



I CONGRESO  
EUROPEO DEL  
VOLUNTARIADO  
DEPORTIVO

European Capital of Sport  
VALENCIA  
2011



# Gestión del voluntariado en las organizaciones deportivas: modelos y experiencias

Margarita Massot Perelló



I CONGRESO  
EUROPEO DEL  
VOLUNTARIADO  
DEPORTIVO

European Capital of Sport  
VALENCIA  
2011



# Índice

1. Introducción
2. Relación de intercambio entre voluntariado y organización
3. Gestión del voluntariado deportivo  
Fases:
  - Estructura funcional
  - Captación
  - Planificación
  - Mantenimiento de la relación
  - Selección
  - Formación
  - Integración
  - Supervisión
  - Reconocimiento
4. Voluntariado Deportivo Municipal de Palma (Agencia del Voluntariado)





I CONGRESO  
EUROPEO DEL  
VOLUNTARIADO  
DEPORTIVO

European Capital of Sport  
VALENCIA  
2011



## 1. INTRODUCCIÓN

# Juegos Mundiales Universitarios Palma '99

- Candidatos: 10.437
- Selección: 4.410 voluntarios

## Universiada



## PALMA



I CONGRESO  
EUROPEO DEL  
VOLUNTARIADO  
DEPORTIVO

European Capital of Sport  
VALENCIA  
2011



Introducción

## Voluntariado Deportivo Municipal de Palma

↓  
1.500 solicitudes





I CONGRESO  
EUROPEO DEL  
VOLUNTARIADO  
DEPORTIVO

European Capital of Sport  
VALENCIA  
2011



Introducción

- **Agencia del Voluntariado**



Es un servicio público y gratuito dirigido a todos los ciudadanos que desarrollen o quieran desarrollar acciones de carácter solidario y altruista. La agencia también es un servicio para todas aquellas entidades, asociaciones, fundaciones, etc. que trabajan en proyectos de voluntariado.



I CONGRESO  
EUROPEO DEL  
VOLUNTARIADO  
DEPORTIVO

European Capital of Sport  
VALENCIA  
2011



## 2. RELACIÓN DE INTERCAMBIO ENTRE EL VOLUNTARIADO Y LA ORGANIZACIÓN

### Experiencia en la organización de competiciones deportivas

- La organización de cualquier competición deportiva requieren la participación de personal voluntario.
- Juegos Mundiales Universitarios no hubiesen sido posibles sin este factor humano.





I CONGRESO  
EUROPEO DEL  
VOLUNTARIADO  
DEPORTIVO

European Capital of Sport  
VALENCIA  
2011



Relación de intercambio entre el voluntariado y la org.

## Objetivo organización

→ Conseguir un número suficiente de voluntarios con los conocimientos y habilidades necesarias para desarrollar las tareas de soporte a los diferentes acontecimientos que se organicen.





