

boletín sobre vulnerabilidad social

número 12 febrero 2016



EL VOLUNTARIADO de Cruz Roja Española



Cada vez más cerca de las personas

 **Cruz Roja Española**

CRUZ ROJA ESPAÑOLA
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS E INNOVACIÓN SOCIAL

Edita:
Cruz Roja Española
Reina Victoria, 26
28003 Madrid

Fotos: Archivo fotográfico de CRE
Diseño y Maquetación: Carmen de Hijes
Impresión: Image Print
Dep. legal: M-19784-2012
ISSN: 2340-7794

© Cruz Roja Española, 2016

Este proyecto ha sido financiado por la Fundación Cruz Roja Española. La Fundación nació en 1993 con la participación de 23 de las principales empresas españolas, con un objetivo principal: ayudar a Cruz Roja Española a realizar su labor asistencial y de apoyo a los más vulnerables. Su fin principal es el de apoyar a Cruz Roja Española, colaborar con ella y contribuir a la consecución de sus fines benéficos, promoviendo y fomentando la cooperación entre empresas y particulares con las actividades desarrolladas por la misma, así como fomentar la aportación de recursos destinados a financiar sus actividades, de acuerdo con sus programas de actuación.

Empresas que integran el Patronato de la Fundación:

BANCO DE ESPAÑA
BBVA
IBERDROLA FUNDACIÓN
OHL- OBRASCÓN HUARTE LAÍN
ONCE
SANTANDER
VODAFONE FUNDACIÓN



EL VOLUNTARIADO de Cruz Roja Española



Cada vez más cerca de las personas



SUMARIO

Prefacio _____ **5**

Conclusiones _____ **7**

Introducción _____ **9**

1 Las personas voluntarias de Cruz Roja: características, actividades, dedicación, niveles de satisfacción y perspectivas _____ **10**

1.1. Características socio-demográficas _____ **11**

1.2. Características de la actividad del voluntariado _____ **12**

1.2.1. Año de incorporación al voluntariado

1.2.2. Participación en órganos de gobierno o dirección de Cruz Roja

1.2.3. Actividad principal de voluntariado

1.2.4. Otras actividades

1.2.5. Dedicación mensual

1.2.6. Razones para incorporarse al voluntariado de Cruz Roja

1.3. Factores que intervienen en la satisfacción del voluntariado _____ **31**

1.3.1. Acogida y orientación de Cruz Roja

1.3.2. Trato recibido

1.3.3. Adaptación de las tareas al perfil de las personas voluntarias

1.3.4. Interacción con la persona referente

1.3.5. Espacio para hacer propuestas

1.3.6. Conflictividad

1.3.7. Valoración de la persona referente

1.3.8. Valoración del entorno sobre las personas voluntarias

1.4. Tecnologías de la Información y la Comunicación _____ **44**

1.5. Satisfacción con la experiencia de voluntariado _____ **47**

1.6. Perspectivas de futuro _____ **51**

2 Estudio territorial _____ **54**

2.1. Distribución territorial _____ **55**

2.2. Sexo _____ **56**

2.3. Edad _____ **57**

2.4. Nivel de estudios _____ **58**

2.5. Situación ocupacional _____ **59**

2.6. Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) _____ **64**

2.7. Actividad principal del voluntariado por Comunidad Autónoma _____ **65**

2.8. Nivel de Satisfacción _____ **68**

2.9. Conflictividad _____ **69**

2.10. Valoración del referente _____ **73**

Cruz Roja es uno de los principales exponentes de entidades participadas por voluntarios y voluntarias en todo el mundo y también en nuestro país. En el momento actual, CRE cuenta con la colaboración de 211.101 personas voluntarias con perfiles cada vez más diversificados en cuanto a edad, sexo, formación, situación socioeconómica, intereses y expectativas, que están implicadas en una amplia gama de actividades de la institución. Este Boletín número 12 está dedicado específicamente a profundizar en sus características, así como en sus percepciones, valoraciones y circunstancias, incluyendo además un análisis desagregado por Comunidades Autónomas.

Autoras: GIL, Pilar. GRANÉ, Aurea. ROMERA, Rosario.

Cruz Roja Española ha firmado un Convenio de Colaboración con la Universidad Carlos III de Madrid para colaborar en la elaboración de estudios estadísticos.

Coordinación académica: MALGESINI, Graciela.

Diseño de la muestra: MALGESINI, Graciela.

Diseño del Cuestionario: MALGESINI, Graciela. COBERTERA, Ferran.

Análisis preguntas abiertas: LOPEZ RUIZ, José Antonio.

Apoyo a la edición: RODRÍGUEZ, Estrella. COBERTERA, Ferran. AYCART, Juan. GENDE, Susana. NEBREDA, Margarita.

Encuesta online realizada en www.encuestafacil.org

Desde el año 2006, desarrollamos una serie de investigaciones sobre la vulnerabilidad social centradas en la situación de las personas atendidas por Cruz Roja, al objeto de aumentar nuestro conocimiento, procurar respuestas más ajustadas al contexto y proporcionar a la sociedad, a los actores sociales y a los estamentos que se dedican a la investigación, información derivada de nuestras actividades cotidianas.

En la intervención que desarrollamos, el papel del voluntariado es decisivo por su carácter transformador y por la especial relevancia que tiene para la inclusión social el vínculo que se establece con las personas voluntarias. Por este motivo, dentro de esta serie, el boletín que presentamos se centra en el voluntariado de Cruz Roja Española.

La participación voluntaria es un aspecto clave, tanto en el desarrollo de las organizaciones como en el de las sociedades y, por ende, de las personas. Cualquiera que sea su carácter: voluntariado social, internacional, especializado en socorros y emergencias,... su ejercicio promueve actitudes y valores de solidaridad, paz, tolerancia, justicia social y sensibilización ecológica, favorece la participación y permite a quienes la ejercen incidir en la transformación de la realidad de su entorno. El voluntariado tiene cada vez más una destacada influencia en la creación de bienestar, en la defensa de los derechos de las personas más vulnerables y en la construcción de sociedades cohesionadas.

Según el informe *“La población Española y su implicación con las ONG”* realizado en 2014 por la Plataforma de Voluntariado de España, un 10 % de la población española hace voluntariado y un 8% ha participado en actividades voluntarias en algún momento de su vida. El mismo informe indica que el voluntariado ha triplicado su volumen en nuestro país entre los años 2013 y 2014.

Cruz Roja es uno de los principales exponentes de entidades participadas por voluntarios y voluntarias en todo el mundo y también en nuestro país. El voluntariado es la seña de identidad del Movimiento Internacional de la Cruz Roja, desde que la Conferencia Diplomática de 1864 aprobó un marco jurídico que sentó sus fines fundamentales.

En el momento actual, en Cruz Roja participamos más de 211.101 personas voluntarias con perfiles cada vez más diversificados en cuanto a edad, sexo, formación, situación socioeconómica, intereses y expectativas, que estamos implicadas en una amplia gama de actividades que abarcan desde la intervención y atención directa a las personas y grupos beneficiarios, tareas de sensibilización, campañas, captación de recursos y tareas de administración y gestión, hasta la participación en los procesos organizativos como toma de decisiones y la definición de líneas estratégicas.

Las motivaciones para el ejercicio de la acción voluntaria son asimismo diversas, como lo son las preferencias, niveles de dedicación o niveles de satisfacción con su desempeño, pero es indudable que la fuerza de Cruz Roja radica en su voluntariado.

Las personas voluntarias actúan para que las personas mayores se sientan lo menos aisladas posible, atienden a las víctimas de accidentes y participan en rescates, educan a jóvenes en valores, juegan con niños y niñas enfermas en centros hospitalarios, colaboran en la inserción social de personas inmigrantes, contribuyen a acercar al empleo a personas con dificultades de inserción, participan en programas de atención a mujeres víctimas de violencia doméstica, e intervienen en acciones de ayuda humanitaria y cooperación al desarrollo. En definitiva, luchan por una sociedad más justa y solidaria, aportando su contribución desinteresada en acciones a favor de los millones de personas atendidas por la Institución. Conocerles en profundidad es un ejercicio que redundará, sin duda, en el bienestar de las personas con quienes trabajan.

Este nº 12 de la serie de Boletines sobre Vulnerabilidad Social está dedicado específicamente a profundizar en las percepciones, valoraciones y circunstancias de las personas voluntarias que participan en las distintas áreas de actividad de Cruz Roja. Se trata de un estudio significativo, con 12.182 personas entrevistadas en todo el Estado, que nos permite identificar sus características sociodemográficas, distintos aspectos de las actividades realizadas (incluidas las razones para su incorporación o su participación en órganos de gobierno), los factores que intervienen en su satisfacción, el manejo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, la valoración de su experiencia y sus perspectivas de futuro. El estudio incluye también un análisis desagregado por Comunidades Autónomas.

El incremento del voluntariado ha sido un fenómeno que ha acompañado al contexto de crisis socioeconómica. Este nuevo escenario nos permite destacar el aumento de la participación ciudadana desde el altruismo y nos obliga más que nunca a entender la complejidad que entraña la acción voluntaria, conocer a quienes la ejercen, escuchar sus iniciativas, detectar problemas y valorar los factores que intervienen en su satisfacción y compromiso con nuestra tarea humanitaria.

Además de la rentabilidad que estos datos tienen para nosotros, estoy seguro de que el nuevo Boletín de Cruz Roja concitará interés y ayudará a promover el debate y la reflexión en torno a este componente clave del capital social.

Javier Senent García
Presidente de Cruz Roja Española

CONCLUSIONES

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL VOLUNTARIADO

- El voluntariado de Cruz Roja está compuesto por un 55,4% de mujeres y un 44,6% de hombres.
- El grupo de edad más numeroso, que supone un 24,9% del total, está compuesto por personas de edades comprendidas entre los 21 y los 30 años. El 20,2% de los voluntarios y voluntarias se sitúa en el tramo de edad de 31 a 40 años, el 18,7% tienen entre 41 y 50 años, los restantes grupos de edad suman el 36,2%.
- El nivel de estudios es alto. Un 40,4% tiene estudios superiores o de postgrado (48,3% en el caso de las mujeres) y, un 26,0%, formación profesional de grados superior y medio. En el grupo de 61 a 70 años, casi la mitad (45,9%) tiene estudios universitarios o de postgrado.
- El 31,9% está trabajando por cuenta ajena y un 4,6% es autónomo/a. **Destaca un 27,5% que está en paro.** Hay un 17% de estudiantes. Un 12,5% está jubilado/a o percibe distintos tipos de pensiones, en tanto que un 2,3% tiene pensión por discapacidad. Un 4,3% está en situaciones ocupacionales distintas a las anteriores.

CARACTERÍSTICAS DE LA ACTIVIDAD VOLUNTARIA

- La incorporación se ha producido, sobre todo, desde 2002, registrándose un fuerte incremento desde 2012.
- Aunque el número de mujeres supera al de hombres en el voluntariado, según las personas encuestadas el 15,6% de los hombres participa en los órganos de dirección o de gobierno de Cruz Roja, algo que sólo ocurre con un 9,1% de las mujeres (la media está en el 12%).
- El 74,1% de las personas voluntarias realizó su última actividad recientemente, es decir tres meses o menos desde el momento en que se completó la encuesta.
- Las principales áreas de actividad son Socorros y Emergencias, Intervención Social y Juventud. Desagregando los datos por sexo, los hombres se adscriben mayoritariamente a Socorros y Emergencias (39,6%), Intervención Social (21,5%) y Voluntariado y Participación (7,9%). En el caso de las mujeres, son Intervención social (32,1%), Juventud (18%) y de Socorros y Emergencias (17,6%).
- El 53% también realiza voluntariado en otras áreas, además de su área de acción principal.



- La media de dedicación es de 15,4 horas mensuales, algo más en el caso de los hombres (18,7%) que en el de las mujeres (12,8%). Un 25% realiza más de 20 horas mensuales. El tramo de mayor edad, de 51 a 80 años, es el que más cantidad de horas mensuales dedica; concretamente, entre las personas de 61 a 70 años, un 17,8% colabora más de 30 horas por mes.
- Las motivaciones más destacadas para ser voluntario/a son considerarse “una persona comprometida, a la que le gusta ayudar a los demás” (89%) y la “admiración por la labor que realiza Cruz Roja” (78,2%).

FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL VOLUNTARIADO

- ACOGIDA. Valorada como muy positiva, en términos medios, por un 65% de las personas. Destacan el buen trato, la resolución de dudas y el tiempo que transcurrió desde la formación básica inicial, hasta el inicio de la actividad voluntaria. El aspecto peor valorado es la información previa recibida.
- TRATO RECIBIDO. El 80,4% de las personas lo considera muy adecuado. El 76,4% destaca el apoyo de la persona referente de Cruz Roja y el 71,8% refiere el ambiente adecuado que existe en la actividad con la que colabora. Hay diferencias en esta valoración según la actividad.
- ADAPTACIÓN DE LAS TAREAS AL PERFIL DE LA PERSONA VOLUNTARIA. El porcentaje de personas que las juzga “muy adaptadas” se sitúa en el 59,2% (porcentaje algo menor en Socorros y Emergencias, un 52,5%). Entre quienes están conformes, se valora la adaptación de las actividades al tiempo disponible, al nivel de estudios o formación y a la experiencia laboral o profesional. También entre las personas que consideran que las actividades no se adaptan en absoluto a su perfil, las razones más aducidas son que no pueden aprovechar su experiencia laboral o profesional y que las tareas no están adecuadas a su nivel formativo o educativo.
- INTERACCIÓN CON LA PERSONA REFERENTE. El 64% del voluntariado encuentra que la interacción con la persona referente de actividad es muy positiva, sobre todo por tres factores: porque les hacen sentirse más cómodos/as y seguros/as, porque les hacen sentirse parte de Cruz Roja y porque

les resuelven las dudas. Entre los aspectos menos valorados se señalan que se les invita poco a participar en las Asambleas Locales, que no les ayudan a manejar el estrés y que no ponen en marcha sus propuestas. Estas valoraciones varían según las Áreas de Actividad.

- ESPACIO PARA HACER PROPUESTAS. Se evidencia un cierto desajuste en el nivel de aportación que el voluntariado cree que podría tener. Solamente un 51,9% está satisfecho con el espacio que la institución ofrece a sus propuestas.
- CONFLICTIVIDAD. El 70,1% de las personas voluntarias indicó que no tenía conflictos de ninguna clase. Para el 29,9% restante, la conflictividad se produce mayoritariamente con otros voluntarios/as y el personal técnico. Con respecto a estas problemáticas, el 28,6% señala que no consiguió solucionarlas y el 45,1% que sólo lo hizo en parte.
- VALORACIÓN DE LAS PERSONAS REFERENTES DE ACTIVIDAD Y DE VOLUNTARIADO. El porcentaje de personas que valora positivamente a sus referentes de actividad y de voluntariado supera el 70%. Un 11% realiza una valoración negativa.
- VALORACIÓN DE SU LABOR COMO VOLUNTARIO/A. Un 74,1% considera que su colaboración como voluntario/a está valorada muy positivamente y un 7,4%, que ésta valoración es nula o muy baja.

SATISFACCIÓN CON LA EXPERIENCIA DEL VOLUNTARIADO

- En conclusión, **el nivel general de satisfacción es alto o muy alto**, pues así lo considera el 79,2% de las personas (81,9% de las mujeres y 75,8% de los hombres; el grupo de edad más satisfecho es el de 71 a 80 años).
- Un importante indicador de satisfacción es el hecho de que el 84,0% de las personas voluntarias recomendaría hacerse voluntario/a de Cruz Roja a sus amigos y familiares.
- El 78,6% (80% de las mujeres y 76,9% de los hombres) piensa continuar en Cruz Roja el año próximo. Las tres razones más señaladas para una posible salida de la Institución son: el que dejasen de disponer de tiempo, el que tuvieran que cambiar de residencia, o que quisieran emprender un tipo de voluntariado no ofertado por Cruz Roja.

INTRODUCCIÓN

Con el fin de conocer diferentes variables que inciden en el grado de satisfacción de las personas voluntarias de Cruz Roja Española, se ha recabado la opinión de 12.182 personas voluntarias a través de un cuestionario disponible en Internet, desde diciembre de 2014 hasta abril de 2015.

Se trata de una muestra representativa en cuanto al sexo, a la Comunidad Autónoma y al Plan de Acción en el que participan las personas. En la fecha en la que se realizó la encuesta, la población total del voluntariado de Cruz Roja era de 210.921 personas voluntarias, que colaboraban en las siguientes áreas: Intervención Social, Socorros y Emergencias, Formación, Juventud, Voluntariado y Participación, Organización y Gestión, Salud, Desarrollo Local, Medioambiente, Plan de Empleo y otras.¹

El presente informe se compone de dos partes. En la primera se analizan las características sociodemográficas y de la actividad, los factores que intervienen en la satisfacción de la experiencia voluntaria, las perspectivas de futuro y la valoración de las tecnologías de la información y la comunicación en la experiencia del voluntariado, tanto de forma global, como considerando el sexo, la edad, el nivel de estudios o el área de actividad principal de la persona voluntaria. La segunda parte consiste en un estudio de los mismos temas, pero analizando la información procedente de las personas voluntarias en cada una de las Comunidades Autónomas.

¹ **Características técnicas de la encuesta.** La muestra de 12.182 personas se ha obtenido por muestreo estratificado según Comunidad Autónoma, sexo y grupos de edad. Si consideramos que en febrero de 2015 el número de personas voluntarias de Cruz Roja Española era de 210.921 personas, para un nivel de confianza del 97%, el error de muestreo sería del 1,0%,



LAS PERSONAS VOLUNTARIAS DE CRUZ ROJA

CARACTERÍSTICAS,
ACTIVIDADES, DEDICACIÓN,
NIVELES DE SATISFACCIÓN
Y PERSPECTIVAS

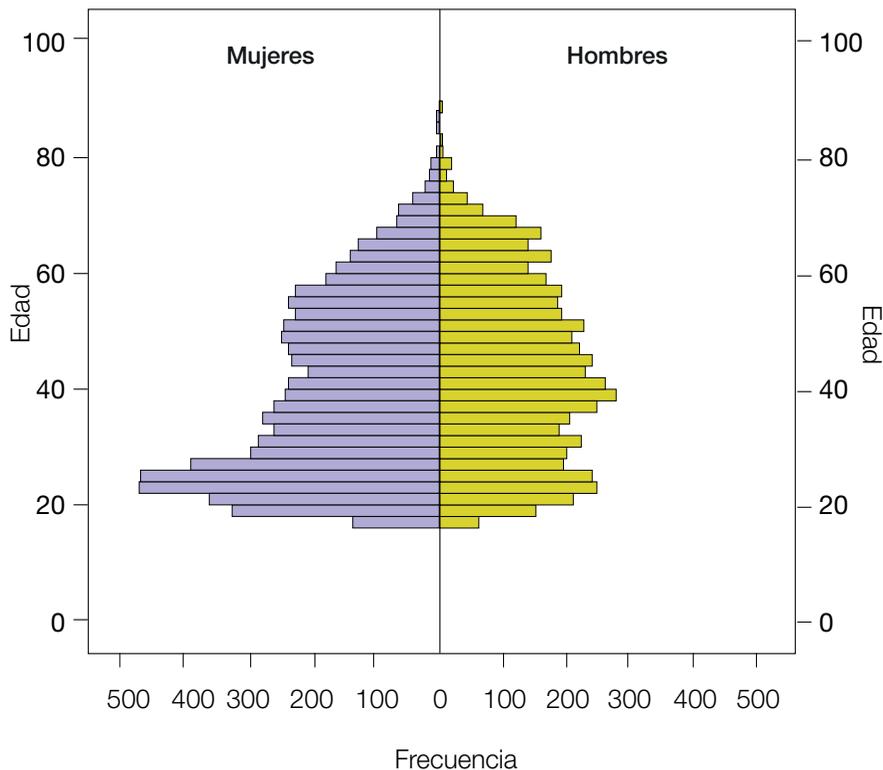
1.1. Características socio-demográficas

1.1.1. Sexo y edad

El 55,4% de las personas voluntarias son mujeres y el 44,6% son hombres. La distribución de edades de estas personas voluntarias varía según el sexo. Las edades de los hombres están comprendidas entre los 16 y los 89 años, con una media de 43 años y una mediana de 42 años, es decir, que el 50% de los hombres encuestados tienen de 16 a 42 años de edad. En el caso de las mujeres, las edades están comprendidas entre los 16 y los 99

años, con una media de 39 años y una mediana de 36 años; es decir, que la mitad de las mujeres voluntarias tienen entre 16 y 36 años. En la figura siguiente, puede observarse que globalmente el grupo de las mujeres es más joven que el de los hombres. Se observa también que las mujeres se distribuyen en torno a dos grupos de edad: uno muy joven centrado alrededor de los 25 años y otro mayor, cercano a los 55 años.

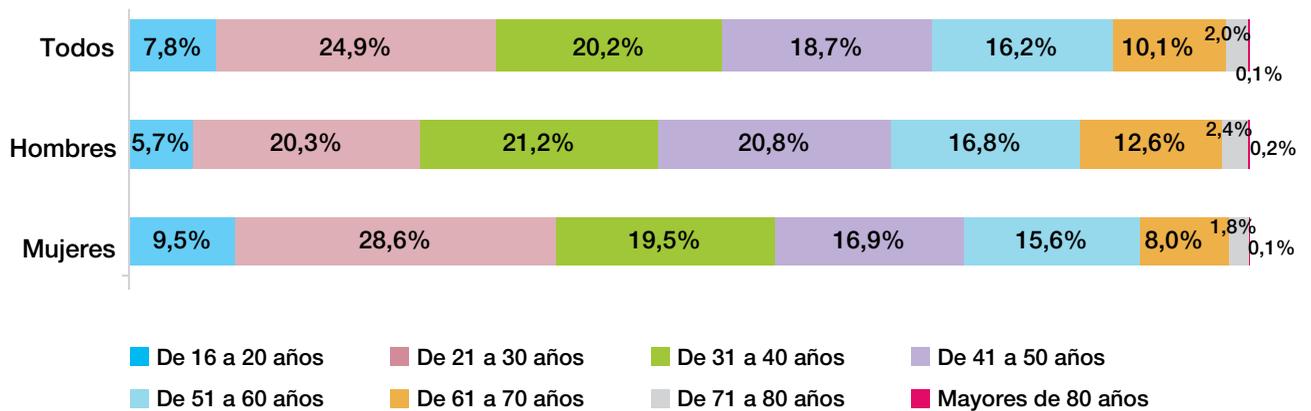
Figura 1. Pirámide de edad de las personas voluntarias



Por grupos de edad, se observa que el 24,9% de las personas voluntarias tienen edades comprendidas entre los 21 y 30 años, el 20,2% entre los 31 y 40 años, el 18,7% entre los 41 y 50 años, el 16,2%

entre los 51 y 60 años, el 10,1% entre los 61 y 70 años, el 7,8% entre los 16 y 20 años, el 2% entre 71 y 80 años y el 0,1% restante son mayores de 80 años. Véase la figura siguiente.

Figura 2. Distribución de las personas voluntarias por grupos de edad y sexo

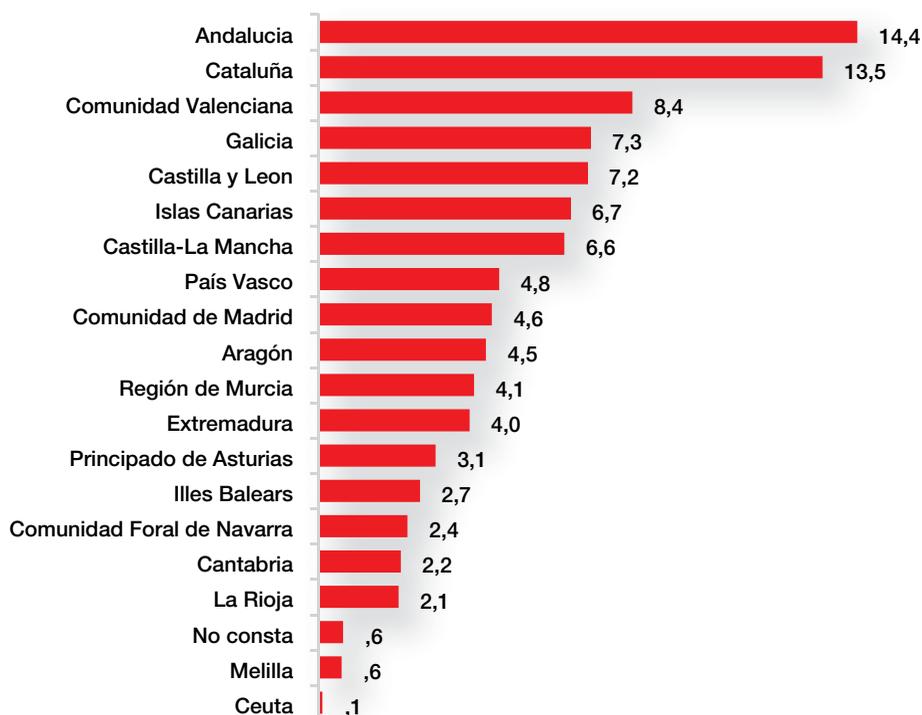


1.1.2. Distribución territorial

Las tres Comunidades Autónomas con mayor índice de participación en el estudio son Andalucía con un 14,4% de encuestados, Cataluña con un 13,5% y Comunidad Valenciana con un 8,4%. En

el gráfico siguiente se detallan los porcentajes de participación de todas las Comunidades Autónomas. En un 0,6% de los casos no constaba la Comunidad Autónoma del participante.

