



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN EN DESARROLLO ORGANIZACIONAL

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO  
**PROGRAMA DE ACOGIDA PARA EL VOLUNTARIADO DE LA  
FUNDACIÓN SANTO DOMINGO**

Presentado a la Universidad Católica Andrés Bello

Por:

**ORLAYDE LUNA CASTILLO**

Como requisito para optar al grado de:

ESPECIALISTA EN DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Realizado por la asesoría del profesor: William Medina Quero

Caracas, Febrero de 2014

## **DEDICATORIA**

A Dios Todopoderoso, por haberme guiado e iluminado el camino a seguir, para el logro de esta meta.

A mi sobrino Adrián que con sus acciones me ha enseñado, que nada es imposible, que todo esfuerzo genera grandes resultados, que todo se puede aprender cuando sobran las ganas.... Su próximo reto es aprender a caminar.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi Familia por su ejemplo de esfuerzo y trabajo.

A mi Oswaldo, Gracias por tu energía, entusiasmo y apoyo incondicional.

A mi asesor William Medina le agradezco su paciencia, disposición y apoyo en todo momento.

Al Sr Frank Jugo quien me brindó su colaboración plena durante el proceso de Investigación en la Fundación Santo Domingo, gracias por su apertura e interés.

## ÍNDICE

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Resumen	vi
Introducción	7
<b>Capítulo I El Problema de Investigación</b>	
1.1 Planteamiento del Problema	8
1.2 Justificación de la Investigación	11
1.3 Objetivos de la Investigación	12
<b>Capítulo II: Marco Organizacional</b>	
2.1 El Voluntariado	14
2.2 La Fundación Santo Domingo	15
<b>Capítulo III: Marco teórico y Referencial</b>	
3.1 Antecedentes de la Investigación	20
3.2 Modelo teórico de gestión del voluntariado propuesto para la Fundación Santo Domingo	26
3.3 Diseño Instruccional	33
<b>Capítulo IV: Marco Metodológico</b>	
4.1 Tipo de Investigación	38
4.2 Introducción al Proyecto Factible	39
4.3 Diseño de Investigación	45
4.4 Plan instruccional propuesto para el programa	47
4.5 Técnicas e Instrumentos	50
4.6 Alcance	50
4.7 Productos	50
Conclusiones	
Recomendaciones	
Bibliografía	
Anexos	

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. La experiencia voluntaria	15
Figura 2. Organigrama de la Fundación Santo Domingo	18
Figura 3. El ciclo del voluntariado	22
Figura 4. El proceso de acogida del voluntario	26
Figura 5. Modelo Gestión del Voluntariado	27
Figura 6. Finalidad de un programa de Inducción	32
Figura 7. Modelo Genérico de Diseño Instruccional ADDIE	37

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN EN DESARROLLO ORGANIZACIONAL  
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: PROGRAMA DE ACOGIDA PARA EL  
VOLUNTARIADO DE LA FUNDACIÓN SANTO DOMINGO.

**Resumen**

Autor: Orlayde Luna

Asesor: William Medina

En la Fundación Santo Domingo, (Organización de Desarrollo Social, privada sin fines de lucro) se diagnosticaron previamente una serie de debilidades relacionadas con el proceso de acogida de Voluntarios, por lo que se propuso realizar una investigación aplicada para la elaboración de un proyecto factible siendo su objetivo general el de diseñar un Programa de Acogida dirigido al personal de Voluntarios que ingrese a la Fundación. Los objetivos específicos que contempló el proyecto fueron: lograr una Identificación del nuevo voluntario con la organización, proporcionarle al voluntario los conocimientos necesarios para el desempeño de sus funciones, y generar en los voluntarios las actitudes cónsonas con la filosofía y la cultura de la institución que permita su integración efectiva con la organización y contribuya con su permanencia y estabilidad en el cumplimiento de sus funciones. Las bases teóricas utilizadas fueron las referidas a los temas de inducción y orientación del personal de nuevo ingreso, las técnicas empleadas para la elaboración del programa consistió en el análisis documental que involucró la revisión de estudios e investigaciones anteriores sobre el tema, entrevistas con los directivos y voluntarios para recoger sus vivencias y opiniones y el Diseño Instruccional para el establecimiento de las estrategias del proceso de enseñanza-aprendizaje y para la producción de los materiales de apoyo requeridos así como el manual del Facilitador del programa y del Voluntario.

Palabras Clave: Proyecto factible, análisis documental, entrevista, diseño instruccional, acogida, voluntario, manuales, permanencia, estabilidad.

## **Introducción**

La Fundación Santo Domingo es una Organización de desarrollo social, sin fines de lucro dedicada a brindar apoyo a las casas hogar, geriátricos y centros de capacitación, además de atender a personas con discapacidad con el fin de mejorar su calidad de vida. Para su funcionamiento la fundación requiere de personal voluntario, lo cual ha disminuido en los últimos años producto de la poca oferta del servicio, así como de la inestabilidad de voluntarios que ingresan a la Fundación.

A partir de esa situación, se plantea diseñar un programa de acogida dirigido al voluntariado, que permita estructurar y formalizar el proceso de inducción y orientación, a fin de que el voluntario conozca a la organización donde va a ofrecer su servicio, se familiarice con sus procesos, su gente y que ello incida directamente en su desarrollo y estabilidad futura.

A continuación se muestran los distintos puntos a desarrollar en el presente proyecto para el diseño del Programa de Acogida:

Inicialmente se plantea el problema y la justificación del estudio, siguiendo luego con la descripción del objetivo general y los objetivos específicos, El marco organizacional, teórico y metodológico, el alcance del estudio, los productos obtenidos y finalmente se muestran las conclusiones y recomendaciones.

## **CAPITULO I**

### **1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Planteamiento del Problema**

##### **Marco referencial**

El voluntariado es un elemento clave en las Organizaciones No Gubernamentales (ONG's), las cuales son instituciones de desarrollo social sin fines de lucro, que demandan un gran número de personas voluntarias para cumplir objetivos de carácter social.

Día a día las ONG's deben sobreponerse a distintos obstáculos, por lo cual exigen innovar nuevas estrategias de acción. La presencia de voluntarios es primordial en pro de generar nuevas ideas, de aportar su colaboración desinteresada y con ello promover la permanencia y el crecimiento de organizaciones de este tipo.

El voluntario es un elemento clave en la participación e implicación de la ciudadanía para mejorar la sociedad. Valores como la solidaridad, empatía, tolerancia y respeto, suelen ocupar el lugar central para el desarrollo de su labor voluntaria, los cuales deben manifestarse en todo momento a fin de obtener los resultados deseados.

La Asamblea General de las Naciones Unidas en el año 2001, adopto el concepto de voluntario en base a tres criterios de voluntad libre basados en (Programa VNU, 2000):

- La acción debe llevarse a cabo de forma voluntaria y no como una obligación impuesta por una ley, un contrato o un requisito académico.
- No debe llevarse a cabo a fin de conseguir una recompensa económica.
- La acción debe perseguir el bien común, más allá de favorecer de forma directa o indirecta a personas ajenas a su grupo familiar.

Por otro lado Luciano Tavazza (citado por López, 2009) explica el concepto de voluntario como:

Un ciudadano que una vez cumplidos sus deberes de estado (estudios, familia, profesión) y civiles (vida administrativa, política o sindical) se pone a disposición desinteresada de la comunidad, promoviendo la solidaridad. (p. 22)

En función a la importancia del voluntariado en la sociedad civil, el estado juega un papel fundamental, ya que debe garantizar las condiciones necesarias para que se desarrolle con total efectividad, debe asegurar el derecho de todas las personas a ejercer el voluntariado y corregir cualquier barrera legal que impida su participación.

Adicionalmente las empresas deben fomentar el compromiso de sus trabajadores en la comunidad como voluntario y las ONG's deben crear ambientes organizacionales agradables para ellos, a partir de un proceso formativo que fomente su desarrollo profesional.

## **Definición del problema**

En Venezuela existe un gran número de organizaciones sin fines de lucro, entre las cuales se encuentra la Fundación Santo Domingo, es una Organización de Desarrollo Social privada sin fines de lucro, cuyo sentido es cumplir objetivos de interés público, como el apoyo a instituciones que lo requieran y lo soliciten, en especial a las casas hogar, geriátricos y centros de capacitación, en el área de salud y servicio social.

En su interés por adaptarse a los continuos cambios del entorno y de crecer como organización, la Fundación Santo Domingo decidió realizar un diagnóstico que permitiera identificar sus principales problemas, a fin de buscarle solución a los mismos.

El diagnóstico tuvo el objetivo de identificar la situación actual de la organización, evaluando sus necesidades a partir de sus fortalezas, debilidades y el análisis de su entorno.

Partiendo de los resultados obtenidos se elaboró un informe de resultados el cual se presentó a la Directiva de la Fundación, en donde se explicaba la metodología empleada, las técnicas utilizadas, el análisis de la información recopilada, los hallazgos encontrados, así como las conclusiones y recomendaciones en relación con dicho estudio.

El siguiente paso fue el de analizar conjuntamente con la Directiva de la Fundación, los problemas encontrados, proponer soluciones y jerarquizar los objetivos de cambio requeridos, seleccionar aquellos que se ajustaran a las necesidades de la organización, en función de su factibilidad, en cuanto a la disponibilidad de los recursos a fin de optimizar su funcionamiento y el logro de sus objetivos.

Se decidió enfrentar una debilidad: la necesidad de contar con un proceso de inducción y orientación debidamente estructurado y con el contenido necesario para lograr formar a los nuevos voluntarios de la Fundación, a ser implantado a la brevedad posible.

En tal sentido vale la pena responder a la siguiente interrogante:

¿Contribuirá el diseño y la implantación de un programa de acogida, dirigido al personal de voluntarios de una institución sin fines de lucro, en su compromiso, desempeño y estabilidad laboral?

## **1.2 Justificación de la investigación**

El presente estudio se justifica en función a la necesidad que presenta actualmente la Fundación Santo Domingo, en cuanto a la carencia de un programa de entrada o acogida del nuevo voluntario.

Muchas organizaciones centran su interés en el proceso de reclutamiento y selección considerando este el principal factor para asegurar resultados satisfactorios. Sin embargo gran parte del fracaso de las empresas reside en el elevado número de desvinculaciones que sufre el nuevo empleado o en este caso el voluntario durante los primeros meses.

Las etapas iniciales dentro de cualquier organización son cruciales para establecer un marco de referencia futura, es por ello que el presente estudio busca reforzar las debilidades existentes en el proceso de acogida del nuevo voluntario que garantice una integración adecuada con su nuevo entorno laboral y su consecuente estabilidad en el mismo, lo cual se traducirá en su compromiso para el logro de los objetivos personales y organizacionales.

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo General**

Diseñar un programa de acogida dirigido al personal de voluntarios que ingrese a la Fundación Santo Domingo, destinado a conducir las acciones de un proceso de Inducción y orientación, que garantice su integración efectiva a la institución.

#### **Objetivos Específicos**

- A. Lograr una Identificación del nuevo voluntario con la Fundación.
- B. Proporcionarle al voluntario los conocimientos necesarios para el eficiente cumplimiento de sus deberes y responsabilidades.
- C. Generar en los voluntarios las actitudes cónsonas con la filosofía y cultura de la institución.

## **CAPITULO II**

### **2. Marco Organizacional**

Las sociedades enmarcan un conjunto de problemas sociales, económicos, culturales y políticos, que inciden directamente en los individuos, vistos ellos como trabajadores y miembros de familia. Las repercusiones de dichos problemas han demandado la creación de organizaciones sin fines de lucro ONG's, orientadas a proporcionar a la población, los medios para lograr el desarrollo y la satisfacción de necesidades físicas, económicas e intelectuales.

Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU) una Organización No gubernamental es “cualquier grupo de ciudadanos voluntarios sin ánimo de lucro que surge en el ámbito local, nacional o internacional, de naturaleza altruista y dirigida por personas con un interés común”.

Las ONG's son fundaciones, asociaciones y corporaciones sin ánimo de lucro, cuyo objetivo social sea útil a toda la comunidad, en este sentido contribuyen al fortalecimiento y desarrollo humano a través de: programas, ejecución de proyectos, gestión de recursos, asesorías, capacitación y coordinación.

En el caso de las fundaciones surgen en función a las necesidades de la sociedad, como organizaciones que sin buscar el lucro, buscan un fin social. Se caracterizan por su contribución al interés de la colectividad, por la

transparencia de sus acciones y por la necesidad de incrementar la sensibilidad pública frente a los problemas sociales.

## **2.1 El Voluntariado**

Según el Manual de Gestión del Voluntariado, elaborado por el Observatorio del Tercer Sector (2009)<sup>1</sup>, señala lo siguiente:

El voluntariado es una forma de participación de las personas en la sociedad, a través de las organizaciones del tercer mundo tales como asociaciones o fundaciones. La acción voluntaria se desarrolla en el marco de una organización, entre sus objetivos están: cambiar determinadas situaciones, mejorar la calidad de vida de la gente y la convivencia, denunciar situaciones injustas, promover el desarrollo de las organizaciones sin fines de lucro.

La persona voluntaria se encuentra en la libertad de escoger la entidad donde desea colaborar según sus intereses y valores. Para explicar con mayor detalle se presenta un esquema que describe la relación del voluntario con la Organización, cuyo beneficio según se aprecia es recíproco.

1 El Observatorio del Tercer Sector es un centro de investigación especializado en el tercer sector, sin ánimo de lucro e independiente, con la finalidad de profundizar e incrementar el conocimiento sobre este sector y trabajar para mejorar el funcionamiento de las organizaciones no lucrativas. <http://www.observatoritercersector.org>.

**Figura 1.** La experiencia voluntaria



Fuente: La experiencia voluntaria (Observatorio del 3er sector, 2009) p. 19

En función a lo antes expuesto, la organización tiene la responsabilidad de gestionar el voluntariado a fin de maximizar los beneficios que ellos ofrecen a través de una formación adecuada.

En Venezuela existen un gran número de ONG's, compuestas principalmente por personal voluntario, entre ellas se encuentra la Fundación Santo Domingo, a continuación se presenta información sobre su razón de ser e interés social.

## **2.2 La Fundación Santo Domingo**

Es una Organización de Desarrollo Social, ODS, privada sin fines de lucro, cuyo sentido es cumplir objetivos de interés público, como el apoyo a instituciones que lo requieran y lo soliciten. En especial a las casas hogar, geriátricos y centros de capacitación, en el área de salud y servicio social.

Se especializan en la atención de personas discapacitadas, jóvenes, adultos y adultos mayores, de escasos recursos económicos, a fin de mejorar su calidad de vida.

### **2.2.1 ¿Qué ofrece la Fundación Santo Domingo?**

- Impartir cursos, charlas y talleres, a través de alianzas con otros centros de capacitación etc., destinados al mejoramiento personal y profesional de la comunidad.
- Recauda fondos por diferentes medios para ayudar a las casas hogar, centros de capacitación e instituciones que lo soliciten.
- Brinda apoyo espiritual, físico e integral a toda persona que lo requiera.
- Ayuda en el mejoramiento de la infraestructura de centros educativos y asistenciales, destinadas a personas mayores, con capacidades especiales o sin recursos económicos.
- Ofrece sus instalaciones a instituciones que lo soliciten para eventos de labor social.

### **2.2.2 Cómo está conformada la Fundación Santo Domingo**

La fundación Santo Domingo se encuentra conformada por:

**El Centro de Capacitación Santo Domingo:** Se encarga de dar formación y valores, a todas aquellas personas que se encuentren interesadas en los cursos, talleres y servicios que ofrecen.