I CONGRESO  
EUROPEO DEL  
VOLUNTARIADO  
DEPORTIVO

European Capital of Sport  
VALENCIA  
2011

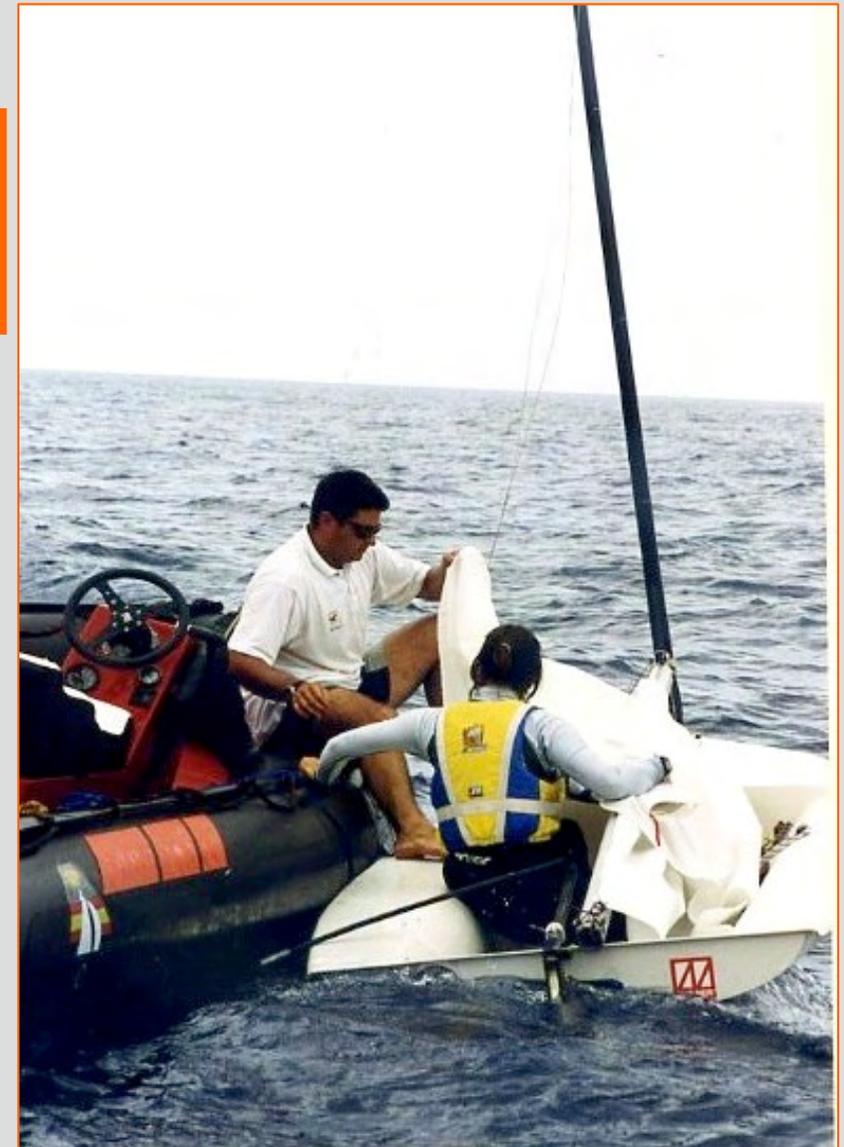


Relación de intercambio entre el voluntariado y la org.

**“NO ES LO QUE HAGO, SINO  
PORQUE LO HAGO”**

Motivaciones:

- divertirse,
- realización y satisfacción personal,
- conseguir prestigio social,
- compartir intereses,
- sentirse miembro de un grupo,
- relacionarse con personas afines,
- adquirir experiencia para su futuro profesional,
- aprender nuevas destrezas,
- Formar parte del proyecto,...





I CONGRESO  
EUROPEO DEL  
VOLUNTARIADO  
DEPORTIVO

European Capital of Sport  
VALENCIA  
2011



Relación de intercambio entre el voluntariado y la org.

## Relación de intercambio: cada una de las partes realiza su aportación

*Entidad*

Una estructura y una organización en la que el voluntariado puede desarrollar su actividad



*El voluntario*

- Su conocimiento
- Experiencia
- Su tiempo



I CONGRESO  
EUROPEO DEL  
VOLUNTARIADO  
DEPORTIVO

European Capital of Sport  
VALENCIA  
2011



### 3. GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO DEPORTIVO

#### Razones que hacen necesaria la gestión del voluntariado deportivo:

- ▶ El personal voluntario tiene unos derechos que han de ser protegidos y unas obligaciones que han de cumplir.
- ▶ En las organizaciones deportivas el personal voluntario es el principal activo de la competición.
- ▶ **La participación del voluntariado comporta gastos que pueden ser cuantiosos. El voluntario nunca es gratis.**
- ▶ Aunque la entidad no tenga afán de lucro, la entidad ha de ser competitiva para poder alcanzar sus objetivos.



Gestión del voluntariado deportivo: FASES

## Organización del personal del voluntariado:

Si deseamos disponer de RRHH voluntarios tendremos que agrupar las diferentes tareas directivas en relación a:





I CONGRESO  
EUROPEO DEL  
VOLUNTARIADO  
DEPORTIVO

European Capital of Sport  
VALENCIA  
2011



## Gestión del voluntariado deportivo: FASES

### Fase 1: Estructura funcional

- Definición de dependencias (organigrama).
- Funciones de todos los miembros
- Definir qué actividades pueden ser realizadas por personal voluntario y cuáles han de recaer en personas expertas.
- Establecer una adecuada proporción entre personal remunerado y voluntario.