Figura 3. Distribución territorial por Comunidades Autónomas de las personas voluntarias

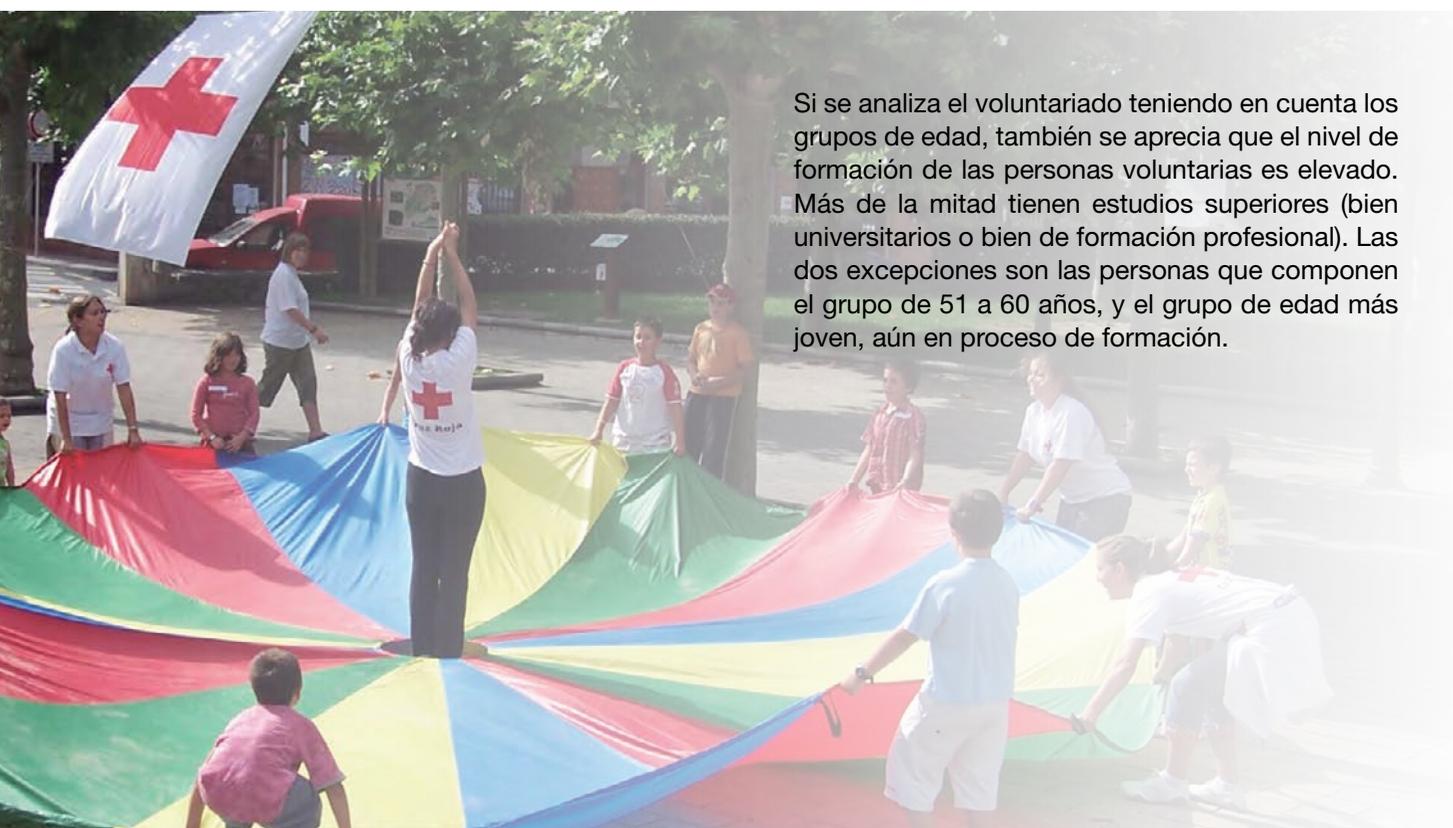
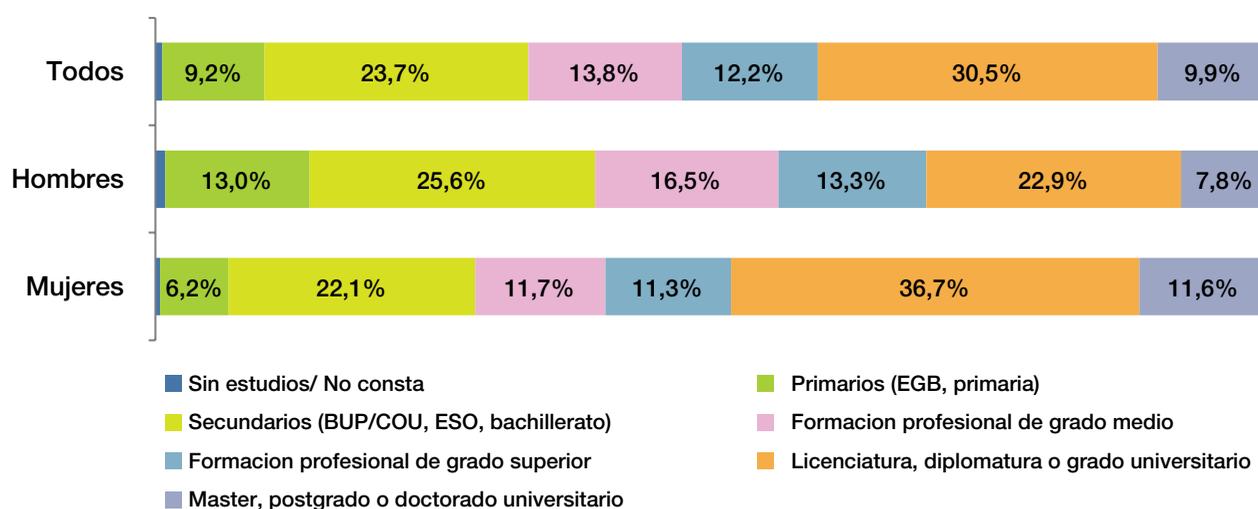


1.1.3. Nivel de estudios

El nivel de estudios de las personas voluntarias de Cruz Roja es alto: un 40,4% de los participantes tiene estudios universitarios de grado o superiores, un 26% estudios de formación profesional de grado medio o superior, un 23,7% estudios secundarios, un 9,2% estudios primarios y el 0,6% res-

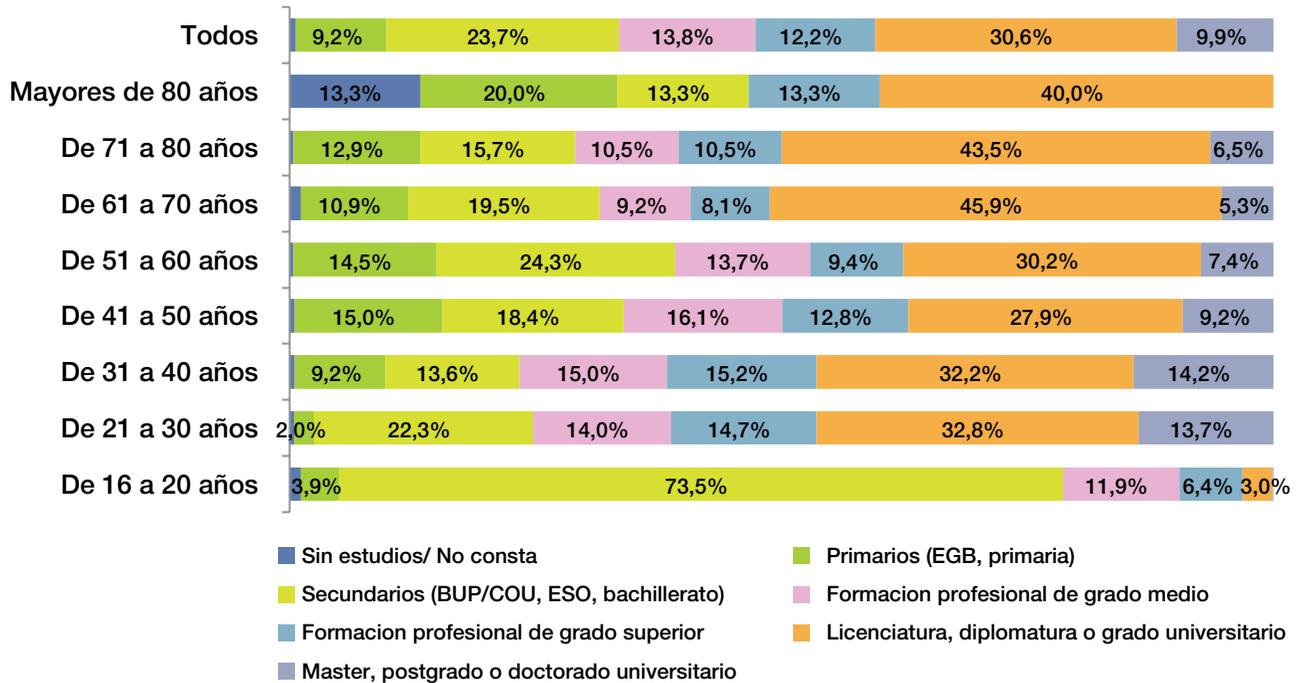
tante dice no tener estudios o no contesta. Considerando el sexo, el 48,3% de las mujeres tiene estudios universitarios de grado o superiores frente al 30,7% de los hombres que se encuentran en la misma situación.

Figura 4. Distribución de las personas voluntarias por su nivel de estudios y sexo



Si se analiza el voluntariado teniendo en cuenta los grupos de edad, también se aprecia que el nivel de formación de las personas voluntarias es elevado. Más de la mitad tienen estudios superiores (bien universitarios o bien de formación profesional). Las dos excepciones son las personas que componen el grupo de 51 a 60 años, y el grupo de edad más joven, aún en proceso de formación.

Figura 5. Distribución de las personas voluntarias por su nivel de estudios y grupos de edad



1.1.4. Situación ocupacional

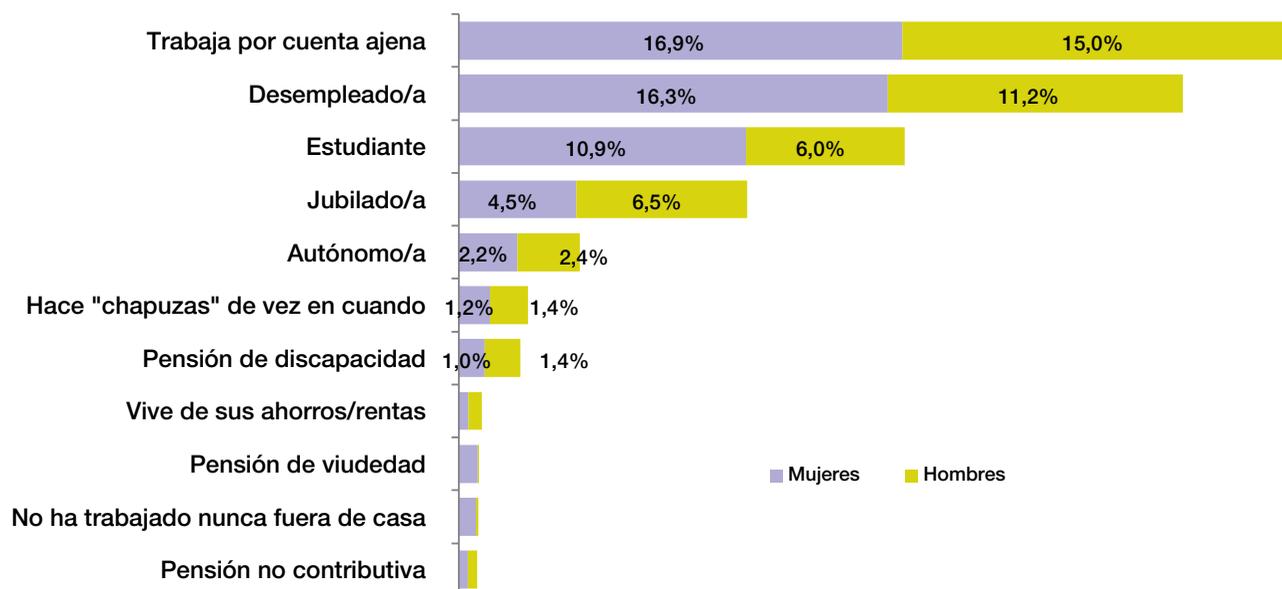
El 31,9% de las personas voluntarias trabaja por cuenta ajena, el 27,5% está en situación de desempleo y el 17,0% está estudiando. El resto de si-

tuaciones (teniendo en cuenta que pueden darse una o varias simultáneamente) se muestran en la tabla y gráfico siguientes:

Tabla 1. Situación ocupacional de las personas voluntarias por sexo

Situación ocupacional	Mujeres	Hombres	Todos
Trabaja por cuenta ajena	16,9%	15,0%	31,9%
Autónomo/a	2,2%	2,4%	4,6%
Desempleado/a	16,3%	11,2%	27,5%
Jubilado/a	4,5%	6,5%	11,0%
Pensión de viudedad	0,7%	0,0%	0,8%
Pensión no contributiva	0,3%	0,4%	0,7%
Pensión de discapacidad	1,0%	1,4%	2,3%
No ha trabajado nunca fuera de casa	0,6%	0,1%	0,8%
Vive de sus ahorros/rentas	0,4%	0,5%	0,9%
Hace "chapuzas" de vez en cuando	1,2%	1,4%	2,6%
Estudiante	10,9%	6,0%	17,0%
Total	55,0%	45,0%	100,0%

Figura 6. Situación ocupacional de las personas voluntarias por sexo





Considerando los datos del Instituto Nacional de Estadística de la Encuesta de Población Activa (EPA) del primer trimestre de 2015, que situaba la tasa de paro de la población española en el 23,78% (5.440.600 personas paradas), hay que destacar que el porcentaje de personas voluntarias que han participado en el estudio y que están en situación de desempleo es más elevado (27,6%). En este punto debemos tener en cuenta que este último dato se obtiene sobre el total de las personas voluntarias, independientemente de si están o no

en situación laboral activa, como es el caso de las personas jubiladas o de las personas que perciben pensiones de viudedad. Teniendo en cuenta lo anterior, podemos concluir que el porcentaje de personas voluntarias desempleadas sobre el total de población voluntaria activa es considerablemente mayor, por encima del 30%. Considerando el dato de la EPA antes citado, se puede concluir que en torno al 1% de las personas en paro son voluntarias de la organización.

