil de definir, porque su característica fundamental es la de transformarse, adaptándose oportunamente a las exigencias de la sociedad. El voluntariado está siempre en una situación dinámica y ha de concebirse como fenómeno complejo que debe ser estudiado desde una perspectiva multidisciplinar (Tavazza, 1995).

Desde la revolución industrial, el voluntariado se caracteriza por ir cubriendo las necesidades de la sociedad, centrándose sobre todo en ayudar a aquéllos que más lo necesitan. Con el nacimiento del Estado del Bienestar, el voluntariado se va retirando de algunas parcelas, que se pueden considerar caritativas, y que el Estado empieza a reconocer como derechos, desarrollando otras muy diferentes, eventos, deportes, etc. La crisis, tanto económica como social, que estamos viviendo en la actualidad induce a que el voluntariado vuelva a resurgir en su faceta más solidaria de ayudar a aquéllos que más lo necesitan, especialmente atendiendo a los nuevos modelos de "necesitados" (la nueva pobreza), puesto que están surgiendo unas necesidades diferentes. Desde el voluntariado de Zaragoza se ha pasado de desarrollar acciones como la de dar la bienvenida a cientos de turistas o cubrir la maratón, la cabalgata, que también se hace, a invertir todos sus esfuerzos en una nueva acción llamada *Redistribuye* puesta en marcha por el Ayuntamiento de Zaragoza con el que pretende distribuir alimentos a aquellos ciudadanos que carecen de recursos económicos.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Sin duda, el principal problema que se vive actualmente a nivel nacional es la crisis económica, que está acarreado problemas sociales a todos los ciudadanos y los cambios que están produciendo en el sistema. Esta crisis a nivel mundial, que comenzó en el año 2008, ha derivado en España al final de la burbuja inmobiliaria, a una crisis bancaria desde el 2010, grandes recortes en los presupuestos del Estado, amplias subidas de impuestos y sobre todo a un importantísimo aumento del desempleo, lo cual ha generado un empobrecimiento de la población así como un aumento de la desigualdad social (Herráez, 2010). Lo que induce al surgimiento o reorientación de diferentes movimientos sociales como es el voluntariado encaminado a cambiar el modelo social y a cuestionar el sistema político. Debido a la crisis, hay un mayor sentimiento de sensibilización por parte de la ciudadanía, lo que se refleja en una mayor participación de esta en actividades voluntarias. El voluntariado toma un papel relevante ante esta situación puesto que la forma de interactuar con las personas es mucho más enriquecedora, cercana y natural que la de un profesional, porque llega donde un servicio técnico no puede hacerlo.

Es evidente que el sistema de bienestar se está tambaleando. La desigualdad que se está generando entre los ciudadanos es desgarradora, cada día vemos como la clase media desaparece y vive un proceso de exclusión mientras que las personas con mayores recursos y posibilidades cada vez tienen más provocando una gran desigualdad.

Si nos paramos a mirar la cantidad de recortes –sanitarios, educativos, seguridad social- que se han llevado a cabo, podemos ver el deterioro que se está haciendo y la dirección neoliberal que está tomando el Estado (Montagut, 2008). Este proceso hace que surjan nuevas necesidades sociales y de ahí otro tipo de acciones voluntarias.

Aunque se pierdan prestaciones sociales no se puede perder el nivel de "dignidad" que la persona tiene en nuestro país, debido a los recortes sufridos por la crisis, las personas están perdiendo recursos y ayudas que tenían anteriormente. El modelo en el que vivíamos, un modelo de bienestar mediterráneo (Moreno, 2001) está tomando una nueva dirección, por lo que el voluntariado tiene un papel fundamental para, con su colaboración, poder garantizar dicha cobertura, teniendo siempre presente que el

voluntariado nunca sustituirá puestos de trabajo ni responsabilidades que puedan corresponder a la administración pública (Montagut, 2008). Para evitar que se puedan producir alguno de estos hechos, el voluntariado se encuentra bajo unas normativas que garantizan el cumplimiento de la ley.

3. OBJETIVOS

Esta investigación nace con el propósito de dar a conocer cómo surgen los nuevos modelos de participación voluntaria y cómo los ya existentes han ido variando, debido a la crisis económica, concretamente dentro del voluntariado municipal de la ciudad de Zaragoza. De ahí que se haya establecido el siguiente objetivo general:

- Analizar los nuevos modelos de acciones de voluntariado que han surgido a raíz de la crisis y, en concreto, del voluntariado municipal de Zaragoza.

Para alcanzar dicho objetivo, se han determinado otros más específicos:

- Examinar la evolución y el desarrollo del voluntariado en Zaragoza.
- Estudiar la percepción que tienen los ciudadanos de Zaragoza del servicio del cuerpo municipal de voluntariado por Zaragoza.
- Determinar si la motivación personal de los voluntarios es de carácter solidario, o si se trata de ocupar el tiempo porque están en el paro.
- Investigar cuál es la valoración que hacen los voluntarios del servicio y de su propia intervención.
- Observar el grado de solidaridad que muestran los voluntarios en relación a las nuevas actividades relacionadas con acciones sociales que lleva a cabo voluntariado el Ayuntamiento de Zaragoza.
- Investigar la visión de los profesionales de otras áreas que colaboran activamente con el servicio en relación a su área.

II. MARCO TEÓRICO

1. HISTORIA E IDENTIDAD DEL VOLUNTARIADO.

Es imprescindible para hablar de *voluntariado* comenzar explicando sus raíces, sobre cuál es su origen centrado en el amor por “nuestros hermanos”. Ha sido un concepto dominante en nuestras civilizaciones y es parte de la doctrina de la mayoría de las religiones. Sin embargo, dentro de cada época ha habido diferencias. El número y las características personales de los voluntarios han variado de un periodo a otro de la historia, y de un campo de actividad a otro en el mismo periodo histórico (Cohen, Cahn, Amidon, Thursz, Sieder, 1970).

El voluntariado cuenta con años de historia, aunque desde los años 90 se contemplan nuevas manifestaciones más dinámicas y cercanas a la realidad contemporánea (Zubero, 1995). Este fenómeno social es cambiante y tremendamente adaptativo, ha ido evolucionando a través de los siglos y de las condiciones culturales, económicas, políticas y sociales que han sido asumidas por el Estado del Bienestar.

Desde la ayuda mutua de la Edad Media hasta nuestros días, el voluntariado ha ido evolucionando, tomando identidad, abordando distintos temas y terrenos. En el siglo XVI, Juan Luis Vives, humanista español, fue el primero en plantear en términos sociológicos el tema de la pobreza, como resultado de la injusticia (De Dios, Torres, Martínez, 2011). Esta nueva visión tiene una gran influencia en la movilización de la sociedad, aunque no se denomine todavía *voluntariado*, ya que plantea la pobreza como un problema que atañe a toda la sociedad y que ésta debe hacerle frente, fomentando la colaboración de todos para salir de la crisis. Es curioso que, aunque no se le llame voluntariado todavía, la pobreza extrema generase la movilización de la sociedad hacia la ayuda a los demás, y que hoy en día sea también la pobreza la que haga plantearse nuevas formas de intervención voluntaria.

Tanto la Revolución Francesa como la Revolución Industrial fueron determinantes para establecer las formas de asociación que prestaban ayuda a los más necesitados, casi siempre ligadas a motivaciones religiosas. Es en este momento en el que muchos autores sitúan el nacimiento del voluntariado organizado (Zubero, 1995).

Con la institucionalización creciente de la asistencia social en Europa y Estados Unidos, a finales del siglo XIX, surge la necesidad de formar al personal dedicado al servicio social. Se proclama que la buena voluntad y el sentido común no son suficientes para que la ayuda a los más necesitados sea más eficaz. De esta manera, con el nacimiento de especialistas del Servicio Social, se inicia un cambio de mentalidad en el mundo del voluntariado, los voluntarios deben trabajar al lado de los profesionales y no sustituirlos. Pero, no por ello, debe perder importancia su acción. Porque “los problemas sociales no pueden resolverse sin su cooperación” (Richmond en Miranda, 2004).

Es a principios del siglo XX cuando se generan importantes debates en Europa sobre el papel que debe desempeñar el Estado para garantizar una cierta seguridad ante determinadas situaciones de desprotección social (Dios et al, 2011). Es a finales de la Segunda Guerra Mundial cuando se aprovecha la reconstrucción de Europa para instaurar el Estado de Bienestar. Los beneficios sociales son considerados derechos esenciales para el desarrollo de la persona (Dios et al, 2011). Esta filosofía va a tener una clara influencia en la práctica del voluntariado que, una vez ve garantizados los derechos de los ciudadanos, dirige sus esfuerzos a otro tipo de acciones.

En España, el proceso es similar, aunque más tardío. La consolidación del Estado del Bienestar en nuestro país surge cuando en el resto de Europa comienza a mostrar signos de agotamiento, pero las consecuencias en el voluntariado son muy parecidas. A partir de los principios democráticos se asienta en nuestro país una nueva etapa en la concepción del voluntariado, manifestándose en muchos y diversos movimientos reivindicativos: pacifista, feminista, ecologista (Falcón, 1997). Desde este momento se produce un cambio en la imagen del voluntariado abriéndose a nuevas versiones del mismo.

2. NUEVO MODELO DE VOLUNTARIADO EN ZARAGOZA

Según comenta, Marta Colomer Lansac, Directora del servicio de voluntariado Municipal por Zaragoza, es nuestro país el que, a finales del siglo XX, marca un nuevo hito en la evolución del voluntariado (Expo Zaragoza, 2008). Barcelona presenta su candidatura como sede de los Juegos Olímpicos de 1992 con el compromiso de miles de voluntarios y voluntarias, como aval de la implicación de la ciudadanía en este evento.

A partir de este momento, todos los grandes eventos a nivel internacional, juegos olímpicos, exposiciones universales, universidades, etc., incluyen en su candidatura la implicación del voluntariado. Un nuevo modelo de voluntariado, el de grandes eventos, que tiene algunas peculiaridades como la temporalidad, y que sólo puede darse en aquellos países y circunstancias en los que la sociedad puede dedicar tiempo y esfuerzo a otro tipo de acciones no relacionadas con la asistencia social ni la ayuda a los demás.

Tras la iniciativa de incorporar voluntariado en los Juegos Olímpicos de Barcelona, este llega del mismo modo a la ciudad de Zaragoza de forma independiente a cualquier otro tipo de voluntariado conocido hasta ahora en la ciudad como el de las diferentes entidades u ONGS y llega para desarrollar un papel relevante en la Exposición Internacional de Zaragoza.

Este nuevo modelo de voluntariado trata de una exposición internacional reconocida a nivel mundial que se celebró en Zaragoza desde el 14 de junio al 14 de septiembre de 2008 y cuya temática era «Agua y desarrollo sostenible». Un encuentro único donde participaron más de un centenar de países, organizaciones internacionales, comunidades autónomas españolas, empresas privadas y organizaciones no gubernamentales.