I CONGRESO  
EUROPEO DEL  
VOLUNTARIADO  
DEPORTIVO

European Capital of Sport  
VALENCIA  
2011



Gestión del voluntariado deportivo: FASES

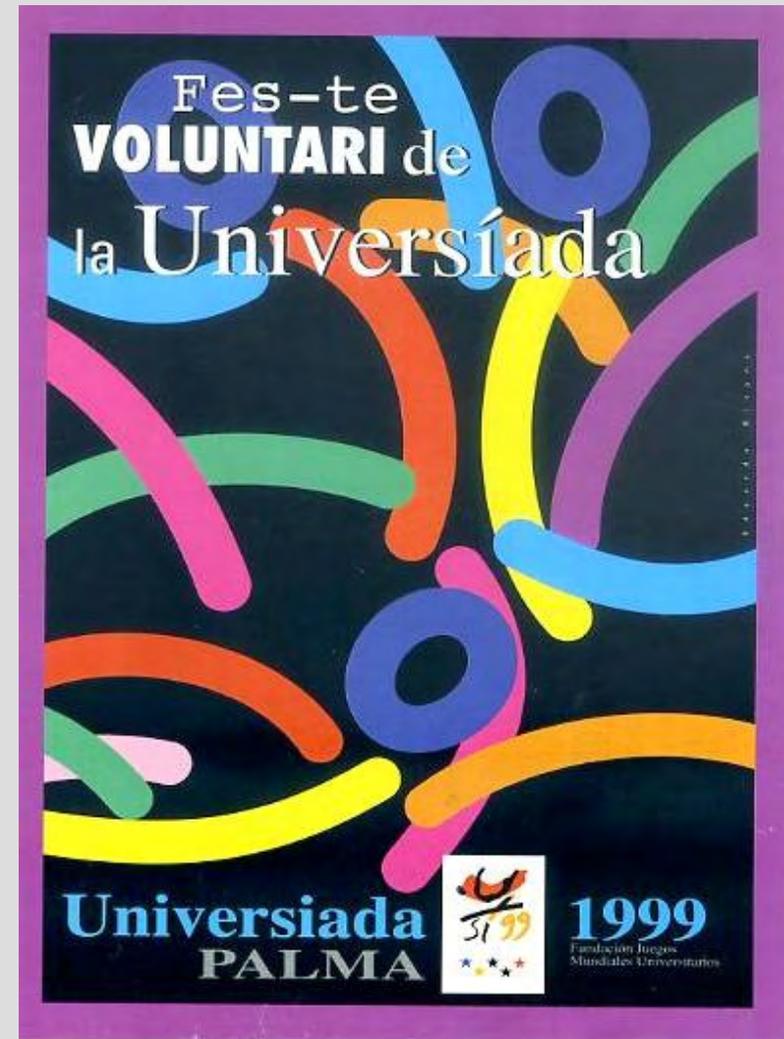
## Fase 2: Métodos de captación

- Captación amplia
- Captación focalizada

Definir el perfil necesario



¿Cómo localizar a las personas que se ajustan mejor al perfil diseñado?





I CONGRESO  
EUROPEO DEL  
VOLUNTARIADO  
DEPORTIVO

European Capital of Sport  
VALENCIA  
2011



## Gestión del voluntariado deportivo: FASES

### Estrategias de Captación:

- Conferencias informativas a universitarios, miembros de clubes deportivos, distintas asociaciones, ONG's, colegios y asociaciones profesionales.
- Campaña de promoción del voluntariado.
- Oficina de Atención al Universitario.
- Ferias y Jornadas relacionadas con deporte, asociacionismo y juventud.
- Oficina del Voluntariado.
- Nombramiento de Voluntarios Honoríficos, con la finalidad de involucrar a personajes con un cierto "carisma".