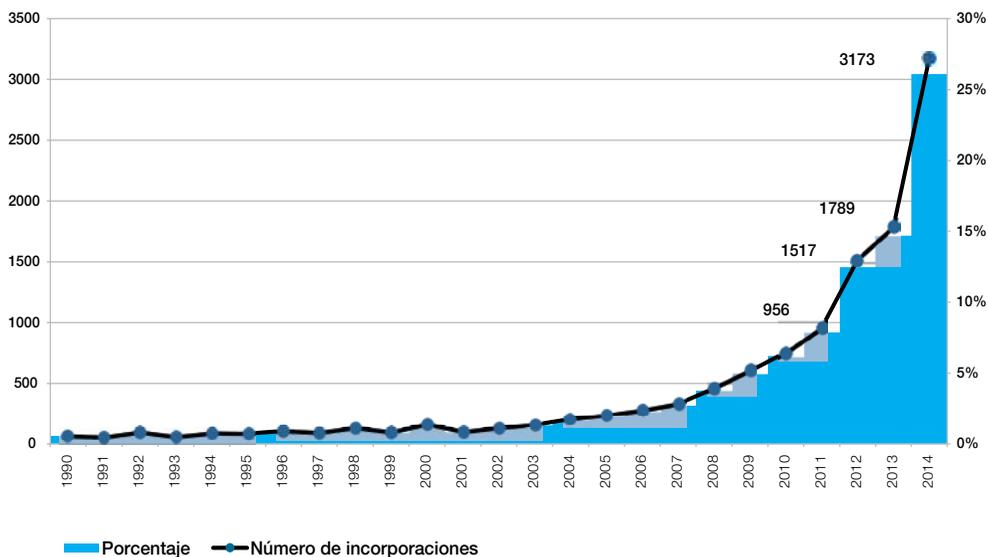
1.2. Características de la actividad del voluntariado

1.2.1. Año de incorporación al voluntariado

La mayoría de las personas que actualmente son voluntarias se han incorporado al voluntariado durante el año 2002 o con posterioridad, y solamente un 12,9% lo hizo antes de ese año. Sin embargo,

desde 2012 las incorporaciones han experimentado un incremento muy elevado, representando el 53,3% del total en la actualidad.

Figura 7. Año de incorporación de las personas voluntarias*



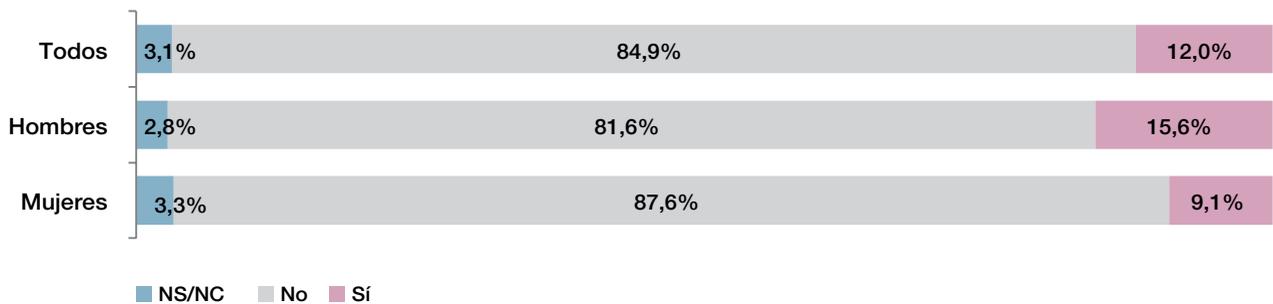
*En el gráfico sólo se muestran las incorporaciones a partir de 1990, para facilitar la visualización de la información.



1.2.2. Participación en órganos de gobierno o dirección de Cruz Roja

El 12% de las personas encuestadas forman parte de los órganos de gobierno o de dirección de Cruz Roja. El 15,6% de esas personas son hombres y el 9,1% mujeres.

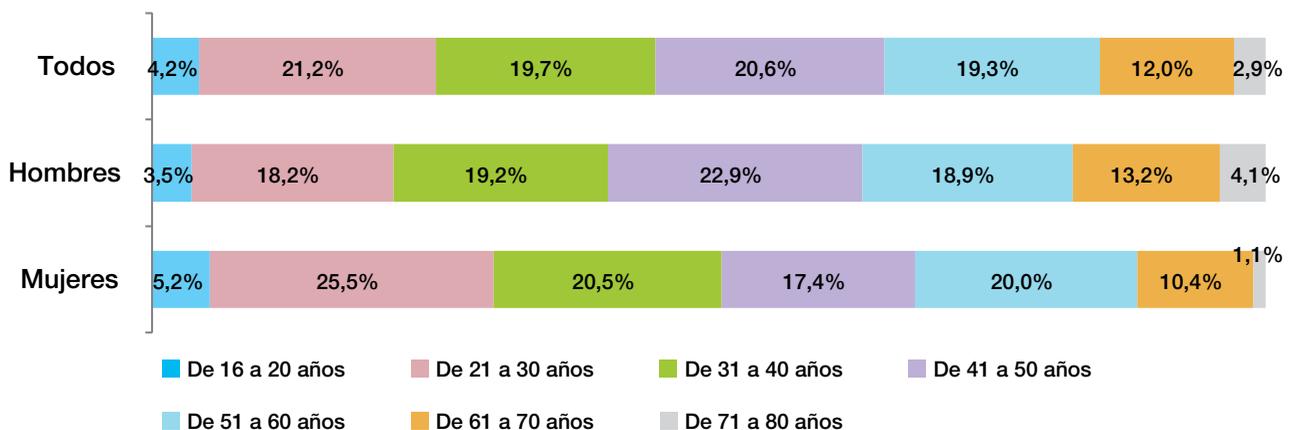
Figura 8. Participación de las personas voluntarias en órganos de gobierno o dirección de Cruz Roja, por sexo



La distribución por sexo y edad de las personas que sí participan en órganos de gobierno de la institución permite observar que, además del aspecto de género, existe una barrera relativa a la edad. Hasta los 50 años, el porcentaje de participación de las mujeres es casi 5 puntos porcentuales superior

al de los hombres (68,5% de las mujeres frente al 63,8% de los hombres). Sin embargo, la tendencia se invierte entre las personas mayores de 50 años (participación del 36,2% de los hombres, frente al 31,5% de las mujeres).

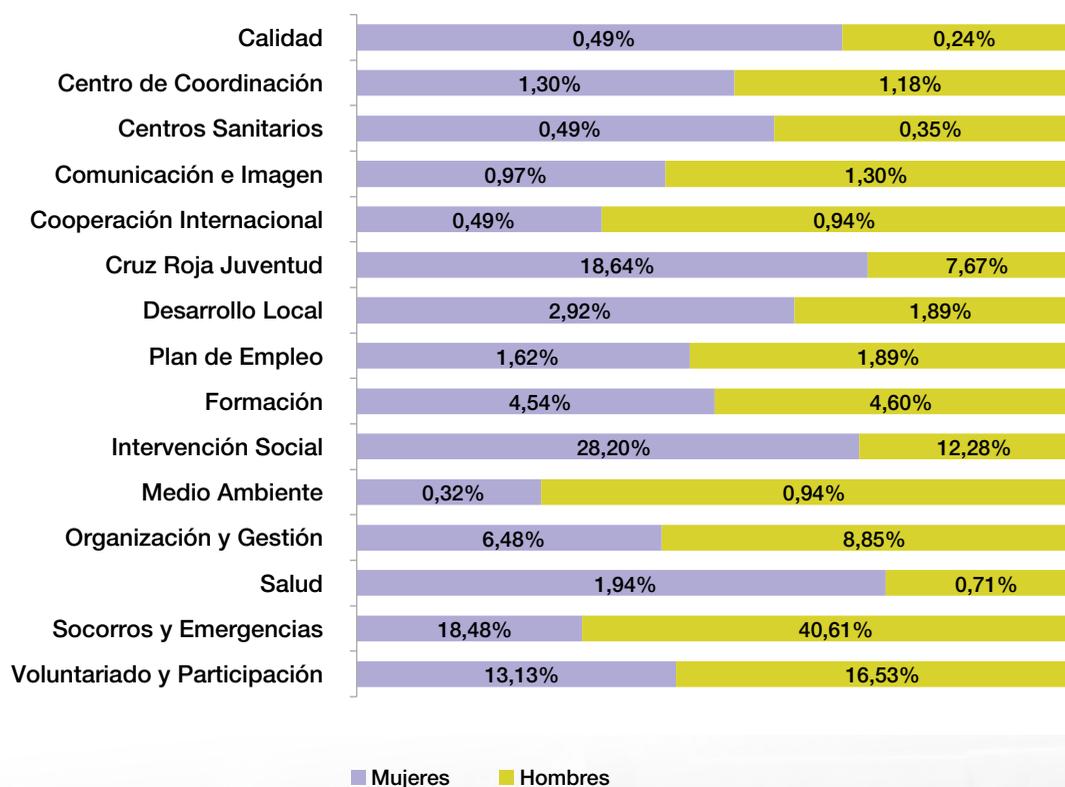
Figura 9. Distribución por sexo y edad de las personas voluntarias que participan en órganos de gobierno o dirección de Cruz Roja (12% del total)



Considerando la participación en órganos de gobierno por planes y por sexo, hay diferencias sustanciales en función de las áreas de intervención. En el caso de los hombres, los planes a los que se adscriben quienes participan en órganos de gobierno son principalmente Socorros y Emergen-

cias, con el 40,6% de personas pertenecientes a esos órganos, seguida del área de Voluntariado y Participación. Las mujeres que se han comprometido a participar en los órganos de gobierno se adscriben fundamentalmente a Intervención Social (28,2%) seguida de Cruz Roja Juventud (18,6%).

Figura 10. Distribución de la participación en órganos de gobierno por planes de actividad y por sexo (del 12% de personas encuestadas que participan en dichos órganos)





1.2.3. Actividad principal de voluntariado

El 74,1% de las personas voluntarias realizó su última actividad recientemente, durante los tres meses previos a esta encuesta. Solamente un 3,9% dice no haber realizado “nunca” ninguna actividad.

Esta última situación viene mayoritariamente motivada por ser personas recientemente incorporadas a la organización.

Tabla 2. Tiempo transcurrido desde la última actividad de voluntariado realizada

Tiempo transcurrido	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 3 meses	9.089	74,1%
Entre 3 y 6 meses	948	7,7%
Entre 6 meses y un año	612	5,0%
Más de un año	1.033	8,4%
Nunca	481	3,9%
NS/NC	107	0,9%
Total	12.270	100,0

Con respecto al área de acción principal donde desarrollaron su actividad voluntaria, en la siguiente tabla se aprecia que las tres áreas donde los hombres concentran mayoritariamente la actividad son Socorros y Emergencias con un 39,6%, Interven-

ción Social con un 21,5%, y Voluntariado y Participación con un 7,9%. En el caso de las mujeres, las áreas más participadas son Intervención Social con un 32,1%, seguida de Cruz Roja Juventud con un 18% y de Socorros y Emergencias, con un 17,6%.