En esta exposición de nivel internacional participaron más de treinta y cinco mil hombres y mujeres voluntarios/voluntarias de diferentes edades, razas, religiones, condiciones físicas, económicas, sociales y culturales¹. Para poder llevar a cabo esta iniciativa se creó una gestión profesionalizada que pudiera llevar a cabo este interés y movimiento ciudadano, un proyecto en el cual definir de forma regulada los criterios, los servicios y la participación ciudadana. Desde el ámbito social se ve esta exposición como una oportunidad única a nivel social.

Es importante destacar los objetivos estratégicos por los cuales se creó este cuerpo de voluntariado. Fue muy cuantioso el número de personas que estaban interesadas en desarrollar una labor completamente altruista en colaboración con este proyecto, por lo tanto, se consideró que se debía dar respuesta a este movimiento ciudadano. Además, era importante reforzar determinadas áreas del recinto en las que fuera sustancial la

¹ En la actualidad algunos de estos voluntarios siguen colaborando en exposiciones a las que se les denomina “legado expo”.

colaboración de voluntarios que aportaran un valor añadido a esta ocasión. Otro de los objetivos que se pretendía lograr con este servicio de voluntariado era concienciar y transmitir a la ciudadanía la importancia del agua y el desarrollo sostenible a través de los voluntarios. Para que este plan de construir un cuerpo de voluntariado pudiera desarrollarse y ser gestionado correctamente, era necesaria una labor tanto efectiva como eficiente por parte de un área con gestión profesionalizada que se dedicará por completo a organizar, formar y darle continuidad a lo largo de la exposición esta labor social (Expo Zaragoza, 2008).

La estructura organizativa de dicha área de gestión profesionalizada del voluntariado estaba basada en:



Grafico 1: Estructura organizativa del área de gestión de voluntariado.

Fuente: Manual de formación de voluntariado Expo Zaragoza 2008.

De esta manera la participación de las personas voluntarias en Expo Zaragoza 2008 se ajusta a lo dispuesto en la Ley estatal de Voluntariado y a las siguientes, tanto estatales como autonómicas, que regulen las actividades desarrolladas como labor voluntaria:

- Ley 9/1992, de 7 de octubre, sobre las normas reguladoras del voluntariado social en Aragón.
- Orden de 11 de octubre de 1994, que regula la actividad de voluntariado en los centros públicos.

- Orden de 9 de octubre de 1995, que regula el voluntariado cultural.

En este marco legal, en los artículos 6 y 7 de la Ley 6/1996, quedan recogidos los derechos y deberes del voluntario, que son la base de la aplicación del Programa de Voluntariado. Tanto la sociedad Expoagua Zaragoza 2008 como la propia persona voluntaria deben conocer dichos derechos y deberes y, para garantizar este conocimiento, en su etapa formativa general, dispondrán una copia de los mismos antes de proceder a la firma.

El marco jurídico donde se recoge de forma legal este programa es la Ley 6/96, de 15 de enero, de Voluntariado, cuyo objeto se basa en “promover la participación solidaria de los ciudadanos en actuaciones de voluntariado, en el seno de organizaciones sin ánimo de lucro públicas o privadas” (Expo Zaragoza, 2008, p. 310). Además, la definición que esta Ley hace de *voluntariado* es la siguiente:

El conjunto de actividades de interés general desarrolladas por personas físicas, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una relación laboral, funcionarial, mercantil o cualquier otra retribuida y reúna los siguientes requisitos que tenga carácter altruista y solidario. Que su realización sea libre, sin que tenga su causa en una obligación personal o deber jurídico. Que se lleven a cabo sin contraprestación económica, sin perjuicio del derecho al reembolso de los gastos que el desempeño de la actividad voluntaria ocasione. Que se desarrollen a través de organizaciones privadas o públicas y con arreglo a programas o proyectos concretos. Quedan excluidas las actuaciones voluntarias aisladas, esporádicas o prestadas al margen de organizaciones públicas o privadas sin ánimo de lucro, ejecutadas por razones familiares, de amistad o buena vecindad. La actividad de voluntariado no podrá en ningún caso sustituir al trabajo retribuido (Expo Zaragoza, 2008, pp. 310-311).

Conjuntamente a esta Ley, por parte de la organización de dicha muestra, también deben estar recogidos una serie de requerimientos que deben ser cumplidos con razón a dichas personas voluntarias:

- Cumplir con los compromisos adquiridos con las personas voluntarias en el acuerdo de incorporación a la organización.
- Tener una póliza de seguros que cubra los riesgos de las personas voluntarias en el ejercicio de la actividad.
- Proporcionar a las personas voluntarias toda la información, formación y recursos necesarios para la prestación correcta del servicio.
- Garantizar que las actividades se realicen con las debidas condiciones higiénicas y de seguridad.
- Tener un registro actualizado de altas y bajas de personal voluntario y de las actividades que realizan (Expo Zaragoza, 2008, p. 311).

Asimismo, se desprende de este marco jurídico que todo voluntario *expo* posee una carta de derechos y deberes de las personas voluntarias de “EXPO” 2008.

Los derechos estarían basados en (Expo Zaragoza, 2008):

- a) Recibir información, formación y apoyo para el ejercicio de la actividad que se le asigne relativa a la Exposición Internacional Zaragoza 2008.
- b) Tener garantizada la protección de sus datos según lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- c) Disponer de los recursos necesarios para el desarrollo de su actividad. Ser tratado sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.
- d) Participar activamente en la organización y colaborar en la difusión de los contenidos de Expoagua Zaragoza 2008.
- e) Estar asegurado contra los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y por los capitales asegurados que se establezcan reglamentariamente.
- f) Cobrar los gastos que la realización de su actividad voluntaria le pueda ocasionar, con el consentimiento previo del Departamento de Participación y Voluntariado de la Sociedad estatal Expo Zaragoza 2008.
- g) Percibir una acreditación identificativa como miembro del colectivo de voluntariado de Expo Zaragoza 2008.
- h) Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene. Obtener el respeto y reconocimiento por el valor social de su contribución.

Por otro lado, sus deberes como voluntarios son (Expo Zaragoza, 2008):

1. Cumplir los compromisos adquiridos con la Sociedad estatal Expoagua Zaragoza 2008, respetando y promoviendo sus fines de sostenibilidad y cultura del agua.
2. Aceptar y potenciar los valores promovidos por la Sociedad estatal Expoagua Zaragoza 2008, de solidaridad, paz, lucha contra el racismo y la xenofobia, promoción de la igualdad, defensa del medio ambiente, desarrollo sostenible, no discriminación y, en definitiva, promoción de la ciudadanía.
3. Acatar el protocolo de confidencialidad de la información derivada del desarrollo de su actividad voluntaria.
4. Rechazar cualquier contraprestación material que pudieran recibir bien del beneficiario o de otras personas relacionadas con su acción. Respetar los derechos de los beneficiarios de su actividad voluntaria.
5. Actuar de forma diligente y solidaria, representando los valores y la imagen de la Sociedad estatal Expoagua Zaragoza 2008.
6. Participar en las tareas formativas previstas por la organización para mantener la calidad de los servicios que presten.
7. Seguir las instrucciones facilitadas para el oportuno desarrollo de las actividades encomendadas.
8. Utilizar debidamente la acreditación y los distintivos de la Sociedad estatal Expoagua Zaragoza 2008.
9. Respetar y cuidar los recursos materiales que se pongan a su disposición para el desarrollo de la actividad.

Es importante que las partes implicadas tengan conocimiento y cumplimiento de estos derechos y deberes para el mejor desarrollo del programa. Además, tanto la acción voluntaria como los derechos y deberes, se encuentran recogidos en la Ley (Ley 6/1996 del voluntariado) y en los principios y valores fundamentales de la Constitución Española de 1978.

Por supuesto, para desarrollar estas actividades el voluntariado estará equipado e identificado como persona voluntaria. Además, estarán coordinados, no solo por el profesional responsable que quedará como supervisor de la acción, sino también, por uno de los voluntarios que será denominado coordinador, su papel será la atención y cuidado del resto de voluntarios (Expo Zaragoza, 2008).

Otra idea importante que proporciona el Manual de voluntariado Expo 2008, es la de “atención a los visitantes del recinto de la exposición” (Expo Zaragoza, 2008, p. 322). Los voluntarios aportarán con esta labor un plus de calidad a la exposición atendiendo y orientando a los visitantes que acudan al recinto, su función trata desde dar información, hasta detectar posibles incidencias de diversos tipos que se dieran en el espacio, (Expo Zaragoza, 2008). Por último, otra de las funciones señaladas en el Manual es la “atención a los visitantes en lugares específicos que requieren una formación concreta” (Expo Zaragoza, 2008, p. 322). Dentro del voluntariado siempre se tendrá en cuenta la elección realizada por el voluntario, respecto a las actividades que haya seleccionado como interesado para colaborar (Expo Zaragoza, 2008).

En otro orden de cosas, hay una serie de fases por las cuales un ciudadano debe pasar para convertirse en voluntario y, posteriormente, participar. Estas fases son imprescindibles para garantizar un éxito de las acciones. La atención, recepción y bienvenida al voluntario es la primera fase del servicio con el ciudadano (Expo Zaragoza, 2008).

La segunda fase es la de formación de voluntariado que se indica en el Manual. Una vez que la persona ya es conocedora del servicio y ha mostrado interés en participar recibirá una instrucción, la cual es un derecho y deber reflejado en la Ley 6/96. La organización está obligada a proporcionar una información general en la cual se explique el contenido global y acerque al voluntario a los objetivos del evento, y, a continuación, un entrenamiento específico por el cual el voluntario se encuentre capacitado para llevar a

cabo la actividad. Se debe transmitir al voluntariado la importancia real de esta formación, ya que estas explicaciones no deben ser un mero trámite de información, sino que se convertirán en la base teórica que poseerá el voluntario en las futuras conversaciones con los visitantes de la exposición. La relevancia de esta formación está en que mejora la actuación del voluntario y favorece un sentimiento de pertenencia a la organización (Expo Zaragoza, 2008).

Con la realización de la formación específica, se adecúa a los puestos concretos, se centra más respecto a la labor de los voluntarios en su actividad, capacita a la persona para desarrollar su labor de manera eficiente. De este modo, todos los voluntarios que participen en esta actividad disponen de las mismas consignas, facilitando la ejecución de la actividad. Una última instrucción es una formación diseñada para personas interesadas que se encuentran fuera de la ciudad, esta formación se puede llevar a cabo de manera on- line. Esta capacitación también se lleva a cabo en algunos centros escolares a través de charlas con el lema “agua y desarrollo sostenible”, puesto que se considera que esta información debe llegar a generaciones futuras. Para desarrollar estas capacitaciones, el departamento de Voluntariado cuenta con un área de formación. Este bloque formativo se lleva a cabo desde el 21 de julio de 2006, desarrollando diferentes sesiones a lo largo de toda la geografía (Expo Zaragoza, 2008).

