

# weltwärts



Der entwicklungspolitische Freiwilligendienst

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS VOLUNTARIOS Y VOLUNTARIAS 2014 SOBRE EL PROGRAMA *WELTWÄRTS*

**uzbonn**

Richtig fragen.

uzbonn GmbH – Gesellschaft für empirische  
Sozialforschung und Evaluation

[www.uzbonn.de](http://www.uzbonn.de)



Estimados lectores y lectoras:

Es para nosotros un placer poder presentarles por segunda vez mediante esta publicación los resultados de la encuesta a los voluntarios y voluntarias realizada anualmente. Tras la encuesta a la promoción retornada en 2013, se encuestó en esta ocasión a los voluntarios y voluntarias que regresaron de su servicio en 2014. Un primer resultado: Al igual que el año pasado, el 94 % de las personas encuestadas se mostraron satisfechas en general con su servicio de voluntariado. Este resultado ratifica la adecuación del programa *weltwärts* a las necesidades de los y las jóvenes adultos. Viene, así, a demostrar que las organizaciones de envío y sus organizaciones contrapartes están llevando a cabo una esmerada implementación del servicio para el desarrollo.

Cada año, más de 3.330 voluntarios y voluntarias, a través de 180 organizaciones de envío, realizan su servicio en más de 60 países de acogida. La encuesta se encargó nuevamente al instituto de investigación y encuestas Umfragezentrum Bonn. Participaron 1.974 voluntarios y voluntarias, con una satisfactoria tasa de respuesta del 62 %.

La encuesta forma parte del sistema de gestión de la calidad implantado en *weltwärts* en 2013. Con este, se busca sistematizar y estandarizar el esfuerzo de las organizaciones de envío por mejorar sus servicios de voluntariado. El sistema de gestión de la calidad consta de los siguientes componentes:

- El control de la calidad de las organizaciones de envío por parte de entidades evaluadoras externas.
- El desarrollo de la calidad de las organizaciones de envío en las asociaciones de gestión de calidad.
- El grupo de trabajo de calidad, como órgano encargado de la gestión de la calidad a escala del programa.
- La encuesta anual a los voluntarios y voluntarias.

Los estándares de calidad aplicados a los servicios de voluntariado para el desarrollo se establecen en las directrices de fomento y en los requisitos de calidad del programa *weltwärts*.

La responsabilidad de la implementación de los servicios de voluntariado para el desarrollo recae en las organizaciones de envío y sus organizaciones contrapartes del Sur global. La calidad se genera y desarrolla en un diálogo entre los actores participantes en los servicios de voluntariado: los voluntarios y voluntarias, las contrapartes en el extranjero y las organizaciones de envío. Para el diseño del desarrollo de la calidad, se emplean, en el marco de las cooperaciones, diferentes instrumentos propios. Muchas organizaciones de envío hacen uso, además, de la prioridad de promoción de las medidas complementarias del programa *weltwärts*.

La encuesta a los voluntarios y voluntarias refleja valoraciones y percepciones de los voluntarios y voluntarias sobre su servicio de voluntariado algunos meses después de su regreso. Los resultados de las encuestas anuales se estudian y procesan en el grupo de trabajo de calidad del programa *weltwärts*, y por parte de las asociaciones de gestión de calidad, con las organizaciones que las integran y sus respectivas organizaciones contrapartes. Los datos recopilados mediante la encuesta funcionan, en el marco del trabajo de gestión de la calidad, como indicadores de la calidad y de las temáticas.

La encuesta es el elemento del sistema de gestión de la calidad que, mediante la formulación de preguntas estandarizadas a todos los voluntarios y voluntarias de una promoción, permite a estos aportar *feedback* de forma anónima sobre su servicio de voluntariado. Viene a complementar los formatos de *feedback* y evaluación empleados por las organizaciones de envío y sus contrapartes en el marco del acompañamiento a los voluntarios y voluntarias.

El instrumento de la encuesta cumple, así, una doble función dentro del programa:

- En el nivel del programa, los datos de la encuesta a los voluntarios y voluntarias se debaten y evalúan en el grupo de trabajo de calidad.
- En el nivel de las asociaciones de gestión de calidad y de las organizaciones de envío, con sus contrapartes en el extranjero, abre la posibilidad de contrastar las percepciones de los voluntarios y voluntarias en relación a la satisfacción y la calidad en la totalidad del programa de fomento. Esto permite a los actores involucrados en el trabajo de los voluntarios y voluntarias controlar si los instrumentos propios para la evaluación y el trabajo de gestión de la calidad están siendo suficientes y adecuados.

Los resultados de la encuesta se aprovechan como elemento de un exhaustivo sistema de gestión de la calidad, que persigue la mejora continua del programa como servicio de aprendizaje e intercambio en materia de desarrollo para los voluntarios y voluntarias y las contrapartes involucradas en el Norte y el Sur globales.

En cuanto a los resultados de esta segunda encuesta, podemos afirmar lo siguiente: los resultados del año anterior han quedado sobradamente ratificados. También en esta ocasión ha sido buena la valoración general del programa por parte de los voluntarios y voluntarias. Esto es extensible a cada una de las distintas fases: preparación, ejecución y seguimiento. Dado que el programa *weltwärts* está concebido como un servicio de aprendizaje en materia de desarrollo, resulta particularmente grato el hecho de que la inmensa mayoría de los voluntarios y voluntarias perciban su participación en *weltwärts* como una experiencia enriquecedora. En este sentido, los voluntarios y voluntarias valoraron de forma especialmente positiva la influencia del servicio de voluntariado sobre su propia disposición hacia otras culturas y personas, la comprensión de las relaciones globales, así como los beneficios en general en términos de su propio desarrollo personal. Los voluntarios y voluntarias también conceden a su participación en *weltwärts* una influencia positiva en su motivación a la hora de asumir responsabilidades sociales y ciudadanas, o de reforzar su interés por cuestiones relativas al desarrollo, así como por temas sociales y políticos.

Para el Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) y las organizaciones de envío del programa pertenecientes a la sociedad civil, los resultados positivos no son óbice para cejar en el esfuerzo. También en cada caso en el que una minoría de voluntarios y voluntarias señale la existencia de problemas o se encuentre insatisfecha, analizaremos las causas y, en caso necesario, trabajaremos en las correspondientes mejoras. No obstante, la ratificación de los positivos resultados del año anterior refuerza aún más nuestra convicción de que el programa *weltwärts* se encuentra en la senda correcta.

Birgit Pickel

Directora de la Unidad para el Compromiso Ciudadano  
del BMZ; *weltwärts*;  
Engagement Global

Jan Gildemeister

Coordinador perteneciente a la sociedad civil  
en el Comité Directivo del Programa de  
*weltwärts*

---

## **RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS VOLUNTARIOS Y VOLUNTARIAS 2014 SOBRE EL PROGRAMA *WELTWÄRTS***

### **Participación y descripción del muestreo**

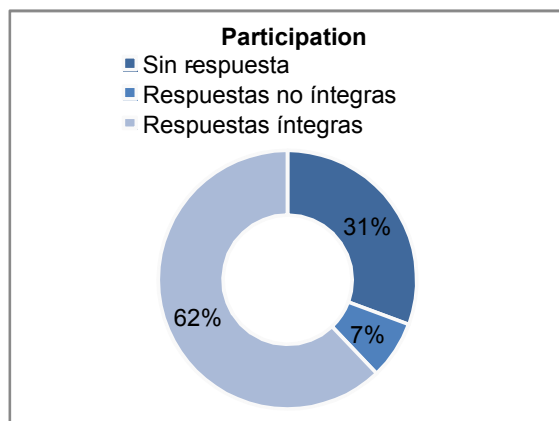
La actual ronda de la encuesta a los voluntarios y voluntarias sobre el programa *weltwärts* se dirigió a todas aquellas personas que habían concluido su servicio de voluntariado en el año 2014. Un total de 1.974 voluntarios y voluntarias respondieron íntegramente a las preguntas de la encuesta. Esto sitúa la tasa de respuesta en un 62 %. De este modo, la disposición a participar en la encuesta fue casi igual de elevada que en la encuesta del año anterior (encuesta a los voluntarios y voluntarias 2013).