## Gestión del voluntariado deportivo: FASES

### Fase 3: Planificación

- Cuantificar el número de voluntarios necesarios
- Identificar el perfil.
- Programar las actividades necesarias para seleccionar el personal, establecer el calendario de incorporación, realizar la formación e integrar todo el personal
- Prever todos los recursos logísticos necesarios para la actuación del personal de la organización: alimentación, transporte, acreditación, uniformidad, obsequios, fiestas...



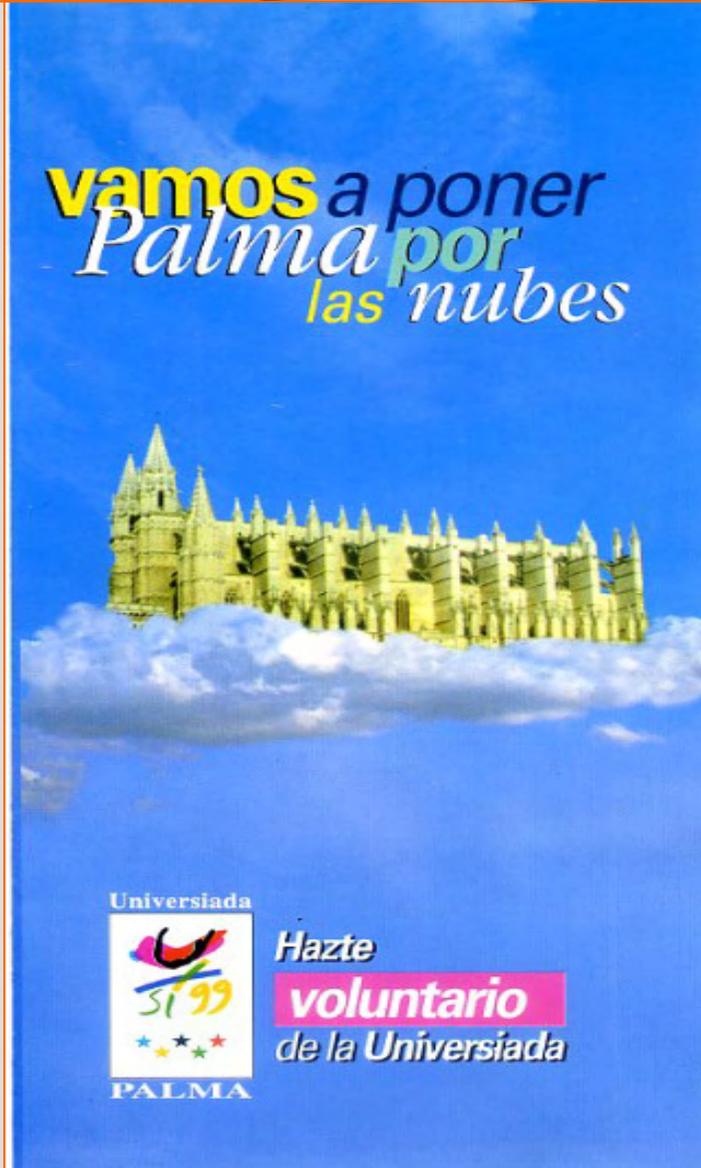


## Gestión del voluntariado deportivo: FASES

### Fase 4: Mantenimiento de la relación

#### Objetivos

- Conseguir mantener “viva la llama”, mantener a los voluntarios motivados hasta la celebración de los Juegos mediante el reconocimiento y el contacto con otros voluntarios.
- Perseguíamos conseguir un sentido de grupo y un sentimiento de “orgullo” al formar parte del colectivo de Voluntarios de Universiada.





I CONGRESO  
EUROPEO DEL  
VOLUNTARIADO  
DEPORTIVO

European Capital of Sport  
VALENCIA  
2011



## Gestión del voluntariado deportivo: FASES

### Mantenimiento de la relación:

- Contacto por correo y contacto telefónico.
- Encuentros de Voluntarios mediante organización de eventos (conciertos, entrega del Manual de Formación,...)
- Boletín del voluntariado, instrumento que mantenía la cohesión del voluntario de Universiada, y un medio de relación y expresión entre los grupos ya formados.
- Participaciones activas como el Campeonato del Mundo de Media-Maratón, Marcha de la Solidaridad con Centroamérica, Copa del Rey de Vela, Campeonatos Universitarios de 1999, Campeonato de España Individual de Gimnasia artística femenina, Campeonato Nacional de Esgrima Absoluto, etc.
- Una Fiesta-Desfile los mismos voluntarios desfilaron para presentar sus uniformes.
- Creación del carné del voluntariado de Universiada.