3. EVOLUCIÓN Y ASENTAMIENTO DEL VOLUNTARIADO EN LA CIUDAD DE ZARAGOZA.

Tras acabar la muestra de 2008, tanto el Bureau Internacional de Exposiciones, el Cuerpo de la Policía Local de Zaragoza, el Gobierno de Aragón y el Ayuntamiento de Zaragoza tuvieron diversos reconocimientos hacia el Voluntariado Expo. En ese momento “se constató que, una ciudadanía implicada con su ciudad, mejora la calidad de los servicios y, por extensión, la calidad de vida de las ciudades a través de la acción voluntaria” (Ayuntamiento de Zaragoza, 2009. p 4). Pero, sin duda alguna, la mejor manifestación de agradecimiento fue la creación, por parte del Ayuntamiento de Zaragoza, de un colectivo que recogiese el testigo de una nueva forma de hacer voluntariado de ciudad y de una participación ciudadana sin precedentes en la ciudad de Zaragoza. Algunos datos que lo atestiguan (Ayuntamiento de Zaragoza, 2009):

- 52.701 personas simpatizantes del Voluntariado.
- 23.222 personas formadas para ser voluntarios.
- 13.266 voluntarios y voluntarias convocados.
- 12.618 voluntarios y voluntarias activas.

Debido a esto, y al interés de los voluntarios por perpetuar su actividad, desde el Ayuntamiento de Zaragoza se propuso la creación del “Cuerpo Municipal de Voluntariado por Zaragoza” divulgado a la ciudad a través de un Bando del Alcalde el 14 de septiembre de 2008, según la información recogida en el Periódico de Aragón el mismo día de su publicación.

Con este Bando del Alcalde se ponía en marcha un programa de voluntariado municipal, cuyos principios se recogen en el Plan Municipal de Voluntariado diseñado por Colomer en 2009. El objetivo principal por el que se lleva a cabo dicho plan es:

Dar respuesta a este movimiento popular surgido de la “Expo”. Gracias a ello, se está proporcionando a la ciudad un nuevo colectivo de voluntarios, bien formado, con reconocimiento, organizado, que vela por el bienestar de los habitantes de la ciudad de Zaragoza (Ayuntamiento de Zaragoza, 2009. p 5).

A partir de un modelo con resultados garantizados como fue el del Voluntariado Expo 2008, se diseña un nuevo modelo de voluntariado que se adapte a las necesidades municipales, si bien se mantienen comunes aquellos elementos fundamentales que caracterizan ambos colectivos:

a. Un marco jurídico que rige los derechos y deberes de los voluntarios, basado en:

- La Ley 6/96 citada anteriormente en el apartado 3.1 del marco teórico.
- Ley Estatal de Voluntariado y en la Ley aragonesa 9/1992, de 7 de octubre del Voluntariado Social en la Comunidad Autónoma de Aragón (BOA nº 121 de 19 de octubre).

En este marco legal, en los artículos 6 y 7 de la Ley 6/1996 se detallan los derechos y deberes del voluntariado, todos ellos serán recogidos en la “Carta de derechos y deberes del voluntariado por Zaragoza” (son los mismos que se han indicado anteriormente).

b. La formación como un derecho del voluntariado.

La instrucción, forma parte de un derecho y un deber para el voluntario, tanto una formación general que pueda dar una visión global de los contenidos y acerque al voluntario a los objetivos generales de la acción, como una formación especializada o motivadora –según las preferencias seleccionadas previamente en la hoja de inscripción del voluntario y funciones– y que capacite a la persona voluntaria a desempeñar la actividad. Además de aportar cultura general es una formación que se hace para ampliar los conocimientos del voluntario, sin que derive necesariamente en una acción en concreto (Ayuntamiento de Zaragoza, 2009).

Es importante saber transmitir a los voluntarios que la formación no solo tiene valor como mera tramitación de información, si no que esta sirve como tema de conversación, los conocimientos recibidos en ella sirven de apoyo para mantener conversación con las personas atendidas. La importancia de las formaciones se basa en mejorar la calidad de las actuaciones, integrar a los voluntarios en la organización, favorece el sentimiento de pertenencia a un cuerpo y detecta el grado de implicación al mismo (Ayuntamiento de Zaragoza, 2009).

c. Atención individualizada.

Atención a los voluntarios tanto desde las oficinas, consistente en informar, atender ya sea de forma telefónica, correo electrónico a las personas interesadas en incorporarse o a las ya voluntarias, registro de altas y bajas, sondeos de satisfacción, comunicación digital; como en el terreno durante el desarrollo de la acción voluntaria (Ayuntamiento de Zaragoza, 2009).

d. La persona elige sus preferencias de participación.

Es el voluntario el que decide qué acción quiere realizar y no al revés, se le da valor a la elección del voluntario en cuanto a sus preferencias a la hora de colaborar, de hecho en el Plan de Voluntariado Municipal se alude directamente a esto, “es importante que desde la organización se tengan en cuenta las preferencias y los gustos del voluntario, puesto que, una persona voluntaria participará verdaderamente en aquello en lo que se sienta implicado y comprometido” (Ayuntamiento de Zaragoza, 2009, p. 20). Por tanto, el voluntario debe estar bien informado para tener la capacidad de decidir si desea colaborar.

e. Una estructura organizada a través de coordinadores de la acción voluntaria.

Cada 15 o 20 voluntarios debe haber un coordinador que juega un papel realmente importante dentro de cada acción, que debe velar por el bienestar del resto del grupo y que, conjuntamente, haga de mediador entre los voluntarios y se comunique con el profesional que, en ese momento, esté de responsable. Este coordinador durante la acción tiene una lista de los voluntarios que participan en la misma y que entregará a un profesional del servicio con incidencias y anotaciones para su evaluación (Ayuntamiento de Zaragoza, 2009).

f. Una gestión profesional que garantice la organización de las acciones así como la atención integral al voluntariado.

Para ellos se crean dos unidades de gestión que engloban los diferentes servicios que definía el modelo Expo:

- ✓ La primera la unidad de gestión de atención, formación y logística del voluntariado. “Dotar a los voluntarios de una tarjeta acreditativa como voluntarios municipales, seguro de accidentes, que cumpla con lo establecido en la Ley, que reconoce que los voluntarios deben estar asegurados contra posibles riesgos y enfermedades derivadas de la acción” (Ayuntamiento de Zaragoza, 2009, p.10). Los voluntarios deben disponer de un uniforme, en este caso se trata de un chaleco identificativo y una gorra. No sólo se debe garantizar la entrega de un uniforme, sino que siempre que sea necesario para la actividad se le dotará al voluntario de recursos materiales como puede ser cámaras fotográficas, grabadoras, etc.
- ✓ Una segunda unidad de gestión: planificación y coordinación de la acción voluntaria. Planificación de la acción; selección de voluntarios a través de una selección del perfil, que será la más óptima y acorde a la actividad. Además del número de voluntarios necesarios, así como las necesidades y los turnos. Coordinación: el control de la asistencia a la acción que garantice que el voluntario ha asistido, y en caso de que no asista se le llamará para asegurarse que no ha sufrido ningún accidente mientras se dirigía a la acción (Ayuntamiento de Zaragoza, 2009).

Para organizar la acción el equipo profesional de voluntariado se mantendrá una reunión con el Área municipal que haya demandando colaboración. Tras esta reunión, la unidad de planificación concretará horarios, turnos, número de voluntarios y el perfil de los mismos. Con esto se desarrollará a través de la base de datos, un listado de personas que en la formación general indicaron estar interesados en este tipo de acciones y se les convocará a una formación específica para explicarles en qué consiste la acción que, a continuación van a realizar e información básica como el día, los horarios y, sobre todo, las funciones que deberán llevar a cabo durante esa actividad (Ayuntamiento de Zaragoza, 2009).

Tras definir esta estructura y la constitución del Cuerpo Municipal de Voluntariado por Zaragoza, “se inicia un proceso por el cual se hace una recogida de autorizaciones individuales de las personas interesadas en formar parte de este cuerpo, a fecha de 1 de mayo de 2009, se recogen un total de 2.565 solicitudes” (Ayuntamiento de Zaragoza, 2009 p.7).

Estás serán las primeras personas en incorporarse a este servicio y las primeras en recibir la formación general que, servirá para que toda persona ya incorporada al cuerpo municipal de voluntariado conozca cuáles son sus derechos, sus deberes, el tipo de actividades que va a realizar, las normas o consignas generales que hacen que la forma de hacer de los voluntarios sea única y que debido a ellas su forma de hacer se caracterice. El plazo de inscripción nunca se cierra, es constante, sin límite alguno de participación (Ayuntamiento de Zaragoza, 2009).

A continuación se pasa a citar algunos de los datos extraídos a través del Plan Municipal de Voluntariado:

- Se puede ver que en mayo de 2009 el porcentaje de mujeres que formaban parte del Cuerpo Municipal de Voluntariado por Zaragoza era del 58% frente al 42% que eran hombres.
- El grupo de edad con mayor participación eran las personas entre 31 y 60 años que era el 51,35% frente al 28,95% de personas mayores de los 60 años y el 19,70% de los ciudadanos con una edad comprendida entre los 16 y 30 años de edad.

Según datos obtenidos a través de la memoria realizada por el Cuerpo Municipal de Voluntariado por Zaragoza en el año 2012, voluntariado cuenta con una media similar en cuanto a hombres y mujeres. El grupo de edad con mayor participación está en las personas de entre 40 y 60 años.

Tras diseñar esta estructura, era necesario definir la forma de actuación de este nuevo servicio municipal, así como el tipo de acciones que participarán los voluntarios. Se desarrollará la firma de acuerdo o convenios con otras entidades municipales, a través de los cuales el voluntariado participará en diferentes eventos que estas áreas hayan solicitado previamente. Para ello, y para poder organizar las diferentes acciones, se crea un catálogo de puestos con aquellas áreas y/o empresas y servicios municipales en las cuales centrarán su participación los voluntarios. Las actividades que se plantean desde el Plan Municipal de Voluntariado por Zaragoza: “son aquéllas que favorezcan la interacción y la comunicación entre los voluntarios y con los ciudadanos. Actividades que potencien el sentimiento de pertenencia, que tomen medidas de sensibilización social de la ciudadanía respecto a la importancia de la función de voluntariado” (Ayuntamiento de Zaragoza, 2009, p.20).

En la actualidad, la presencia como empleada en este servicio permite advertir que se está llevando a cabo el desarrollo de un reglamento de voluntariado, en el cual se explican los objetivos e intereses del servicio, el protocolo mediante el cual las diferentes áreas municipales deben realizar la solicitud de la colaboración, las posibles sanciones que se pueden aplicar a un voluntario.

El servicio de voluntariado es un movimiento cambiante y adaptativo. Por tanto, se deben analizar las diferentes necesidades con frecuencia y esto también implica que se deban proponer nuevas normativas de gestión del servicio, a la vez que el voluntariado evoluciona, su gestión y sus procedimientos deben hacerlo igualmente.

4. MODELOS DE ACCIÓN

Después de describir cómo ha evolucionado el voluntariado hasta convertirse en un servicio más del Ayuntamiento de Zaragoza. Se va a proceder a hablar de las acciones que se han ido llevando a cabo en Voluntariado Municipal desde su nacimiento en 2009.