Las personas encuestadas habían participado en el programa *weltwärts* a través de 161 organizaciones de envío diferentes, y estuvieron activas en 64 países. Los países de destino más frecuentes fueron Sudáfrica, India, Tanzania, Bolivia y Perú. En la encuesta sobre el programa *weltwärts* participaron voluntarios y voluntarias del conjunto de los 16 Estados Federados de Alemania. La distribución de los voluntarios y voluntarias en los distintos Estados Federados se corresponde en gran medida con el volumen poblacional de cada uno de ellos.

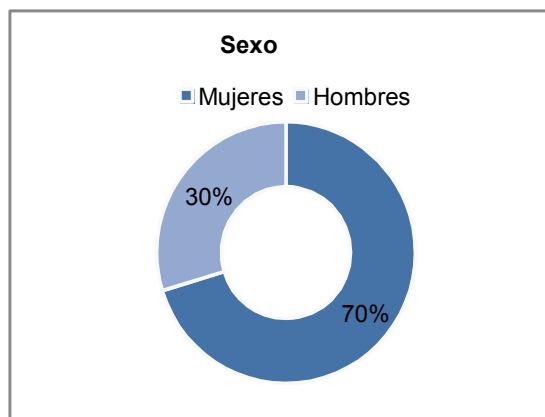
En el programa *weltwärts* participan más mujeres que hombres. Por consiguiente, la proporción de mujeres entre las personas encuestadas también fue claramente mayor que la de los hombres. Esta distribución coincide asimismo, de forma aproximada, con la composición de los participantes en el programa *weltwärts*. Las personas encuestadas tenían edades comprendidas entre los 18 y los 30 años, con una gran mayoría de voluntarios y voluntarias ubicados en la franja más joven: la edad media se situó en los 21 años.

Los resultados de la encuesta explicitan que la mayor parte de los voluntarios y voluntarias han participado en el programa *weltwärts* inmediatamente después de finalizar su etapa escolar (82 %). La mayoría de los voluntarios y voluntarias habían concluido el periodo escolar con el bachillerato (94 %). La gran mayoría de las personas encuestadas no había adquirido aún una cualificación profesional (85 %). Los voluntarios y voluntarias que ya poseían una cualificación profesional disponían en mayor grado de un título de licenciatura o diplomatura y en menor grado de una formación profesional clásica.

Doce de las personas participantes en la encuesta tenían una discapacidad oficialmente reconocida; es decir, estaban en posesión de un carnet de persona discapacitada (conforme al Código de la Seguridad Social, tomo IX). Esta cifra equivale a menos del 1 % de las personas encuestadas. Esto significa que la participación de personas discapacitadas en el programa *weltwärts* sigue siendo reducida en la actualidad.



**Figura 1: Tasa de respuesta.**



**Figura 2: Proporción de mujeres y de hombres.**

En comparación con el porcentaje de la población alemana de origen inmigrante (20 %), el porcentaje de voluntarios y voluntarias de origen inmigrante es menor (13 %).<sup>1</sup> Pero si en la comparación solo se consideran el porcentaje de las personas de origen inmigrante y nacionalidad alemana y las personas que han nacido en Alemania, el porcentaje de voluntarios y voluntarias de origen inmigrante en el programa *weltwärts* coincide exactamente con el mencionado porcentaje del 13 %.

En su conjunto, estos resultados se corresponden con los hallazgos de la encuesta a los voluntarios y voluntarias 2013, por lo que no se observa ninguna diferencia estructural en la composición sociodemográfica de los voluntarios frente al año anterior.

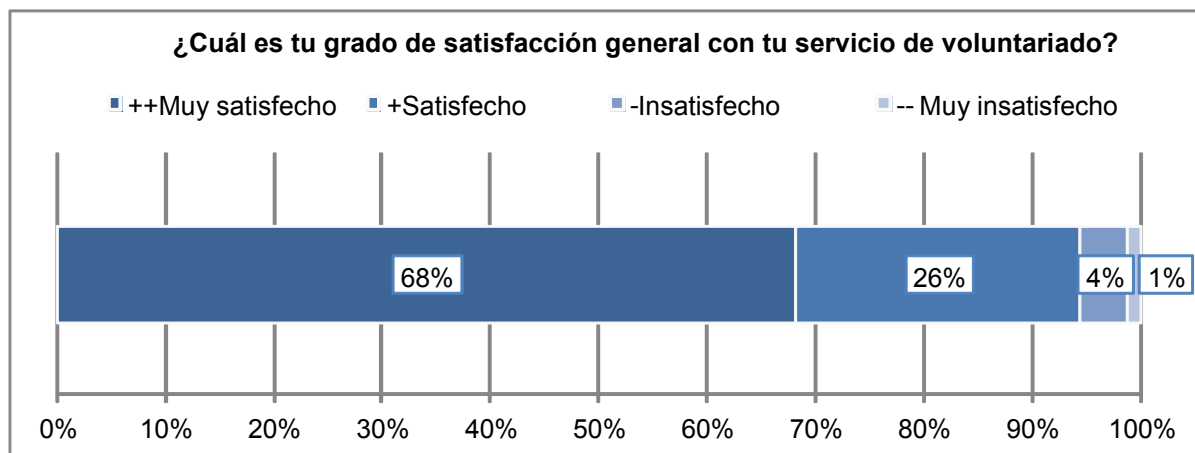
### Grado de satisfacción

El programa *weltwärts* recibió una valoración general muy positiva por parte de los voluntarios y voluntarias: dos tercios de las personas encuestadas se mostraron muy satisfechas con su servicio de voluntariado en general. Si se incluye también a los voluntarios y voluntarias que declararon estar simplemente satisfechos, un 94 % estuvo satisfecho con su participación en el programa *weltwärts* en general (véase Figura 3: **Satisfacción general con el servicio de voluntariado**).

). Así, el grado de satisfacción con el servicio de voluntariado en el programa *weltwärts* se mantiene igual de elevado en la encuesta de 2014 que en la de 2013.

Las respuestas de redacción libre de las personas encuestadas en 2014 que manifestaron hallarse insatisfechas o muy insatisfechas con su participación en *weltwärts*, evidencian que, la mayoría de las veces, la insatisfacción se debió a la situación específica vivida en el puesto de voluntario durante el periodo en el extranjero.

<sup>1</sup> Según la Oficina Federal de Estadística de Alemania, una «persona con origen migratorio» es aquella que posee nacionalidad extranjera o que nació en el extranjero y emigró a Alemania después de 1949, o bien aquella que ha nacido en Alemania y se ha nacionalizado, o tiene un progenitor que emigró a Alemania, se nacionalizó o posee una nacionalidad extranjera. El porcentaje del 20% referido abarca, por consiguiente, a alemanes y a extranjeros con y sin experiencia migratoria propia. Resultados del microcenso 2014: [https://www.destatis.de/DE/PresseService/Presse/Pressemittelungen/2015/08/PD15\\_277\\_122.html](https://www.destatis.de/DE/PresseService/Presse/Pressemittelungen/2015/08/PD15_277_122.html) [consulta del 04.08.2015].