Entre los cursos y talleres se encuentran: Enfermería, Asistente de Farmacia, Asistente de Laboratorio, Masaje Terapéutico, Fisioterapia, Radiología,

Atención al paciente con Alzheimer, Voluntariado, Primeros Auxilios, Farmacia, Computación, Fotografía Digital, Pastelería, Cocina, entre otros.

Su intención es:

- Promover el trabajo en equipo como base de éxito educativo, profesional y de vida.
- Actitud de respeto a si mismo, en lo referente a su dedicación y a su crecimiento personal.
- Fomentar la responsabilidad y constancia, al estudio y al trabajo para descubrir cualidades personales.

**Hogar Residencial Santo Domingo:** fundado en 1986 tiene como propósito ofrecer atención especializada para lograr la recuperación y mejorar la calidad de vida de los ancianos, inválidos e impedidos, bajo el cumplimiento de fieles principios legales y sublimes intenciones Humanas.

### **2.2.3 Organigrama de la Fundación Santo Domingo**

La Junta Directiva de nuestra Fundación está integrada por cinco personas: un presidente, un vicepresidente, un administrador y dos vocales. Todos estos cargos son “Ad Honorem”, sin remuneración, también cuenta con un personal coordinador que articula todas las actividades inherentes al funcionamiento de la Fundación y sus voluntarios.

A continuación se muestra el Organigrama de la Fundación:

**Figura 2.** Organigrama de la Fundación Santo Domingo



Fuente. Fundación Santo Domingo

## 2.2.4 Sus Valores

- a. Ética: Comportamiento acorde a la normativa de la Fundación.
- b. Respeto: Trato humano, digno y justo.
- c. Alegría: Reflejo de un estado de ánimo, confortable, enérgico y positivo.
- d. Compromiso y Responsabilidad: Gestión comprometida orientada al cumplimiento de sus obligaciones.
- e. Tolerancia: Consideración hacia la actividad y hacia las opiniones o prácticas de los demás.

### **2.2.5 Apoyo económico de la Fundación**

Aunque la Fundación Santo Domingo es una institución sin fines de lucro, muchas de sus acciones involucran diversos costos, es por ello que siempre se está en la búsqueda de recursos económicos para poder darle sustentabilidad a sus actividades.

Entre los gastos mas comunes están, la adquisición de espacios físicos para destinarlos a Centros de Atención Integral, mantenimiento de infraestructuras, material de oficina, pago de servicios públicos, transporte, gastos de mensajeros, cursos de capacitación, publicaciones en prensa, entre otros.

## **CAPITULO III**

### **3. Marco teórico y referencial**

El siguiente capítulo contiene las bases teóricas del estudio, sirviendo de complemento para el desarrollo de la investigación.

#### **3.1 Antecedentes de la investigación**

##### **3.1.1 Estudio de investigación Universidad Católica Andrés Bello, Unidad de Postgrado.**

Un estudio similar fue realizado por Elizabeth Pacheco, estudiante de la Universidad Católica Andrés Bello como requisito para obtener el título de Especialista en Desarrollo Organizacional, en el año 2007.

Las razones que motivaron el estudio fue la problemática en la gestión global de la Asociación Damas Salesianas. Luego del diagnóstico estratégico realizado en base al análisis DOFA, se obtuvo como objetivo de cambio: la insuficiente habilidad para atraer y mantener voluntarios.

A partir de ello el objetivo propuesto fue elaborar un proyecto factible para la administración de un programa de voluntariado en la Asociación Damas Salesianas basado en mejores prácticas, que incluyó los siguientes puntos: 1.- Desde donde se convocan a los voluntarios. 2.- Para qué convocar voluntarios. 3.- El perfil requerido. 4.- El reclutamiento, recepción y evaluación de los aspirantes. 5.- La asignación de puestos y tareas. 6.- contrato psicológico, niveles de participación. 7.- Periodo de adaptación. 8.-Capacitación. 9.- Supervisión. 10.- Evaluación. 11.- Reconocimiento. 12.- Proyección.

El producto a obtener fue un Manual para la Administración del programa de voluntariado de la Asociación Damas Salesianas, el cual se elaboró mediante la consultoría de procesos, a través del cual se logró conocer a fondo el proceso de captación y mantenimiento de voluntarios.

De los resultados obtenidos se concluyó que la estandarización de procesos contribuye a la consolidación de la organización, debido a que permite una mejor gestión del recurso humano. Todos los procesos de una organización deben estar debidamente documentados y su secuencia de actividades debe ser de conocimiento público. Es primordial una adecuada distribución del trabajo, mediante la identificación de responsables de la tarea, logrando así que cada voluntario tenga clara sus funciones y sea capaz de ver como su trabajo afecta o depende de otros. La elaboración de un manual, permite tomar acción ante las desviaciones del proceso e implementar las acciones correctivas que sean necesarias.

### **3.1.2 Proceso de investigación sobre la Gestión del voluntario, Observatorio del Tercer Sector.**

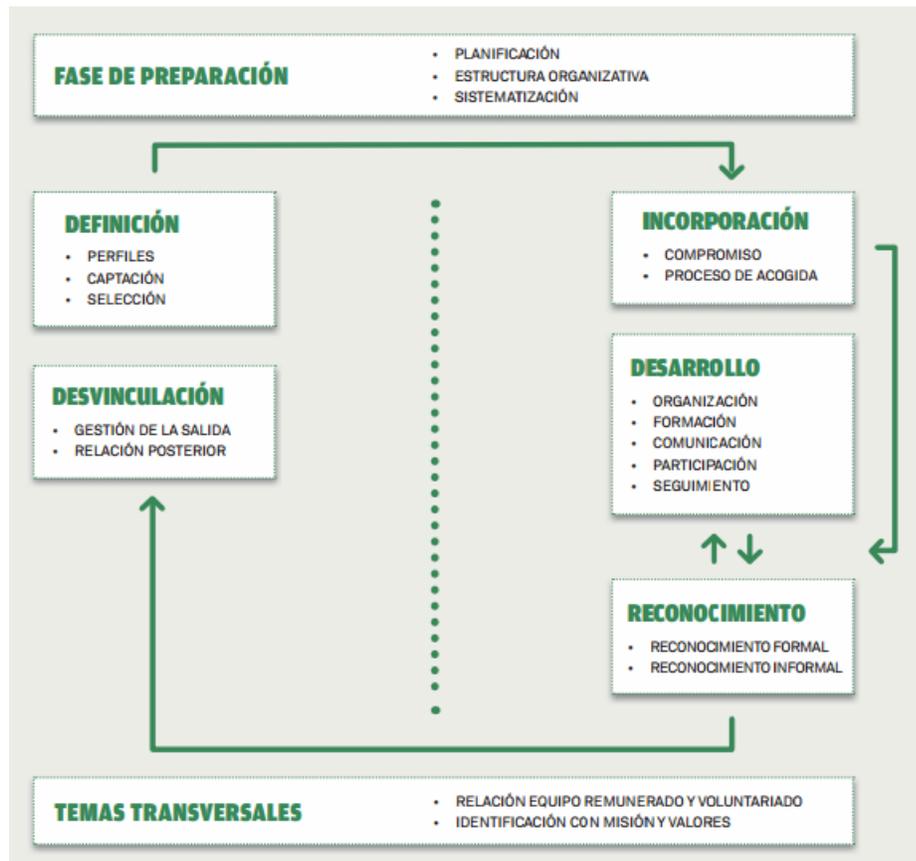
El Observatorio del tercer sector, en su publicación denominada Manual de gestión de voluntarios del año 2009, propone un modelo para su gestión llamado El ciclo de gestión de las personas voluntarias. (p.23).

#### **El ciclo de gestión de las personas voluntarias**

El modelo permite tener una visión integral de todas las fases que conforman la gestión de voluntario, señalando como punto importante que su implementación debe adaptarse a las características de cada organización.

A continuación se presenta el esquema propuesto:

**Figura 3.** El ciclo del voluntariado



Fuente: Observatorio del 3er sector. 2009. p. 25

El esquema incorpora los siguientes elementos:

**Fase de preparación:** Es el momento a partir del cual se contextualiza el voluntariado en el seno de la entidad y se estructura su gestión.

**Definición:** La organización debe definir el rol del voluntario en cada situación, por lo cual se debe pensar en cuales son los perfiles necesarios y en cómo se realizará la captación.

**Incorporación:** Etapa en la cual la persona pasa a formar parte de la estructura de la entidad.

**Desarrollo:** se da una vez que la persona se incorpore activamente y tiene asignadas diferentes responsabilidades.

**Reconocimiento:** se refiere aquellas acciones dirigidas a valorar la acción del voluntario y reconocer su labor.

**Desvinculación:** etapa que debe aplicarse cuando el voluntario deja de participar activamente, debe gestionar esta fase para aprovechar al máximo las etapas anteriores, a fin de que el voluntario se sienta satisfecho del proceso vivido.

**Temas transversales:** incluye aquellos aspectos que tienen un impacto en la gestión del voluntariado.

El modelo del ciclo del voluntariado es genérico para todas las entidades, sin embargo mencionan que el peso para cada una de las fases puede variar según la organización. Por otro lado el modelo incorpora un listado de elementos adicionales al proceso de formación, que son complementarios para la gestión de voluntarios.

A continuación se presenta un resumen de algunos puntos que menciona el modelo, que son importantes para el desarrollo del trabajo:

### **Incorporación de voluntarios**

Debido al objetivo del presente estudio vale la pena adentrarse en la fase de desarrollo, según el observatorio del tercer sector (2009), los primeros días en la entidad son cruciales para la adaptación del voluntariado y pueden condicionar significativamente el desarrollo posterior de la relación.

Consideran que en una primera etapa el voluntario necesita una atención especial y requiere de un acompañamiento concreto, a fin de que comprenda cual es su rol en la organización, que se espera de él y que puede aportar. Es importante que cuente con las herramientas necesarias para realizar su labor y de los manuales que pudiese necesitar. Es necesario que el equipo este informado del nuevo integrante, que se haya seleccionado a la persona responsable del proceso de acogida.

En cuanto a la formación inicial consideran que la acogida es un momento clave en que la organización prepara su actividad, estilo y valores y acompaña al voluntario en el desarrollo de sus primeras tareas, se muestra el funcionamiento de cada una de las áreas que la componen y el equipo de trabajo

Consideran que todo el equipo de la organización debe implicarse inclusive informalmente en el proceso de acogida del voluntario, apoyando a que el voluntario se sienta verdaderamente integrado.

### **Manual de Inducción**

Por otro lado señalan la importancia del Manual de acogida, ya que contiene la documentación que puede ser de gran ayuda para la persona voluntaria y que además se emplea como base de la formación inicial en muchas entidades.

Según la opinión de Mercado y Arias (Citado por Corral, Gil, Velasco y Serrano, 2011), recomiendan que el contenido de un manual de inducción debe ser el siguiente:

**Mercado (2003):** Índice - Prologo - Historia de la Organización - Características de la organización - Sus productos - Objetivos generales - Aspectos generales de trabajo - Políticas generales.

**Arias (2002):** Historia de la organización - Sus objetivos - Horarios, días de pago - Artículos que produce o servicios que presta - Estructura de la organización - Políticas de personal – Prestaciones - Ubicación de servicios - Reglamentos interior de trabajo - Plano de las instalaciones - Información general.

De lo anterior se puede concluir que la percepción de Arias respecto al contenido del Manual es más extensa y muestra con más detalle información valiosa para apoyar el proceso de adaptación y desarrollo del nuevo voluntario. En este sentido se hace referencia a puntos como ubicación de servicios, reglamento, plano de las instalaciones, etc.

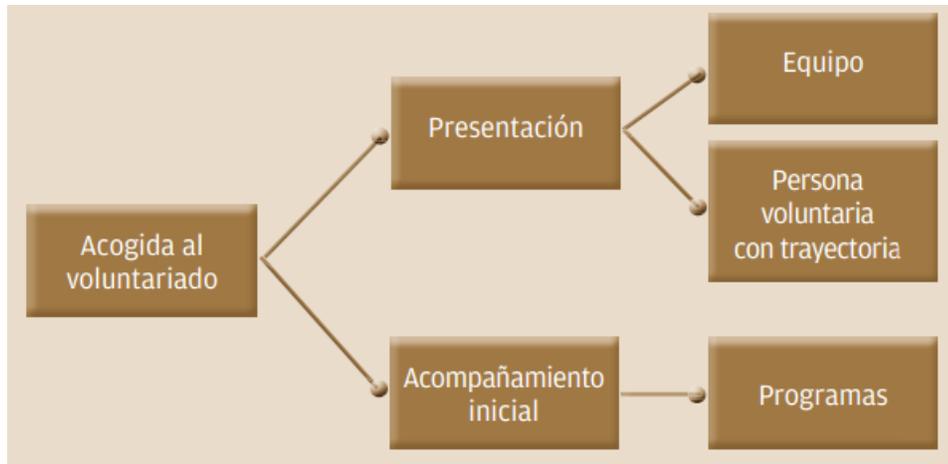
El manual es una herramienta útil para el nuevo ingreso, ya que en él están contenidos los aspectos más importantes de la organización que le permitirán sentirse familiarizado con ella.

### **Tutoría Inicial individualizada**

El Manual de Gestión del Voluntariado del Observatorio del tercer sector, afirma que el seguimiento en las primeras semanas permite detectar posibles dificultades en el proceso de acogida, facilitando la incorporación. El mecanismo que proponen es de acompañamiento individualizado al nuevo voluntario por parte de personas voluntarias con mayor trayectoria dentro de la organización.

De este modo el voluntario consigue tener una persona de referencia para los problemas prácticos que puedan surgir en el desarrollo de su actividad. Según lo expuesto proponen un esquema para representar el proceso de acogida.

**Figura 4.** El proceso de acogida del voluntario

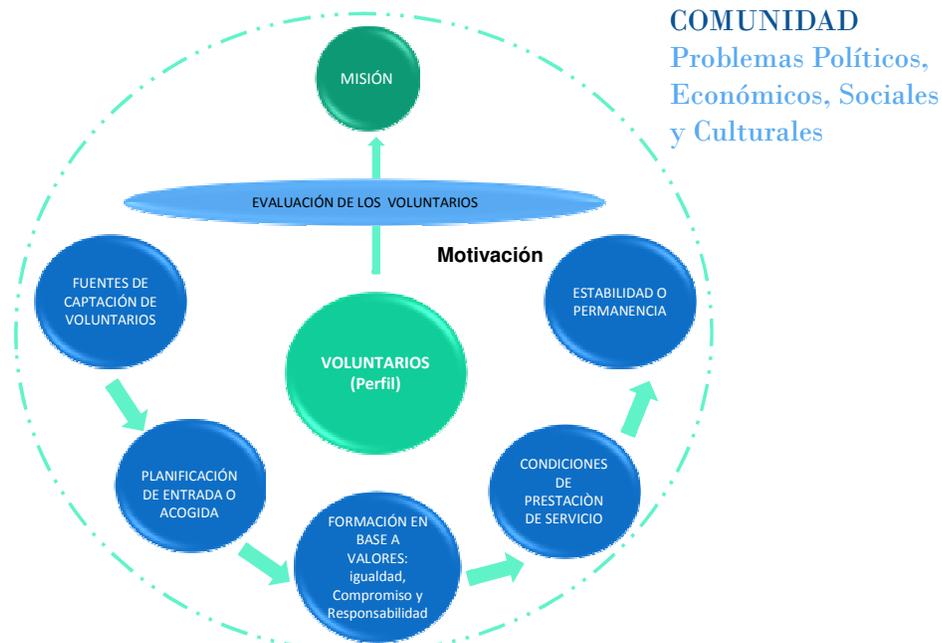


Fuente: Observatorio del tercer sector, 2009.