Para alcanzar una idea aproximada en cuanto a cifras del número total de voluntarios se puede ver en este gráfico los resultados:

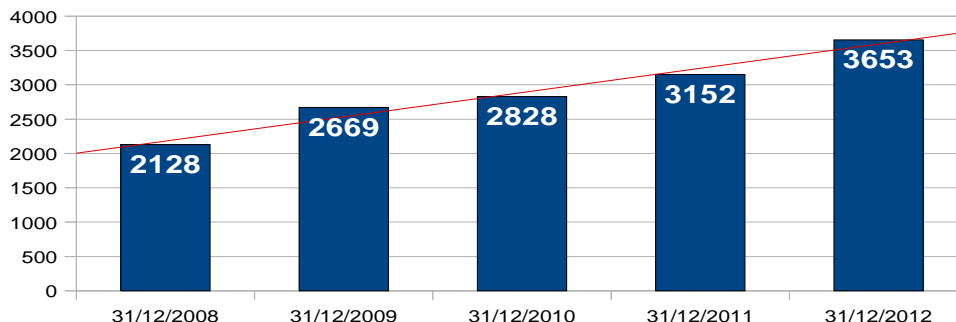


Gráfico 2: Evolución del número de voluntarios desde 2009 hasta 2012.

Fuente: Memoria de voluntariado de Enero de 2013.

Al observar el gráfico 2, se logra comprobar cómo el número de personas voluntarias desde 2009 hasta 2012 ha incrementado en un 71,66% (1.525 personas) hasta un total de 3.653 inscritas en el Cuerpo Municipal de Voluntariado por Zaragoza. Estos datos corroboran lo que se decía en un artículo publicado en el *Periódico de Aragón* adjuntado en el anexo, en el que personas responsables de la organización del voluntariado de Zaragoza, hablaban de “unas cifras de vértigo”. Y afirmaban que “las cifras no son capaces de transmitir el entusiasmo y dedicación de los voluntarios, pero sí, dejan un abrumador reflejo de todo lo que son capaces de realizar no sólo en calidad, sino también en cantidad” (Ayuntamiento de Zaragoza, 2008)² recuperado el día 10 de Octubre de 2013.

² <http://www.zaragoza.es/contenidos/bando.pdf>

Antes de explicar las preferencias de los voluntarios, es conveniente ver los datos relativos a la formación especializada en 2009 y que se recogen en la siguiente tabla:

PREFERENCIAS	Personas formadas
Medioambiente	662
Cuidemos a la ciudadanía	450
Voluntariado organización	77
Grandes Eventos	671
Zaragoza Conócela	363

Tabla 1: Datos preferencias de voluntariado 2009.

Fuente: Memoria de Voluntariado por Zaragoza de 2009.

Como se alcanza a ver, en 2009 todo lo relacionado con el área social no estaba tan desarrollado como lo estaban otras preferencias, 450 personas formadas o lo que es lo mismo interesada por la preferencia de *Cuidemos a la ciudadanía*, frente a datos como por ejemplo 662 relacionadas con el medioambiente, debido a la conciencia creada a través de la Expo. “La Expo dejó entre los voluntarios una gran conciencia social por el medioambiente” (Cuerpo Municipal de voluntariado, 2009, p.4).

Estas cinco preferencias en las cuales se reparten las acciones son las siguientes:

1. Cuidemos a la ciudadanía: personas mayores residentes de la residencia municipal “Casa Amparo”, acompañamientos educativos a menores (colegios) para el conocimiento de la ciudad.

Sin duda, dentro de la preferencia *Cuidemos a la ciudadanía*, la residencia Casa Amparo tiene un papel fundamental y abarca el mayor número de intervenciones dentro de esta preferencia. Se trata de una residencia municipal en la que se cuenta con 189 plazas de las cuales 90 están concertadas con el Gobierno de Aragón para personas en situación de dependencia y el resto son para personas en exclusión social (Consejo General del Trabajo Social, 2011).

ACTIVIDAD	NÚMERO VOLUNTARIOS/AS	CIUDADANÍA ATENDIDA
Acompañamientos individuales en Casa Amparo	757	180
Actividades grupales en Casa Amparo (interior y exterior)	186	250
Recepción, bienvenida y atención a invitados XXV Aniversario Casa Amparo	14	50

Tabla 2: Datos del 2010 en la residencia municipal Casa Amparo.

Fuente: Memoria de Voluntariado Municipal por Zaragoza 2010.

Las actividades de grupo de 2010 se basaban en salidas a museos u otro tipo de excursiones. Desde ese año hasta ahora se ha incorporado una actividad en la cual tanto residentes como voluntarios preparan una obra de teatro, así como un grupo coral y, recientemente. Desde el 2012 una pareja de voluntarios se encargan todos los martes de desarrollar una actividad de petanca. Los sábados un voluntario prepara una actividad de cine en el salón de actos (Cuerpo Municipal de Voluntariado, 2012).

José Martín, voluntario desde 2008, afirmaba en la memoria visual de 2011 “en Casa Amparo algunos residentes van en silla de ruedas, por eso salimos con ellos a dar un paseo por la ciudad. No deja de ser una satisfacción colaborar con las actividades de la ciudad” (Memoria de voluntariado 2011. p 32).

A pesar de ser “Casa Amparo” la que más número de voluntarios tiene y en la que más acciones se llevan a cabo, también se realizan otros tipos de actividades “Cuidemos a la ciudadanía”, ya que, también se participa con infancia y adolescencia, en acompañamientos en visitas y rutas de escolares por la ciudad, con personas con discapacidad, con un turismo accesible acompañando y apoyando en rutas turísticas, colaborando con la Asociación de Esclerosis Múltiples de Aragón en labores de concienciación, etc.

2. Respeto a la ciudad y a su medioambiente:

Para aquellas personas interesadas en colaborar con el medioambiente se crea esta acción, en la que se ayuda a difundir que los espacios públicos hay que protegerlos y respetarlos.

Se trata de generalizar la idea de que lo público no es de nadie, porque es de todos y, por tanto, asumimos una responsabilidad comunitaria. En una entrevista realizada a una de las voluntarias, Teresa Lamelas, afirmaba: “es una ocasión para poder colaborar con la ciudad, conocer gente, hacer amigos y realizarse personalmente” (Memoria de voluntariado 2011. p 33).

Tras la Expo se fomentó en Zaragoza la responsabilidad con el medioambiente y el reciclado, es por ello que, esta preferencia, como se ha observado en los datos de 2009, fue muy demandada. En 2009 se crearon unas brigadas ecológicas, cuyo principal papel era informar de los valores medioambientales e histórico-culturales (Cuerpo Municipal de Voluntariado por Zaragoza, 2010). En este caso, la misión de los voluntarios es detectar incidencias e informar a las brigadas profesionales para su conocimiento y reparación de las imperfecciones localizadas (Cuerpo Municipal de Voluntariado por Zaragoza, 2010). A raíz de la gran acogida de esta actividad, nacen los “Paseos con corazón”, que es una actividad llevada a cabo en coordinación con los cardiólogos de Zaragoza (Cuerpo Municipal de Voluntariado por Zaragoza, 2012). El voluntario recibe y acompaña a las personas que acuden diariamente a realizar la actividad, caminar en compañía como una actividad cardiosaludable y disfrutar de los espacios verdes de la ciudad.

Una actividad novedosa desde el 2012 dentro de esta preferencia es la colaboración con el Centro Municipal de protección animal en campañas de sensibilización contra el maltrato animal y a favor del sacrificio cero. Otra imagen que ayuda a entender el papel de los voluntarios dentro de ámbito del medioambiente:

3. Zaragoza ¡conócela!: tranvía, museos, cementerio, archivo municipal, puertas abiertas del Ayuntamiento acogida e información en calle de turistas.

El voluntariado que elige esta preferencia no solo es un referente de la ciudad para los turistas nacionales e internacionales que cada día la visitan, sino que, además, invitan a sus conciudadanos a disfrutar de Zaragoza y de sus servicios. Virginia Andrés voluntaria desde la Expo 2008, afirma que “informas, ayudas, acompañas les das otra visión de la

ciudad. Te aporta el que tú eres parte de esa imagen de la ciudad en el sentido de que les estás enseñando lo que tú ves todos los días” (Memoria de voluntariado 2011. p 34).

4. Cultura, deportes y eventos singulares: Cabalgata de Reyes, Ofrenda de flores el 12 de octubre, Maratón, Recepción de la Copa del Mundo de Fútbol.

Desde 2009 el voluntariado ha colaborado en la Cabalgata de Reyes de la ciudad, entreteniéndolo a los niños en la espera a las carrozas, evitando que estos se metan debajo de las carrozas, entregando caramelos. También en esta preferencia entran todos los actos deportivos que se llevan a cabo en la que los voluntarios animan a los corredores y les facilitan el avituallamiento para que no tengan dificultades en la carrera (Memoria de voluntariado, 2011).

La colaboración del voluntariado en esta preferencia tiene como objetivo acercar valores culturales, históricos, patrimoniales, fiestas, tradiciones y costumbres de Zaragoza a su ciudadanía y a los visitantes. Manuel Moreno, voluntario afirma que: “la respuesta de la gente cuando nos ve participar en algún acto es maravillosa porque yo creo que ya formamos parte de la ciudad” (Memoria de voluntariado, 2011. p. 36).

5. Voluntariado en la organización: convocatorias telefónicas a voluntariado, acogida de voluntariado nuevo, coordinación de grupos de voluntarios/as, apoyo en logística (reparto de carnés, de uniformes, de agua y bocadillos). Además, estos voluntarios participan en entrevistas y medios de comunicación, se encargan de realizar fotografías durante las actividades para que el resto de compañeros puedan ver lo que han hecho.

5. NUEVOS MODELOS DE ACCIÓN

A diferencia de las conductas¹ colectivas de respuesta improvisada, las entidades de voluntariado se distinguen por alcanzar propósitos a largo o medio plazo en un contexto de alto grado de organización en el cual sus miembros de forma estable desarrollan un sentimiento de pertenencia grupal (Morales, 1994).

El voluntariado es un movimiento cambiante y dinámico, que va adaptándose a los cambios y a la situación del entorno y la sociedad. En este caso, el voluntariado municipal

de Zaragoza, también ha dado un giro en cuanto a sus intervenciones, tomando una dirección más social, a diferencia de la Expo o los primeros años del voluntariado municipal en los cuales su máximo número de intervenciones iban vinculados a temas culturales y eventos singulares de la ciudad como es el caso del recibimiento a los turistas.

Actualmente, debido a la situación de crisis del país se ha aumentado la colaboración con acción social un 60% en relación con los datos del 2009, así se refleja en los datos que ha facilitado el servicio de voluntariado a través de las diferentes memorias.

El mayor número de voluntarios ha elegido "*cuidar a la ciudadanía*" (mayores, infancia, pobreza), destacando en los últimos meses la colaboración en la Recogida de Alimentos con la entidad "Banco de Alimentos" en 154 supermercados de la ciudad, y la Entrega de Alimentos en 8 distritos de la ciudad con el Área de Acción Social y MercaZaragoza (Álvarez, 2013). Una media de 10 personas al mes solicitan directamente la colaboración en la "Casa de Amparo" realizando acompañamientos individuales a personas sin familia y actividades grupales dentro y fuera de la residencia (Cuerpo Municipal de Voluntariado por Zaragoza, 2012).