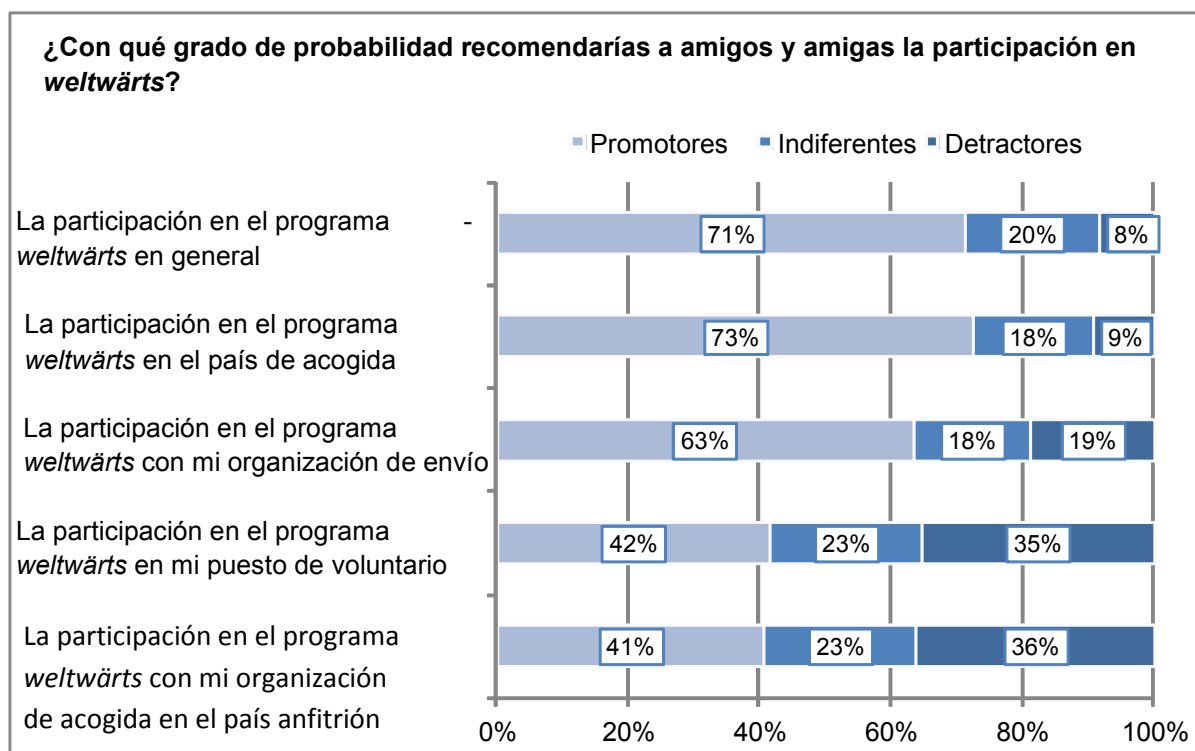


**Figura 3: Satisfacción general con el servicio de voluntariado.**

La experiencia positiva de los (ex) voluntarios y voluntarias queda ilustrada igualmente en su disposición a recomendar también a sus amigos y amigas la participación en el programa *weltwärts*. El 70 % de las personas encuestadas consideraron muy probable<sup>2</sup> que recomendaran a sus amigos y amigas la participación en términos generales, así como también una estancia en el país en el que prestaron su servicio. Más del 60 % de las personas encuestadas verían muy probable que recomendaran la participación en un servicio de voluntariado en el marco del programa *weltwärts* con la organización de envío a través de la cual ellos mismos realizaron su servicio. En comparación con el resultado del año anterior, disminuyó en un 5 % el porcentaje de voluntarios y voluntarias que recomendarían participar con su propia organización de envío.

La disposición a recomendar la participación en el puesto de voluntario propio, y también con su propia organización de acogida en el país anfitrión, quedó algo por debajo en la comparación. Algo más de un 40 % consideró muy probable que recomendaran a amigos y amigas el servicio de voluntariado en su puesto de voluntario o con su organización de acogida.

<sup>2</sup> Valores de 9 y 10 en una escala de 0=muy improbable a 10=muy probable.



**Figura 4: Disposición a recomendar el programa *weltwärts* en general, en relación con el país en el que se prestó el servicio, con la organización de envío, con la organización de acogida y con el puesto de voluntario.<sup>3</sup>**

## Preparación del servicio de voluntariado

La preparación para el servicio de voluntariado proporcionada por las organizaciones de envío recibe una valoración positiva por parte de la mayoría de los voluntarios y voluntarias: más del 90 % de las personas encuestadas manifestaron estar satisfechas o muy satisfechas con el apoyo de su organización de envío durante la fase de preparación en general. El porcentaje de voluntarios y voluntarias que quedaron muy satisfechos con la preparación facilitada por su organización de envío, aumentó en un 6 % entre 2013 y 2014.

La preparación y el apoyo de las organizaciones de envío en el apartado de la prevención sanitaria (por ejemplo, en relación a las vacunas recomendadas o a la cobertura médica durante la estancia) y la protección de la salud (por ejemplo, en relación al uso de agua potable), recibieron igualmente una valoración muy positiva por parte de la mayoría. El grado de satisfacción con el apoyo de las organizaciones de envío en este apartado se mantiene igual de alto en las rondas 2013 y 2014 de la encuesta.

Más de la mitad de los voluntarios y voluntarias declararon estar muy satisfechos con el apoyo de las organizaciones de envío a la hora de clarificar aspectos formales del viaje de partida y la estancia en el extranjero (como, por ejemplo, el visado y los permisos de residencia). También en la encuesta de 2014, el 90 % de los voluntarios y voluntarias se

<sup>3</sup> La disposición a recomendar se registró mediante una escala de 0 = muy improbable a 10 = muy probable. A continuación, se distribuyeron las respuestas en categorías: a los y las participantes que seleccionaron los valores 10 y 9 se les consideró promotores; a los que seleccionaron valores menores o iguales a 6 se les consideró detractores; el resto es indiferente.



mostraron satisfechos o muy satisfechos. En una comparación directa con los resultados del año anterior, la proporción de los voluntarios y voluntarias que manifestaron hallarse muy satisfechos con el apoyo de las organizaciones en el apartado de los visados, permisos de residencia, permisos de trabajo, etc., se redujo en un 5 %. Los resultados de la encuesta de 2014 evidencian, además, que los voluntarios y voluntarias, por regla general, estuvieron en posesión de un permiso de residencia o de un visado durante el transcurso completo de su servicio en el extranjero (89 %). En total, un 11 % de las personas encuestadas indicaron que este no había sido su caso. El número de casos en los que se produjeron dificultades con los visados y los permisos de residencia, sigue siendo reducido; el porcentaje de voluntarios y voluntarias afectados, no obstante, aumentó en un 3 % entre las encuestas de 2013 y 2014.

La preparación por parte de las organizaciones de envío en el ámbito de la seguridad también obtuvo una valoración mayoritariamente positiva. Especialmente con la información y los datos de contacto de los principales interlocutores (por ejemplo, en el caso de las tarjetas de emergencias), fueron mayoría los voluntarios y voluntarias que declararon estar muy satisfechos. Asimismo, fue satisfactoria para la mayoría de los voluntarios y voluntarias la información facilitada sobre el estado de la seguridad en el país anfitrión y sobre lo que ha de hacerse en dicho país en casos de emergencia o crisis. Sin embargo, fueron menos de la mitad los voluntarios y voluntarias que manifestaron estar muy satisfechos con la preparación en estos dos ámbitos. El grado de satisfacción de los voluntarios y voluntarias con la información preparatoria en el apartado de la seguridad se mantuvo a la misma altura entre las rondas de 2013 y 2014 de la encuesta.

Particularmente en la comparación con la elevada satisfacción general que los voluntarios y voluntarias manifiestan con el apoyo de las organizaciones de envío en relación al conjunto de los apartados, es relativamente más baja su valoración de la preparación para el puesto de voluntario concreto y la actividad en el lugar. En este apartado, solo la mitad de los voluntarios y voluntarias declaran estar satisfechos. Este resultado coincide con el obtenido un año antes, en la encuesta de 2013. También las respuestas de redacción libre de los voluntarios y voluntarias que manifestaron estar menos satisfechos con la preparación en general, evidenciaron que los voluntarios y voluntarias a menudo desean una preparación aún más concreta para las exigencias y las tareas asociadas a su puesto de voluntario.



**Figura 5: Satisfacción de los voluntarios y voluntarias con distintos aspectos de la preparación para el servicio de voluntariado.**

Casi todas las personas encuestadas se habían comprometido con el servicio de voluntariado desde antes de su partida. En la mayoría de los casos, este compromiso consistió la mayoría de las veces en dar a conocer, dentro del ámbito privado, el servicio de voluntariado, su puesto de voluntario, el país anfitrión o temas relacionados con el desarrollo (88 %). Cerca de una cuarta parte de las personas encuestadas había informado públicamente sobre el servicio de voluntariado; un 5 % lo había hecho sobre temas relacionados con el desarrollo, por ejemplo, a través de charlas explicativas. Muchos voluntarios y voluntarias también habían contribuido antes de su partida participando en la formación de una asociación de apoyo o recaudando donaciones (79 %). Para ello, la mayoría de estos voluntarios y voluntarias pudieron acceder a medidas de apoyo ofrecidas por sus organizaciones de envío, como, por ejemplo, material informativo o intercambios de experiencias. Alrededor de una quinta parte

de los voluntarios y voluntarias indicó que prácticamente no habían existido tales medidas de apoyo.