I CONGRESO  
EUROPEO DEL  
VOLUNTARIADO  
DEPORTIVO

European Capital of Sport  
VALENCIA  
2011



Gestión del voluntariado deportivo: FASES

## Fase 5: Selección

Procedencia. respetar que el voluntario fuera del mismo municipio donde realizaba su actividad

Criterios de selección. Se basaron en :

- Disponibilidad
- Responsabilidad que tenían que asumir
- Conocimientos específicos de las tareas a realizar
- Capacidad de adaptación ante las situaciones imprevistas

Procedimiento de selección

- Pruebas pre-test





I CONGRESO  
EUROPEO DEL  
VOLUNTARIADO  
DEPORTIVO

European Capital of Sport  
VALENCIA  
2011



## Gestión del voluntariado deportivo: FASES

### Perfil del voluntario

### Asignación funciones:

- Asistente de protocolo
- Atención lingüística y attachés delegaciones.
- Asistencia sanitaria
- Chóferes
- Asistentes alimentación
- Auxiliares de pista,
- Escoltas antidopaje
- Gestión de resultados
- Soporte a los periodistas
- Confección de acreditaciones



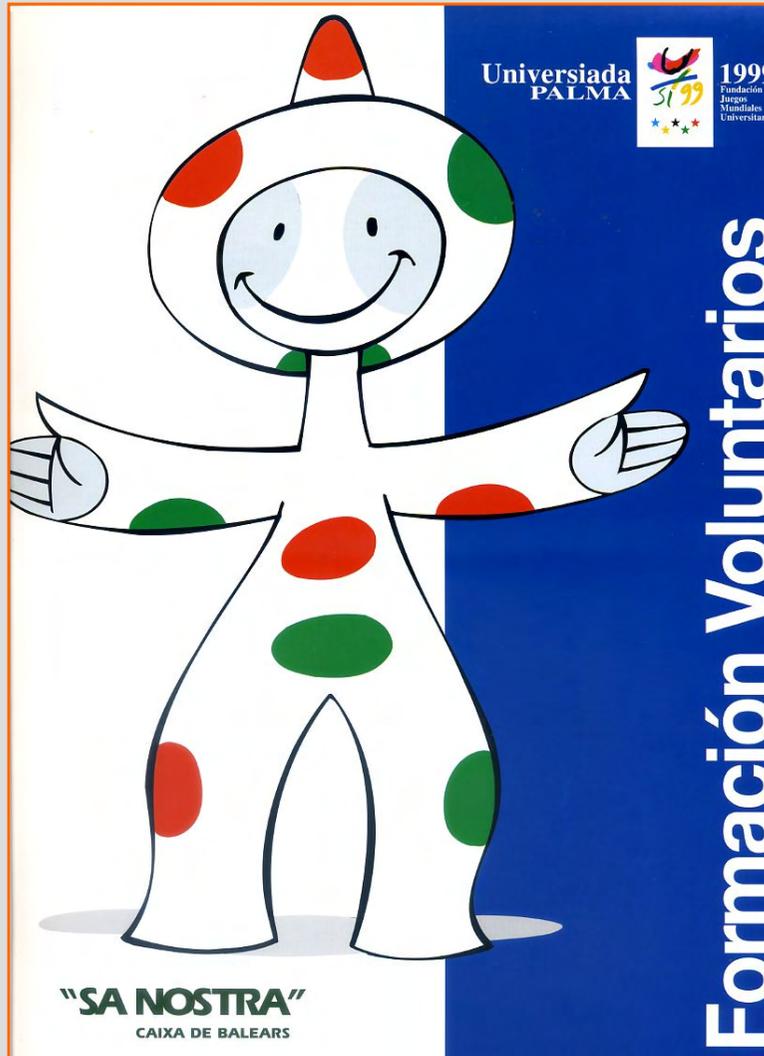


I CONGRESO  
EUROPEO DEL  
VOLUNTARIADO  
DEPORTIVO

European Capital of Sport  
VALENCIA  
2011



## Gestión del voluntariado deportivo: FASES



### Fase 6: Formación

Se procedió a la elaboración y distribución de:

- Manual de Formación General
- Manuales básicos de Formación
- Manual de atención al visitante
- **Manual de atención al voluntario**



I CONGRESO  
EUROPEO DEL  
VOLUNTARIADO  
DEPORTIVO

European Capital of Sport  
VALENCIA  
2011

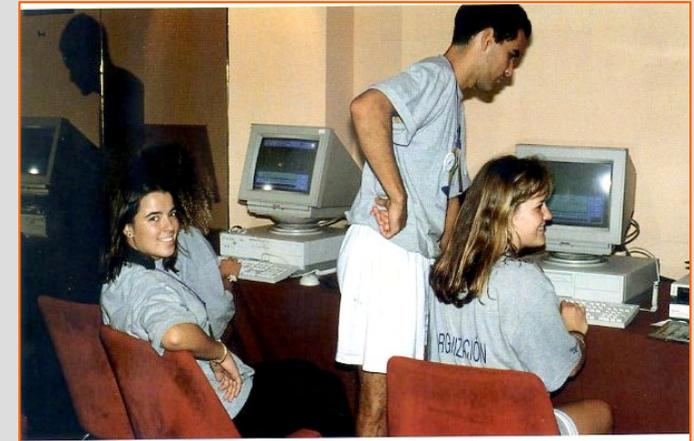


Gestión del voluntariado deportivo: FASES

## Fase 7: Integración y operación en la organización

Diferentes áreas:

- Centros de Prensa
- Acreditaciones
- Alojamientos y alimentación.
- Villa Universitaria
- Protocolo
- Asistencia sanitaria
- Relaciones Internacionales e Inscripciones
- Transportes
- Área de Deportes
- Control dopaje





I CONGRESO  
EUROPEO DEL  
VOLUNTARIADO  
DEPORTIVO

European Capital of Sport  
VALENCIA  
2011



Gestión del voluntariado deportivo: FASES

## Fase 8: Supervisión

### Principales problemas

- No definir las funciones a realizar
- Trato despectivo
- Alimentación deficiente
- Transportes inadecuados
- Esfuerzo excesivo
- Falta de períodos de descanso
- Uniforme inadecuado



**ES MÁS DIFÍCIL MANTENER, QUE  
INCORPORAR NUEVOS VOLUNTARIOS**



I CONGRESO  
EUROPEO DEL  
VOLUNTARIADO  
DEPORTIVO

European Capital of Sport  
VALENCIA  
2011



Gestión del voluntariado deportivo: FASES

## Fase 9: Reconocimiento



Para valorar la aportación del voluntariado y reconocer su labor se crearon unas acciones específicas, como por ejemplo Carnet del Voluntario. Además de identificar al voluntario/a, este carnet posibilitaba la reducción de precios en cines, vehículos de alquiler y descuentos en 4.500 comercios de la ciudad de Palma.