### **3.2 Modelo teórico de Gestión del Voluntariado propuesto para la Fundación Santo Domingo**

Según la diversidad de material revisado se ha diseñado un modelo que involucra cada uno de los procesos que deben tenerse en cuenta para evaluar la gestión del voluntario y los mismos se encuentran ajustados a las características de la Fundación objeto de estudio.

**Figura 5. Modelo Gestión del Voluntariado**



Fuente: Elaboración propia.

Según dicho modelo las **fases que conforman la gestión del voluntario**, son las siguientes:

- ✓ **Perfil del Voluntario:** A partir del conocimiento de los distintos puestos de trabajo, es posible definir los perfiles de competencias requeridos por el voluntario en cada posición y que la organización sepa a quien debe dirigirse, que formación necesita, cómo y cuándo se llevará a cabo la acogida, que posibles itinerarios pueden seguir los voluntarios a lo largo del tiempo y que tipo de acompañamiento requerirán.

El observatorio del tercer sector (2009) comenta que el papel que desempeña el voluntariado en las organizaciones varía de una a otra, por lo cual para definirlo es necesario conocer que se espera de él en situaciones determinadas. Adicionalmente establece:

La definición de perfiles significa establecer cuáles son las competencias, conocimientos y experiencias que se esperan de las personas que se incorporan, tanto en el espacio técnico como motivacional, para asegurarse así, a la misión y a los objetivos de la entidad. (p. 54).

También menciona la importancia de la flexibilidad de esos perfiles. A fin de que logren adaptarse fácilmente a nuevas realidades o situaciones

- ✓ **Fuentes de captación de voluntarios:** Una fuente de captación adecuada requiere de una planificación estratégica en cuanto al número y tipo de voluntarios que la fundación necesita para cumplir sus objetivos. La captación permite afinar la búsqueda para aprovechar mejor los recursos, ya que, existen tareas que requieren perfiles concretos.

Chacón y Vecina (2002) Consideran importante decidir a qué sectores de la población se va a dirigir la campaña de captación y que medios se van a utilizar para hacer llegar el mensaje.

Es por ello que usar muchos medios no garantiza buenos resultados, se requiere identificar bien al público objetivo a quien dirigirse y definir con claridad el mensaje que se quiere transmitir. Para que dicho proceso tenga éxito, la organización debe ser capaz de atender a las personas convocadas.

Por otro lado, Chacón y Vecina (2002) señalan que el proceso de atención de los voluntarios inicia desde la captación, momento a partir del cual es posible garantizar su estabilidad temporal, lo cual implica considerar las necesidades a corto y medio plazo de aquellos a quienes se pretende incorporar a una organización. En este sentido,

parece que despertar expectativas realistas sobre las tareas a desempeñar, la responsabilidad a asumir, el tiempo de dedicación, etc., evita decepciones posteriores que disminuirían la satisfacción de los voluntarios.

Algunos mecanismos para la búsqueda de personal voluntario son los siguientes: Material Impreso (Folletos, tarjetas), Peticiones Directas (Personal o vía telefónica), Charlas y presentaciones públicas, Anuncios, Artículos y reportajes, Acontecimientos especiales.

- ✓ **Planificación de entrada o Acogida:** Es el proceso que involucra el acompañamiento del voluntario por parte de un responsable de la organización, desde su entrada a la misma y durante su desarrollo en la labor prestada. La idea es definir la ubicación del voluntario en función de sus intereses, habilidades, que el voluntario conozca con detalle sus responsabilidades y tenga la garantía de una formación que potencie sus competencias en base a las funciones a desempeñar.

El Observatorio del Tercer Sector (2009) en su trabajo señala:

Más allá de todos los componentes que conforman la estrategia organizativa, la persona debe conocer cuáles son las diferentes áreas de la organización y que personas colaboran en ellas. Esto facilitará, todas las actividades en las que participe en la organización. (p. 80)

El proceso de planificación va de la mano con el de formación, ya que, se planifica con el objetivo de atender de forma adecuado al voluntariado para formarlo. La idea es suministrarle la información adecuada en pro de su desarrollo.

- ✓ **Formación en base a valores:** La formación es indispensable para fomentar la evolución del voluntario y para desarrollar de forma adecuada sus responsabilidades. La organización debe contar con un programa de formación, que refleje una planificación en base a las necesidades, garantizando su continuidad en el tiempo. En función de los perfiles y las tareas a desempeñar, la formación puede ser de carácter técnico o sobre la misión y los valores de la entidad.

En base al contenido de la formación y su planificación, el trabajo publicado por El observatorio del Tercer Sector (2009) comenta:

Dependiendo del tipo de organización, hay algunas cuyo proceso de formación se encuentra más organizado, que otras que lo realizan de manera informal a través de relaciones personales que establecen los nuevos integrantes con el resto del equipo. Además señala que una de las herramientas más importantes en un proceso de formación de voluntarios es, el Manual de Acogida. (p. 81)

El manual debe recoger lo más relevante acerca de la razón de ser de la organización, sus ámbitos de actividad y cuestiones operativas del funcionamiento organizativo. Debe ser dinámico, ágil, flexible, poco complejo que evolucione con la entidad y que sea fácil de actualizar.

- ✓ **Condiciones de prestación del servicio:** La eficiencia y la eficacia no son el único objetivo de la gestión del voluntariado, velar por unas condiciones óptimas en la prestación del servicio, colabora en la satisfacción del voluntario en cuanto a sus expectativas. Cuando se habla de condiciones se hace referencia a los recursos disponibles, contar con el espacio físico necesario, ventilación e iluminación adecuada, por otro lado garantizar espacios de participación, de relaciones interpersonales y grupales.

- ✓ **Estabilidad o permanencia:** Empezar un proceso de captación de voluntarios, demanda la existencia de un programa que favorezca su permanencia. El éxito de una relación de voluntariado que perdura en el tiempo se basa en gran medida en que la organización se preocupe por mantener la motivación personal del voluntario o aportar nuevas motivaciones, en que garantice las condiciones adecuadas para la prestación del servicio y la recompensa sea el reconocimiento de una labor bien hecha.
  
- ✓ **Evaluación:** Sirve de criterio para evaluar la eficiencia y la eficacia, de las distintas fases que involucra la gestión del voluntario, detectar el grado de satisfacción de los mismos, conocer las necesidades en formación, corregir deficiencias, en fin, evaluar si la organización ha conseguido su objetivo y si ha aprovechado bien los recursos.

### **Programa de Inducción**

Mercado (Citado por Corral y otros 2011) define que un programa de inducción consta de una serie de actividades relacionadas y ordenadas en forma secuencial, que buscan el logro de algún objetivo, tomando en consideración el factor tiempo.

Por otro lado Koontz y Weihrich (Citado por Corral y otros 2011) define que un programa de inducción consta de un conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos por emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción dado; habitualmente se apoyan en presupuestos.

Por lo anterior se puede concluir que un programa de inducción, es aquel que está conformado por una serie de actividades, tiempos y requerimientos que buscan lograr que el nuevo ingreso se sienta identificado y familiarizado con la organización.

**Figura 6.** Finalidad de un programa de Inducción



Fuente: Elaboración Propia.

La figura presenta la estrecha relación entre el voluntario y la organización, refleja el constante intercambio de información que existe entre ellos desde su llegada y muy especialmente durante el proceso de formación. Se demuestra la presencia de valores en cada voluntario, los cuales deben ajustarse a la cultura organizacional.

Un proceso de formación tiene como objetivo lograr la integración eficiente del nuevo voluntario con la organización, promoviendo su satisfacción a mediano plazo y logrando finalmente su estabilidad.

## **Integración Vs Satisfacción**

Es el proceso mediante el cual se busca la identificación del nuevo voluntario con la Fundación, la idea es proporcionarle las herramientas necesarias en cuanto a conocimientos y habilidades para la puesta en práctica de su labor, proponiendo de esta forma su satisfacción.

### **Estabilidad**

Una integración adecuada del voluntario a la organización a partir del proceso formativo, es considerado uno de los factores que colaboran en el proceso de gestión de voluntarios para garantizar su estabilidad, previniendo de esta forma la rotación de personal que surge de la desmotivación e insatisfacción por la labor realizada.

Como se ha evidenciado en el transcurso de la investigación son muchos los factores que intervienen en la gestión de voluntarios, los cuales se complementan e influyen en el resultado final de Satisfacción y Estabilidad.

### **3.3 El Diseño Instruccional (DI)**

Cuando una organización establece la necesidad de iniciar un proceso formativo, estará sujeta a establecer una serie de condiciones iniciales que determinarán la naturaleza propia de dicha acción, deberá llevar a cabo un análisis de los elementos del sistema, conociendo sus características, debilidades y fortalezas, entorno de lo cual dependerá el éxito del proyecto.

A continuación se presentan diferentes percepciones del concepto de Diseño Instruccional (Citado por Belloch, S/F):

Para Bruner (1969) el diseño instruccional se ocupa de la planeación, la preparación y el diseño de los recursos y ambientes necesarios para que se lleve a cabo el aprendizaje.

Reigeluth (1983) define al diseño instruccional como la disciplina interesada en prescribir métodos óptimos de instrucción, al crear cambios deseados en los conocimientos y habilidades del estudiante.

Por otro lado, para Berger y Kam (1996) el diseño instruccional es la ciencia de creación de especificaciones detalladas para el desarrollo, implementación, evaluación y mantenimiento de situaciones que facilitan el aprendizaje de pequeñas y grandes unidades de contenidos, en diferentes niveles de complejidad.

En el caso de Broderick (2001) el diseño instruccional es el arte y ciencia aplicada de crear un ambiente instruccional y los materiales, claros y efectivos, que ayudarán al alumno a desarrollar la capacidad para lograr ciertas tareas.

Richey, Fields y Foson (2001) en la que se apunta que el DI supone una planificación instruccional sistemática que incluye la valoración de necesidades, el desarrollo, la evaluación, la implementación y el mantenimiento de materiales y programas

Williams, Schrum, Sangra y Guardia, señalan que el Diseño Instruccional es una tarea pragmática, basada en la teoría y tiene el objetivo de producir una formación eficaz, competente e interesante.

En función a lo antes expuesto, se puede concluir que el Diseño Instruccional es una herramienta para planificar y estructurar el proceso de formación, ajustándolo a las necesidades, con el fin de lograr el aprendizaje.

### 3.3.1 Generaciones en los Modelos de Diseño Instruccional

Benítez (2010) plantea cuatro generaciones en los modelos de DI atendiendo a la teoría de aprendizaje en la que se sustentan:

**Década 1960.** Los modelos tienen su fundamento en el conductismo, son lineales, sistemáticos y prescriptivos; se enfocan en los conocimientos y destrezas académicas y en objetivos de aprendizaje observables y medibles.

**Década 1970.** Estos modelos se fundamentan en la teoría de sistemas, se organizan en sistemas abiertos y a diferencia de los diseños de primera generación buscan mayor participación de los estudiantes.

**Década 1980.** Se fundamenta en la teoría cognitiva, se preocupa por la comprensión de los procesos de aprendizaje, centrándose en los procesos cognitivos: el pensamiento, la solución de problemas, el lenguaje, la formación de conceptos y el procesamiento de la información.

**Década 1990.** Se fundamentan en las teorías constructivistas y de sistemas. El aprendizaje constructivista subraya el papel esencialmente activo de quien aprende, por lo que las acciones formativas deben estar centradas en el proceso de aprendizaje, en la creatividad del estudiante y no en los contenidos específicos.

Las premisas que guían el proceso de diseño instruccional son:

- El conocimiento se construye a partir de la experiencia.
- El aprendizaje es una interpretación personal del mundo.
- El aprendizaje debe ser significativo y holístico, basado en la realidad de forma que se integren las diferentes tareas.

- El conocimiento conceptual se adquiere por la integración de múltiples perspectivas en colaboración con los demás.
- El aprendizaje supone una modificación de las propias representaciones mentales por la integración de los nuevos conocimientos.

### **3.3.2 El Diseño Instruccional: Teorías y Modelos**

El DI se fundamenta en las Teorías del Aprendizaje y las teorías de la Instrucción. Son teorías que buscan explicar y predecir como aprende el ser humano. Tienen la facultad de vincular los factores y elementos constitutivos de un proceso didáctico, tales como los objetivos, contenidos, actividades programadas, recursos necesarios, evaluación, entre otros. Dichas teorías son la base para la construcción de modelos, los cuales describen el proceso por el que se produce la formación.

Existen diversos modelos de Diseño Instruccional que representan la globalidad del concepto y sirven de guía para los profesionales en el desarrollo de procesos formativos. A continuación se presenta un modelo genérico que sirvió de referencia para el diseño del Programa de Acogida de Voluntarios en la Fundación Santo Domingo

### **3.3.3 Modelo Genérico: ADDIE.**

El modelo fue extraído del trabajo Diseño Instruccional realizado por Consuelo Belloch. Se compone de las siguientes fases: Analysis (análisis), Design (diseño), Development (desarrollo), Implementation (implementación) y Evaluation (evaluación). Es un proceso de diseño Instruccional interactivo, donde cada fase puede conducir al diseñador instruccional de regreso a



## **CAPITULO IV**

### **4. MARCO METODOLÓGICO**

#### **4.1 Tipo de Investigación**

Se encuentra enmarcada dentro de la Investigación Aplicada en su modalidad de investigación-desarrollo denominado también Proyecto Factible.

El Manual de Trabajos de Grado, de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2012) plantea:

El Proyecto Factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El proyecto debe tener el apoyo de una investigación de tipo documental, y de campo, o un diseño que incluya ambas modalidades. (p.21).

Por otro lado el Manual de la UPEL (2012) señala las etapas que componen el diseño de un proyecto factible, las cuales sirvieron de base para el desarrollo del presente trabajo y se describen a continuación:

Diagnóstico, planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta; procedimiento metodológico, actividades y recursos necesarios para su ejecución; análisis y conclusiones sobre la viabilidad y realización del proyecto; y en caso de su desarrollo la ejecución de la propuesta y la evaluación tanto del proceso como de los resultados. (p.21)

EL estudio focalizó su acción en el desarrollo de una propuesta orientada a la mejora del proceso de acogida de voluntarios, a partir del diseño de dos manuales: Manual del Facilitador y Manual del Voluntario, necesarios para la implantación de un proceso de inducción.

## 4.2 Introducción al Proyecto Factible

Según la percepción de Arias (2006) proyecto factible es:

Se trata de una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación, que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización. (p. 134).

En este sentido proyecto factible consiste en la elaboración de una propuesta viable, destinada atender necesidades específicas a partir de un diagnóstico.

En el ámbito de las ciencias económicas y sociales existen varios tipos de proyecto, que en opinión de Cerda (Citado por Hernández, S/F), se clasifican en:

- ✓ **Según sus finalidades:** de acuerdo a los bienes y productos producidos y la clase de consumo que da lugar al producto. Ejemplo: proyectos agrícolas, industriales, de salud, vivienda, educativos, entre otros.
- ✓ **De acuerdo con el tiempo que separa los procesos y el logro de los resultados:** donde se pueden identificar procesos que exigen resultados inmediatos y aquellos de producción diferida o a largo plazo.
- ✓ **De acuerdo con su complejidad a nivel de ejecución o de resultados:** porque es diferente un proyecto que busca un objetivo muy específico, a aquellos que buscan el desarrollo regional o nacional.

- ✓ **Los proyectos económicos y sociales:** los cuales buscan solucionar una situación que demanda un bien o un servicio.