Algunas de estas importantes acciones con carácter dilatado en el tiempo, sin duda, están muy vinculadas a las personas que, actualmente, por diversos motivos se han visto afectados por la crisis. Estas actividades son: "Redistribuye" y "Cultura para Todos", según se ha podido ver en informes del servicio, en la acción "Redistribuye", colaboran todas las semanas 60 personas dos días a la semana desde el mes de Febrero, haciendo un total de 1200 intervenciones voluntarias en esta acción. Mientras en la acción "Cultura para todos" solo se lleva a cabo desde el mes de mayo y únicamente los fines de semana, con lo cual el número de voluntarios que han participado hasta junio es de 40 voluntarios.

Otra de las acciones que no son dilatadas en el tiempo pero está vinculada a personas afectadas por la crisis es: la campaña navideña de recogida de alimentos en coordinación con el banco de alimentos que se llevó a cabo en diciembre de 2012, supuso la colaboración de más de 200 voluntarios, distribuidos en 50 centros comerciales de la ciudad de Zaragoza (Cuerpo Municipal de Voluntariado por Zaragoza, 2012).

Respecto a los dos proyectos pioneros en Zaragoza en coordinación con acción social son el proyecto “Redistribuye” y el de “Cultura para Todos” para dar a conocer ambos proyectos puestos en marcha en voluntariado municipal en 2013. La información acerca de estos proyectos ha sido tomada mediante los informes técnicos desarrollados por el servicio de voluntariado.

Requieren mención especial los dos nuevos servicios mencionados antes, creados en el 2013, los cuales ponen de manifiesto la gran implicación y la dirección más solidaria que está tomando el voluntariado por Zaragoza. Estos proyectos han sido elaborados debido a la situación actual y son causa directa de que se haya aumentado la colaboración con acción social un 60% en relación a 2009 y debido al gran papel que tiene actualmente dentro del servicio, se pasa a desarrollar el contenido de ambos proyectos:

Proyecto 1: “Redistribuye”

El día 13/02/2013 se puso en marcha la actividad. Este proyecto, nacido desde el área de Acción Social, va destinado a personas en situación de vulnerabilidad. Según información obtenida de “Zaragoza Redistribuye,” este servicio “se crea ante la necesidad de dar una solución a las carencias básicas alimentarias de los ciudadanos más necesitados”³recuperado el día 7 de Octubre de 2013. Con el fin de abordar un problema cada vez más complejo, con muchas y variadas caras, todas ellas bastante preocupantes por el incremento del volumen de demanda existente. Desde los servicios sociales se valorarán aquellas familias a las cuales se les otorgue esta prestación, adjudicándoles así un día a la semana durante un mes abastecimiento alimenticio (Álvarez, 2013).

El papel de los voluntarios en esta actividad tiene un carácter fundamental, puesto que son los encargados de facilitar las canastas con los alimentos a los usuarios previamente atendidos y citados por el área de acción social. Las funciones de los voluntarios son: Recepción del camión que transporta los alimentos, descarga y colabora en la ordenación de las canastas, entregar el lote al ciudadano. Anteriormente se hablaba del valor añadido que aportan los voluntarios a los servicios, este es un ejemplo claro de este concepto, puesto que el voluntario es el que debe aportar un toque humano al

servicio, un papel cercano al ciudadano que por diversos motivos se ve en esa situación, hacerle sentir especial y único (Álvarez, 2013).

Proyecto 2: “Cultura para todos”

Otra acción importante que se lleva a cabo y permite ver como a raíz de la crisis el voluntariado toma una dirección más social es la acción “Cultura para Todos”, acción voluntaria puesta en marcha el 4 de mayo de 2013.

“Cultura para todos”, se trata de un proyecto para personas en situación de vulnerabilidad, no es necesario que sean personas sin hogar en un alto nivel de exclusión social, crónicos (Álvarez, 2013). Se trata simplemente de personas que por diversos motivos puntuales no tienen recursos económicos, sociales, y que carecen de medios para poder participar por sí mismos en este tipo de eventos de la ciudad. Personas que, actualmente, se ven viviendo en el albergue, sin medios, sin trabajo, y que no encuentran motivaciones para luchar, por tanto, esta actividad puede servir de brújula y de aliciente para que vuelvan a recuperar la ilusión y no caer en un abandono. Por ello, se constituye ante la iniciativa de no solo solucionar las carencias básicas alimentarias, sino también integrarlos en la sociedad, contando para ello con la máxima participación y colaboración de entidades.

La iniciativa va a contribuir a obtener la máxima integración de las personas, con el fin de abordar un problema cada vez más complejo, con muchas y variadas caras, todas ellas bastante preocupantes por el incremento del volumen de demanda existente. En este caso los voluntarios serán los encargados de acompañar a los usuarios a los diferentes eventos tanto deportivos como culturales.

En contraposición a la tabla 1, otras de las preferencias como la de cultura, deporte y eventos singulares, se ha visto menguada, puesto que el número de actividades lúdicas y de ocio de la ciudad han disminuido, al igual que todo el tema relacionado con el turismo. Véase en la siguiente tabla correspondiente al “balance de 5 años de voluntariado”.

³ http://www.zaragoza.es/ciudad/noticias/detalleM_Noticia?id=163627

PREFERENCIA	Intervenciones voluntariado (5 años)
Cuidemos a la ciudadanía	9143
Respeto a la ciudad y su medio ambiente	3863
Zaragoza, ¡conócela!	5207
Cultura, deportes y eventos singulares	3830
Voluntariado en la organización	1314
Internacional	158

Tabla 3: Datos preferencias de voluntariado 2013

Fuente: memoria “balance de 5 años de voluntariado”, junio 2013.

Sin duda, el mayor número de intervenciones voluntarias se han realizado en la preferencia de “Cuidemos a la ciudadanía”. Porque como se puede ver en la tabla 3, es en esta donde más ha crecido el número de intervenciones.

Como se observa en las tablas 1 y 3 en 2009 medioambiente era la preferencia con mayor participación 662, a lo largo de los cuatro años siguientes ha aumentado en 3201 intervenciones, unas 800 intervenciones al año. Por el contrario, en el caso de “Cuidemos a la ciudadanía”, de las 450 personas formadas en 2009 interesadas en esta acción, se ha incrementado a 9143, 8693 voluntarios a lo largo de estos 4 años se han interesado por esta preferencia, con una media de crecimiento de unas 2173 personas por año.

El servicio municipal de Voluntariado, es un claro ejemplo de la evolución y la adaptación que sufre el voluntariado para con la ciudad en la que se desarrolla, tanto con ella como con sus ciudadanos. En este caso concreto, se ha ido viendo reflejada la evolución que ha tenido en estos seis años, reflejando así que voluntariado es un movimiento dinámico y cambiante, un colectivo que se adapta a las demanda de la sociedad.

III. MARCO EMPÍRICO

1. INTRODUCCIÓN, FINALIDAD Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Tras la exposición realizada en el apartado anterior sobre cuál es la situación actual y el papel del voluntariado municipal en la provincia de Zaragoza, es ahora cuando se debe comenzar a detallar cuál va a ser la metodología a seguir para lograr alcanzar nuestro objetivo marcado; Analizar los nuevos modelos de actividades de voluntariado que han surgido a raíz de la crisis y, en concreto, del voluntariado municipal de Zaragoza.

Este análisis se efectuará a través de elementos cuantitativos a modo de cuestionarios, diferentes para cada población encuestada, elaborado por nosotros, con preguntas cerradas. De esta manera, esta técnica de establecer cuestionarios, intentará comparar a través de datos cuantificables. Para poder finalizar con una conclusión, intentando llegar a conocer la situación actual del voluntariado municipal de Zaragoza.

Los diferentes cuestionarios que han sido utilizados para la realización de la encuesta y el estudio de la misma no se han utilizado en otra investigación, se ha preparado por primera vez y únicamente para el desarrollo de este estudio, no se ha pasado ningún *pretest* ni se ha validado puesto que no se ha preguntado a un experto. Pero, para valorar su eficacia ha sido puesto en común con profesionales del entorno, con intención de obtener diferentes criterios y mejorarlo.

El método a usar en esta investigación será longitudinal, puesto que trata de describir un fenómeno actual recogiendo datos a través de los propios y diferentes grupos de interesados acerca de la evolución del servicio de Voluntariado en Zaragoza y, de este modo, llegar a alcanzar conclusiones respecto al cambio.

2. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población objeto de estudio, y a través de la cual se obtendrá una muestra se puede dividir en tres grupos, uno por cada cuestionario.

El primer grupo de población son ciudadanos elegidos mediante un muestreo por conglomerado, partiendo del padrón municipal, seleccionando por zonas barrios rurales y

barrios urbanos, una selección al azar de seis personas por cada zona, haciendo un total de doce ciudadanos

El segundo grupo es de voluntarios. En una selección llevada a cabo de un modo aleatorio dentro del universo de los voluntarios del Cuerpo municipal de voluntariado por Zaragoza, se ha seleccionado a 10 voluntarios de forma aleatoria, cinco son voluntarios que llevan colaborando desde la Expo y otros cinco son voluntarios que se han incorporado después de la Expo.

Por último, un grupo de profesionales que coordinen y trabajen de forma habitual con voluntariado. Este muestreo será en función del servicio al que pertenece ese profesional. Se escogerán a cinco profesionales relacionados con el área de acción social y otros cinco pertenecientes a otros servicios como turismo, cultura, deportes.

3. RECOGIDA DE INFORMACIÓN

A continuación, tras la realización mediante cuestionarios de preguntas cerradas, se han determinado los objetivos planteados con datos cuantitativos. Uno de los objetivos planteados en este trabajo ha sido analizar cuál es la percepción que tienen los ciudadanos de la capital aragonesa del servicio del Cuerpo Municipal de Voluntariado por Zaragoza. Para llegar a una conclusión clara se ha preguntado a los ciudadanos sobre diferentes temas, algunos de ellos son: su satisfacción con este servicio, si creen que este servicio es realmente necesario para mejorar la ciudad y además, al desarrollar la elección de los ciudadanos por barrio se podrá estudiar las diferencias entre ambos.

Además de esto, otro de los objetivos, se basaba en conocer si la razón o el motivo por los cuales las personas se hacen voluntarias, están determinadas por un carácter solidario, o más bien por el interés de estos en ocupar su tiempo libre. Para poder sacar una conclusión respecto a este objetivo dentro del cuestionario planteado, a los voluntarios se les ha preguntado si su colaboración es por un motivo solidario, cuya respuesta se basaba en marcar del 1 al 6 siendo 1 mucha y 6 nada, y otra pregunta en la que se cuestiona si colabora en voluntariado por ocupar parte de su tiempo, la cual debían valorarla del mismo modo. Tras esto se ha hecho una comparación entre las respuestas a ambas cuestiones.

En relación al objetivo que se plantea acerca de determinar cuál es la valoración que hacen los voluntarios de su propia intervención, se les ha preguntado si están satisfechos con el servicio, si realmente se sienten valorados y si se consideran un servicio necesario.