I CONGRESO  
EUROPEO DEL  
VOLUNTARIADO  
DEPORTIVO

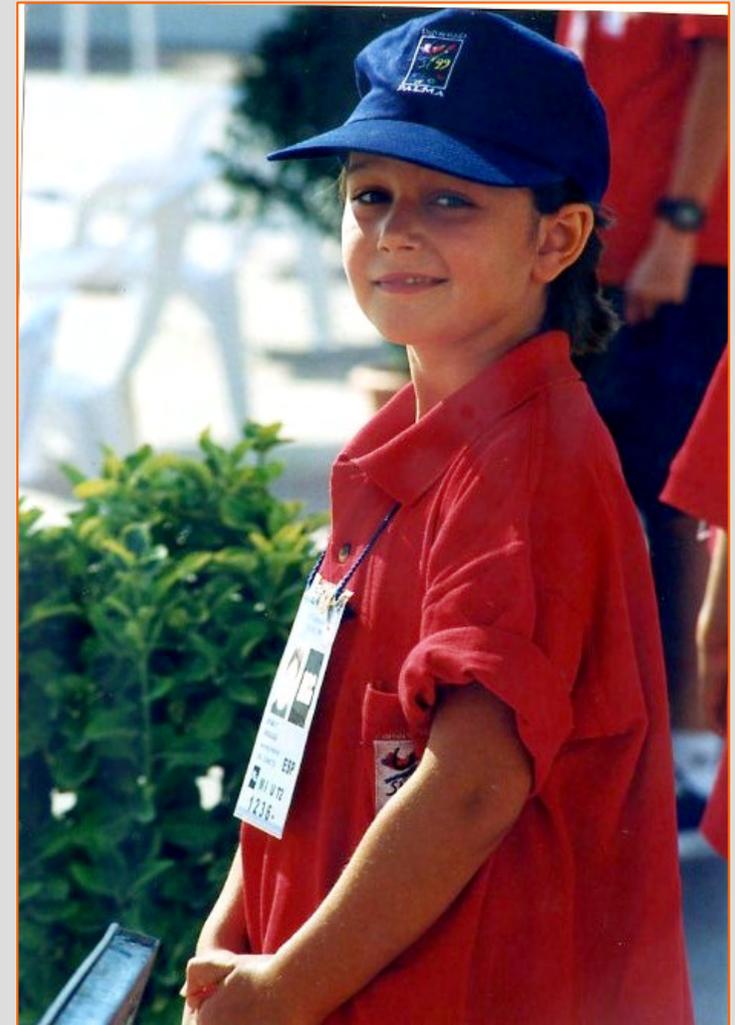
European Capital of Sport  
VALENCIA  
2011



#### 4. VOLUNTARIADO DEPORTIVO MUNICIPAL DE PALMA



- Potenciar el conocimiento y la estima a la ciudad de Palma y a sus conciudadanos a través de las participaciones y actividades que realizan.
- Conseguir una identificación del voluntario/aria con Voluntarios Deportivos Municipales de Palma para que tome conciencia de formar parte de un colectivo.
- Trabajar, para que el voluntario/aria logre un alto nivel de eficacia, en las tareas que le sean encomendadas.





I CONGRESO  
EUROPEO DEL  
VOLUNTARIADO  
DEPORTIVO

European Capital of Sport  
VALENCIA  
2011



#### 4. Voluntariado Deportivo Municipal de Palma



- Destacar la participación de 248 voluntarios en la organización del “VIII Campeonato de Europa Master de Natación, Saltos y Aguas Abiertas de 2001”





I CONGRESO  
EUROPEO DEL  
VOLUNTARIADO  
DEPORTIVO

European Capital of Sport  
VALENCIA  
2011



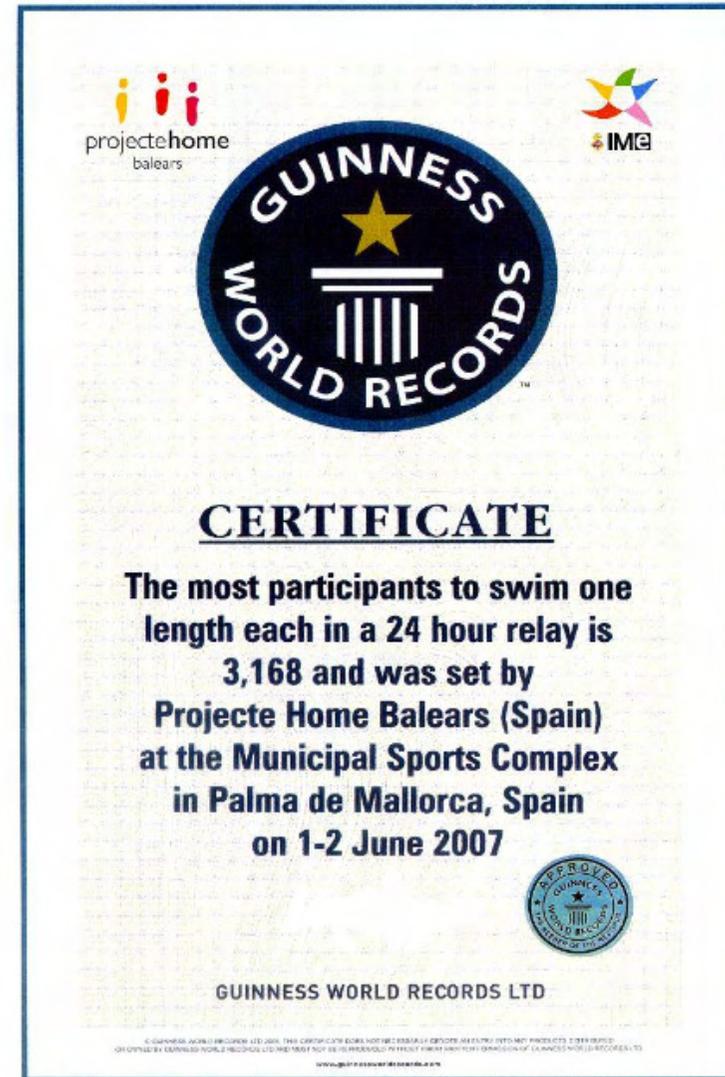
#### 4. Voluntariado Deportivo Municipal de Palma