Tabla 3. Actividad principal de voluntariado por sexo

Plan principal	Hombres		Mujeres		Total	
Calidad	25	0,46%	44	0,65%	69	0,57%
Centro de Coordinación	65	1,20%	78	1,16%	143	1,18%
Centros Sanitarios (bancos de sangre, centros de reconocimiento médico)	29	0,54%	52	0,77%	81	0,67%
Comunicación e Imagen	59	1,09%	60	0,89%	119	0,98%
Cooperación Internacional	69	1,28%	71	1,06%	140	1,15%
Cruz Roja Juventud	389	7,20%	1.211	18,00%	1.600	13,19%
Desarrollo Local	133	2,46%	187	2,78%	320	2,64%
Formación	295	5,46%	404	6,01%	699	5,76%
Intervención Social	1.161	21,50%	2.160	32,11%	3.321	27,39%
Medio Ambiente	69	1,28%	53	0,79%	122	1,01%
Organización y Gestión (apoyo administrativo, captación de fondos, jurídicos, sistemas de información y servicios generales)	253	4,68%	241	3,58%	494	4,07%
Plan de Empleo	205	3,80%	269	4,00%	474	3,91%
Salud	81	1,50%	182	2,71%	263	2,17%
Socorros y Emergencias	2.140	39,62%	1.184	17,60%	3.324	27,41%
Voluntariado y Participación (incluye las personas voluntarias que ejercen responsabilidades como presidentes/as de ámbitos territoriales)	428	7,92%	530	7,88%	958	7,90%
Total general	5.401	100	6.726	100	12.127	100,00%

Si se incorpora la variable de la edad de la persona, el área de acción principal varía. Las personas de más edad participan más en áreas como Voluntariado y Participación, Formación, Organización y Gestión o Desarrollo Local. Como es de esperar, en el área de Cruz Roja Juventud se da el efecto con-

trario, con un predominio de personas menores de 31 años. El área de Socorros y Emergencias atrae a personas voluntarias de edades hasta los 50 años. Finalmente, en Intervención Social predominan las personas de más de 30 años.

Figura 11. Actividad principal del voluntariado por grupos de edad

TODOS



MAYORES DE 80 AÑOS



DE 71 A 80 AÑOS



DE 61 A 70 AÑOS



DE 51 A 60 AÑOS



DE 41 A 50 AÑOS



DE 31 A 40 AÑOS



DE 21 A 30 AÑOS



DE 16 A 20 AÑOS



■ Socorros y Emergencias

■ Intervención Social

■ Cruz Roja Juventud

■ Plan de Empleo

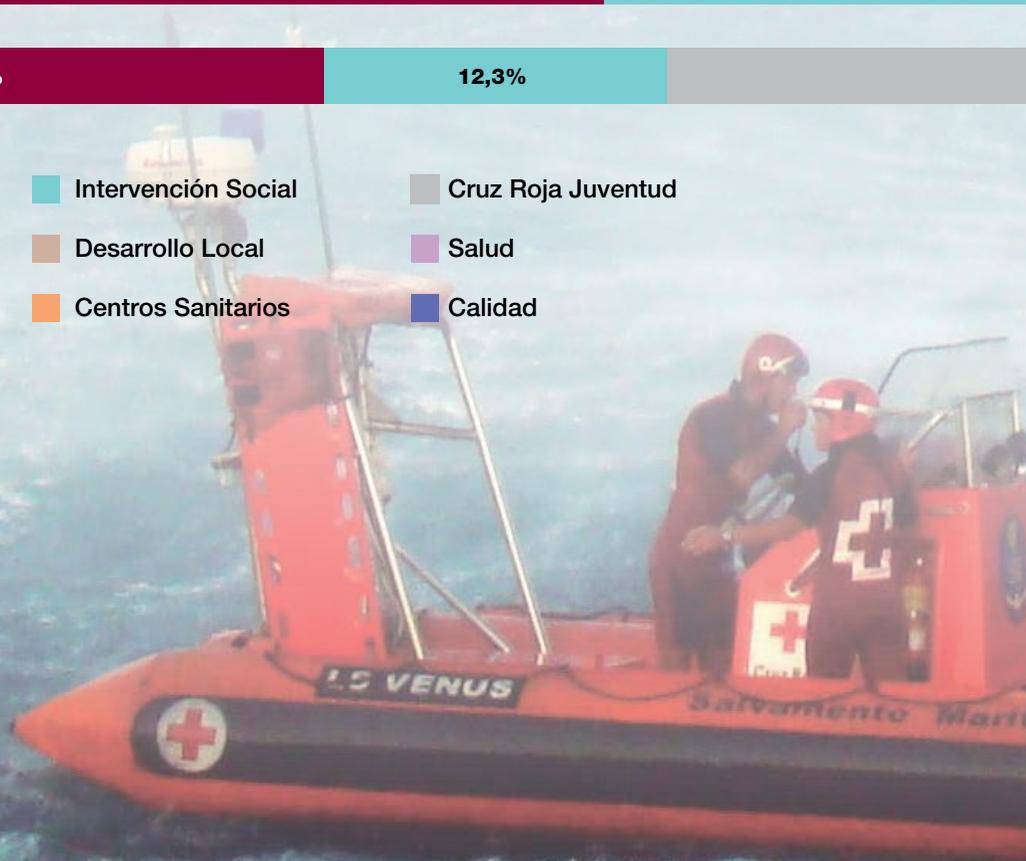
■ Desarrollo Local

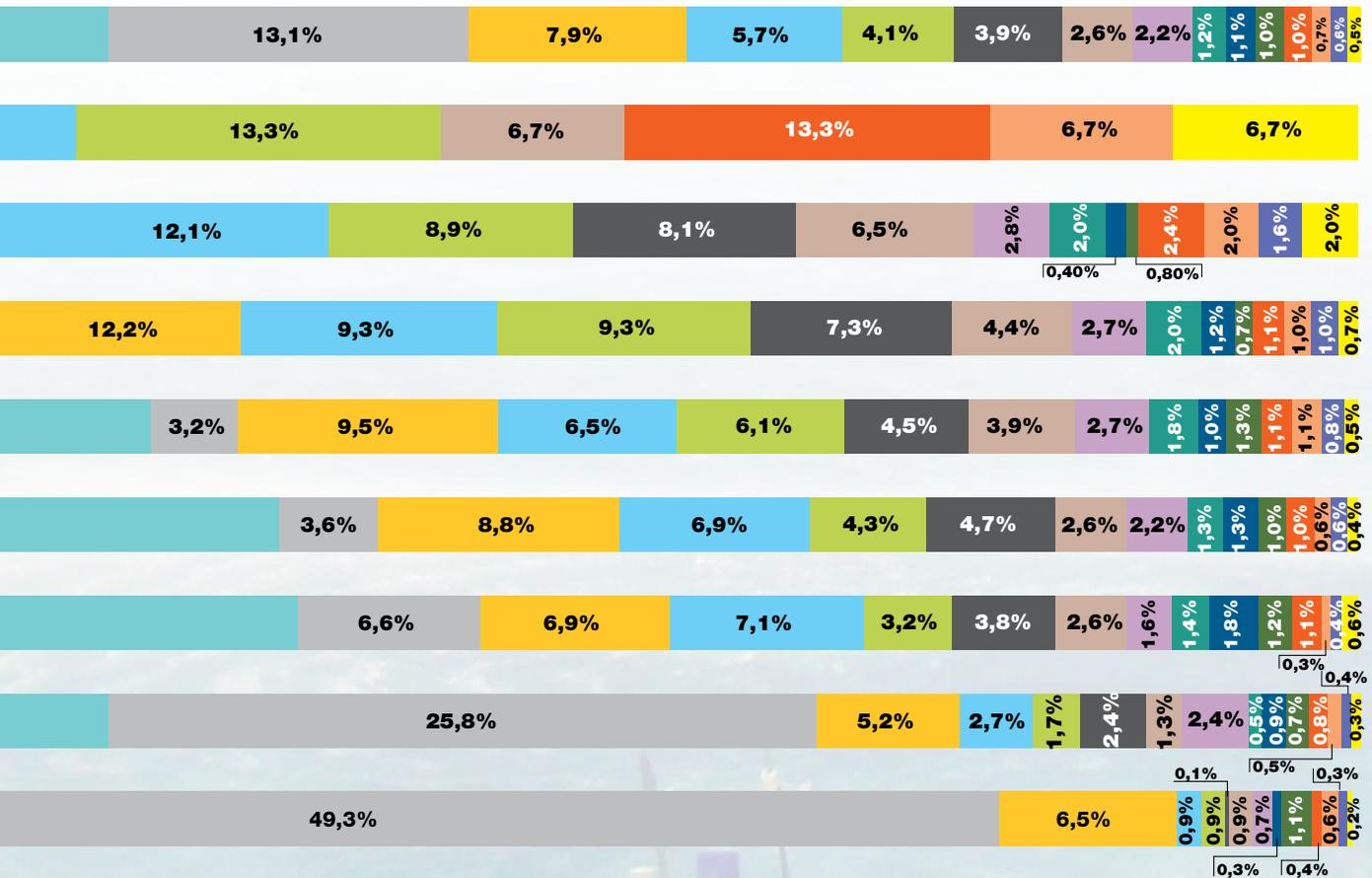
■ Salud

■ Comunicación e Imagen

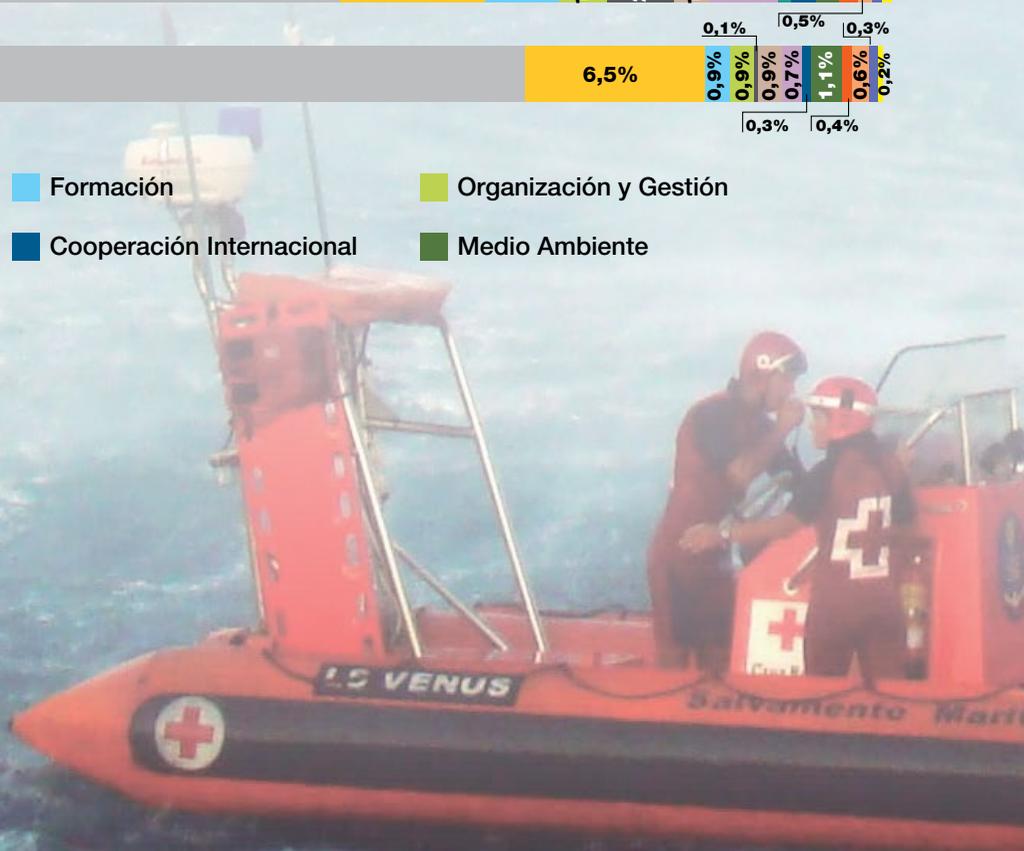
■ Centros Sanitarios

■ Calidad





- Voluntariado y Participación
- Formación
- Organización y Gestión
- Centro de Coordinación
- Cooperación Internacional
- Medio Ambiente
- NS/NC



1.2.4. Otras actividades

Aparte de la actividad principal, un 53,0% de las personas voluntarias colabora también en otras áreas de Cruz Roja, siendo las tres mayoritarias Intervención Social con el 16,3%, Socorros y Emer-

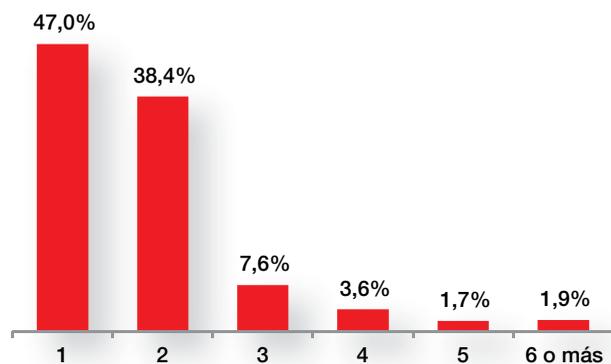
gencias con el 11,7%, y Formación con el 8,8%. En la siguiente figura se muestran las áreas de acción (los porcentajes no suman 100, porque una persona puede realizar actividades en más de un área).