Para analizar el objetivo acerca del grado de solidaridad que muestran los voluntarios en relación a las nuevas actividades relacionadas con acciones sociales que lleva a cabo el voluntariado del Ayuntamiento de Zaragoza, se les ha preguntado, si colaboran por solidaridad, si son un buen medio de intervención en el ámbito social. De esta manera, para saber si los propios voluntarios han percibido una evolución del servicio, a través de la encuesta se ha indagado sobre este tema, y gracias a esta última cuestión, también, se ha podido conocer su opinión a este respecto.

Asimismo, se ha considerado importante analizar la visión que tienen los profesionales de las áreas municipales que colaboran activamente con el servicio, por lo que se les ha cuestionado sobre si se muestran satisfechos con voluntariado, si se trata de un proyecto necesario, si la acción voluntaria mejora la calidad del servicio. En definitiva, estos cuestionarios, preguntas cerradas y objetivas, además de generalizar los resultados, permiten poder desarrollar con ellos un análisis estadístico.

4. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

Tras haber obtenido y recopilado todos los cuestionarios en formato papel, se han de procesar, es decir, ordenar por grupos y transcribir los datos a formato *Excel* y presentar de la forma más lógica e inteligible posible los resultados obtenidos con los instrumentos utilizados. Se elaborarán los cuadros estadísticos y en caso de ser necesarios gráficos ilustrativos para obtener conclusiones. Para una mejor comprensión de los datos, se estudiarán utilizando la estadística descriptiva y se expondrán las diferentes reflexiones, con el fin de dotar a las cifras del significado necesario que ayude a clarificar las cuestiones planteadas.

Las fuentes que se utilizarán para el desarrollo del trabajo, principalmente van a ser directas, puesto que se van a encuestar a los propios implicados en el servicio bien sean voluntarios, usuarios o profesionales colaboradores habituales con el mismo. Y, por

último, se plasmarán los datos obtenidos en diferentes tablas de contingencia, realizando un análisis estadístico de los mismos.

IV. DISCUSION CRÍTICA DE LOS RESULTADOS

Gracias a la información recogida a través de los diferentes cuestionarios, se ha llevado a cabo un análisis estadístico a través de tablas, este análisis implica recopilar, presentar y describir las principales características relacionadas con el objeto de estudio. Basado en analizar si realmente se puede ver una evolución y paralelismo del voluntariado municipal en la ciudad de Zaragoza y la sociedad.

De esta manera, se van a describir y analizar los objetivos relacionados con los diferentes grupos de estudio, también se ha tratado de describir aquellos datos más característicos como la motivación de los voluntarios o la visión de los ciudadanos.

a) ANÁLISIS RESULTADOS CUESTIONARIO A CIUDADANOS

En la tabla 4, se muestran las respuestas dadas por los ciudadanos sobre, si estos se sienten satisfechos con el servicio de voluntariado, si se sienten implicados con él, si conocen el servicio, si voluntariado es un servicio que perjudica al empleo, etc.

ITEM	MUCHO	BASTANTE	REGULAR	POCO	MUY POCO	NADA
ME SIENTO IMPLICADO CON EL SERVICIO DE VOLUNTARIADO Y LOS VOLUNTARIOS	0%	0%	25%	25%	41%	9%
ESTOY SATISFECHO CON EL SERVICIO DE VOLUNTARIADO MUNICIPAL	33%	33%	25%	9%	0%	0%
ME GUSTA QUE VOLUNTARIADO SE IMPLIQUE CADA VEZ MÁS CON ACTIVIDADES SOCIALES	50%	16%	25%	9%	0%	0%
CONOZCO EL SERVICIO MUNICIPAL DE VOLUNTARIADO	16%	16%	41%	9%	9%	9%
CONSIDERO VOLUNTARIADO UN SERVICIO NECESARIO	50%	16%	25%	9%	0%	0%
LOS VOLUNTARIOS SON UN BUEN MEDIO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁMBITO SOCIAL	41%	16%	16%	16%	9%	0%
LOS VOLUNTARIOS MEJORAN LA CALIDAD DE LAS ACTIVIDADES EN LAS QUE PARTICIPAN	25%	41%	25%	9%	0%	0%
CONSIDERO QUE VOLUNTARIADO PERJUDICA AL EMPLEO	9%	9%	33%	16%	16%	17%
VALORO POSITIVAMENTE LA LABOR DE VOLUNTARIADO ESTOS 5 AÑOS	33%	42%	25%	0%	0%	0%
ME GUSTARÍA HACERME VOLUNTARIO	0%	9%	25%	41%	16%	9%

Tabla 4: Percepción de los ciudadanos acerca de voluntariado municipal

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de los cuestionarios.

Sobre la percepción que los conciudadanos tienen acerca del voluntariado municipal de Zaragoza, el 33% están muy satisfechos con el servicio de voluntariado, lo que quiere decir que es un servicio que ya está instaurado en la ciudad y que los ciudadanos están satisfechos con él. Otro dato más destacable es si se cree que el voluntariado perjudica al empleo, ya que el voluntariado se podía ver como una amenaza; se ha podido comprobar que el 33% consideran que no perjudica o lo hace pero muy poco, otro 33% lo valora en un nivel medio, y un 9% considera que amenaza bastante.

El grado de implicación mostrado por la ciudadanía con el servicio de voluntariado es inversamente proporcional a la satisfacción que muestran hacia el mismo. Del mismo modo, la valoración del servicio por parte de los voluntarios es muy positiva, aunque el 66% de los ciudadanos no están especialmente interesados en formar parte.

Tras un análisis general de la visión que tienen los ciudadanos de Zaragoza del voluntariado municipal, se aprecian algunas diferencias reseñables entre los ciudadanos que fueron preguntados en los barrios céntricos de la ciudad donde suele actuar más habitualmente el voluntariado que los ciudadanos que viven en zonas urbanas, y que tras ello se podrían destacar diferentes características.

Mediante el análisis de los datos se ha podido observar algún resultado más relevante entre las encuestas realizadas en aquellos barrios del centro de la ciudad y las encuestas realizadas a aquellos ciudadanos que viven en la periferia. Por ello, se ha considerado adecuado mostrar de manera separada los datos más destacables de cada una de las zonas para posteriormente desarrollar una conclusión final.

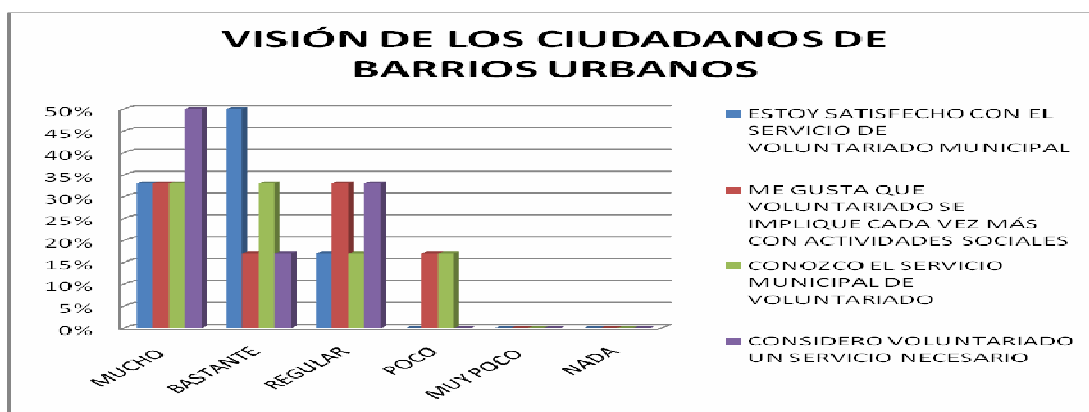


Gráfico 3: Visión de los ciudadanos de barrios urbanos

Fuente: cuestionario realizado a ciudadanos de Zaragoza.

Tras el estudio de la percepción de los ciudadanos que viven en las zonas más urbanas de la ciudad sobre voluntariado municipal de Zaragoza, se han recogido algunos de los datos más destacables. Después de observar que el 66% de los ciudadanos dicen conocer muy bien o bastante bien el servicio, el 80% se muestran muy satisfechos con el servicio, y, del mismo modo, tras sus cinco años de historia los consideran una colaboración necesaria para la ciudad. Este servicio, según el 50% de la población de zonas urbanas encuestado, les gusta que el voluntariado se implique cada vez más con actividades sociales.

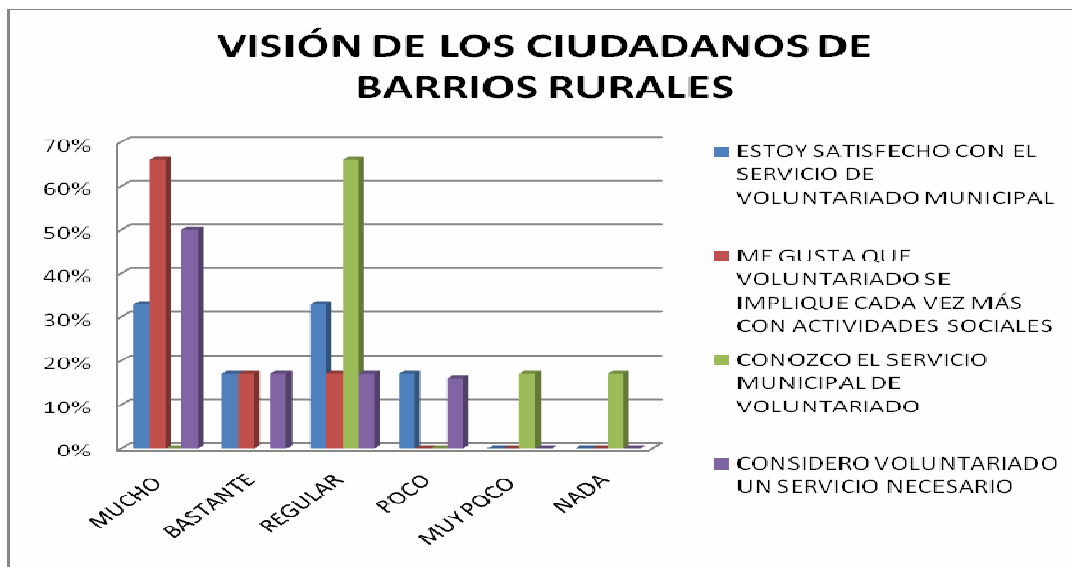


Gráfico 4: Visión de los ciudadanos de barrios rurales.

Fuente: cuestionario realizado a ciudadanos de Zaragoza.

Respecto a la visión que los ciudadanos de barrios más alejados de la ciudad muestran hacia el voluntariado se puede observar que a pesar de que más del 60% afirman conocer de manera básica el voluntariado y no mostrarse muy satisfechos con él, si que valoran muy positivamente, más del 65%, que el voluntariado se implique en actividades sociales e incluso más de la mitad de los entrevistados lo consideran un servicio muy necesario.