Como todo proyecto factible, debe tener uno o varios objetivos, es necesario cumplir algunas etapas, según El Manual de Trabajos de Grado, de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2012) son:

Diagnóstico, planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta; procedimiento metodológico, actividades y recursos necesarios para su ejecución; análisis y conclusiones sobre la viabilidad y realización del proyecto; y en caso de su desarrollo la ejecución de la propuesta y la evaluación tanto del proceso como de los resultados. (p.21)

#### **4.2.1 Fases de un proyecto factible (Hernández, S/F):**

Antes de abordar el diagnóstico hay que considerar los siguientes aspectos:

- ✓ **Descripción de la situación Inicial:** Permite una descripción de las situaciones de la realidad objeto de estudio. Partiendo del modelo propuesto por Méndez (1998, citado por Hernández S/F) para un proyecto factible, esta descripción debe contener aspectos como los elementos relevantes de la situación, relacionándolos con las posibles causas que lo producen, el pronóstico que son las consecuencias susceptibles de ser generadas por el problema y de alguna manera afectan la situación objeto de investigación y por último, el control del pronóstico que determina las posibles soluciones accesibles para resolver la situación objeto de estudio.
- ✓ **Objetivos de la Investigación:** Constituyen enunciados claros y precisos de las metas que se persiguen. Se sugiere un número no mayor de 5 objetivos. En tal sentido se consideran: El objetivo general y los objetivos específicos.

- ✓ **Justificación e importancia de la investigación:** pretende responder a las motivaciones que llevaron al investigador a desarrollar la investigación. La justificación debe tener carácter teórico, metodológico y práctico (Méndez 1998, cp Salas 2007)
- ✓ **Marco Referencial:** Es información acerca del cuadro general, en cuyo seno hace vida el fenómeno o problema que se investiga. Es importante revisar las teorías y definiciones existentes, para compararlas y valorarlas a fin de poder caracterizar la situación problemática en ellas. En un proyecto factible, hay que profundizar las ideas que justifican la necesidad de producir cambios, haciendo uso de investigaciones anteriores, normativa legal y todo tipo de referencias.

#### 4.2.1.1 Diagnóstico de Necesidades

Se refiere a la parte descriptiva del proceso, tal y como su nombre lo indica se trata de hacer una descripción detallada de la situación que se desea mejorar, es describir lo más objetivamente posible la realidad que de acuerdo a la perspectiva del investigador presenta debilidades, y por lo tanto, se hace necesario proponer un proyecto de acción para mejorarla.

Ello involucra los siguientes aspectos:

- ✓ **Naturaleza de la Investigación:** referido al modelo metodológico asumido, se debe precisar en qué consiste dicho modelo metodológico y las razones por las cuales se asumió el mismo.
- ✓ **Escenario o contexto del estudio:** Indica la descripción del lugar donde se pretende llevar a cabo la investigación, tal descripción debe contener, todos los aspectos que caracterizan el lugar seleccionado y debe realizarse lo más objetivamente posible.

- ✓ **Fuente de información seleccionada:** se debe precisar las personas poseedoras de la información, así como las técnicas muestrales en caso de ser empleadas.
- ✓ **Técnicas e instrumentos de recolección de información:** En la fase titulada diagnóstico de necesidades se recomienda utilizar instrumentos de corte cualitativo como la observación y la entrevista, porque permite un mayor acercamiento entre el investigador y el investigado, para lograr información más significativa. Sin embargo no se deben excluir los instrumentos de corte cuantitativo, como cuestionarios y encuestas.
- ✓ **La recolección de información:** Consiste en planificar todas y cada una de las actividades anteriores, accediendo de manera estratégica a la información.
- ✓ **El análisis de la información:** Debe ser la base bajo la cual se genera el modelo operativo que se aspira proponer para modificar la realidad existente. El análisis de la información permitirá determinar las prioridades, considerar algunos recursos, seleccionar las necesidades que se aspiran resolver y definir realmente el problema.

#### **4.2.1.2 Factibilidad o Viabilidad**

En esta fase se establecen los criterios que permiten asegurar el uso óptimo de los recursos empleados así como los efectos del proyecto en el área o sector al que se destinan.

El estudio de factibilidad permite determinar si los recursos y la tecnología para el diseño y ejecución de la propuesta están disponibles y que es posible producirlo y ejecutarlo, que no existe impedimento alguno en la obtención de insumos necesarios y demostrar que económicamente y socialmente se pueden lograr beneficios con su aplicación.

#### **4.2.1.3 El diseño de la propuesta**

Fase en la cual se define el proyecto con fundamento en los resultados del diagnóstico. Consiste en el diseño de la propuesta de solución a las necesidades, con especificación del modelo, objetivos, metas, procesos técnicos, actividades, recursos y calendarización. La importancia de esta fase radica en que se combinan los recursos, humanos, técnicos y financieros, poniendo en juego el máximo de creatividad, para la obtención de ciertos logros en la solución de un problemática en un contexto y tiempo determinado.

#### **4.2.1.4 Validación de la propuesta**

Se basa en la consulta hecha a expertos, con el propósito de evaluar el diseño en términos de su relación con el diagnóstico, la amplitud de las tareas, el uso de recursos y la ejecutabilidad del mismo. En el primer caso se verifica si el contenido de todos los elementos del diseño se corresponden con los resultados del diagnóstico; en el segundo caso se estudian las tareas presentadas y se analiza si éstas, son suficientes para satisfacer la o las necesidades diagnosticadas; en el tercer caso, se estudian los recursos seleccionados por el responsable del proyecto y se analiza el alcance, por último, si la propuesta puede o no ser ejecutada.

#### **4.2.1.5 Ejecución o aplicación del diseño**

Se basa en la puesta en marcha de la propuesta en el contexto seleccionado, mediante la preparación del terreno o del escenario a utilizar en la ejecución.

#### **4.2.1.6 La evaluación de la propuesta**

Consiste en evaluar el funcionamiento del proyecto mediante una visión retrospectiva de los hechos para corroborar si se han alcanzado

los objetivos previstos, el proceso se realiza durante y posterior a su ejecución, para analizar los aspectos ligados al impacto y la eficiencia en la utilización de los recursos.

#### **4.2.1.7 Validación final de la propuesta**

Lo importante aquí, es que la propuesta sea realmente un modelo operativo viable, que el diagnóstico describa la realidad mejorable y que se cumplan correcta y secuencialmente cada una de las fases con sus respectivos periodos.

En función a lo expuesto sobre Proyecto factible se debe tomar en cuenta que el esquema a seguir depende del alcance y la naturaleza de la investigación. Lo importante es que el esquema general permita la presentación sistemática de la descripción de la situación actual, diagnóstico de necesidades, la fundamentación teórica de la propuesta, el procedimiento metodológico, el diseño, el análisis de viabilidad, las actividades y recursos usados en la ejecución, el proceso de evaluación y los resultados de la misma. Como es lógico el proceso se cierra con las conclusiones, recomendaciones y las referencias.

Entre algunos ejemplos de la modalidad del proyecto factible destacan: programas de actualización, capacitación, planes, manuales de organización, perfiles profesionales, curso de gerencias, creación de instituciones y carreras, modelos innovadores de estrategias instruccionales de evaluación y administración curricular de un plan de estudio.

### **4.3 Diseño de Investigación**

Para cumplir con los objetivos del presente proyecto, se recurrió a la metodología del Diseño Instruccional.

Para Williams, Schrum, Sangra y Guardia, el Diseño Instruccional consiste es una tarea pragmática, basada en la teoría y tiene el objetivo de producir una formación eficaz, competente e interesante.

Por otro lado Richey, Fields y Foson (2001) señalan que DI supone una planificación instruccional sistemática que incluye la valoración de necesidades, el desarrollo, la evaluación, la implementación y el mantenimiento de materiales y programas

El DI se fundamenta en las Teorías del Aprendizaje y las teorías de la Instrucción, las cuales son teorías que buscan explicar y predecir como aprende el ser humano.

En función a ello se muestran las fases y actividades desarrolladas bajo la metodología de Diseño Instruccional para el desarrollo del proyecto factible:

#### **Fase I: Planificación**

1. Análisis de la Organización
2. Justificación y objetivos del programa
3. Detección de las necesidades:
  - 3.1 Recolección de Información
  - 3.2 Funcionamiento de la Fundación
  - 3.3 Conceptualización del Voluntariado
  - 3.4 Interacción voluntario – organización.
4. Selección y organización del contenido
  1. Selección de estrategias y medios de instrucción

2. Selección del material de apoyo
3. Evaluación del programa

## **Fase II: Diseño**

En esta fase se distinguen dos etapas:

**Inducción a la Organización:** Se le proporcionará al nuevo voluntario, toda la información referente a la organización a la que se incorpora, su razón de ser, como esta constituida, normativa, políticas, la labor del voluntario, cómo se organizan las actividades en la fundación y recorrido por las instalaciones.

**Orientación al área y al puesto de trabajo (Fase Práctica):** Consiste en el primer día de labor del voluntario, abarca el contacto con el personal de la fundación, los residentes y con las funciones a desempeñar.

## **Fase III: Implantación**

El Programa de acogida será instrumentado autónomamente por la Fundación mediante la selección y capacitación previa de los Facilitadores, y se llevará a cabo mediante una programación de acuerdo a las pautas, normas y contenidos establecidos en el Manual del Facilitador para cada una de las actividades contenidas en las temáticas del programa.

La implantación inicial, contempla la inclusión y participación en el programa, de todo el voluntariado activo de la Fundación a fin de alinearlos y actualizarlos con los objetivos del programa

## **Fase IV: Evaluación**

El Programa de Acogida, incluye un sistema de evaluación respecto a los resultados obtenidos en cada una de las actividades emprendidas relativas a su contenido, manuales del Facilitador y del Voluntario, condiciones ambientales, recursos instruccionales y Facilitadores, con el propósito de efectuar los cambios o reajustes pertinentes.

### **4.4 Plan Instruccional previsto en el Programa**

El Plan Instruccional consta de dos unidades, a continuación de señala en detalle la duración de la formación, los materiales requeridos y finalmente el objetivo que contempla cada unidad.

## UNIDAD 1: INDUCCIÓN A LA ORGANIZACIÓN

**Duración:** 2 Horas y 50 Minutos.

**Materiales Requeridos:** Presentación, rotafolio o pizarra, marcadores, Lapto, Proyector o Video Beam, manual del Voluntario, formato de evaluación y control de asistencia.

**Objetivos:** Al culminar la sesión, el participante deberá conocer el funcionamiento de la Fundación, sus normas, políticas, actividades y principales funciones del voluntariado.

### **Contenido:**

1. Identificación de los participantes y Contenido del Programa.
2. Presentación de los participantes.
3. Fundación Santo Domingo: ¿Quiénes somos?, Cómo esta conformada, Organigrama, Principales valores, ¿Qué significa ser voluntario?, ¿Qué motivaciones tienen los voluntarios?, ¿Qué es un Centro Geriátrico?, El trabajo en la Fundación Santo Domingo, en la Casa Hogar y en el Centro de Capacitación, Normativa General, Normativa del Voluntario.
4. Cronograma de actividades, Horarios, Recorrido por las instalaciones.
5. Promesa del Voluntario / Resumen
6. Cierre de actividad / Lista de Asistencia / Formato de Evaluación.

## **UNIDAD 2: ORIENTACIÓN AL ÁREA Y AL PUESTO DE TRABAJO (FASE PRÁCTICA).**

**Duración:** 2 Horas y 25 Minutos.

**Materiales Requeridos:** manual del Voluntario, formato de evaluación y control de asistencia.

**Objetivos:** Al culminar la sesión, el participante deberá conocer el funcionamiento de la Fundación, su personal, el detalle de sus actividades y horarios.

### **Contenido:**

1. Presentación del equipo de trabajo
2. Orientación al área y al Puesto de trabajo
3. Espacio para aclarar dudas o responder preguntas
4. Cierre de la Actividad, Evaluación y control de asistencia.

Respecto al contenido del programa, cada fase tiene una duración determinada.

#### **4.5 Técnicas e Instrumentos**

Para Arias (2012) la técnica es: “..el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” y su aplicación conduce a la obtención de información, que debe ser guardada en un medio material de manera que los datos puedan ser recuperados, procesados, analizados e interpretados posteriormente. A dicho soporte se le llama instrumento. (p. 68)

El instrumento viene representado por los manuales que serán el apoyo en el proceso de Inducción tanto para los facilitadores como para el nuevo voluntario.

#### **4.6 Alcance**

El programa está dirigido al voluntariado de la Fundación Santo Domingo, su implementación involucra principalmente a los nuevos ingresos, así como también al personal de voluntarios más antiguos con el propósito de estandarizar la información institucional a ser transmitida.

Será administrado por la Gerencia General, incorporando en su ejecución a representantes de las diversas dependencias en las que el voluntariado realizará su labor.

#### **4.7 Productos.**

Los productos obtenidos fueron los siguientes:

**Manual de Inducción para el Voluntario:** Es el complemento del proceso de Inducción, el cual se le entregará al voluntario de modo informativo, en él encontrará toda la información referente a la Fundación, su misión, visión, razón de ser, estructura, políticas y normativas. Ver anexo 1

**Manual de Inducción para el Facilitador:** Contiene una descripción de las etapas, actividades y contenidos para impartir el proceso de inducción del nuevo voluntario, así como su duración, recursos requeridos, material de apoyo, etc. Ver anexo 2

**Presentaciones:** Se diseñaron dos presentaciones en Power Point que reflejan de forma resumida y atractiva el contenido de los manuales y serán utilizadas como material de apoyo en el dictado de las sesiones.

## CONCLUSIONES

En función a los resultados obtenidos en el proceso de investigación del voluntariado en la Fundación Santo Domingo y a la propuesta de Proyecto Factible para dar solución a sus necesidades, se concluye lo siguiente:

- Estructurar el proceso de acogida y formación del voluntario permite acompañar al voluntario en su adaptación, prestando mayor atención a toda la información que requiere el nuevo voluntario, que permita explorar su potencial, sus expectativas y necesidades.
- La propuesta de proyecto factible, surgió a partir de un análisis previo de la organización donde en función de las necesidades encontradas en el diagnóstico, se consideró viable y necesario diseñar el Programa de Acogida para el voluntariado de la Fundación Santo Domingo.
- El Diseño de un Programa de Acogida bajo la metodología de Diseño Instruccional es una herramienta fundamental para potenciar el aprendizaje a partir de la experiencia. A través del Diseño Instruccional fue posible desarrollar la descripción de los procesos, las actividades que contempla el programa de Inducción, los materiales necesarios y su duración.
- El Uso de los Manuales para el desarrollo del programa de acogida será la herramienta más importante que guíe el proceso de inducción, permitiendo el control de las desviaciones del proceso. En este sentido el Manual del Facilitador servirá de apoyo y guía a la persona que dirige la actividad y su función es garantizar organización y aprendizaje. El Manual del Voluntario,

contiene información relevante sobre la Organización y el voluntario podrá consultar las veces que sea necesario para aclarar dudas sobre el proceso.

➤ La estandarización de los procesos, permite una mejor gestión del recurso humano, en cuanto a planificación, dirección y control de las actividades. Adicionalmente le permite a la organización adquirir competencias para un mejoramiento continuo de los procesos en función a las necesidades del momento.

➤ El contenido y desarrollo del programa se orienta al logro de los objetivos propuestos, en este sentido que el nuevo voluntario se identifique con la organización, que adquiera los conocimientos necesarios para el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades y que consiga desarrollar actitudes cónsonas con la filosofía y cultura de la institución.

➤ Finalmente se extrae el concepto de voluntarios como aquella persona que presta un servicio, sin esperar una recompensa económica, su único factor motivador, es la idea de sentirse útil y satisfecho por ayudar a otros. Aunque el factor económico juega un papel fundamental en la vida de cualquier individuo, cuando existe vocación y compromiso, siempre quedará un espacio para trabajar como voluntario.