## Consecución Record Guinness

Objetivo: batir el record de participación

A la mayor participación en una prueba de relevos de natación durante 24 h.

Método de captación → Círculos concéntricos





I CONGRESO  
EUROPEO DEL  
VOLUNTARIADO  
DEPORTIVO

European Capital of Sport  
VALENCIA  
2011



## AGENCIA DEL VOLUNTARIADO

Realiza captación de Voluntariado:

- Ambiental
- Comunitario
- Cooperación al desarrollo
- Cultural
- Social



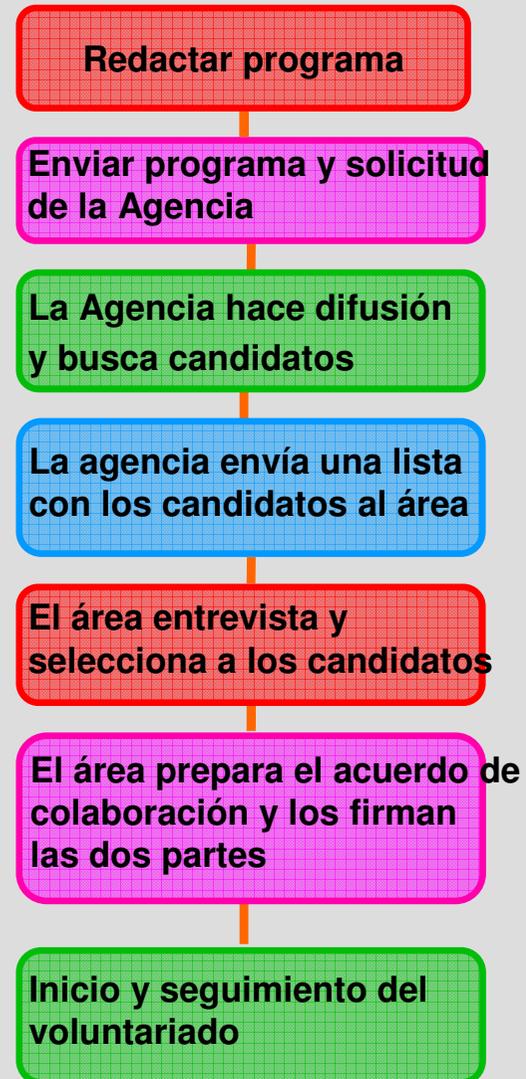


I CONGRESO  
EUROPEO DEL  
VOLUNTARIADO  
DEPORTIVO

European Capital of Sport  
VALENCIA  
2011



## AGENCIA DEL VOLUNTARIADO





I CONGRESO  
EUROPEO DEL  
VOLUNTARIADO  
DEPORTIVO

European Capital of Sport  
VALENCIA  
2011



# GRACIAS POR VUESTRA ATENCIÓN

Margarita Massot Perelló