Algunos de los datos más llamativos que se pueden encontrar en la comparación entre la gráfica 3 y la gráfica 4 son los siguientes:

Cuando se habla de la satisfacción de los ciudadanos con el servicio, se puede observar que, mientras que el 80% de las personas encuestadas en el núcleo de la ciudad están muy o bastante satisfechos, en la periferia es bastante más bajo el nivel de satisfacción. Además, se puede volver a ver la misma situación en el caso de la implicación con el servicio, a pesar de que los ciudadanos de las zonas rurales reconocen estar menos al tanto del servicio, casi el 30% afirman conocerlo poco o nada. Por tanto, esta disparidad en el conocimiento del servicio puede ser debido a que se desarrollen muchas más actividades en el núcleo de la ciudad que en zonas más alejadas.



Gráfico 5: ¿Me gustaría hacerme voluntario?

Fuente: cuestionario realizado a ciudadanos de Zaragoza

Tras ver y analizar las gráficas anteriores, en la gráfica 5, se puede apreciar que, sabiendo ninguno de los dos colectivos muestran mucho interés por hacerse voluntarios, el 17% de los encuestados de los barrios rurales estarían bastante interesados frente a los urbanos que únicamente el 33% muestran un interés regular. Todo ello a pesar de que la satisfacción con el servicio es mayor por parte de la zona urbana que rural, un 80% de los ciudadanos de zona urbana están muy satisfechos con el voluntariado frente al 66% de los rurales que, además, muestra un mayor desconocimiento del servicio.

b) ANÁLISIS RESULTADOS CUESTIONARIO A VOLUNTARIOS

En el análisis de este colectivo cabe destacar las preguntas que se han realizado para conocer su alcance cuestiones tales como, si se sienten implicados con el servicio, si están satisfechos, si colaboran por solidaridad, etc.

ITEM	MUCHO	BASTANTE	REGULAR	POCO	MUY POCO	NADA
ME SIENTO IMPLICADO CON EL SERVICIO DE VOLUNTARIADO	90%	10%	0%	0%	0%	0%
ESTOY SATISFECHO CON EL SERVICIO DE VOLUNTARIADO MUNICIPAL	60%	30%	10%	0%	0%	0%
ME GUSTA QUE VOLUNTARIADO SE IMPLIQUE CADA VEZ MÁS CON ACTIVIDADES SOCIALES	80%	20%	0%	0%	0%	0%
ME SIENTO VALORADO POR LOS CIUDADANOS	40%	20%	30%	0%	10%	0%
CONSIDERO VOLUNTARIADO UN SERVICIO NECESARIO	70%	30%	0%	0%	0%	0%
LOS VOLUNTARIOS SOMOS UN BUEN MEDIO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁMBITO SOCIAL	90%	10%	0%	0%	0%	0%
VOLUNTARIADO ME AYUDA A AUMENTAR MI CURRICULUM VITAE	0%	20%	10%	10%	0%	60%
VOLUNTARIADO HA EVOLUCIONADO EN ESTOS 5 AÑOS DE VIDA	70%	20%	20%	0%	0%	0%
COLABORO EN VOLUNTARIADO PORQUE SOY MUY SOLIDARIO	50%	10%	30%	10%	0%	0%
COLABORO EN VOLUNTARIADO POR OCUPAR PARTE DE MI TIEMPO	30%	0%	30%	0%	20%	20%

Tabla 5: Implicación de los voluntarios con respecto al servicio de voluntariado.

Fuente: Cuestionario realizado a voluntarios del Cuerpo Municipal de Voluntariado por Zaragoza.

Con este cuestionario se engloban tres de los objetivos específicos. Respecto al primero, en el que se plantea, si la motivación de los voluntarios es solidaria, o se basa simplemente en ocupar tiempo libre, se puede observar como el 50% ha contestado que su principal motivación para colaborar es la solidaridad, frente al 30% que admiten colaborar en voluntariado por ocupar su tiempo. Del mismo modo, el 60% responde que no colaboran por una cuestión de mejora en el curriculum, este número tan elevado puede deberse a que una parte de los voluntarios encuestados sean personas mayores de 50 años, ya que el 30% de los voluntarios superan los 60 años de edad y el 51.35% superan los 31 años.

En cuanto al objetivo sobre la valoración del servicio y su propia intervención, el 90% de los voluntarios encuestados se sienten muy implicados, el 60% se sienten muy satisfechos y un 30% se sienten bastante satisfechos. En relación a la visión de los

voluntarios sobre su participación en el ámbito social y si esta implicación es positiva, la respuesta es unánime, ya que todos los voluntarios están de acuerdo, se consideran un buen medio de intervención en el ámbito social.

c) ANÁLISIS RESULTADOS CUESTIONARIO A PROFESIONALES

Para realizar esta investigación, también se ha pasado un cuestionario a los profesionales, cuya visión sobre el papel que desempeñan los voluntarios en sus servicios, si son realmente necesarios y si se adapta y evoluciona voluntariado en relación a la sociedad, se puede ver en la siguiente tabla:

ITEM	MUCHO	BASTANTE	REGULAR	POCO	MUY POCO	NADA
ME SIENTO IMPLICADO CON EL SERVICIO DE VOLUNTARIADO	40%	30%	20%	10%	0%	0%
ESTOY SATISFECHO CON EL QUE DESARROLLAN EN MI ÁREA LOS VOLUNTARIAS	50%	40%	10%	0%	0%	0%
ME GUSTA QUE VOLUNTARIADO SE IMPLIQUE CADA VEZ MÁS CON ACTIVIDADES SOCIALES	50%	30%	10%	10%	0%	0%
LOS VOLUNTARIOS MEJORAN LA CALIDAD DE LAS ACTIVIDADES EN LAS QUE PARTICIPAN	70%	20%	10%	0%	0%	0%
CONSIDERO VOLUNTARIADO UN SERVICIO NECESARIO	50%	20%	20%	10%	0%	0%
LOS VOLUNTARIOS SON UN BUEN MEDIO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁMBITO SOCIAL	60%	10%	30%	0%	0%	0%
ME COORDINO HABITUALMENTE CON VOLUNTARIADO	40%	30%	10%	20%	0%	0%
VOLUNTARIADO HA EVOLUCIONADO EN ESTOS 5 AÑOS DE VIDA	50%	30%	20%	0%	0%	0%
VOLUNTARIADO ES UN PROYECTO NECESARIO PARA MI SERVICIO	40%	10%	20%	0%	0%	0%
VOLUNTARIADO SE ADAPTA A LOS CAMBIOS SOCIALES	50%	30%	10%	10%	0%	0%

Tabla 6: Visión de los profesionales acerca de voluntariado.

Fuente: cuestionario realizado a los profesionales de las áreas.

En esta tabla 6, los profesionales están bastante satisfechos con el servicio en general, no se encuentra ninguna valoración por debajo de la variable poco. Se puede ver una mayor homogeneidad entre los profesionales y su implicación en el servicio.

El 70% de los técnicos consideran el Cuerpo Municipal De Voluntariado por Zaragoza un servicio que mejora la calidad de la actividad y, por tanto, el 60%, considera voluntariado un servicio necesario. Al ser la mayoría de los encuestados profesionales de acción social, se observa cómo el 40% considera que ha evolucionado el servicio y que otro 40% sea el que afirme que es un buen medio de intervención en el ámbito social.

El dato más negativo puede ser el 20% de los profesionales que le indican como poco, un nivel medio bajo en la coordinación habitual con el servicio. Esto se debe a que algunas áreas no tienen tanta actividad como años anteriores y que, por tanto, no hay tanta coordinación. Uno de los datos que puede indicar que realmente el voluntariado ha evolucionado estos años, y que lo hace en una dirección más social, son los dos últimos *ítems*, si voluntariado es un proyecto necesario para el servicio de estos profesionales y si el voluntariado se adapta a los cambios sociales. En el que el 50% indica que ha evolucionado mucho o bastante y el 80% que indica que se adapta mucho o bastante a los cambios sociales.

V. CONCLUSIONES

Este estudio nació con el interés de analizar los nuevos modelos de actividades de voluntariado que han surgido a raíz de la crisis y, en concreto, del voluntariado municipal de Zaragoza, el cual ha incrementado de manera notoria su participación en actividades más solidarias, sin llegar a ser benéficas, es decir, tratándose de colaborar en hacer llegar a los ciudadanos sus derechos. Asimismo, trataba de percibir si esta dirección tomada por el voluntariado es aceptada y apoyada tanto por los propios voluntarios como por el resto de la sociedad.

- La primera conclusión que se debe realizar es sobre el objetivo general en el cual se ha pretendido analizar los nuevos modelos de actividades de voluntariado que han surgido a raíz de la crisis y, en concreto, del voluntariado municipal de Zaragoza. Tras la investigación realizada en el marco teórico a través de las diferentes memorias anuales del servicio, se ha observado un aumento de acciones voluntarias en el área de acción social, incluso se ha llevado a cabo la creación de nuevos proyectos en relación con este ámbito. En contra posición se ve una reducción en la colaboración en otro tipo de actividades y no se han apreciado nuevos proyectos dentro del servicio de cara al futuro. A través de este análisis del marco teórico hemos podido a su vez concluir el primer objetivo específico que consistía en examinar la evolución y el desarrollo del voluntariado en Zaragoza. El servicio municipal de Voluntariado, a lo largo de estos años ha sufrido una gran transformación, ha ido adaptándose a las características y necesidades tanto de la ciudad como de sus ciudadanos
- El segundo objetivo, analizar la percepción que tienen los ciudadanos de Zaragoza del servicio del cuerpo municipal de voluntariado por Zaragoza. Tras el análisis realizado de las encuestas pasadas a los ciudadanos se ha logrado concluir que, el 66% están satisfechos con el voluntariado, a pesar de no sentirse muy implicados con el servicio, se muestran satisfechos con él. A raíz de realizar las encuestas en función del lugar donde viven se ha podido concluir que esta variable es determinante a la hora de conocer más o menos el voluntariado. El motivo de esto puede deberse a que los barrios rurales suelen ser zonas en las que hay relaciones

más estrechas y solidarias que en la ciudad y, este puede ser un motivo claro por el cual el voluntariado interviene más en la ciudad. A su vez debemos tener en cuenta que es en las zonas céntricas de la ciudad donde se suelen desarrollar más actividades de participación ciudadana. Las personas que afirman conocer el voluntariado son las que mejor lo valoran, a pesar de que, tanto estos, como el resto desestiman la idea de hacerse voluntarios. Tras este análisis se podría decir que el voluntariado cada día se va integrando con mayor fuerza en la ciudad de Zaragoza.