## RECOMENDACIONES

➤ La fundación debe fortalecer el proceso de captación de voluntarios, a través del uso de estrategias, que permitan seleccionar de forma adecuada, según un perfil de voluntario pre-establecido. El perfil debe resaltar la presencia de valores, este último pasa a ser uno de los factores claves para garantizar el compromiso con la labor prestada y el éxito del Programa de Acogida. El proceso de captación debe estar acompañado de entrevistas, que permita explorar las expectativas y motivación del voluntario.

Diseñar los perfiles para cada uno de los cargos a desempeñar por los voluntarios, ello con la finalidad de ubicar al voluntario más idóneo para la posición.

➤ Difundir la Misión y visión, ya que, son la base de cualquier Organización, representan el por qué y para que existe, los valores, ideologías y propósito con los que se articula todo el desarrollo de la misma.

➤ Actualizar los manuales ajustándolo a la realidad y a las necesidades del momento, siguiendo la metodología del diseño Instruccional.

➤ Compartir entre todos los miembros de la Fundación la responsabilidad de captación, motivación, formación y mantenimiento de los voluntarios.

➤ La primera impresión, es la base para futuras percepciones, por lo cual presentar un sistema debidamente organizado, influye en la estabilidad del voluntario.

## REFERENCIAS

- Pacheco, L. (2007). *Proyecto factible para la administración del programa de voluntariado de la Asociación Damas Salesianas*. Trabajo Especial de Grado. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Araque, J., et al. (2012) *Instructivo guía para presentación del Proyecto de Grado*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2006). *Manual de Trabajos de Grado, de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales* (4ª ed.). Caracas: FEDEUPEL.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (5ª ed.). Caracas: Episteme.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6ª ed.). Caracas: Episteme.

### **Paginas consultadas:**

- Chacón, F. y Vecina, M. (2002). *Gestión del voluntariado*. Madrid: Síntesis.  
Consultado el 25 de Enero de 2013 de:  
[http://www.ucm.es/info/voluntariado\\_I+G/index.php?option=com\\_content&task=view&id=4&Itemid=5](http://www.ucm.es/info/voluntariado_I+G/index.php?option=com_content&task=view&id=4&Itemid=5).
- Observatorio del Tercer Sector. (2009). *Manual de Gestión del Voluntariado*. Edición: Fundación La Caixa. Barcelona, España.  
Consultado el 25 de Septiembre de 2013 de:  
[http://www.observatoritercersector.org/pdf/publicacions/2010\\_01\\_manual\\_gestion\\_voluntariado.pdf](http://www.observatoritercersector.org/pdf/publicacions/2010_01_manual_gestion_voluntariado.pdf).
- Hernández, A. (S/F). El Proyecto Factible como modalidad en la investigación educativa. [Tesis en línea]. Consultado el 29 de octubre de 2013 de: <http://es.scribd.com/doc/15731953/Proyecto-factible>.

- Fundación Campollano. *Boletín Informativo número 1. 2001*. Consultado el 25 de Enero de 2013 de:  
<http://www.fcampollano.org/boletin01-1.pdf>
- Maidan, D., & Cassano, D. (2007). *Fundaciones Comunitarias. Una mirada desde el Sur*. Consultado el 25 de Enero de 2013 de:  
[http://www.fundses.org.ar/archi/home/banner/fundaciones\\_comunitarias\\_s\\_etiembre\\_2007.pdf](http://www.fundses.org.ar/archi/home/banner/fundaciones_comunitarias_s_etiembre_2007.pdf)
- *Antecedentes y Generalidades de las Fundaciones y Asociaciones sin fines de lucro*. Consultado el 9 de Febrero de 2013 de:  
<http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/657.458-F634d/657.458-F634d-Capitulo%20I.pdf>
- Bermejo, A. (2002). *Manual de Gestión del Voluntariado*. 1ª edición, Madrid. Consultado el 18 de Febrero de 2013 de:  
<http://www.plataformavoluntariado.org/resources/148/download>
- Lopez, E. (2009). *Claves para la Gestión del Voluntariado en las entidades no lucrativas*. España. Fundación Luis Vives. Consultado el 18 de Febrero de 2013 de:  
[http://www.valuenetwork.org.uk/Documents%20for%20Website/Bibliog%20docs/Cuaderno\\_Gest\\_6.pdf](http://www.valuenetwork.org.uk/Documents%20for%20Website/Bibliog%20docs/Cuaderno_Gest_6.pdf)
- (2009). *Manual de Facilitadores. Coincide. Cusco, Perú*. Consultado el 5 de abril de 2013 de: [http://www.coincidecusco.org/descargas-2009/02\\_Material\\_Educativo/Manual%20para%20facilitadores.pdf](http://www.coincidecusco.org/descargas-2009/02_Material_Educativo/Manual%20para%20facilitadores.pdf)
- Williams, P., Schrum, L., Sangra, A. y Guardia, L. Modelos de diseño instruccional. Material didáctico web de la UOC. [Publicación en línea]. Consultado el 29 de octubre de 2013 de:  
<http://aulavirtualkamn.wikispaces.com/file/view/2.+MODELOS+DE+DISE%C3%91O+INSTRUCCIONAL.pdf>
- Benitez, M.G. (2010). *El modelo de diseño instruccional Assure aplicado a la educación a distancia*. [Revista en línea]. Consultado el 29 de octubre de 2013 de: [http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/01/pdf/63-77\\_mgbl.pdf](http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/01/pdf/63-77_mgbl.pdf)

- Pizano, G. (2010). *Proyecto Factible de Diseño Organizacional para la Fundación de educación e industria (FUNDEI)*. [Tesis en línea]. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas. Consultado el 29 de octubre de 2013 de:  
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR8440.pdf>
- Belloch, C. (S/F). *Diseño Instruccional*. Universidad de Valencia. Consultado el 29 de octubre de 2013 de:  
<http://www.uv.es/bellochc/pedagogia/EVA4.pdf>
- Dubs, R. (2002). *El proyecto Factible, una modalidad de investigación*. Volumen 3, Nº 2 [Tesis en línea]. UPEL, Venezuela. Consultado el 29 de octubre de 2013 de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41030203>.
- Programa VNU. (2000). *El voluntariado un fenómeno universal*. [Revista en línea] Consultado el 29 de octubre de 2013 de:  
[http://www.unv.org/fileadmin/docdb/pdf/2011/SWVR/Spanish/SWVR2011\\_%5BSpa%5D\\_full\\_%5B04%5D\\_chapter1.pdf](http://www.unv.org/fileadmin/docdb/pdf/2011/SWVR/Spanish/SWVR2011_%5BSpa%5D_full_%5B04%5D_chapter1.pdf)
- Corral, C., Gil, M., Velasco, R., y Serrano, M. (2011). *La importancia del programa de inducción, en las empresas del sector servicio*. [Revista en línea]. Consultado el 18 de Febrero de 2013 de:  
[http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no74/28.-\\_ponencia\\_9\\_\\_1\\_.pdf](http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no74/28.-_ponencia_9__1_.pdf)

# ANEXO 1

Manual del Voluntario



# **Manual del Voluntario**

**PROGRAMA DE ACOGIDA PARA EL  
VOLUNTARIADO**

**Fundación Santo Domingo**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Introducción	3
Objetivos de la Actividad	4
Acogida a la Fundación Santo Domingo (FUNSAD)	5
¿Quiénes Somos?	5
¿Cómo está conformada la Fundación Santo Domingo?	6
Organigrama de la Fundación Santo Domingo	7
Biografía Frank Jugo	8
Apoyo económico a la Fundación	9
Principales Valores	9
¿Qué significa ser Voluntario?	10
¿Qué motivaciones tienen los voluntarios?	10
¿Qué es un Geriátrico?	11
El trabajo en la Casa Hogar Santo Domingo (Centro Geriátrico)	12
El trabajo en el Centro de Capacitación Santo Domingo	12
El Trabajo Voluntario	12
Desarrollo Futuro	13
Normativa General del personal de la Fundación	13
Apariencia personal y uniforme	14
Ética	14
Normativa del Voluntario	15
Orientación al área y al puesto de Trabajo	16
Horario de Asistencia del Voluntario	16
Cronograma de actividades semanal	17
Recorrido por las Instalaciones	18
Promesa del Voluntario	19
Amigo Voluntario	20

**Bienvenido a la Fundación Santo Domingo**, este manual será su apoyo durante los próximos días, siendo la guía que servirá para afianzar los conocimientos obtenidos durante la inducción, a fin de garantizar su aprendizaje.

El presente manual contiene información relevante acerca de la Fundación, su razón de ser y la importancia del voluntariado para su funcionamiento.

Les ofrecemos esta gran oportunidad, para que puedan canalizar su Vocación de Servicio, mediante una orientación en base a las normas y políticas de la Institución.

En tal sentido esperamos que su labor sea el complemento de vida, para su desarrollo personal y profesional.

## **Objetivos de la Actividad**

- Brindarle la información que le permita asumir su rol dentro de la Institución para fortalecer su sentido de pertenencia y la seguridad para realizar su trabajo de manera autónoma.
- Maximizar el potencial que usted como voluntario puede desarrollar.

### **Al finalizar el Programa de Acogida usted deberá:**

Conocer la razón de ser de la Fundación Santo Domingo, su funcionamiento, normativa y la diversidad de actividades que involucra la acción voluntaria.

## ACOGIDA A LA FUNDACIÓN SANTO DOMINGO (FUNSAD)

### ¿Quiénes somos?

La Fundación Santo Domingo es una Organización de Desarrollo Social, privada sin fines de lucro, cuyo sentido es cumplir objetivos de interés público, brindando apoyo a las casas hogar, geriátricos y centros de capacitación en el área de salud y servicio social.

Atendemos a personas discapacitadas, jóvenes, adultos y adultos mayores, de escasos recursos económicos, dignificándolas y mejorando su Calidad de Vida con sentido humano.



## ¿Cómo está conformada la Fundación Santo Domingo?

**El Centro de Capacitación Santo Domingo:** Se encarga de dar formación y valores a todas aquellas personas que se encuentren interesadas en los cursos, talleres y servicios que ofrecemos relacionadas con nuestras actividades.

Entre los cursos y talleres se encuentran: Enfermería, Asistente de Farmacia, Asistente de Laboratorio, Masaje Terapéutico, Fisioterapia, Radiología, Atención al paciente con Alzheimer, Voluntariado, Primeros Auxilios, Farmacia, Computación, Fotografía Digital, Pastelería, Cocina, entre otros.



**Hogar Residencial Santo Domingo:** fundado en 1986 tiene como propósito ofrecer atención especializada para lograr la recuperación y mejorar la calidad de vida de los ancianos, inválidos e impedidos, bajo el cumplimiento de fieles principios legales y sublimes intenciones Humanas.

## Organigrama de la Fundación Santo Domingo

La Junta Directiva de nuestra Fundación está integrada por cinco personas: un presidente, un vicepresidente, un administrador y dos vocales. Todos estos cargos son “Ad Honorem”, sin remuneración, también cuenta con un personal coordinador que articula todas las actividades inherentes al funcionamiento de la Fundación y sus voluntarios.



## **Biografía FRANK JUGO**

Presidente de la Fundación Santo Domingo



Nació en Caracas, el 28 de abril de 1956, se inició en el ámbito laboral a los 14 años de edad, como maestro de 2do Grado en el Colegio “Centro de Cultura Popular María Auxiliadora” en el barrio José Félix Rivas de Petare. Estudió Educación en el Instituto Pedagógico de Caracas, luego realizó una Especialización Docente Recursos para el aprendizaje. Su primera experiencia como voluntario fue en 1980 en el Hospital Clínico Universitario de la UCV. Su primer contacto con la Fundación Santo Domingo fue motivado a la enfermedad de su madre, quien requirió atención por 21 años, en 1972 estudió enfermería, para brindarle a su madre una mejor atención, sin embargo muere en 1978. Pasó a formar parte de la Fundación Santo Domingo como voluntario en 1986 y actualmente producto de su Dedicación y Compromiso se desempeña como Presidente de la Fundación Santo Domingo.

## Apoyo económico a la Fundación

Aunque la Fundación Santo Domingo es una institución sin fines de lucro, muchas de sus acciones involucran diversos costos, es por ello que siempre se está en la búsqueda de recursos económicos para poder darle sustentabilidad a sus actividades.

Entre los gastos más comunes están, la adquisición de espacios físicos para destinarlos a Centros de Atención Integral, mantenimiento de infraestructuras, material de oficina, pago de servicios públicos, transporte, gastos de mensajeros, cursos de capacitación, publicaciones en prensa, entre otros.

## PRINCIPALES VALORES



**“CREEMOS EN LAS PERSONAS, EN SU CAPACIDAD DE ACCIÓN Y EN SUS POSIBILIDADES DE CAMBIO”**

## ¿Qué significa ser Voluntario?



Se refiere a la persona que por elección propia, dedica parte de su tiempo a la acción voluntaria, sin percibir remuneración a cambio. Se caracteriza por su espíritu de servicio, sensibilidad ante el dolor humano, altos valores morales, responsabilidad y conciencia social en la necesidad de ayudar y atender a los demás.

El voluntario no se puede tratar como una práctica personal o individual, el objetivo del voluntariado es mejorar la realidad, transformar el mundo, y hacerlo de forma sistemática y organizada en asociaciones o fundaciones.

## ¿Qué motivaciones tienen los voluntarios?

Por razones ideológicas, éticas y morales, el voluntario ve los problemas y necesidades de otros como suyo, por lo cual su interés radica en hacer algo para mejorar la sociedad e impulsar cambios.

Por razones personales, por la necesidad de sentirse socialmente útil, por la satisfacción que siente ayudando a otros, por experiencias pasadas con familiares o amigos, para formarse y desarrollarse como persona, relacionarse y trabajar con otros.



## ¿Qué es un Centro Geriátrico?

Es un instituto especializado en la atención integral a personas de la Tercera Edad, los cuales se encuentran en condición de dependencia debido a enfermedades o complicaciones de salud que padecen.

Los Centros Geriátricos cuentan con un grupo de profesionales que imparten la debida atención a los residentes, entre los cuales se encuentran médicos, enfermeras, cuidadores, administradores, trabajadores sociales, nutricionistas, cocineros, servicio de mantenimiento, camareros, etc.



**CASA HOGAR SANTO DOMINGO**

## **El trabajo en la Casa Hogar Santo Domingo (Centro Geriátrico)**

Por la naturaleza de su razón de ser, se requiere la presencia de personal profesional las 24 horas del día, los 7 días de la semana; es por ello que la casa hogar demanda el mayor número de voluntarios. Actividades que se realizan:

- Cuidado e Higiene de los abuelos y residentes.
- Enfermería, fisioterapia.
- Cocina: elaboración de la alimentación dietéticamente adecuada y balanceada para los residentes.
- Actividades de recreación y esparcimiento (Contar cuentos, leer poemas, paseos).
- Costura.
- Mantenimiento de la infraestructura física de las instalaciones: plomería, carpintería, electricidad, etc.

## **El trabajo en el Centro de Capacitación Santo Domingo**

**El Facilitador:** Impartir cursos en relación a sus destrezas, experiencia y capacidad para dirigir diversas actividades y asumir responsabilidades específicas. Dictar charlas de alfabetización. Prestar servicio a la comunidad cercana (Jornadas de Vacunación y Asistencia médica integral).

## **El trabajo Voluntario**

El voluntariado puede seleccionar la actividad en la cual desea participar. Las actividades serán planificadas según sus competencias y disponibilidad. Todo voluntario debe cumplir el reglamento interno de la institución, por lo

cual su conducta debe estar alineada a la ética y moral de la misma. Para iniciar su labor debe contar con la autorización expresa del director de la Fundación. Es obligatorio asistir a los talleres que sean necesarios de entrenamiento, formación y capacitación.