Puesto que la recaudación de donaciones o la colaboración en la creación de asociaciones de apoyo no constituyen requisitos para la selección o la participación en el programa *weltwärts*, también se preguntó en qué medida se había dejado suficientemente claro por parte de las organizaciones de envío el carácter voluntario de este compromiso. A la mayor parte de las personas encuestadas, el carácter voluntario de la recaudación de fondos se les transmitió con la claridad suficiente por parte de las organizaciones de envío: dos tercios consideraron que esta afirmación se ajustaba a los hechos o se ajustaba totalmente a los hechos. El otro tercio, en cambio, consideró que apenas se ajustaba a los hechos o no se ajustaba en absoluto a los hechos la afirmación de que el carácter voluntario de la recaudación de donaciones se hubiese comunicado con claridad por parte de la organización de envío. Al haberse modificado ligeramente la enunciación de la pregunta en la encuesta de 2014, la comparación con los resultados del año anterior solo puede hacerse con la correspondiente cautela. La tendencia, no obstante, parece indicar que el carácter voluntario de la recaudación de donaciones había quedado más claro a los voluntarios y voluntarias de 2014, lo cual apunta a una mejora en la comunicación por parte de las organizaciones de envío.

### Estancia en el país de acogida

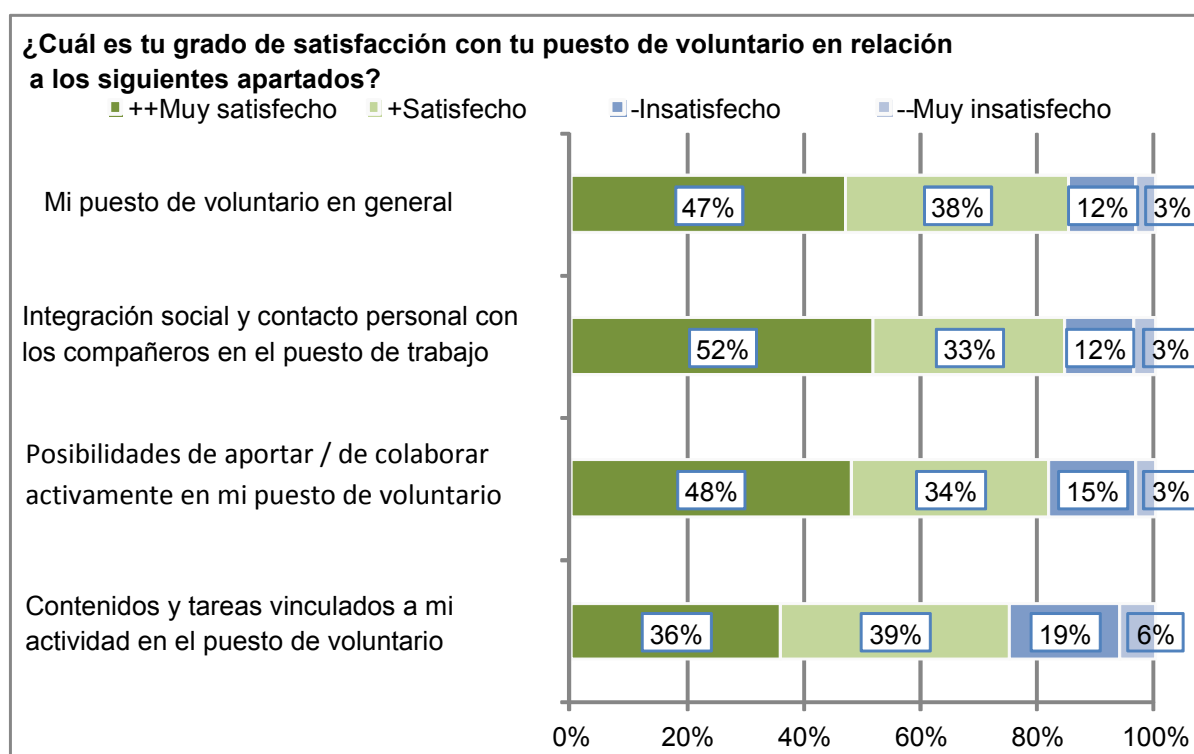
Los puestos de voluntario en el extranjero recibieron una valoración general positiva: el 85 % de los voluntarios y voluntarias se mostraron satisfechos o muy satisfechos con sus puestos de voluntario (véase Figura 6: **Satisfacción de los voluntarios y voluntarias con distintos aspectos del puesto de voluntario**). La satisfacción con los puestos de voluntario tiende a aumentar ligeramente entre las rondas de 2013 y de 2014 de la encuesta: en 2013, las personas encuestadas satisfechas o muy satisfechas con su puesto de voluntario habían sido el 83 %. De forma similar a lo ya registrado en la encuesta de 2013, los voluntarios y voluntarias que manifestaron estar menos satisfechos con sus puestos de voluntario expresan que la falta de posibilidades de colaboración *in situ* es especialmente problemática; los voluntarios y voluntarias que habrían deseado un mayor volumen de trabajo superan en número a los que habrían deseado un volumen menor. La sobrecarga en el puesto de voluntario apenas se esgrimió como causa de la insatisfacción. En determinados casos puntuales, la insatisfacción de los voluntarios y voluntarias se achacó a problemas personales con las personas de contacto, o a una situación de acompañamiento deficiente o conflictiva en el puesto de voluntario.

Los voluntarios y voluntarias valoraron de forma especialmente positiva el contacto personal con los y las compañeros, así como la integración social en el puesto de voluntario.

Las posibilidades de colaboración activa en el puesto de voluntario fueron igualmente satisfactorias para la mayoría de los voluntarios y voluntarias. El porcentaje de voluntarios y voluntarias que habían quedado muy satisfechos con las posibilidades de colaboración, aumentó en un 5 % frente a la encuesta del año anterior. Aproximadamente tres cuartas partes de los voluntarios y voluntarias valoraron positivamente el diseño de contenidos de su actividad en el puesto de voluntario. Para casi una cuarta parte, sin embargo, los contenidos y tareas vinculados a las actividades desempeñadas en el puesto de voluntario habían sido

menos satisfactorios (véase Figura 6: **Satisfacción de los voluntarios y voluntarias con distintos aspectos del puesto de voluntario.**). Este resultado coincide con la encuesta del año anterior.

De forma general, la mayoría de los voluntarios y voluntarias tenían la impresión de que su puesto de voluntario o la organización de acogida en el país anfitrión estaban adecuadamente preparados para su estancia o servicio (72 %). Aproximadamente una cuarta parte de los voluntarios y voluntarias, no obstante, consideraron que esta afirmación apenas se ajustaba a los hechos o no se ajustaba en absoluto a los hechos. Por tanto, no han experimentado cambios entre 2013 y 2014 las valoraciones de los voluntarios y voluntarias relativas a la preparación de los puestos de voluntario y las organizaciones de acogida para la estancia de los voluntarios y voluntarias.



**Figura 6: Satisfacción de los voluntarios y voluntarias con distintos aspectos del puesto de voluntario.**

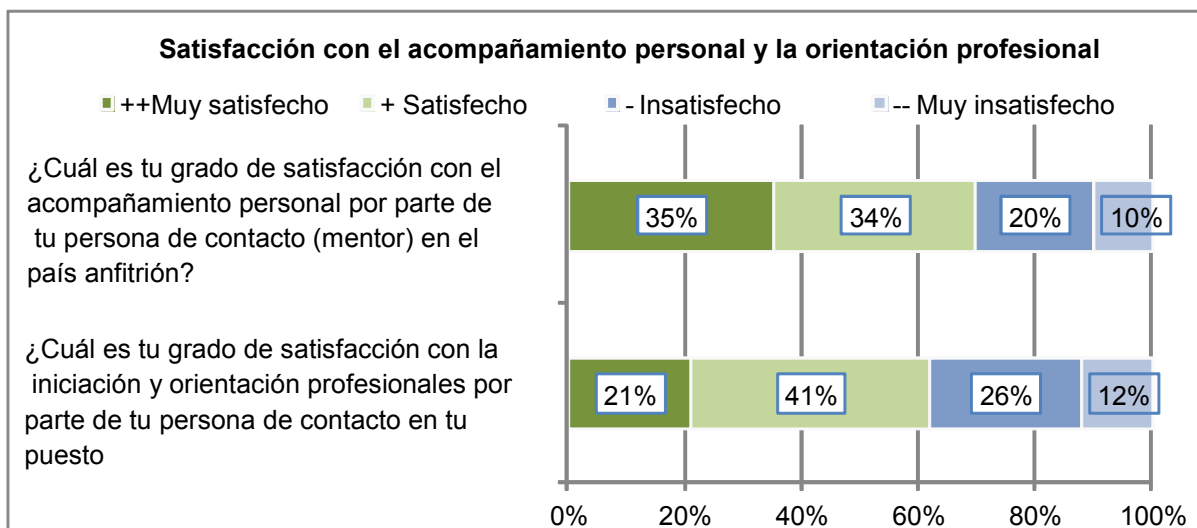
Los resultados relativos a la orientación profesional y la iniciación en el puesto de voluntario son variados. Para aproximadamente dos tercios de los voluntarios y voluntarias, la afirmación de que hubiesen tenido una persona de contacto para el acompañamiento técnico durante toda su actividad en el puesto de voluntario, se ajustaba a los hechos o se ajustaba totalmente a los hechos. Para una tercera parte de los voluntarios y voluntarias, dicha afirmación apenas se ajustaba a los hechos o no se ajustaba en absoluto a los hechos. La satisfacción con la iniciación y la orientación profesional en el puesto de voluntario obtuvo un resultado similar: Para más de la mitad de los voluntarios y voluntarias, el acompañamiento profesional en el puesto de voluntario había sido satisfactorio en general (62 %); más de un tercio manifestó estar insatisfecho o muy insatisfecho con dicho acompañamiento (véase