Figura 12. Participación de las personas voluntarias en otras actividades, además de la principal



El 47,0% desarrolla su actividad solamente en una de las áreas de Cruz Roja, el 38,4% lo hace en dos, el 7,6% en tres y el 7,2% restante lo hace en 4 o más áreas.

Figura 13. Número de áreas en las que participan las personas voluntarias



1.2.5. Dedicación mensual

Las horas de dedicación mensual van desde cero hasta 80 horas, con una media de 15,4 horas. La mediana es de 10 horas: esto significa que la mitad de las personas voluntarias realiza hasta 10 horas al mes de voluntariado y la otra mitad, más de 10 horas. Un 25% de las personas voluntarias realizan más de 20 horas mensuales de voluntariado. Los hombres dedican una media de 18,7 horas mensuales al voluntariado (y una mediana de 12 horas), mientras que las mujeres colaboran un promedio de 12,8 horas (y una mediana de 8).

Tabla 4. Dedicación promedio al voluntariado, por sexo

Promedio dedicación hombres	18,667 horas
Promedio dedicación mujeres	12,795 horas
Promedio dedicación total	15,409 horas

Analizando la dedicación mensual más frecuente según los distintos grupos de edad, se observa que, hasta los 50 años, ésta es de 1 a 10 horas; en el grupo de 51 años a 80 años, supera las 10 horas; una vez cumplidos los 80 años, vuelve a ser de 1 a 10 horas.

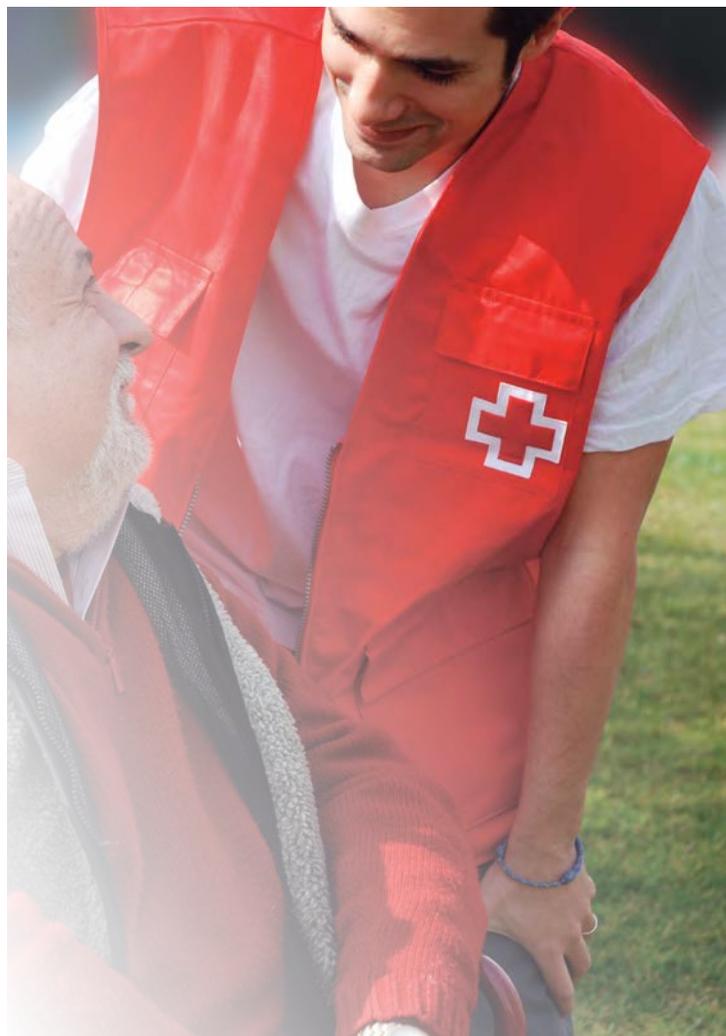
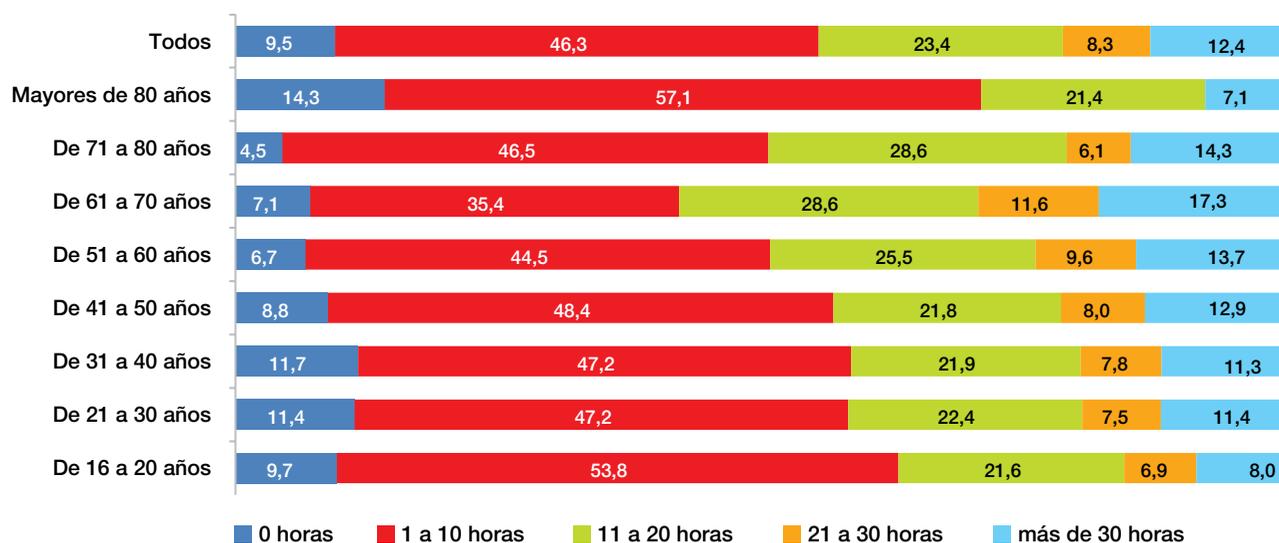


Figura 14. Dedicación horaria mensual al voluntariado por grupos de edad



Considerando la dedicación horaria por Planes de Acción, el rango varía desde las 9,7 horas de promedio mensual en el área de Medio Ambiente, hasta las 19,8 horas de dedicación en el plan de Organización y Gestión.

Figura 15. Dedicación media por planes de actividad



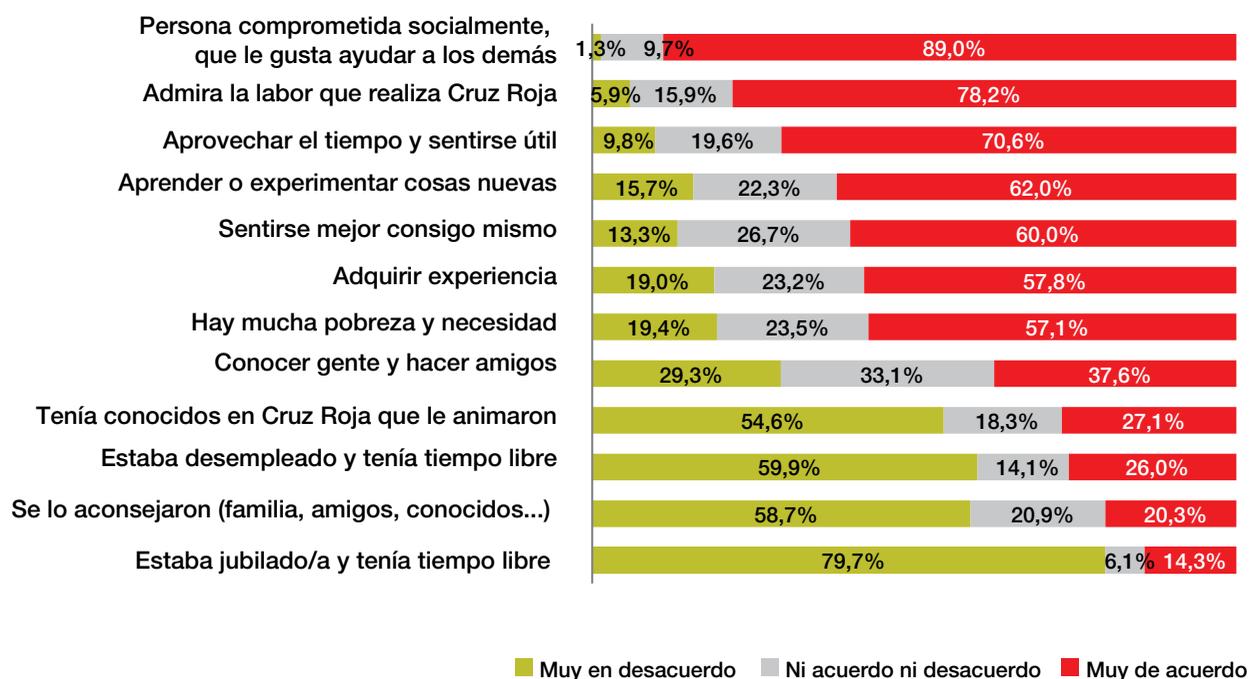
1.2.6. Razones para incorporarse al voluntariado de Cruz Roja

Las principales motivaciones por las que los informantes decidieron ser voluntarios de Cruz Roja son las siguientes:

1. En el 89,0% de los casos las personas voluntarias se autoperciben como personas socialmente comprometidas, a las que les gusta ayudar a los demás.
2. El 78,2% admira la labor de Cruz Roja.
3. El 70,6% quiere aprovechar el tiempo y sentirse útil.
4. El 62,0% quiere aprender o experimentar cosas nuevas.
5. El 60% quiere sentirse mejor consigo mismo.

Otras razones compartidas por el 57% de los encuestados son “adquirir experiencia” y “pensar que hay mucha pobreza y necesidad”. El querer conocer gente y hacer amigos parece ser de interés para el 37,6% de las personas voluntarias. Factores como estar jubilado o jubilada, el consejo de familiares/amigos/conocidos, estar en paro o el tener conocidos en la entidad parecen influir de forma determinante en función de la situación personal de la persona voluntaria.

Figura 16. Razones que mejor explican por qué se hizo voluntario o voluntaria¹

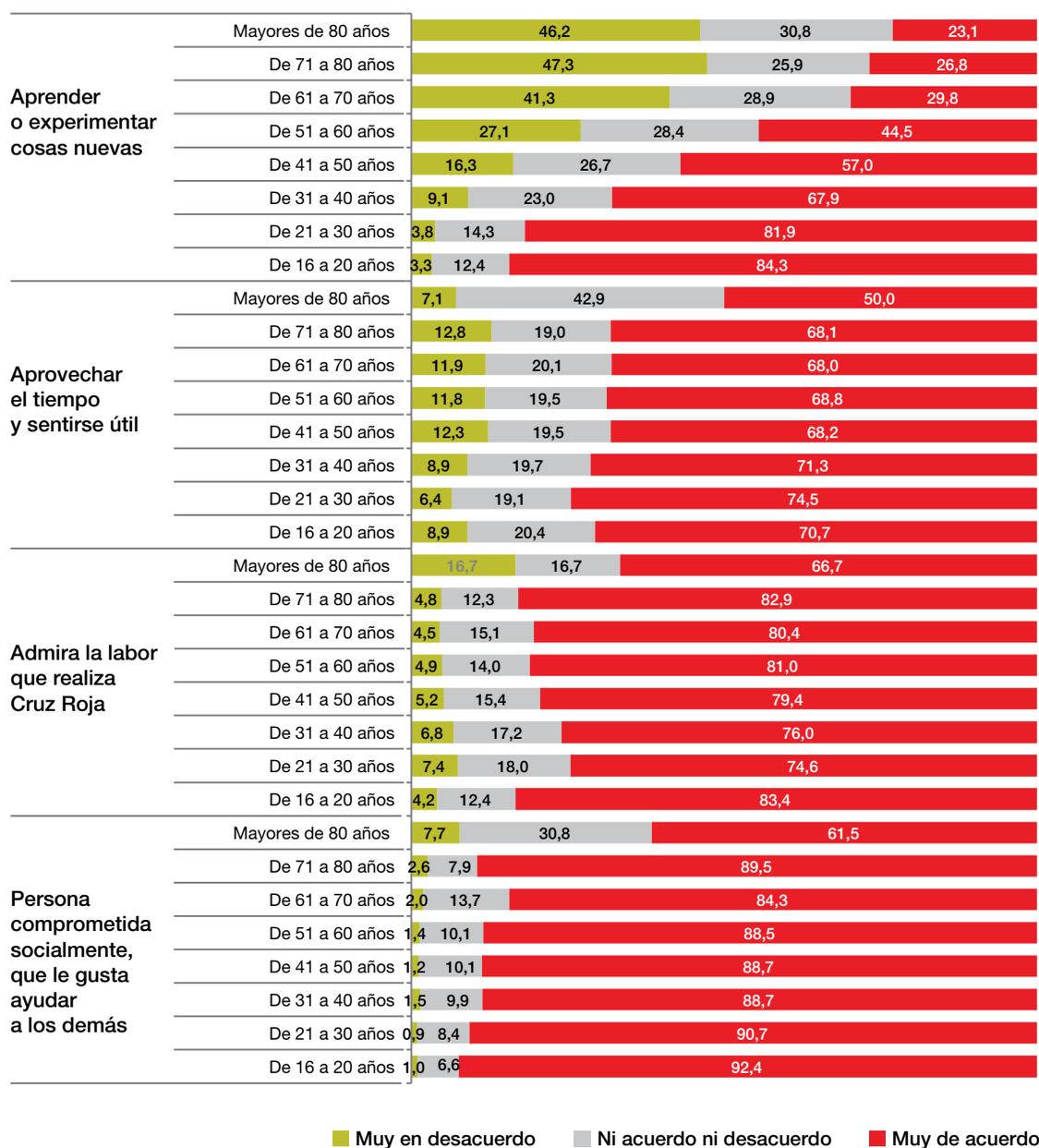


¹ En esta figura, se ha considerado como “muy de acuerdo” a las puntuaciones del 7 al 10; de forma intermedia (“ni acuerdo, ni desacuerdo”), a las puntuaciones del 4 al 6, y “muy en desacuerdo”, a las puntuaciones del 1 al 3.