### **Desarrollo Futuro**

La Fundación a través de su Centro de Capacitación Santo Domingo ofrece la oportunidad de desarrollo tanto para el público en general como para el personal Voluntario, los cuales tendrán la libertad de formarse en el curso de su preferencia, respondiendo a sus necesidades y expectativas.

### **NORMATIVA GENERAL DEL PERSONAL DE LA FUNDACIÓN SANTO DOMINGO**

- Mantener una actitud positiva y entusiasta en el lugar de trabajo.
- Puntualidad en el horario de trabajo, entrevistas o citas.
- Tener un alto concepto de pertenencia y cooperación.
- Nunca dejar a medias la labor que se realice, se debe concentrar los esfuerzos por concluirla.
- No involucrarse en problemas y conflictos de los residentes.
- No emitir opiniones de índole médica y ni mucho menos recomendar medicamentos.
- No dar alimentos, bebidas ni medicamentos a los residentes del Centro, si no se encuentra debidamente autorizado.
- No realizar colectas no autorizadas por el Centro.
- No realizar llamadas a familiares o amigos de los residentes.
- Mantener la disciplina y buena conducta laboral, manifestando un trato respetuoso y cordial con todas las personas del centro.

- Bajo ningún concepto se debe utilizar el nombre de La Fundación Santo Domingo, ni la de otra institución para asuntos personales.
- No deberá dar declaraciones, ni información a Medios de Comunicación Social, sin tener autorización expresa, escrita y manifiesta de la Junta Directiva de La Fundación.
- Hablar en voz baja, moderada, sin interferir en las actividades que a diario se realizan.
- Quien viole las normas de trabajo, estará sujeto a llamadas de atención, amonestaciones y/o suspensiones, según la gravedad de la falta.
- Nuestra recompensa será el deber cumplido.

### **Apariencia Personal y Uniforme**

Si su labor en el centro amerita uniforme su uso será obligatorio en cada una de las actividades desempeñadas dentro de la Fundación, debe estar limpio y en buen estado de conservación.

Se requiere autorización expresa y por escrito, para hacer uso del uniforme fuera del lugar de trabajo.

Deberá cuidar su presencia personal: Cabello recogido, uñas cortas, poco perfume, sin joyas u objeto de valor, solo usar emblemas autorizados, tales como insignias de La Fundación.

Está terminantemente prohibido fumar en las instalaciones el centro.

## **Ética**

- Toda información que se obtenga de los residentes, será considerada estrictamente confidencial.
- Todo trámite administrativo que involucre al Centro, al personal o a los residentes, debe tener la autorización expresa del coordinador.
- Al usar nuestro uniforme y estando de Servicio, debemos dejar de lado los asuntos personales, tales como: situación social, política y económica. Nuestra principal atención será ocuparnos de los residentes.
- Se debe demostrar una actitud cordial, afable, amistosa y de cooperación con todos nuestros semejantes.
- Debemos recordar siempre, que el ejercicio del voluntariado es parte integral del desarrollo humano.
- Haremos solo aquello, para lo que estamos lo suficientemente preparados y capacitados.

## **Normativa del Voluntario:**

### **Cumpla con libertad y responsabilidad la decisión de ser Voluntario.**

- Deberá firmar el libro de asistencia.
- El máximo de asistencia diaria son seis (6) horas, pudiendo haber excepciones debidamente notificadas y autorizadas por escrito.
- Debe cumplirse un horario fijo de asistencia, pues su trabajo es planificado, organizado y supervisado por su coordinador.
- Usted permanecerá siempre bajo la supervisión del coordinador asignado y/o del director, de quien sólo recibirá órdenes o instrucciones-
- Deberá asistir a los cursos, talleres, reuniones de capacitación a los que se le convoquen.

- Deberá respetar las creencias religiosas, filosóficas, ideológicas, políticas, del personal y de los residentes.
- Mantener buenas relaciones interpersonales.
- Usted será responsable ante el director, el encargado y/o coordinador del Centro, de las actividades asignadas.

## ORIENTACIÓN AL ÁREA Y AL PUESTO DE TRABAJO

### Horario de Asistencia del Voluntario

La Fundación Santo Domingo establece como horario de asistencia al Voluntario el Siguiente:

<b>Servicio del voluntario</b>	
<b>De Lunes a Domingo</b>	<b>7:00 am a 7:00 pm</b>

En el Centro de Capacitación el horario se ajusta a los cursos que se imparten:

<b>Centro de Capacitación</b>	
<b>De Lunes a Domingo</b>	<b>8:00 am a 8:00 pm</b>

<b>Horario de los cursos del Centro de Capacitación</b>
<b>De 9:00 am a 1:00 pm</b>
<b>De 2:00 pm a 6:00 pm</b>
<b>De 6:00 pm a 9:00 pm</b>

El voluntario puede asistir en los horarios señalados, dependiendo de su disponibilidad previamente establecida y de sus funciones.

## Cronograma de Actividades Semanal



## Recorrido por las Instalaciones

Esta fase comprende la visualización del espacio físico de la Fundación, involucra un recorrido para conocer las instalaciones y las actividades que se realizan en cada área.

Según la planificación de la Fundación el recorrido será el siguiente:



## **Promesa del voluntariado**

Yo prometo solemnemente, ante Dios y en presencia de esta asamblea, que cumpliré fielmente mis deberes como voluntario sin remuneración, los cuales he aceptado de manera espontánea y libre, como mi manera de contribuir a la ayuda, humanización y atención geriátrica en Venezuela. Dedicaré mi tiempo de manera responsable a las tareas que me sean asignadas, y no tomaré iniciativa personal que pueda afectar la imagen de nuestra querida Fundación Santo Domingo.

Con alegría, mística, entusiasmo, lealtad, responsabilidad, disciplina y ética profesional, me incorporaré a esta actividad de voluntario o voluntaria, procurando elevar el prestigio y el buen nombre de nuestra Fundación Santo Domingo, institución que eleva notablemente la Calidad de Vida de nuestros niños, jóvenes, adultos y Adultos Mayores con Capacidades Especiales.

Como voluntario o voluntaria, sin remuneración, guardaré con recelo todos los secretos y asuntos personales, familiares e institucionales, que sean recomendados y confiados en el desempeño de mis funciones.

Con un amor bien entendido, serviré como voluntario o voluntaria, sin esperar ninguna remuneración, de manera libre y profesional, dedicaré mis servicios al centro geriátrico encomendado, donde, como personal voluntario, desarrollaré mis destrezas y habilidades personales y mi condición de servicio en beneficio de los más necesitados.

Dedicaré con gran empeño al bienestar integral de todos mis destinatarios, dando mis cuidados y la cooperación necesaria, para mejorar su estado emocional y espiritual.

Prometo hacer todo lo que esté de mi parte, para cumplir fielmente las obligaciones y quehaceres que hoy libremente acepto.

## **Mensaje de bienvenida**

### **Amigo Voluntario:**

Hoy usted entra a formar parte de esta Organización de Desarrollo y Participación Social, por lo que le damos la más cordial bienvenida, esperando sea provechoso para usted los conocimientos y experiencias adquiridas.

Reciba de parte de la Junta Directiva de La Fundación Santo Domingo, las más cordiales palabras de afecto, deseándole el mayor de los éxitos en su nueva labor, en beneficio de los más necesitados.



Frank Jugo

Por la Junta Directiva de la Fundación Santo Domingo

**Dirección:** Av. Neverí, Colinas de Bello Monte, Caracas

**Teléfono:** 0212-751.6821

### **Páginas Web**

<http://www.santodomingoacademia.com/talleres.html>

<http://www.fundasantodomingo.com>

**Correo electrónico:** [santodomingofundacion@gmail.com](mailto:santodomingofundacion@gmail.com)

*"Mucha gente pequeña, en lugares pequeños, habiendo cosas pequeñas, pueden cambiar el mundo"*

*Eduardo Galeano*

# ANEXO 2

Manual del Facilitador



# **Manual del Facilitador**

**PROGRAMA DE ACOGIDA PARA EL  
VOLUNTARIADO**

**Fundación Santo Domingo**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
1. Objetivos del Programa de Acogida del Voluntario	4
2. Algunos Conceptos: ¿Qué es un Programa de Inducción?, ¿Qué es un Manual?, Utilidad de un manual, Manual del Facilitador, Manual de Inducción, ¿Qué papel juega el Facilitador?	5
3. Preparación del Facilitador	7
3.1 Material de apoyo para el Facilitador	7
3.2 Aspectos a cuidar por el Facilitador	7
3.3 Principios éticos del Facilitador	8
3.4 Recomendaciones	9
4. Logística	10
4.1 Planificación del Programa de Acogida	10
4.2 Recursos necesarios	10
5. Fases de la Inducción	11
6. Diseño Instruccional	12
6.1 Plan Instruccional previsto para el programa	12
7. Contenido de la Inducción	15
7.1 Introducción	15
7.2 Identificación	15
7.3 Presentación	16
7.4 Presentación del contenido del Programa	16
7.5 Información sobre el Programa de Acogida	17
7.6 Objetivos de la Actividad	17
7.7 Acogida a la Fundación Santo Domingo (FUNSAD)	18

¿Quiénes Somos?	18
¿Cómo está conformada la Fundación Santo Domingo?	19
Organigrama de la Fundación Santo Domingo	20
Biografía Frank Jugo	21
Apoyo económico a la Fundación	22
Principales Valores	22
¿Qué significa ser Voluntario?	23
¿Qué motivaciones tienen los voluntarios?	23
¿Qué es un Geriátrico?	24
El trabajo en la Casa Hogar Santo Domingo (Centro Geriátrico)	25
El trabajo en el Centro de Capacitación Santo Domingo	25
El Trabajo Voluntario	25
Desarrollo Futuro	26
Normativa General	26
Apariencia personal y uniforme	27
Ética	27
Normativa del Voluntario	28
7.8 Orientación al área y al puesto de Trabajo	29
Horario de Asistencia del Voluntario	29
Cronograma de actividades semanal	30
Recorrido por las Instalaciones	31
Promesa del Voluntario	32
Amigo Voluntario	33
8. Cierre de la Actividad	34
9. Evaluación	35
10. Anexos	

## 1. OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE ACOGIDA DEL VOLUNTARIO.

- Brindarle al voluntario la información necesaria que le permita asumir su rol dentro de la Institución a fin de fortalecer su sentido de pertenencia y proporcionarle la seguridad para realizar su trabajo de manera efectiva.
- Establecer actitudes favorables de los nuevos voluntarios hacia la institución, sus políticas y su personal.
- Maximizar el desarrollo del potencial del voluntario

### **Al finalizar el Programa de Acogida el voluntario deberá:**

Conocer la historia y razón de ser de la Fundación Santo Domingo, su funcionamiento, normativa y la diversidad de actividades que involucra la acción voluntaria.

## 2. ALGUNOS CONCEPTOS:

### ¿QUÉ ES UN PROGRAMA DE ACOGIDA?

Un programa de acogida se basa en una serie de actividades relacionadas y ordenadas en forma secuencial, que busca que el nuevo voluntario se sienta identificado y familiarizado con la organización.



### ¿QUÉ ES UN MANUAL?

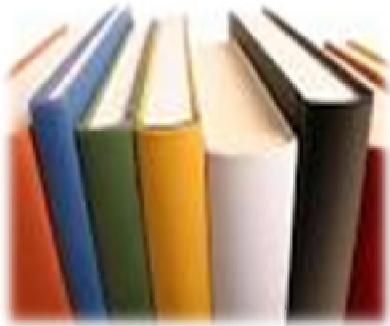
Un manual es una guía que contiene la descripción de actividades o Procesos para un fin determinado.

#### UTILIDAD DE UN MANUAL

- Permite conocer el funcionamiento interno en cuanto a descripción de tareas, ubicación, requerimientos.
- Apoyan en la inducción del puesto y en el adiestramiento y capacitación del personal.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- Para controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayuda a la coordinación de actividades.
- Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas procedimientos y métodos.

## **MANUAL DEL FACILITADOR**

Es la herramienta que servirá de apoyo y guía a la persona que dirige la actividad. El mismo contiene toda la información del proceso de inducción, se encuentra estructurado en una secuencia de pasos, a fin de garantizar organización y aprendizaje.



## **MANUAL DE INDUCCIÓN**

Es una herramienta útil para el nuevo voluntario, ya que en él están contenidos los aspectos más importantes de la organización tales como razón de ser, distribución de las áreas, funciones, normativa, políticas, servicios que ofrecen, etc. Dicha información le servirá de base para la integración rápida y adecuada con la organización y el personal que la conforma.

## **¿QUÉ PAPEL JUEGA EL FACILITADOR?**

- Es la persona que promueve, facilita y acompaña procesos de mutuo aprendizaje y formación.
- Es quien motiva la participación activa de los integrantes de un grupo, creando las condiciones necesarias para discutir, analizar y llegar acuerdos sobre un determinado tema.
- Acompaña al grupo en su trabajo, pero cuando es necesario, también propone y sugiere; sin perder de vista que los actores principales son los participantes.

### 3. PREPARACIÓN DEL FACILITADOR

#### 3.1 Material de apoyo para el Facilitador.

El presente Manual ha sido diseñado para servir de apoyo y guía al facilitador, el cual contiene El programa de Inducción y Orientación para los Voluntarios de la Fundación Santo Domingo y El Manual del Voluntario.

#### 3.2 Aspectos a cuidar por el Facilitador.

**a. Apariencia personal.** Debe cuidar su presentación personal, ello hace referencia a su vestimenta y comportamiento corporal frente al grupo, el cual debe transmitir empatía, respeto y energía.

**b. Puntualidad.** Debe llegar antes de la hora pautada para el inicio de las sesiones, a fin de tener la oportunidad de revisar el material de apoyo, los recursos requeridos, así como el lugar a impartirse; recuerde que debe servir de ejemplo a los participantes para que tengan claro la importancia de ser puntuales en el cumplimiento de sus actividades.

**c. Facilidad para relacionarse y comunicarse.** Manejar las relaciones interpersonales y tener fluidez de comunicación con el fin de incentivar el aprendizaje. El Facilitador debe buscar la cordialidad y el vínculo social con sus participantes.

**d. Flexibilidad.** Es la habilidad para negociar un tema, una dificultad o una diferencia con el grupo.

**e. Respeto a los participantes.** Respetar la individualidad de los participantes, sus formas de pensar y de sentir.

**f. Dominio del tema.** Debe demostrar sus conocimientos sobre los temas ha impartir lo cual promoverá la confianza del participante y garantizará su aprendizaje.

**g. Fomentar la Participación:** Con el fin de que el participante se sienta involucrado, bien sea para aclarar dudas, para aportar ideas, experiencias o conocimientos. Algunas recomendaciones son las siguientes:

- El participante no debe ser criticado cuando realiza algún comentario o pregunta.
- Combine las actividades con los conocimientos y las experiencias de los participantes.
- Aprenda a identificar los temores y preocupaciones de los participantes a fin de manejarlas y ofrecerle una solución.
- Promueva oportunamente el reconocimiento del participante.
- Asegúrese que el participante comprenda la información que se le transmite.
- Fomente la participación de todos los voluntarios.

**h. Actualización.** Deberá preocuparse por mantenerse siempre actualizado, con un amplio conocimiento teórico y práctico de los temas y mantener al día el material de apoyo.

### **3.3 Principios éticos del Facilitador.**

Los principios éticos son reglas que le ayudaran a mejorar su comportamiento frente a los voluntarios y reforzaran su imagen de profesionalismo:

- 1. Competencia.** Debe ser un gran conocedor de su tema y de las distintas técnicas educativas que le permitan transmitir conocimientos.

Debe ser lo suficientemente competente para pararse frente al grupo de voluntarios.