**Figura 7: Satisfacción con el acompañamiento personal durante el servicio de voluntariado en el extranjero y con la orientación profesional en el puesto de voluntario.**

). La insatisfacción con el acompañamiento profesional en el puesto de voluntario se achacó la mayoría de las veces al hecho de que, en general o durante un período prolongado de tiempo, el voluntario o la voluntaria no dispusiera de una persona de contacto. La segunda causa más frecuente fue la difícil accesibilidad de las personas de contacto. En comparación, los problemas personales con las personas de contacto en el puesto de voluntario se adujeron con mucha menos frecuencia como causa de un acompañamiento profesional poco satisfactorio.

El acompañamiento personal durante el servicio de voluntariado en el extranjero –por ejemplo, mediante la figura del mentor– está garantizado en la mayoría de los casos. Tres cuartas partes de los voluntarios y voluntarias tuvieron, durante su estancia en el extranjero, a una persona con la que podían contactar para un acompañamiento personal. Para una cuarta parte de las personas encuestadas, dicha afirmación apenas se ajusta a los hechos o no se ajusta en absoluto a los hechos. En comparación con la satisfacción con el acompañamiento profesional en el puesto de voluntario, la satisfacción con el acompañamiento personal es mayor. Para dos de cada tres voluntarios y voluntarias, el acompañamiento personal fue satisfactorio; un 30 % declaró estar insatisfecho o muy insatisfecho (véase Figura 7: **Satisfacción con el acompañamiento personal durante el servicio de voluntariado en el extranjero y con la orientación profesional en el puesto de voluntario.**

). De forma similar al acompañamiento profesional, la insatisfacción con el acompañamiento personal se debió, en la mayoría de los casos, a la dificultada para acceder a las personas de contacto, o también a que básicamente no había nadie disponible. En muy pocos casos se adujeron problemas personales con las personas de contacto.



**Figura 7: Satisfacción con el acompañamiento personal durante el servicio de voluntariado en el extranjero y con la orientación profesional en el puesto de voluntario.**

Los voluntarios y voluntarias valoraron muy positivamente los contactos con personas ajenas a su entorno de trabajo inmediato durante la estancia en el extranjero. El 80 % de los

voluntarios y voluntarias manifestaron estar satisfechos o muy satisfechos con los contactos personales en el país anfitrión y con su integración social.

Garantizar la seguridad y la salud de los voluntarios y voluntarias durante el año en el extranjero es un aspecto de gran relevancia dentro del programa *weltwärts*. Por lo tanto, las encuestas a los voluntarios y voluntarias también proporcionan, con vistas al proceso de desarrollo de la calidad del programa *weltwärts*, información relativa al grado en el que los voluntarios y voluntarias, durante su estancia en el extranjero, se enfrentan a situaciones percibidas por ellos como potencial o efectivamente arriesgadas o peligrosas. Los resultados de la encuesta de 2014 revelan que aproximadamente la mitad de los voluntarios y voluntarias no tuvieron ninguna experiencia negativa, ni experimentaron situaciones que calificarían como potencialmente amenazantes (45 %). Al igual que en la encuesta de 2013, las respuestas de los voluntarios y voluntarias muestran que estos se sintieron adecuadamente preparados para situaciones (potencialmente) arriesgadas: El 90 % de los voluntarios y voluntarias que se enfrentaron a situaciones (potencialmente) arriesgadas manifestaron que se sintieron seguros en general, incluso ante potenciales problemas de seguridad, gracias a la preparación y el acompañamiento dispensados por las organizaciones de acogida en el país anfitrión, así como por las organizaciones de envío alemanas.

Aproximadamente uno de cada dos voluntarios y voluntarias experimentó situaciones durante la estancia en el extranjero que percibió personalmente como amenazantes o peligrosas (47 %). Sin embargo, fueron pocos los voluntarios y voluntarias que vieron su persona efectivamente amenazada: el 85 % de los voluntarios y voluntarias no se enfrentaron a situaciones de este tipo. Aún más infrecuentes fueron los casos en los que los voluntarios y voluntarias experimentaron violencia física real en su propia persona (7 %). En total, un 14 % de las personas encuestadas informaron sobre situaciones en las que fueron sexualmente acosadas o amenazadas. Las mujeres se vieron afectadas con mucha más frecuencia que los hombres. Mientras que el 19 % de las mujeres se enfrentaron, durante su periodo en el extranjero, a situaciones en las que fueron sexualmente acosadas o amenazadas, el porcentaje de hombres que experimentaron situaciones de este tipo fue del 3 %. Este resultado coincide de forma aproximada con el del año anterior, y sigue requiriendo una especial atención, sobre todo con vistas a la preparación de los voluntarios y voluntarias para su servicio, sin que por ello deba interpretarse como una problemática específica de este programa. El «acoso sexual» es una manifestación habitual de los ataques o la violencia sexualizados que afecta a la sociedad en su conjunto de forma internacional: también en Alemania, los datos de un estudio representativo sobre la violencia ejercida contra las mujeres revelaron que casi el 60 % de las mujeres encuestadas habían experimentado situaciones a lo largo de su vida en las que habían sido sexualmente acosadas.<sup>4</sup> El hallazgo explica que la problemática afecte también a los servicios de voluntariado (en el extranjero).

## Seminarios

Los seminarios de preparación, intermedios y de seguimiento son elementos obligatorios del servicio de voluntariado. Como ya se hizo patente en la encuesta de 2013, todas las personas encuestadas, a excepción de algunos casos puntuales, habían participado en un seminario de

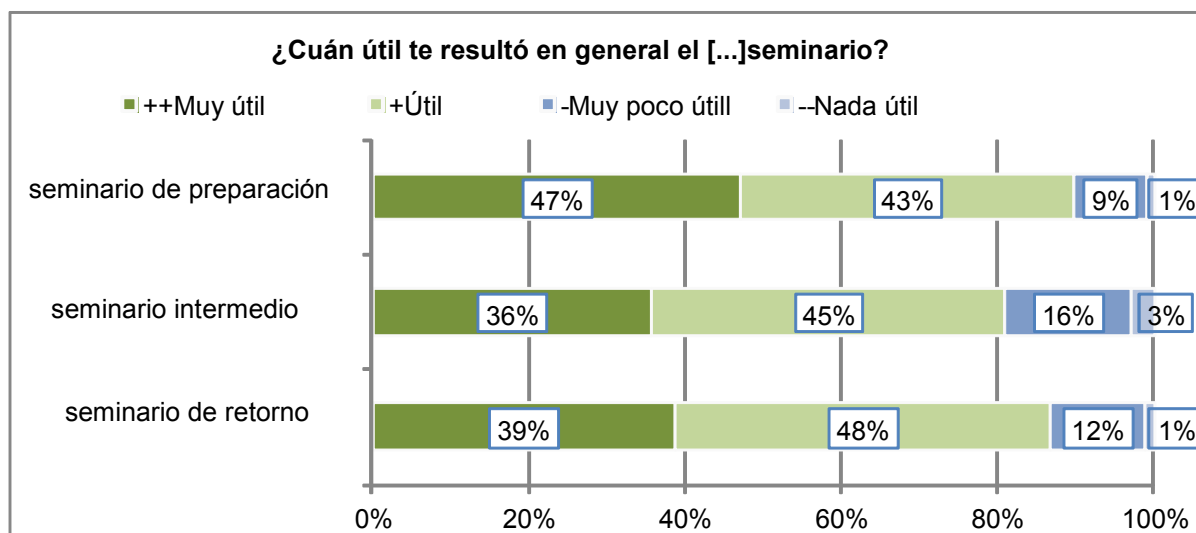
---

<sup>4</sup> Ministerio Federal para la Familia, los Ancianos, las Mujeres y los Jóvenes (2005): Situación vital, seguridad y salud de las mujeres en Alemania. Un estudio representativo sobre la violencia contra las mujeres en Alemania. <http://www.bmfsfj.de/BMFSFJ/Service/publikationen.did=20560.html> [consulta del 14.07.2014].

preparación y, durante el periodo en el extranjero, al menos en un seminario intermedio. La mayoría de los voluntarios y voluntarias retornados en 2014 ya habían participado, en el momento de la encuesta, en un seminario de seguimiento o de retorno (92 %). La mayor parte de los voluntarios y voluntarias que aún no habían participado en un seminario de este tipo preveían hacerlo en el futuro respecto del momento de realización de la encuesta; solo en algunos casos puntuales, a los voluntarios y voluntarias no se les había ofrecido ningún seminario de seguimiento o de retorno. Este resultado coincide en gran medida con el obtenido en la encuesta del año anterior.