Las siguientes tres figuras muestran la opinión de las personas voluntarias, segmentadas por grupos de edad, acerca de las cuestiones anteriores. En la primera de ellas se representan las cuatro razones mayoritarias como son sentirse personas socialmente comprometidas, admirar la labor de Cruz Roja, querer aprovechar el tiempo y sentirse útil o querer aprender o experimentar cosas nuevas. To-

dos los grupos de edad tienen un comportamiento parecido respecto de las tres primeras razones, con la salvedad del grupo de mayores de 80 años. Sin embargo, el querer aprender o experimentar cosas nuevas disminuye a medida que avanza la edad del voluntario/a, siendo un factor altamente determinante entre las personas menores de 50 años.

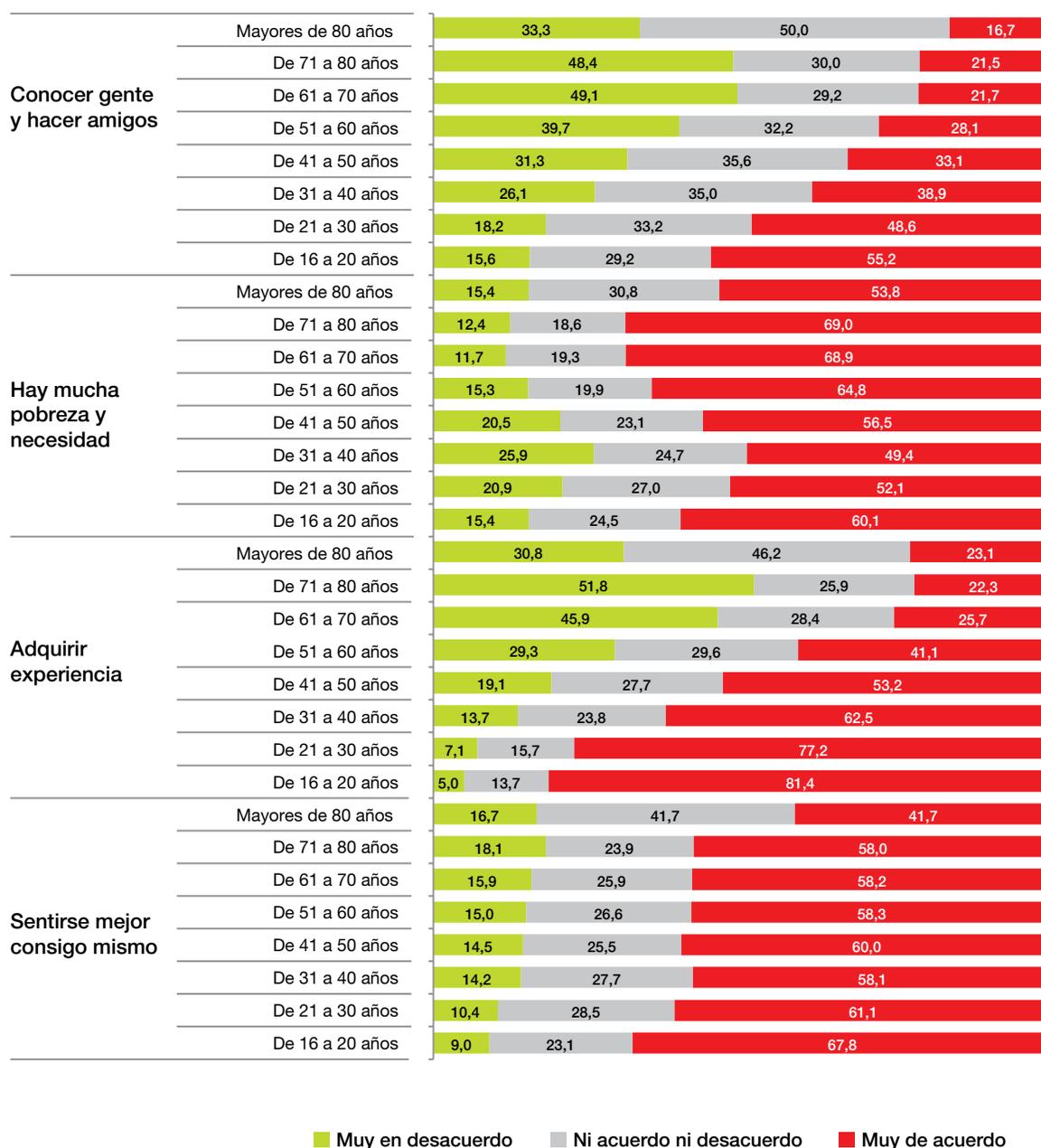
Figura 17. Razones que explican por qué se hizo voluntario o voluntaria, por grupos de edad



Esta segunda figura representa las razones o motivaciones intermedias por las que han decidido hacerse voluntarias las personas encuestadas, como son: sentirse bien consigo mismo, adquirir experiencia, por pensar que “hay mucha pobreza”, conocer a otras personas y hacer amigos. En ella se observa cómo las razones relativas a adquirir experiencia y, en menor medida, el conocer

y hacer amigos disminuyen a medida que avanza la edad del voluntario/a. Además, el adquirir experiencia parece un factor determinante entre las personas menores de 50 años. También se aprecian comportamientos parecidos en los grupos de edad intermedios en torno a la cuestión de sentirse bien consigo mismo y, en menor medida, en la percepción sobre la situación de pobreza y necesidad.

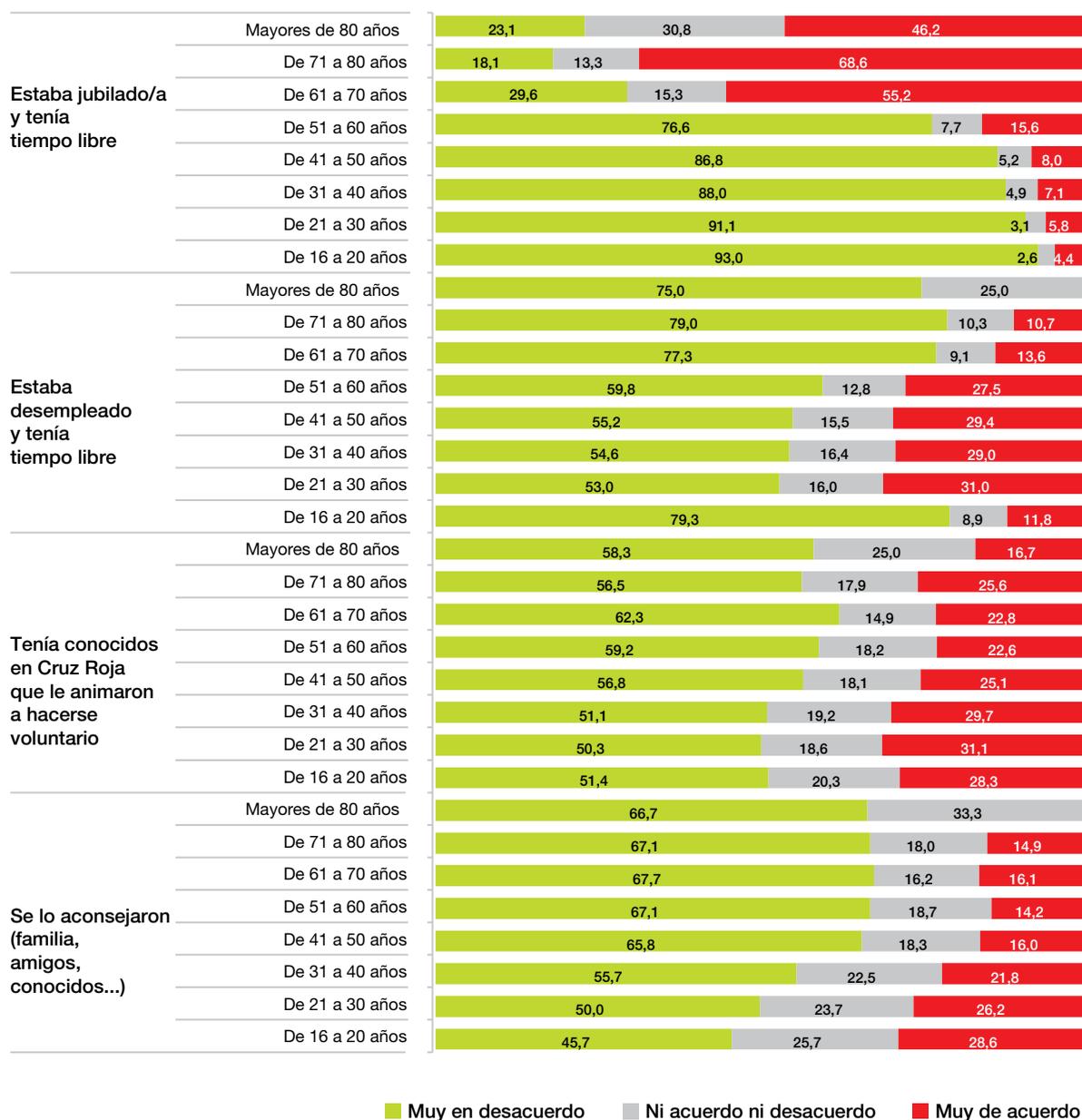
Figura 18. Razones que explican por qué se hizo voluntario o voluntaria, por grupos de edad



Por último, la tercera figura representa los factores de menor incidencia a la hora de hacerse voluntario como el consejo de familiares/amigos/conocidos, el tener conocidos en Cruz Roja, estar desemplea-

do o estar jubilado. Sin embargo, el factor “estar jubilado” sí parece ser determinante entre las personas de más de 61 a 80 años.

Figura 19. Razones que explican por qué se hizo voluntario o voluntaria, por grupos de edad



1.3. Factores que intervienen en la satisfacción del voluntariado

1.3.1. Acogida y orientación de Cruz Roja

La acogida y orientación por parte de Cruz Roja son percibidas de forma satisfactoria por la mayoría de las personas encuestadas. Los tres aspectos mejor valorados son:

1. El trato general recibido, con un 82,8% de valoraciones positivas.
2. La atención prestada a las dudas con un 72,4%.
3. El tiempo transcurrido desde la formación básica institucional hasta la incorporación a la actividad voluntaria con un 71,7%.

Por el contrario, los aspectos peor valorados son los siguientes:

1. El tiempo transcurrido desde el primer contacto con la organización hasta la formación básica (percibido como negativo por el 12% de los informantes)
2. La información previa recibida (10,9% de valoraciones negativas)
3. El tiempo transcurrido desde que realizaron la formación básica hasta que se incorporaron a la actividad (12% de valoraciones negativas). Vemos como un mismo aspecto, como es el tiempo transcurrido desde la formación básica institucional hasta la incorporación a la actividad voluntaria, es percibido como el tercer mejor valorado (71,7% de valoraciones positivas) y además como el tercer peor valorado (12% de valoraciones negativas).

La figura siguiente muestra la satisfacción en relación a estas cuestiones.