2. **Respeto.** Deberá demostrar un trato amable y de excelencia en el servicio durante todo el proceso formativo. Trátelos como personas.
3. **Lealtad.** Debe ser leal a sí mismo, a su grupo y a la institución.

### **3.4 Recomendaciones.**

1. Mantenga el cuerpo erguido, pero sin rigidez.
2. Mantenga la mirada tranquila pero firme, sin que se demuestre inseguridad o miedo.
3. Cuide sus gestos, movimientos, procure que estos sean flexibles y naturales.
4. No camine de un lado a otro, desplácese con discreción.
5. Procure que sus gestos sean acordes con lo que esta diciendo, es decir, debe haber congruencia entre lo que dice y lo que hace. Dé vida a sus expresiones corporales de acuerdo con sus expresiones verbales.
6. Su voz debe ser intensa, que sea escuchada por todos de manera natural y sin esfuerzo; que sea clara, con buena pronunciación; utilice un lenguaje apropiado, sencillo y entendible.

## 4. LOGÍSTICA

Se refiere a las tareas previas a la Inducción, que usted como facilitador debe coordinar, para garantizar el éxito de la Actividad.

### 4.1 Planificación del programa de Acogida

Las actividades del programa de acogida deberán organizarse en función de la disponibilidad de salones y al número de participantes.

### 4.2 Recursos necesarios

Disponibilidad del salón en función a la programación de la “Inducción a la Organización”. Así mismo el cual deberá estar acondicionado para la actividad en cuanto a equipamiento, iluminación y ventilación a fin de garantizar la comodidad de los participantes.

Disponibilidad de tiempo, específicamente de las personas del área donde se prestarán los servicios como voluntario.

En la mayoría de las sesiones serán necesarios los siguientes recursos: sillas, mesas, rotafolio o pizarra, marcadores, lápices, Computadora o Lapto, Proyector, Video Beam. Deberá verificar que dispone del material impreso necesario en función al número de participantes.



## 5. FASES DE LA INDUCCIÓN

El programa consta de dos fases: Inducción a la Organización y Orientación al área y al puesto de trabajo.

**FASE I**      **Inducción a la Organización:** Le proporciona al nuevo voluntario, toda la información referente a la institución, su razón de ser, su organización, estructura, normativa, políticas, la labor del voluntario, organización de las actividades en la fundación, recorrido por las instalaciones.

**FASE II**      **Orientación al área y al puesto de trabajo (Fase Práctica):** Consiste en el primer día de labor del voluntario acompañado por su facilitador. Abarca el contacto con el personal de la fundación, los residentes y una descripción e instrucción de las funciones y actividades a desempeñar de acuerdo a su área de asignación.



## 6. DISEÑO INSTRUCCIONAL

Es una herramienta fundamental que muestra en forma de esquema el contenido del programa, presentando las acciones que deben seguirse para el logro de los objetivos, el tiempo disponible y los



### 6.1 Plan Instruccional previsto para el Programa

#### **PROGRAMA DE ACOGIDA PARA EL VOLUNTARIADO DE LA FUNDACIÓN SANTO DOMINGO.**

**Unidad 1:** Inducción a la Organización.

**Duración:** 2 Horas y 50 Minutos.

**Materiales Requeridos:** Presentación, rotafolio o pizarra, marcadores, Lapto, Proyector o Video Beam, manual del Voluntario, formato de evaluación y control de asistencia.

**Objetivos:** Al culminar la sesión, el participante deberá conocer el funcionamiento de la Fundación, sus normas, políticas, actividades y principales funciones del voluntariado.

FASE I: INDUCCIÓN (2 Horas y 50 Minutos)			
Duración	Contenido	Instrucciones	Recursos
10 minutos	Identificación y Contenido del Programa.	Se le indica al participante que debe identificarse, se les proporciona a cada uno de ellos una hoja y un marcador, deben doblarlo en 3 partes para construir un triángulo, colocar su nombre y que sea visible para todos. Mencionar de forma resumida el contenido del programa y su duración.	Presentación, rotafolio o pizarra, marcadores, Lapto, Proyector o Video Beam, manual del Voluntario, formato de evaluación y lista de asistencia.
20 minutos (suponiendo que son 4 participantes)	Presentación	En esta fase el Facilitador debe presentarse y conocer a los participantes, se les solicitará la siguiente información (Máximo 5 minutos por participante): Nombre y apellido, edad, formación académica, su experiencia como voluntario y sus expectativas.	
60 minutos	Fundación Santo Domingo, ¿Quiénes somos?, Cómo esta conformada, Organigrama, Principales valores, ¿Qué significa ser voluntario?, ¿Qué motivaciones tienen los voluntarios?, ¿Qué es un Centro Geriátrico?, El trabajo en la Fundación Santo Domingo, en la Casa Hogar y en el Centro de Capacitación, Normativa General, Normativa del Voluntario.	Se muestra la presentación con la información detallada de la Fundación Santo Domingo, la misma que se encuentra en el Manual del Voluntario. Se debe fomentar la participación del grupo.	
45 minutos	Cronograma de actividades, Horarios, Recorrido por las instalaciones.	Se señala la planificación del día a día, el horario de asistencia de los voluntarios y se realiza el recorrido por las instalaciones a fin de ver el funcionamiento de cada área y las diversas actividades a realizar por el voluntario.	
10 minutos	Promesa del Voluntario / Resumen	Información sobre su compromiso como Voluntario y Resumen de los puntos tratados.	
25 minutos	Cierre de actividad / Lista de Asistencia / Formato de Evaluación.	Espacio para aclarar dudas. Se indica el cierre de la actividad por ese día y la siguiente Fase del Proceso. A fin de intercambiar opiniones se solicitará al participante que en una sola palabra describa lo que para ellos significó la actividad y ¿Por qué? Otra pregunta puede ser: ¿Cuál fue su mayor aprendizaje?. Se le agradece su asistencia. Se solicita llenar la lista de asistencia y el Formato de evaluación de la actividad.	

**PROGRAMA DE ACOGIDA PARA EL VOLUNTARIADO DE LA  
FUNDACIÓN SANTO DOMINGO.**

**Unidad 2:** Orientación al área y al puesto de trabajo (Fase Práctica).

**Duración:** 2 Horas y 25 Minutos.

**Materiales Requeridos:** manual del Voluntario, formato de evaluación y control de asistencia.

**Objetivos:** Al culminar la sesión, el participante deberá conocer el funcionamiento de la

FASE II PRÁCTICA: ORIENTACIÓN AL ÁREA Y AL PUESTO DE TRABAJO (2 Horas y 25 Minutos)			
Duración	Contenido	Instrucciones	Recursos
20 minutos	Presentación del equipo de trabajo	Se presenta al Voluntario formalmente a su equipo de trabajo y las funciones de cada integrante de la fundación.	Manual del Voluntario, control de asistencia y formato de evaluación.
90 minutos	Orientación al área y al Puesto de trabajo	Dependiendo del área seleccionada, la persona encargada que fingirá como su supervisor deberá señalar con detalle sus funciones, como realizarlas y orientarlo a la acción. Señalar el horario en el cual puede asistir	
15 minutos	Espacio para aclarar dudas o responder preguntas	Se solicita al voluntario si tienen alguna pregunta sobre el curso a fin de aclarar sus dudas.	
20 minutos	Cierre de la Actividad, Evaluación y control de asistencia.	Se le proporcionará a cada participante el formato de evaluación de la actividad, a fin de validar su satisfacción acerca del curso. Finalmente se agradece su participación, su interés de ser voluntario y de seleccionar a la Fundación Santo Domingo para su formación y desarrollo. Llenar control de asistencia	

## **7. CONTENIDO DE LA INDUCCIÓN**

### **FASE I: INDUCCIÓN**

#### **7.1 Introducción**

Bienvenido a la Fundación Santo Domingo, este manual será su apoyo durante los próximos días, siendo la guía que servirá para afianzar los conocimientos obtenidos durante la inducción, a fin de garantizar su aprendizaje.

El presente manual contiene información relevante acerca de la Fundación, su razón de ser y la importancia del voluntariado para su funcionamiento.

Les ofrecemos esta gran oportunidad, para que puedan canalizar su Vocación de Servicio, mediante una orientación en base a las normas y políticas de la Institución.

En tal sentido esperamos que su labor sea el complemento de vida, para su desarrollo personal y profesional.

#### **7.2 Identificación**

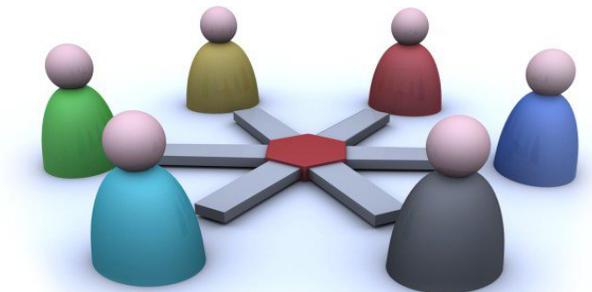
Antes de iniciar la actividad es necesario que el facilitador y los participantes se identifiquen. Una sugerencia es proporcionarle una hoja y un marcador a cada participante, doblarlas en 3 partes para formar un triángulo y colocar su nombre (debe ser visible para todos).

Luego de la Identificación se debe mencionar brevemente el contenido del programa y su duración.

### **7.3 Presentación**

El Facilitador debe identificarse y posteriormente les solicita a los voluntarios presentarse dando una breve información acerca de sí mismo que incluya los siguientes datos:

- Nombre y Apellido
- Edad
- Formación Académica
- Su experiencia como voluntario
- Expectativas que tiene con relación a su rol como voluntario.



### **7.4 Presentación del Contenido del Programa**

A fin de hacer de la actividad un proceso interactivo, de participación y aporte de conocimientos, se cuenta con una presentación cuyo contenido refleja el detalle del funcionamiento de la Fundación.

La presentación le servirá de apoyo como Facilitador, evitándole olvidar algún contenido del programa y seguir su programación.

### **7.5 Información sobre el Programa de Acogida**

Es necesario informarle a los participantes lo siguiente:

- Objetivos de la Actividad
- Qué se pretende conseguir

### **7.6 Objetivo de la Actividad**

- Brindarle la información que le permita asumir su rol dentro de la Institución para fortalecer su sentido de pertenencia y la seguridad para realizar su trabajo de manera autónoma.
- Maximizar el potencial que usted como voluntario puede desarrollar.

**Al finalizar el Programa de Acogida usted deberá:**

Conocer la razón de ser de la Fundación Santo Domingo, su funcionamiento, normativa y la diversidad de actividades que involucra la acción voluntaria.

## 7.7 Acogida a la Fundación Santo Domingo (FUNSAD)

### ¿Quiénes somos?

La Fundación Santo Domingo es una Organización de Desarrollo Social, privada sin fines de lucro, cuyo sentido es cumplir objetivos de interés público, brindando apoyo a las casas hogar, geriátricos y centros de capacitación en el área de salud y servicio social.

Atendemos a personas discapacitadas, jóvenes, adultos y adultos mayores, de escasos recursos económicos, dignificándolas y mejorando su Calidad de Vida con sentido humano.



## ¿Cómo está conformada la Fundación Santo Domingo?

**El Centro de Capacitación Santo Domingo:** Se encarga de dar formación y valores a todas aquellas personas que se encuentren interesadas en los cursos, talleres y servicios que ofrecemos relacionadas con nuestras actividades.

Entre los cursos y talleres se encuentran: Enfermería, Asistente de Farmacia, Asistente de Laboratorio, Masaje Terapéutico, Fisioterapia, Radiología, Atención al paciente con Alzheimer, Voluntariado, Primeros Auxilios, Farmacia, Computación, Fotografía Digital, Pastelería, Cocina, entre otros.



**Hogar Residencial Santo Domingo:** fundado en 1986 tiene como propósito ofrecer atención especializada para lograr la recuperación y mejorar la calidad de vida de los ancianos, inválidos e impedidos, bajo el cumplimiento de fieles principios legales y sublimes intenciones Humanas.

## Organigrama de la Fundación Santo Domingo

La Junta Directiva de nuestra Fundación está integrada por cinco personas: un presidente, un vicepresidente, un administrador y dos vocales. Todos estos cargos son “Ad Honorem”, sin remuneración, también cuenta con un personal coordinador que articula todas las actividades inherentes al funcionamiento de la Fundación y sus voluntarios.



## **Biografía FRANK JUGO**

Presidente de la Fundación Santo Domingo



Nació en Caracas, el 28 de abril de 1956, se inició en el ámbito laboral a los 14 años de edad, como maestro de 2do Grado en el Colegio “Centro de Cultura Popular María Auxiliadora” en el barrio José Félix Rivas de Petare. Estudió Educación en el Instituto Pedagógico de Caracas, luego realizó una Especialización Docente, Recursos para el aprendizaje. Su primera experiencia como voluntario fue en 1980 en el Hospital Clínico Universitario de la UCV. Su primer contacto con la Fundación Santo Domingo fue motivado a la enfermedad de su madre, quien requirió atención por 21 años, en 1972 estudió enfermería, para brindarle a su madre una mejor atención, sin embargo muere en 1978. Pasó a formar parte de la Fundación Santo Domingo como voluntario en 1986 y actualmente producto de su Dedicación y Compromiso se desempeña como Presidente de la Fundación Santo Domingo.

## Apoyo económico a la Fundación

Aunque la Fundación Santo Domingo es una institución sin fines de lucro, muchas de sus acciones involucran diversos costos, es por ello que siempre se está en la búsqueda de recursos económicos para poder darle sustentabilidad a sus actividades.

Entre los gastos más comunes están, la adquisición de espacios físicos para destinarlos a Centros de Atención Integral, mantenimiento de infraestructuras, material de oficina, pago de servicios públicos, transporte, gastos de mensajeros, cursos de capacitación, publicaciones en prensa, entre otros.

## PRINCIPALES VALORES



**“CREEMOS EN LAS PERSONAS, EN SU CAPACIDAD DE ACCIÓN Y EN SUS POSIBILIDADES DE CAMBIO”**

## ¿Qué significa ser Voluntario?



Se refiere a la persona que por elección propia, dedica parte de su tiempo a la acción voluntaria, sin percibir remuneración a cambio. Se caracteriza por su espíritu de servicio, sensibilidad ante el dolor humano, altos valores morales, responsabilidad y conciencia social en la necesidad de ayudar y atender a los demás.

El voluntario no se puede tratar como una práctica personal o individual, el objetivo del voluntariado es mejorar la realidad, transformar el mundo, y hacerlo de forma sistemática y organizada en asociaciones o fundaciones.

## ¿Qué motivaciones tienen los voluntarios?

Por razones ideológicas, éticas y morales, el voluntario ve los problemas y necesidades de otros como suyo, por lo cual su interés radica en hacer algo para mejorar la sociedad e impulsar cambios.

Por razones personales, por la necesidad de sentirse socialmente útil, por la satisfacción que siente ayudando a otros, por experiencias pasadas con familiares o amigos, para formarse y desarrollarse como persona, relacionarse y trabajar con otros.



## ¿Qué es un Centro Geriátrico?

Es un instituto especializado en la atención integral a personas de la Tercera Edad, los cuales se encuentran en condición de dependencia debido a enfermedades o complicaciones de salud que padecen.

Los Centros Geriátricos cuentan con un grupo de profesionales que imparten la debida atención a los residentes, entre los cuales se encuentran médicos, enfermeras, cuidadores, administradores, trabajadores sociales, nutricionistas, cocineros, servicio de mantenimiento,



**CASA HOGAR SANTO DOMINGO**

## **El trabajo en la Casa Hogar Santo Domingo (Centro Geriátrico)**

Por la naturaleza de su razón de ser, se requiere la presencia de personal profesional las 24 horas del día, los 7 días de la semana; es por ello que la casa hogar demanda el mayor número de voluntarios. Actividades que se realizan:

- Cuidado e Higiene de los abuelos y residentes.
- Enfermería, fisioterapia.
- Cocina: elaboración de la alimentación dietéticamente adecuada y balanceada para los residentes.
- Actividades de recreación y esparcimiento (Contar cuentos, leer poemas, paseos).
- Costura.
- Mantenimiento de la infraestructura física de las instalaciones: plomería, carpintería, electricidad, etc.