Los seminarios complementarios del programa llevados a cabo por las organizaciones de envío y de acogida fueron percibidos como útiles en general por la inmensa mayoría de los voluntarios y voluntarias (véase Figura 8: **Valoración de los seminarios de preparación y complementarios.**

).



**Figura 8: Valoración de los seminarios de preparación y complementarios.**

Los voluntarios y voluntarias encontraron especialmente útil el seminario de preparación. Los voluntarios y voluntarias sacaron provecho de los seminarios de preparación, incluida la preparación para el trabajo con temas de desarrollo. A más del 80 %, los seminarios de preparación también les resultaron útiles en general con vistas a prepararse para los requisitos generales y la función en el servicio de voluntariado. En comparación, los seminarios de preparación se percibieron algo menos útiles a la hora de prepararse para el día a día del servicio de voluntariado. De esta manera, las valoraciones sobre la utilidad de los seminarios de preparación son aproximadamente igual de positivas que en la encuesta del año anterior.

Aun cuando el porcentaje de voluntarios y voluntarias para los que los seminarios intermedios fueron poco útiles en general sigue siendo el mayor en la comparativa entre formatos de seminarios, se produce en este apartado una evolución claramente positiva respecto de los resultados del año anterior: en total, el porcentaje de voluntarios y voluntarias que percibieron el seminario intermedio como muy útil aumentó en un 5 %.

Los seminarios intermedios les resultaron especialmente útiles a los voluntarios y voluntarias para el intercambio de experiencias con otros voluntarios y voluntarias (95 %). A la mayor parte de los voluntarios y voluntarias, les resultaron igualmente útiles para la reflexión personal y la recapitulación de las experiencias acumuladas en el servicio de voluntariado hasta ese momento (87 %). También en este apartado, la proporción de los voluntarios y voluntarias que sacaron partido de los seminarios intermedios aumentó en un 5 % entre el año 2013 y el 2014.

A la mayoría de los voluntarios y voluntarias, los seminarios intermedios les resultaron útiles, además, para lidiar con las dificultades surgidas durante el servicio en el extranjero. No obstante, aproximadamente una cuarta parte de los voluntarios y voluntarias sacó menos provecho en este sentido de los seminarios intermedios. Los seminarios intermedios les resultaron útiles a más de la mitad de los voluntarios y voluntarias para el trabajo con temas de desarrollo (60 %). Aun cuando estas valoraciones puedan parecer más moderadas que las relativas a otros aspectos, también se experimenta aquí una evolución positiva respecto del año anterior, de modo que se tiende a que cada vez más voluntarios y voluntarias saquen provecho de los seminarios intermedios también en este apartado.

### **Seguimiento del servicio de voluntariado**

El seminario para el seguimiento del servicio de voluntariado celebrado tras el regreso, le resultó útil en general a la inmensa mayoría de los voluntarios y voluntarias (87 %). De forma similar a los seminarios intermedios, se percibió de forma especialmente positiva la posibilidad de intercambiar experiencias con otros voluntarios y voluntarias: al 97 % de los voluntarios y voluntarias, el seminario de retorno les resultó útil o muy útil en este sentido. Asimismo, muchos voluntarios y voluntarias retornados manifestaron que el seminario de seguimiento había sido útil para conservar los contactos realizados y para seguir forjando redes con otros voluntarios y voluntarias (88 %). A la inmensa mayoría de los voluntarios y voluntarias, los seminarios de retorno les resultaron útiles o muy útiles para el procesamiento y el seguimiento de sus experiencias personales durante el servicio de voluntariado en el extranjero (83 %). En comparación con la encuesta del año anterior, fue algo mayor la frecuencia con la que los voluntarios y voluntarias sacaron provecho de los seminarios de seguimiento en este apartado. En un grado aproximadamente igual de elevado, los voluntarios y voluntarias encontraron útiles los seminarios con vistas a informarse sobre posibilidades de comprometerse en el ámbito del desarrollo tras el regreso a Alemania (83 %). Además, la mayoría de los voluntarios y voluntarias también sacaron provecho de los seminarios en forma de motivación para seguir comprometiéndose en el ámbito del desarrollo (81 %).

De forma similar a la encuesta del año anterior, las respuestas de los voluntarios y voluntarias apuntan a que los seminarios de seguimiento solo ayudan de forma moderada a los voluntarios y voluntarias a tener un mejor retorno a Alemania tras la estancia en el extranjero. En relación con este aspecto, los seminarios de seguimiento fueron considerados útiles por algo más de la mitad de los voluntarios y voluntarias (56 %).

La satisfacción con el seguimiento del servicio de voluntariado en general es elevada: el 84 % de las personas encuestadas declararon estar muy satisfechas (véase Figura 9: **Satisfacción con el seguimiento del servicio de voluntariado**).



). La mayoría de los voluntarios y voluntarias que, hasta la fecha, no habían participado en un seminario de retorno, no se manifestaron sobre el seguimiento del servicio de voluntariado en general. Aquellos que, aun no habiendo participado en dichos seminarios, sí valoraron cualitativamente el seguimiento en general, lo hicieron de una forma aproximadamente tan positiva como la de los voluntarios que ya habían participado en un seminario de seguimiento.

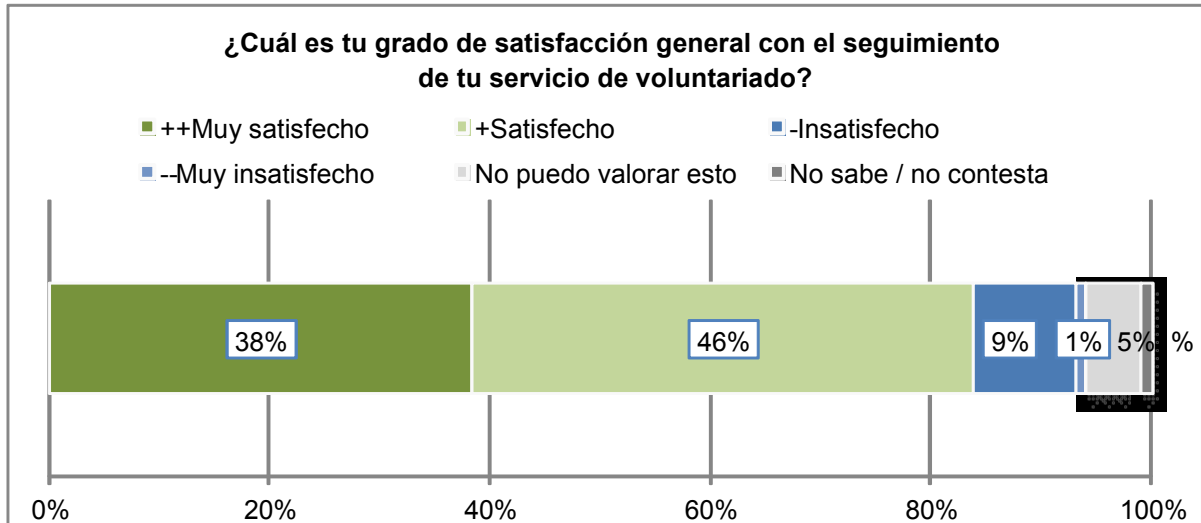


Figura 9: Satisfacción con el seguimiento del servicio de voluntariado.<sup>5</sup>