- Establecer si la motivación personal de los voluntarios es de carácter solidario, o si se trata de ocupar el tiempo porque están en el paro, lo que, a su vez está relacionado con el objetivo de analizar el grado de solidaridad que muestran los voluntarios en relación a las nuevas actividades relacionadas con acciones sociales que lleva a cabo voluntariado en el Ayuntamiento de Zaragoza. En este aspecto, la motivación de los voluntarios se consigue indicar tras los resultados del estudio, que es mayoritariamente por un carácter solidario y no por ocupar el tiempo como se ha planteado que quizá podía deberse al elevado número de parados. Por tanto, se puede afirmar que por parte de los voluntarios existe una gran sensibilidad, cohesión y conciencia social que hace que se impliquen, no solo en actividades lúdicas como fue la Expo sino, que siguen como voluntarios en actividades más sociales.
- Otro objetivo era determinar cuál es la valoración que hacen los voluntarios de su propia intervención. Esta valoración se puede concluir que es plenamente positiva, se sienten valorados por la ciudad y por sus ciudadanos y visitantes, de ahí que se pueda decir que el voluntariado y sus voluntarios cada día tienen más afianzada su forma de hacer y están más asentados.
- El último de los objetivos trataba de analizar la visión de los profesionales de otras áreas que colaboran activamente con el servicio. Para poder ver desde un punto de vista profesional cuál es el papel y la importancia de voluntariado. En base a este objetivo los profesionales y, sobre todo, los profesionales del ámbito social más que de otras áreas como deporte, cultura, consideran que el servicio que da Voluntariado hace que la actividad mejor. Los profesionales tras haber conocido

una actividad sin voluntarios y después de hacerla con ellos afirman que el voluntariado es un servicio que como ya se adelantaba en el marco teórico produce mejores resultados.

VI. LIMITACIONES Y PROSPECTIVA

La principal limitación que nos hemos encontrado a la hora de ejecutar este trabajo final de grado ha sido, sobre todo, el tiempo, ya que no hemos dispuesto de todo el necesario para poder hacer un estudio más profundo. Además, otra limitación importante a la que nos hemos enfrentado es la inexperiencia en este tipo de estudios.

La vida laboral nos ha quitado tiempo de investigación. Algunos de los datos relacionados con las nuevas acciones voluntarios no se han podido exponer por falta de documentación. Otra de las limitaciones ha sido el localizar a profesionales dispuestos a atendernos y que en breve periodo de tiempo nos pudieran contestar a los test.

Sin duda, no se han podido encuestar a tantas personas como nos hubiera gustado, la falta de medios materiales, espacio físico y tiempo para analizar los cuestionarios ha hecho que se haya visto reducido el número de personas entrevistadas al que en un principio nos hubiera ambicionado.

Nos hubiera entusiasmado poder llevar a cabo una comparación de los resultados con otras investigaciones para poder enriquecer el estudio, pero no ha sido posible, puesto que este servicio es muy joven y por tanto, es una investigación novedosa. No hay otro estudio relacionado con este tipo de voluntariado puesto que no existe en España este tipo de servicio por parte de ningún Ayuntamiento. A su vez el hecho de ser un proyecto desconocido también nos ha creado problemas para encontrar documentación y bibliografía.

Nuestra prospectiva de cara a una futura línea de investigación tras haber realizado este trabajo, puesto que en esta materia el ambiente social cobra una vital importancia en el momento que la crisis económica finalice, y el país retome una situación más positiva. Analizar si realmente el voluntariado vuelve a retomar acciones más lúdicas llevando una línea de intervención paralela al entorno o si, por el contrario, se queda estático en acciones sociales.

Además de esto, más a corto plazo estaría muy bien abrir una línea de investigación en la que se compararán las diferentes formas de entender el voluntariado entre las diferentes entidades, no solo como se ha hecho en este caso sobre el voluntariado municipal en Zaragoza, sino, comparar este con la manera de actuar de voluntariados como el de Cruz Roja u ONG.

Analizar o estudiar las posibles mejoras en cuanto al voluntariado, desarrollar nuevos modelos, estudiar por qué los ciudadanos están contentos con este servicio, pero por qué no dan el paso de ser voluntarios, y teniendo en cuenta que este voluntariado municipal es pionero en España, se podría hacer un estudio en otras ciudades y analizar si podría plantearse un voluntariado municipal en otras ciudades de España.

Prospectiva de investigar la viabilidad de implantar en otras ciudades este relativamente nuevo modelo de voluntariado que únicamente podemos encontrar en Zaragoza.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Álvarez, A. (2013). *Informe técnico de acción cultura para todos*. Material no publicado.
- Álvarez, A. (2013). *Informe técnico de acción "redistribuye"*. Material no publicado.
- Ayuntamiento de Zaragoza. (2008). *Bando clausura Expo Zaragoza 2008*. Recuperado el 24 de octubre de 2013 de <http://www.zaragoza.es/contenidos/bando.pdf>.
- Ayuntamiento de Zaragoza. (2013). *Zaragoza Redistribuye*. http://www.zaragoza.es/ciudad/noticias/detalleM_Noticia?id=163627. Recuperado el 24 de octubre de 2013.
- Aznar, A, Colomer, M, (2011) Voluntariado cívico municipal. En Consejo General del Trabajo Social. (1º Ed), *Servicios Sociales y Política Social, Voluntariado*. (pp. 77-93) Madrid: Consejo General de Trabajo Social.
- Cohen, N. E., Cahn, M. S., Amidon, B., THursz, D. y Sieder, V. M. (1970). *El Ciudadano Voluntario en la Acción Social*. Buenos Aires. Humanitas.
- Ayuntamiento de Zaragoza. (2010). *Plan municipal de voluntariado*. Manual no publicado.
- Cuerpo Municipal de Voluntariado por Zaragoza. (2010). *Memoria de voluntariado*. Material no publicado.
- Cuerpo Municipal de Voluntariado por Zaragoza. (2011). *Memoria de voluntariado*. Material no publicado.
- Cuerpo Municipal de Voluntariado por Zaragoza. (2012). *Memoria de voluntariado*. Material no publicado.
- Expo Zaragoza. (2008). *Manual de Formación del voluntariado*. Expo. Zaragoza. Expoagua Zaragoza 2008, S.A.
- Falcón, E. (1997). Dimensiones políticas del voluntariado. De la promoción al cambio de estructuras. Barcelona. Cristianismo i Justicia.
- García, J. (2013). Desempleo ¿juvenil? *El País*. Recuperado el 2 de junio de 2013 de http://economia.elpais.com/economia/2013/05/31/actualidad/1370002005_648043.html.

- Herráez, V. (2010). *Causas de la crisis económica en España*. mundonoticiashoy.com. Recuperado el 2 de junio de 2013 de <http://www.mundonoticiashoy.com/noticia/1939/>.
- Juan, J., Torres, R. y Martínez. L. (2011). *Estado de Bienestar y Trabajo Social*. Madrid: Ediciones Académicas.
- Miranda Aranda, M. (2004). *De la caridad a la ciencia. Pragmatismo, Interaccionismo simbólico y Trabajo Social*. Zaragoza. Mira Editores.
- Montagut, T. (2008). *Política Social*. Barcelona. Ariel.
- Morales, J.F. y Huici, C., (1994). *Procesos Grupales: Psicología Social*. Madrid. Mc Graw Hill.
- Moreno, L. (2001). "La "vía media" española del modelo de bienestar mediterráneo, consejo superior de investigaciones científicas". Recuperado en marzo 2013 de: <http://digital.csic.es/bitstream/10261/21148/1/02102862n63-64p67.pdf>.
- Tavazza, L. (1995). *El nuevo rol del voluntariado social*. Buenos Aires. Lumen.
- Zubero, I. (1995). *Las nuevas condiciones de la solidaridad*. Bilbao. Desclée de Brouwer.

ANEXOS

1. ANEXO I. CUESTIONARIO A VOLUNTARIOS:

El cuestionario que se muestra a continuación es el cuestionario que se ha utilizado para concluir algunos de los objetivos planteados acerca de los voluntarios.

ÍTEM	MUCHO	BASTANTE	REGULAR	POCO	NADA
ME SIENTO IMPLICADO CON EL SERVICIO DE VOLUNTARIADO					
ESTOY SATISFECHO CON EL SERVICIO DE VOLUNTARIADO MUNICIPAL					
ME GUSTA QUE VOLUNTARIADO SE IMPLIQUE CADA VEZ MÁS CON ACTIVIDADES SOCIALES					
ME SIENTO VALORADO POR LOS CIUDADANOS					
CONSIDERO VOLUNTARIADO UN SERVICIO NECESARIO					
LOS VOLUNTARIOS SOMOS UN BUEN MEDIO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁMBITO SOCIAL					
VOLUNTARIADO ME AYUDA A AUMENTAR MI CURRICULUM VITAE					
VOLUNTARIADO HA EVOLUCIONADO EN ESTOS 5 AÑOS DE VIDA					
COLABORO EN VOLUNTARIADO PORQUE SOY MUY SOLIDARIO					
COLABORO EN VOLUNTARIADO POR OCUPAR PARTE DE MI TIEMPO					

2. ANEXO III. CUESTIONARIO A CIUDADANOS:

Para poder desarrollar un análisis acerca de la percepción de los ciudadanos sobre el servicio de voluntariado municipal, se ha utilizado como herramienta el siguiente cuestionario.

ÍTEM	MUCHO	BASTANTE	REGULAR	POCO	NADA
ME SIENTO IMPLICADO CON EL SERVICIO DE VOLUNTARIADO Y LOS VOLUNTARIOS					
ESTOY SATISFECHO CON EL SERVICIO DE VOLUNTARIADO MUNICIPAL					
ME GUSTA QUE VOLUNTARIADO SE IMPLIQUE CADA VEZ MÁS CON ACTIVIDADES SOCIALES					
CONOZCO EL SERVICIO MUNICIPAL DE VOLUNTARIADO					
CONSIDERO VOLUNTARIADO UN SERVICIO NECESARIO					
LOS VOLUNTARIOS SON UN BUEN MEDIO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁMBITO SOCIAL					
LOS VOLUNTARIOS MEJORAN LA CALIDAD DE LAS ACTIVIDADES EN LAS QUE PARTICIPAN					
CONSIDERO QUE VOLUNTARIADO PERJUDICA AL EMPLEO					
VALORO POSITIVAMENTE LA LABOR DE VOLUNTARIADO ESTOS 5 AÑOS					
ME GUSTARÍA HACERME VOLUNTARIO					

3. ANEXO III. CUESTIONARIO A PROFESIONALES:

Uno de los objetivos del estudio era captar la visión que algunos profesionales que colaboran con el servicio de voluntariado, para ello se ha utilizado este cuestionario que se muestra a continuación.

ITEM	MUCHO	BASTANTE	REGULAR	POCO	NADA
ME SIENTO IMPLICADO CON EL SERVICIO DE VOLUNTARIADO					
ESTOY SATISFECHO CON EL QUE DESARROLLAN EN MI ÁREA LOS VOLUNTARIAS					
ME GUSTA QUE VOLUNTARIADO SE IMPLIQUE CADA VEZ MÁS CON ACTIVIDADES SOCIALES					
LOS VOLUNTARIOS MEJORAN LA CALIDAD DE LAS ACTIVIDADES EN LAS QUE PARTICIPAN					
CONSIDERO VOLUNTARIADO UN SERVICIO NECESARIO					
LOS VOLUNTARIOS SON UN BUEN MEDIO DE INTERVENCIÓN EN EL ÁMBITO SOCIAL					
ME COORDINO HABITUALMENTE CON VOLUNTARIADO					
VOLUNTARIADO HA EVOLUCIONADO EN ESTOS 5 AÑOS DE VIDA					
VOLUNTARIADO ES UN PROYECTO NECESARIO PARA MI SERVICIO					
VOLUNTARIADO SE ADAPTA A LOS CAMBIOS SOCIALES					