## **El trabajo en el Centro de Capacitación Santo Domingo**

**El Facilitador:** Impartir cursos en relación a sus destrezas, experiencia y capacidad para dirigir diversas actividades y asumir responsabilidades específicas. Dictar charlas de alfabetización. Prestar servicio a la comunidad cercana (Jornadas de Vacunación y Asistencia médica integral).

## **El trabajo Voluntario**

El voluntariado puede seleccionar la actividad en la cual desea participar. Las actividades serán planificadas según sus competencias y disponibilidad. Todo voluntario debe cumplir el reglamento interno de la institución, por lo cual su conducta debe estar alineada a la ética y moral de la misma. Para iniciar su labor debe contar con la autorización expresa del director de la Fundación. Es obligatorio asistir a los talleres que sean necesarios de entrenamiento, formación y capacitación.

## **Desarrollo Futuro**

La Fundación a través de su Centro de Capacitación Santo Domingo ofrece la oportunidad de desarrollo tanto para el público en general como para el personal Voluntario, los cuales tendrán la libertad de formarse en el curso de su preferencia, respondiendo a sus necesidades y expectativas.

## **NORMATIVA GENERAL DEL PERSONAL DE LA FUNDACIÓN SANTO DOMINGO**

- Mantener una actitud positiva y entusiasta en el lugar de trabajo.
- Puntualidad en el horario de trabajo, entrevistas o citas.
- Tener un alto concepto de pertenencia y cooperación.
- Nunca dejar a medias la labor que se realice, se debe concentrar los esfuerzos por concluirla.
- No involucrarse en problemas y conflictos de los residentes.
- No emitir opiniones de índole médica y ni mucho menos recomendar medicamentos.
- No dar alimentos, bebidas ni medicamentos a los residentes del Centro, si no se encuentra debidamente autorizado.
- No realizar colectas no autorizadas por el Centro.
- No realizar llamadas a familiares o amigos de los residentes.
- Mantener la disciplina y buena conducta laboral, manifestando un trato respetuoso y cordial con todas las personas del centro.
- Bajo ningún concepto se debe utilizar el nombre de La Fundación Santo Domingo, ni la de otra institución para asuntos personales.
- No deberá dar declaraciones, ni información a Medios de Comunicación Social, sin tener autorización expresa, escrita y manifiesta de la Junta Directiva de La Fundación.
- Hablar en voz baja, moderada, sin interferir en las actividades que a diario se realizan.
- Quien viole las normas de trabajo, estará sujeto a llamadas de atención, amonestaciones y/o suspensiones, según la gravedad de la falta.
- Nuestra recompensa será el deber cumplido.

## **Apariencia Personal y Uniforme**

Si su labor en el centro amerita uniforme su uso será obligatorio en cada una de las actividades desempeñadas dentro de la Fundación, debe estar limpio y en buen estado de conservación.

Se requiere autorización expresa y por escrito, para hacer uso del uniforme fuera del lugar de trabajo.

Deberá cuidar su presencia personal: Cabello recogido, uñas cortas, poco perfume, sin joyas u objeto de valor, solo usar emblemas autorizados, tales como insignias de La Fundación.

Está terminantemente prohibido fumar en las instalaciones el centro.

## **Ética**

- Toda información que se obtenga de los residentes, será considerada estrictamente confidencial.
- Todo trámite administrativo que involucre al Centro, al personal o a los residentes, debe tener la autorización expresa del coordinador.
- Al usar nuestro uniforme y estando de Servicio, debemos dejar de lado los asuntos personales, tales como: situación social, política y económica. Nuestra principal atención será ocuparnos de los residentes.
- Se debe demostrar una actitud cordial, afable, amistosa y de cooperación con todos nuestros semejantes.
- Debemos recordar siempre, que el ejercicio del voluntariado es parte integral del desarrollo humano.
- Haremos solo aquello, para lo que estamos lo suficientemente preparados y capacitados.

### **Normativa del Voluntario:**

#### **Cumpla con libertad y responsabilidad la decisión de ser Voluntario.**

- Deberá firmar el libro de asistencia.
- El máximo de asistencia diaria son seis (6) horas, pudiendo haber excepciones debidamente notificadas y autorizadas por escrito.
- Debe cumplirse un horario fijo de asistencia, pues su trabajo es planificado, organizado y supervisado por su coordinador.
- Usted permanecerá siempre bajo la supervisión del coordinador asignado y/o del director, de quien sólo recibirá órdenes o instrucciones-
- Deberá asistir a los cursos, talleres, reuniones de capacitación a los que se le convoquen.
- Deberá respetar las creencias religiosas, filosóficas, ideológicas, políticas, del personal y de los residentes.
- Mantener buenas relaciones interpersonales.
- Usted será responsable ante el director, el encargado y/o coordinador del Centro, de las actividades asignadas.

## 7.8 ORIENTACIÓN AL ÁREA Y AL PUESTO DE TRABAJO

### Horario de Asistencia del Voluntario

La Fundación Santo Domingo establece como horario de asistencia al Voluntario el Siguiente:

<b>Servicio del voluntario</b>	
<b>De Lunes a Domingo</b>	<b>7:00 am a 7:00 pm</b>

En el Centro de Capacitación el horario se ajusta a los cursos que se imparten:

<b>Centro de Capacitación</b>	
<b>De Lunes a Domingo</b>	<b>8:00 am a 8:00 pm</b>

<b>Horario de los cursos del Centro de Capacitación</b>
<b>De 9:00 am a 1:00 pm</b>
<b>De 2:00 pm a 6:00 pm</b>
<b>De 6:00 pm a 9:00 pm</b>

El voluntario puede asistir en los horarios señalados, dependiendo de su disponibilidad previamente establecida y de sus funciones.

## Cronograma de Actividades Semanal



## Recorrido por las Instalaciones

Esta fase comprende la visualización del espacio físico de la Fundación, involucra un recorrido para conocer las instalaciones y las actividades que se realizan en cada área.

Según la planificación de la Fundación el recorrido será el siguiente:



## **Promesa del voluntariado**

Yo prometo solemnemente, ante Dios y en presencia de esta asamblea, que cumpliré fielmente mis deberes como voluntario sin remuneración, los cuales he aceptado de manera espontánea y libre, como mi manera de contribuir a la ayuda, humanización y atención geriátrica en Venezuela. Dedicaré mi tiempo de manera responsable a las tareas que me sean asignadas, y no tomaré iniciativa personal que pueda afectar la imagen de nuestra querida Fundación Santo Domingo.

Con alegría, mística, entusiasmo, lealtad, responsabilidad, disciplina y ética profesional, me incorporaré a esta actividad de voluntario o voluntaria, procurando elevar el prestigio y el buen nombre de nuestra Fundación Santo Domingo, institución que eleva notablemente la Calidad de Vida de nuestros niños, jóvenes, adultos y Adultos Mayores con Capacidades Especiales.

Como voluntario o voluntaria, sin remuneración, guardaré con recelo todos los secretos y asuntos personales, familiares e institucionales, que sean recomendados y confiados en el desempeño de mis funciones.

Con un amor bien entendido, serviré como voluntario o voluntaria, sin esperar ninguna remuneración, de manera libre y profesional, dedicaré mis servicios al centro geriátrico encomendado, donde, como personal voluntario, desarrollaré mis destrezas y habilidades personales y mi condición de servicio en beneficio de los más necesitados.

Dedicaré con gran empeño al bienestar integral de todos mis destinatarios, dando mis cuidados y la cooperación necesaria, para mejorar su estado emocional y espiritual.

Prometo hacer todo lo que esté de mi parte, para cumplir fielmente las obligaciones y quehaceres que hoy libremente acepto.

## **Mensaje de bienvenida**

### **Amigo Voluntario:**

Hoy usted entra a formar parte de esta Organización de Desarrollo y Participación Social, por lo que le damos la más cordial bienvenida, esperando sea provechoso para usted los conocimientos y experiencias adquiridas.

Reciba de parte de la Junta Directiva de La Fundación Santo Domingo, las más cordiales palabras de afecto, deseándole el mayor de los éxitos en su nueva labor, en beneficio de los más necesitados.



Frank Jugo

Por la Junta Directiva de la Fundación Santo Domingo

**Dirección:** Av. Neverí, Colinas de Bello Monte, Caracas

**Teléfono:** 0212-751.6821

### **Páginas Web**

<http://www.santodomingoacademia.com/talleres.html>

<http://www.fundasantodomingo.com>

**Correo electrónico:** [santodomingofundacion@gmail.com](mailto:santodomingofundacion@gmail.com)

## 8. CIERRE DE LA ACTIVIDAD

**1ero** Debe Indicarle al voluntario que la actividad ha culminado por ese día, haga un resumen de los puntos tratados.

**2do** Cree un espacio para aclarar dudas.

**3ero** Verifique si se cubrieron las expectativas de los participantes mediante un intercambio de ideas, con el fin de escuchar su opinión acerca del curso. Se recomienda lo siguiente: Indicarle al participante



que en una sola palabra describa lo que para ellos significó la actividad y ¿Por qué? Otra pregunta puede ser: ¿Cuál fue su mayor aprendizaje?, en este caso usted como facilitador puede escribir en la Pizarra o en el portafolio el resumen de opiniones.

**4to** Indique la importancia de su participación en la Fundación como Voluntario. Agradezca su asistencia, su interés de ser voluntario y de seleccionar a la Fundación Santo Domingo para su formación y desarrollo.

**5to** Mencione la siguiente fase del proceso de Acogida “Orientación al área y al puesto de trabajo”, se coordina el día de asistencia.

**6to** Haga entrega a cada participante del formato de evaluación.

**7mo** No olvide pasar la lista de asistencia.



## 9. EVALUACIÓN

Consiste en hacerle entrega a cada participante de un formulario de evaluación de la Inducción. Dicho formulario es un insumo esencial para obtener reconocimiento, satisfacción o críticas constructivas.



## 10. ANEXOS

Control de Asistencia

Formato de Evaluación

## Control de Asistencia

FUNDACIÓN SANTO DOMINGO

Inducción al Voluntario

Facilitador: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_



Control de Asistencia				
	N° de Cédula	Nombre y Apellido	Firma	Firma
			Inducción a la Organización	Orientación al área y al puesto de trabajo
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

## Formato de Evaluación



### EVALUACIÓN DE LA INDUCCIÓN

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD				
FACILITADOR			FECHA	
<b>INSTRUCCIONES</b>	Indique marcando con una "X" el recuadro correspondiente a su escogencia de acuerdo a la escala presentada			
<b>ESCALA DE VALORACIÓN</b>	1: Deficiente	2: Regular	3: Bueno	4: Excelente
DISEÑO Y CONTENIDO DEL CURSO				
	1	2	3	4
Actualización y vigencia de la información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilidad del curso para la labor como voluntario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Claridad en los objetivos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logro de expectativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Duración del curso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DESEMPEÑO DEL FACILITADOR				
	1	2	3	4
Estimula el aprendizaje del grupo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muestra del dominio del tema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Evidencia disposición a aclarar dudas y responder preguntas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Usa un lenguaje preciso y claro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Administra eficientemente el tiempo para la actividad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RECURSOS Y MATERIAL DE APOYO				
	1	2	3	4
Contribuyen con el logro de los objetivos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Generan interés en el curso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Están claramente redactados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilita la comprensión de los contenidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CONDICIONES DEL SALÓN				
	1	2	3	4
Comodidad de las instalaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventilación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Iluminación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobiliario (sillas, mesas, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CONSIDERA QUE ESTA ACTIVIDAD LE APOYA EN SU:				
<input type="checkbox"/> Desarrollo personal	<input type="checkbox"/> Desarrollo profesional			
<input type="checkbox"/> Identificación con la organización	<input type="checkbox"/> Todas las anteriores			
¿Qué te gustó de la actividad? _____				
¿Qué le mejorarías? _____				

*“Mucha gente pequeña, en lugares pequeños,  
habiendo cosas pequeñas, pueden cambiar el mundo”*

*Eduardo Galeano*

# ANEXO 3

Modelo guía de entrevista

**Modelo Guía de entrevista**  
**VOLUNTARIADO**  
FUNDACIÓN SANTO DOMINGO

**Perfil del Voluntario:**

- A. Edad
- B. Formación Académica
- C. Sexo
- D. Experiencia

**Fuentes de Captación:**

1. ¿A través de qué medio obtuvo la información para ser voluntario de la Fundación Santo Domingo?

**Planificación de entrada o Acogida:**

2. ¿Considera que hubo una planificación en su proceso de ingreso a la Fundación?
3. ¿Recibió información referente a la Fundación, su misión, su gente, las distintas funciones a desempeñar?
4. ¿Tuvo la oportunidad de seleccionar el área de trabajo de su preferencia?
5. ¿Me puede describir con detalle su primera semana en la Fundación?

**Formación en base a valores:**

6. ¿Qué funciones ha desempeñado en la Fundación desde su llegada?  
¿Con cuál se ha sentido más cómodo(a)? ¿Por qué?
7. ¿Contó con una formación previa para desempeñarse en cada de una de esas funciones? ¿Cuál fue esa formación?

8. En su proceso de adaptación a la Fundación ¿contó con el acompañamiento de algún responsable de la Fundación? ¿Quién fue esa persona?
9. Siente que el personal de la Fundación y sus voluntarios reflejan valores como: Igualdad en su relación con otros, Responsabilidad con la labor realizada, Tolerancia. ¿Por qué?

**Condiciones de prestación del servicio:**

10. ¿Cómo pudiese describir las condiciones de prestación de servicio en cuanto a: Disponibilidad de recursos, Espacio físico, Ventilación, iluminación.

**Estabilidad o permanencia:**

11. ¿Qué le motiva a ser voluntario de la Fundación Santo Domingo?
12. ¿Cuáles son sus expectativas? ¿Qué espera conseguir de su labor en la Fundación?
13. ¿Considera que sus funciones actuales, colaboran en el logro de sus objetivos personales y profesionales? ¿Por qué?
14. ¿De qué dependerá su permanencia en la Fundación como voluntario?

# ANEXO 4

Modelo del Presupuesto

## Modelo del Presupuesto del Servicio de Consultoría

PRESUPUESTO			
SERVICIOS DE CONSULTORÍA			
<b>CONSULTORA:</b> ORLAYDE LUNA <b>CI:</b> 16902296 <b>CLIENTE:</b> FUNDACIÓN SANTO DOMINGO <b>DIRECCIÓN:</b> COLINAS DE BELLO MONTE <b>RESPONSABLE:</b> FRANK JUGO <b>Costo por Hora:</b> Bs. 450			
ETAPAS	ACTIVIDADES	N° de Horas	Costo
<b>Planificación</b>	Acuerdo entre el cliente y el consultor: Aprobación de la propuesta, definición de las etapas del proceso.	1	450
<b>Análisis</b>	Análisis de la organización y del material presentado.	4	1800
<b>Selección del contenido</b>	Definir la información relevante para el proceso de inducción.	8	3600
<b>Diseño del programa</b>	Organización de las etapas, estrategias y tiempos. Elaboración de los manuales.	12	5400
<b>Presentación</b>	Presentación del programa al cliente	2	900
<b>TOTAL INVERSIÓN EN HORAS / COSTO EN BOLÍVARES</b>		<b>27</b>	<b>12150</b>