## El programa *weltwärts* como servicio de aprendizaje en materia de desarrollo

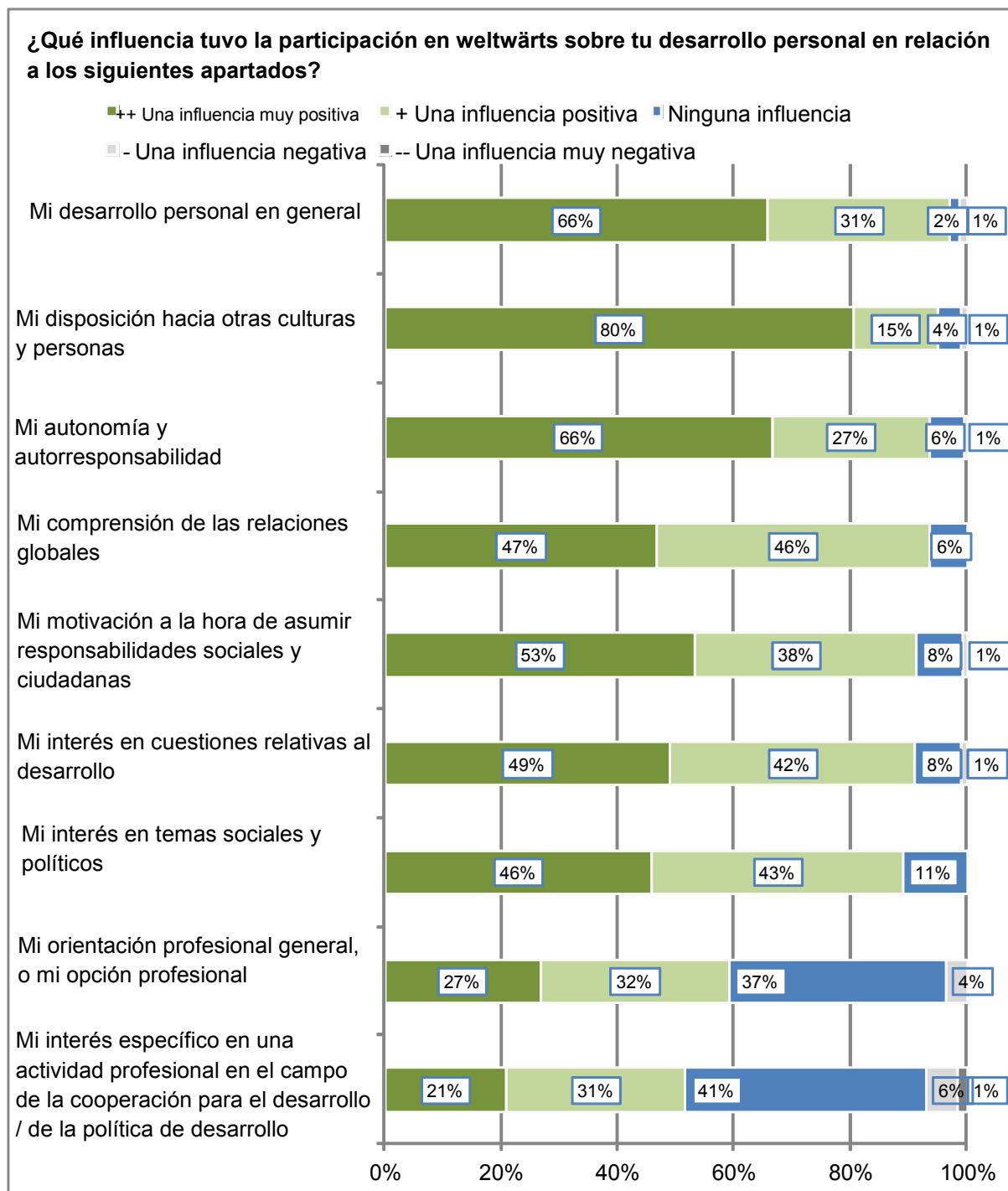
Con el fin de ahondar más en los efectos de la participación en el programa *weltwärts*, y sobre todo en lo referente al Aprendizaje Global, se pidió a los voluntarios y voluntarias en el marco de la encuesta que realizaran una autovaloración de la influencia que el servicio de voluntariado había tenido sobre diferentes aspectos de su desarrollo personal.

Al igual que en el año anterior, los resultados evidenciaron que un servicio de voluntariado enmarcado en el programa *weltwärts* es percibido como una experiencia enriquecedora, y que los participantes se beneficiaron personalmente de ella de múltiples formas. Prácticamente todas las personas encuestadas consideraron que el servicio de voluntariado había tenido una influencia positiva en el desarrollo de su personalidad en general (97%). Asimismo, un 95% de las personas encuestadas consideraron que el servicio de voluntariado había influido positivamente sobre su disposición hacia otras culturas y personas. Más del 90% de los voluntarios y voluntarias consideraron, además, que su participación había propiciado un cambio positivo en su autonomía y autoresponsabilidad. Una valoración similar obtuvo la influencia del servicio en el extranjero sobre el desarrollo de una comprensión de las relaciones globales. Aproximadamente un 90% de los voluntarios y voluntarias percibían, además, que la participación había influido positivamente sobre su interés por cuestiones de desarrollo, así como por temas sociales o políticos. También cerca de un 90% de las personas encuestadas identificaron un efecto positivo sobre su motivación a la hora de asumir responsabilidades ciudadanas y sociales.

<sup>5</sup> La opción de respuesta «No puedo valorar esto» fue ofrecida exclusivamente a los voluntarios y voluntarias que (todavía) no habían participado en ningún seminario de retorno.

En opinión de las personas participantes en la encuesta, el servicio de voluntariado influyó con menor frecuencia sobre la orientación profesional general o el interés específico en una actividad profesional en el campo de la cooperación para el desarrollo o de la política de desarrollo. En cualquier caso, también aquí más de la mitad de las personas encuestadas consideraron que el servicio de voluntariado había tenido efectos positivos sobre su orientación profesional general, y, con todo, la mitad de las personas encuestadas opinaron lo mismo en relación a su interés específico en una actividad profesional en el campo de la cooperación para el desarrollo o de la política de desarrollo. Sin embargo, debe señalarse asimismo en este punto que la participación en el programa *weltwärts* también puede comportar, con una frecuencia mayor que en otros apartados, efectos negativos sobre el interés en una actividad profesional en la política de desarrollo (véase Figura 10: **Valoraciones relativas a la influencia del servicio de voluntariado enmarcado en el programa *weltwärts* sobre distintos aspectos del desarrollo personal.**

).

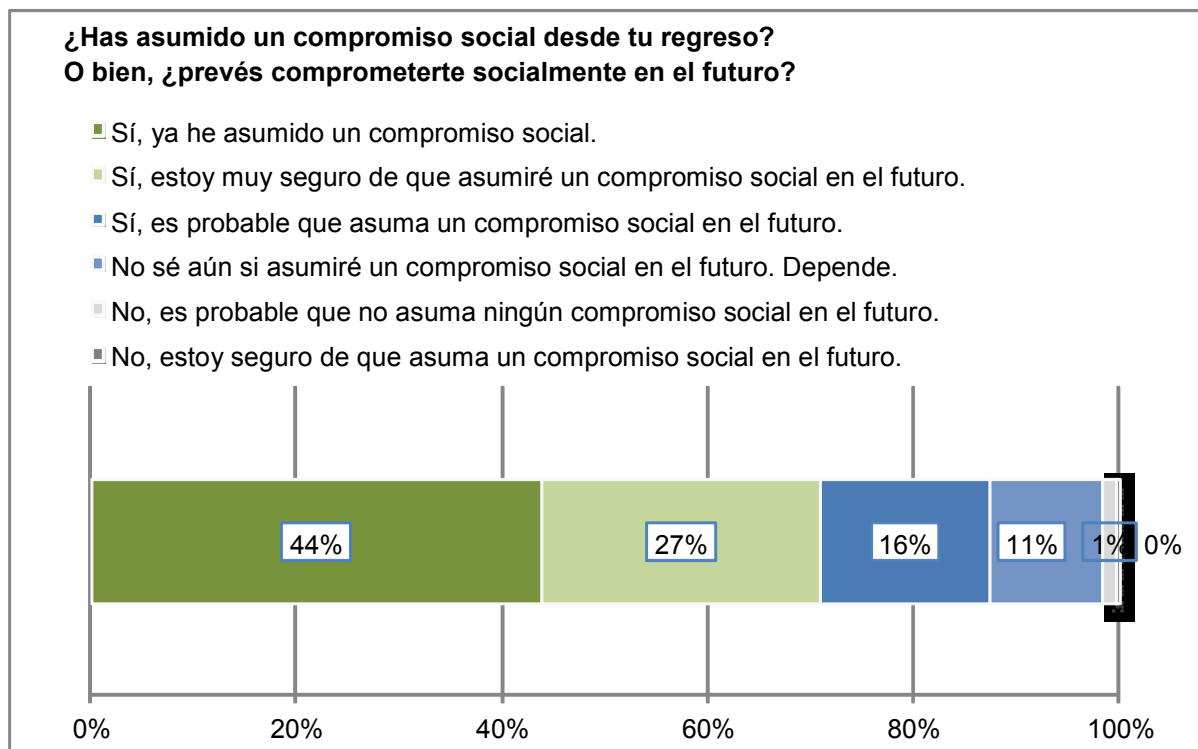


**Figura 10: Valoraciones relativas a la influencia del servicio de voluntariado enmarcado en el programa weltwärts sobre distintos aspectos del desarrollo personal.**

Como ya mostraron los resultados de la encuesta de 2013, la encuesta de 2014 viene a constatar una elevada frecuencia en la disposición de los voluntarios y voluntarias retornados a asumir un compromiso social tras la realización del servicio de voluntariado. En el contexto de esta pregunta, un «compromiso social» se define como aquella actividad que no está basada en la remuneración, sino orientada al fomento del bienestar general, sin que esto quede restringido al ámbito del desarrollo. El 44 % de los voluntarios y voluntarias

retornados ya estaban participando en un compromiso social en el momento en el que se realizó la encuesta. El 56 % de las personas encuestadas no participaban en ningún voluntariado en dicho momento. Sin embargo, incluso entre los voluntarios y voluntarias retornados que no estaban participando en ningún compromiso social, es muy frecuente la disposición a hacerlo en el futuro: casi la mitad de las personas encuestadas que aún no se habían comprometido en un nuevo voluntariado, declararon estar muy seguras de que lo harían en el futuro (27 %), mientras que un 16 % lo consideró al menos probable. Esto supone que, en total, fueron un 87 % los voluntarios y voluntarias que, o bien estaban participando ya en algún compromiso social, o bien prevén hacerlo en el futuro. Un 11 % de los voluntarios y voluntarias no estaban muy seguros de que en el futuro fueran a participar en un nuevo voluntariado. Fueron muy pocos los voluntarios y voluntarias retornados que descartaron (con seguridad) volver a participar en un compromiso social (véase Figura 11: **Compromiso social**).

).



**Figura 11: Compromiso social.**

Las áreas temáticas en las que los voluntarios y voluntarias retornados ya estaban comprometidos, o por las que mostraban interés con vistas a un futuro compromiso social, son diversas.

El ámbito en el que con mayor frecuencia estaban activas las personas que ya se habían comprometido en un nuevo compromiso social, fue el de la promoción de los niños y los jóvenes (44 %). También fue este el ámbito que despertaba un mayor interés entre aquellas personas que aún no habían asumido un nuevo compromiso social (48 %).

En comparación con la encuesta del año anterior, ha cobrado una clara relevancia el área temática que engloba el antirracismo, la migración y el asilo. Un tercio de las personas que ya

habían asumido un nuevo compromiso social estaban activas en este campo. Además, esta área temática suscitaba un especial interés para un futuro compromiso social entre la mayoría de las personas que no aún no habían asumido un nuevo compromiso social en el momento de la encuesta: un 61 % indicaron que les resultaba interesante.

Más de un tercio de los voluntarios y voluntarias que ya habían asumido un nuevo compromiso social trabajaban en el contexto de su organización de envío. La proporción de los (ex)voluntarios y (ex)voluntarias comprometidos en el contexto de sus organizaciones de envío aumentó en un 7 % respecto del año anterior. También los voluntarios y voluntarias retornados que aún no habían asumido un nuevo compromiso social mostraron gran interés por seguir colaborando con la propia organización de envío (42 %). El 16 % de los voluntarios y voluntarias que ya habían asumido un nuevo compromiso social estaban voluntariamente activos con la organización de acogida en el país anfitrión. Una cuarta parte de los voluntarios y voluntarias que aún no habían asumido un nuevo compromiso social, mostraron interés en asumir un compromiso social para la (ex)organización de acogida.

Un 19 % de los voluntarios y voluntarias retornados que ya habían asumido un nuevo compromiso social estaban activos en el ámbito de los intercambios internacionales / las relaciones internacionales. Este ámbito, en cambio, resultaba interesante para un buen número de personas encuestadas (49 %), y también para muchos más que en la encuesta de 2013.

En la labor educativa en materia de desarrollo, se había comprometido, en el momento de la encuesta, un 17 % de los voluntarios y voluntarias, algo menos que en el año anterior. Esta temática, no obstante, sigue suscitando el mismo elevado grado de interés para un futuro compromiso social (39 %). En lo que se refiere al compromiso social en el ámbito de la cooperación para el desarrollo, también existen grandes divergencias entre el compromiso efectivamente asumido y el grado de interés en un futuro compromiso. El 13 % de los voluntarios y voluntarias retornados ya estaban activos como voluntarios y voluntarias en el campo de la cooperación para el desarrollo, mientras que un 41 % de los que aún no habían asumido un nuevo compromiso social contemplaban la posibilidad de hacerlo en este ámbito.

También suscitó gran interés un futuro compromiso social en el campo de los derechos humanos: un 47 % de los voluntarios y voluntarias retornados se mostraron interesados en este ámbito. El 13 % de los que ya habían asumido un nuevo compromiso social estaban activos dentro de este campo temático.

Más de un tercio de las personas que aún no habían asumido un nuevo compromiso social mostraron interés en un compromiso social relacionado con la protección del medio ambiente, la naturaleza o el clima. Frente a esto, pocos de los voluntarios y voluntarias retornados se habían comprometido ya en esta área (15 %).

Fue elevado el grado de interés de las personas encuestadas en recibir información sobre posibilidades de participar en compromisos sociales tras el regreso: un 60 % deseaban obtener más información a este respecto. Las áreas temáticas sobre las que los voluntarios y voluntarias desearían recibir más información son diversas: Las más frecuentes fueron el asilo y el trabajo con refugiados, pero también se demanda información sobre las opciones de compromiso social directamente vinculadas con la participación en el programa *weltwärts*, como, por ejemplo, con las organizaciones de envío o con el programa Norte-Sur. Además, los voluntarios y voluntarias enfatizaron su interés en la temática de la política de desarrollo

y la cooperación para el desarrollo, y expresaron el deseo de obtener, entre otras, información concreta sobre las opciones de comprometerse voluntariamente en su lugar de residencia.

El elevado grado de disposición en general de los voluntarios y voluntarias retornados a seguir comprometidos en el ámbito de la política de desarrollo y la cooperación para el desarrollo, también queda patente en el interés de los voluntarios y voluntarias en ofertas de formación continua en materia de desarrollo: al igual que en 2013, también en 2014 cerca del 60 % de las personas encuestadas se mostraron interesadas en opciones de formación, como los cursos de multiplicadores. La proporción de los voluntarios y voluntarias que manifestaron claramente no tener ningún interés en este tipo de formación continua, aumentó en un 7 % entre 2013 y 2014.

Como en el año anterior, las propuestas temáticas y los intereses de los voluntarios y voluntarias en la formación fueron diversos. Se demandaron cursos metodológicos, como, por ejemplo, los orientados a la formación de *teamers*, directores de seminarios, mediadores, o bien aquellos relacionados con la gestión de proyectos, la gestión de conflictos o la formación intercultural. También se demandaron cursos de formación continua en torno a contenidos en los que los voluntarios y voluntarias retornados desearían trabajar, como, por ejemplo, el comercio justo, la sostenibilidad y la protección del medio ambiente y el clima. También en este contexto, quedó patente la relevancia que ha adquirido el área temática de la migración, el asilo y los refugiados, pues también en este ámbito fue elevada la demanda de cursos de capacitación. Los voluntarios y voluntarias retornados volvieron a mostrar un elevado grado de interés en seguir abordando temas relacionados con el desarrollo.