Figura 20. Valoración de los aspectos vinculados con la acogida y orientación

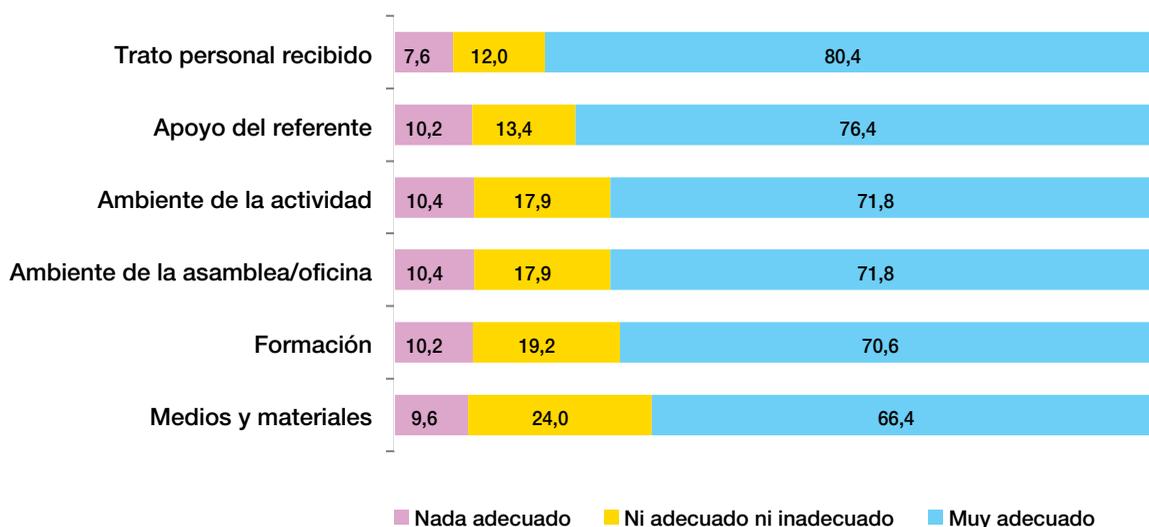


1.3.2. Trato recibido

El aspecto mejor valorado por el 80,4% de las personas voluntarias es el trato personal recibido. Le siguen el apoyo del referente de la actividad, el ambiente de la actividad y de la asamblea/oficina. El aspecto donde el grado de acuerdo es menor

(66,4%) y donde el nivel de neutralidad es mayor (24%) es el correspondiente a los medios y materiales disponibles para realizar la actividad. La figura siguiente contiene las valoraciones relacionadas con el trato recibido.

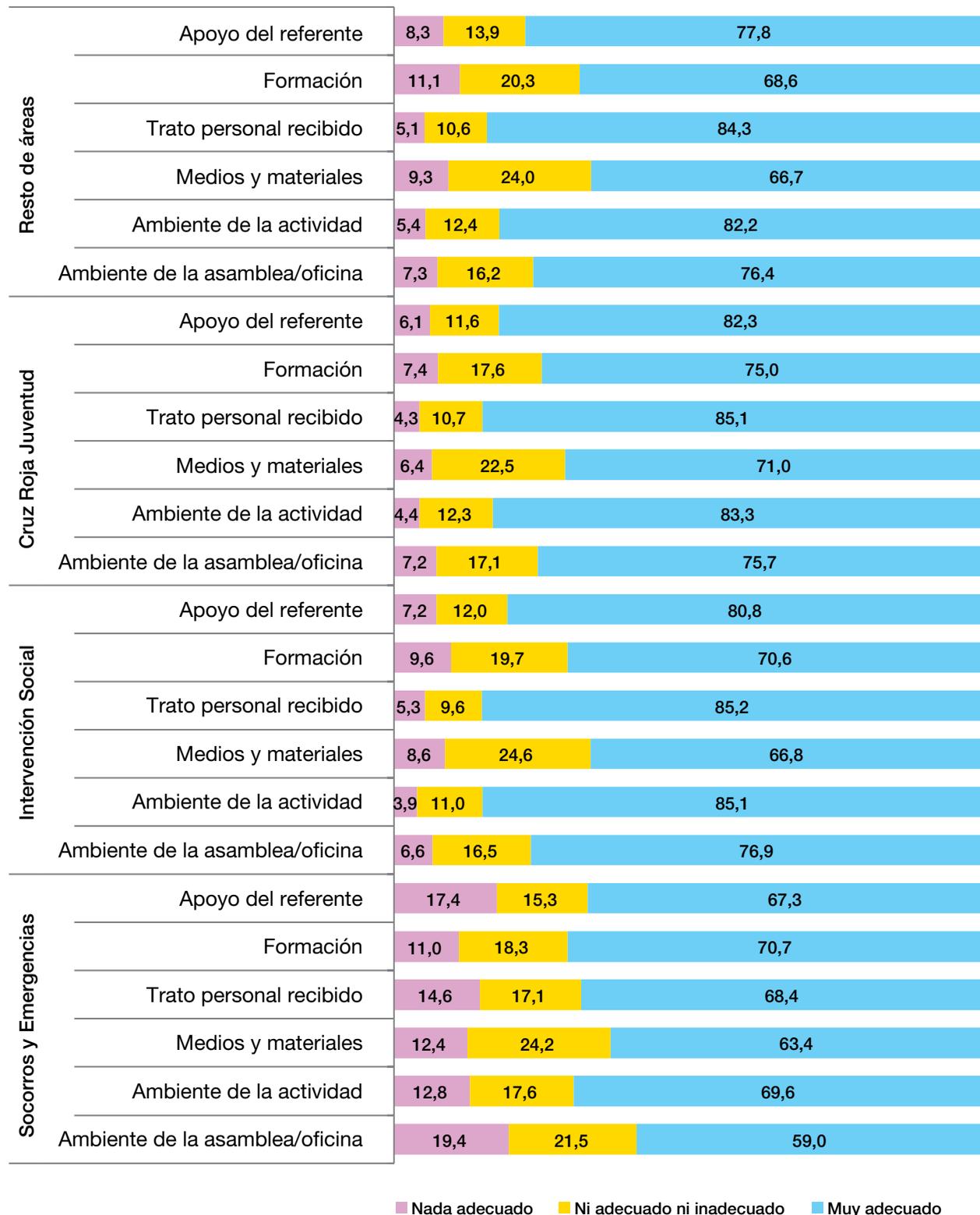
Figura 21. Valoraciones relacionadas con el trato recibido



Por áreas de actividad, se observan ligeras diferencias en cuanto a las valoraciones anteriores. En concreto, en el área de Socorros y Emergencias (donde desarrollan la actividad principal el 27,3% de las personas voluntarias) el aspecto mejor valorado por el 70,7% de los participantes es la formación recibida. En ese caso, el trato personal

recibido ocupa la tercera posición, por detrás del ambiente de la actividad. También es importante notar que el apoyo de la persona referente es considerado adecuado por el 67,3% de las personas voluntarias que intervienen en esta área, frente al 82,3% obtenido en el área de Cruz Roja Juventud o al 80,8% en Intervención Social.

Figura 22. Valoraciones de los componentes del “Trato Recibido” por Áreas de Actividad del Voluntariado



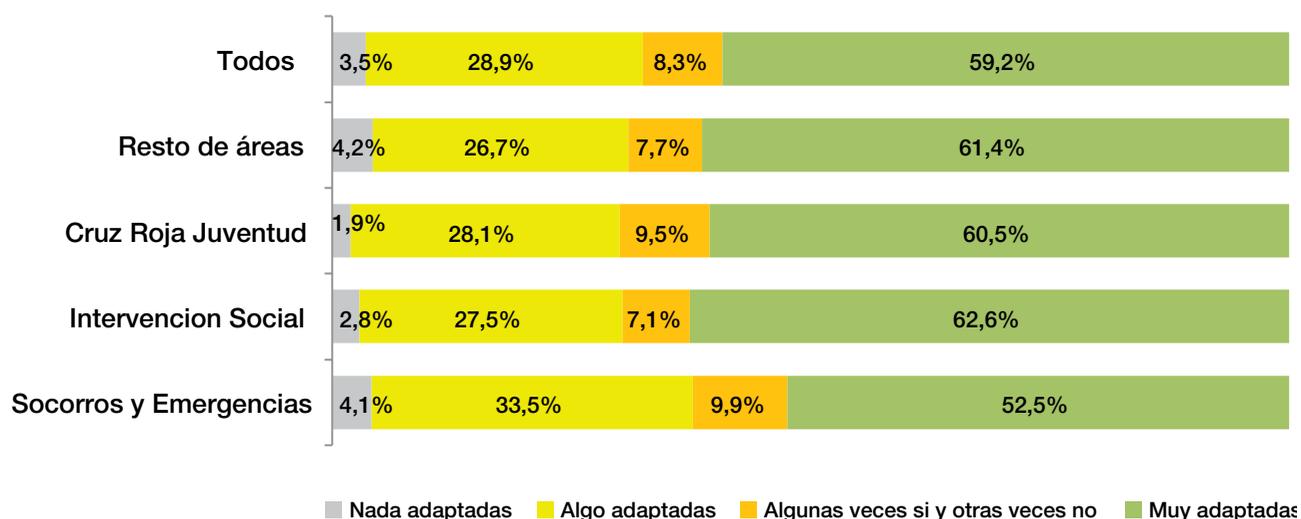


1.3.3. Adaptación de las tareas al perfil de las personas voluntarias

El 59,2% de las personas voluntarias consideran que las actividades y tareas de voluntariado que realizan se adaptan muy bien a su situación y capacidades. Por áreas de actividad, es en Socorros y Emergencias donde hay un menor porcentaje de

personas (el 52,5%) que las consideran muy adaptadas. Por el contrario, en Intervención Social es donde hay un mayor porcentaje de personas que las valoran como muy adaptadas (el 62,6%). Véase la figura siguiente.

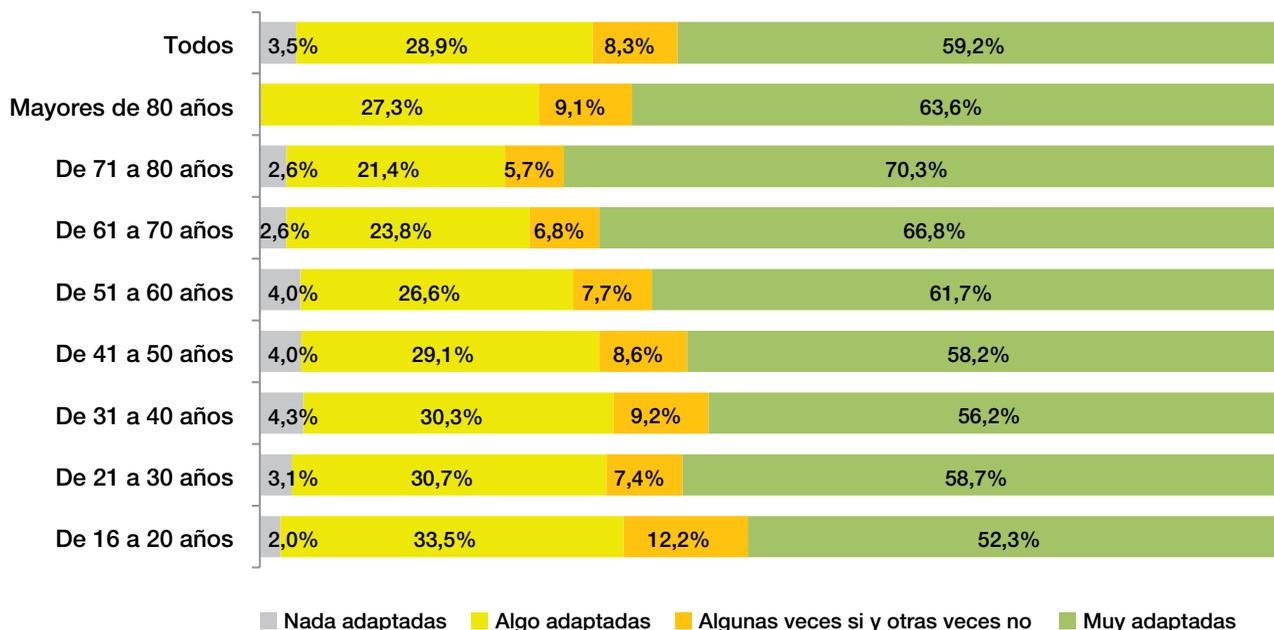
Figura 23. Nivel de adaptación de la actividad al perfil propio de la persona voluntaria por Área de Actividad



Las principales razones que se dan para considerar que las tareas se adaptan bien a su perfil son, en el 86,4% de los casos, porque responden a su disponibilidad de tiempo, en el 83,1% de las veces porque responden a su formación/estudios y, en el 72% de los casos, porque pueden utilizar su experiencia profesional/laboral.

Las personas que creen que las tareas no se adaptan a su perfil señalan mayoritariamente como causas el no poder utilizar su experiencia profesional/laboral y el que las actividades no responden a su formación/estudios. En la figura siguiente se observa cómo las personas que presentan mayores retenciones son las del grupo de 31 a 60 años de edad.

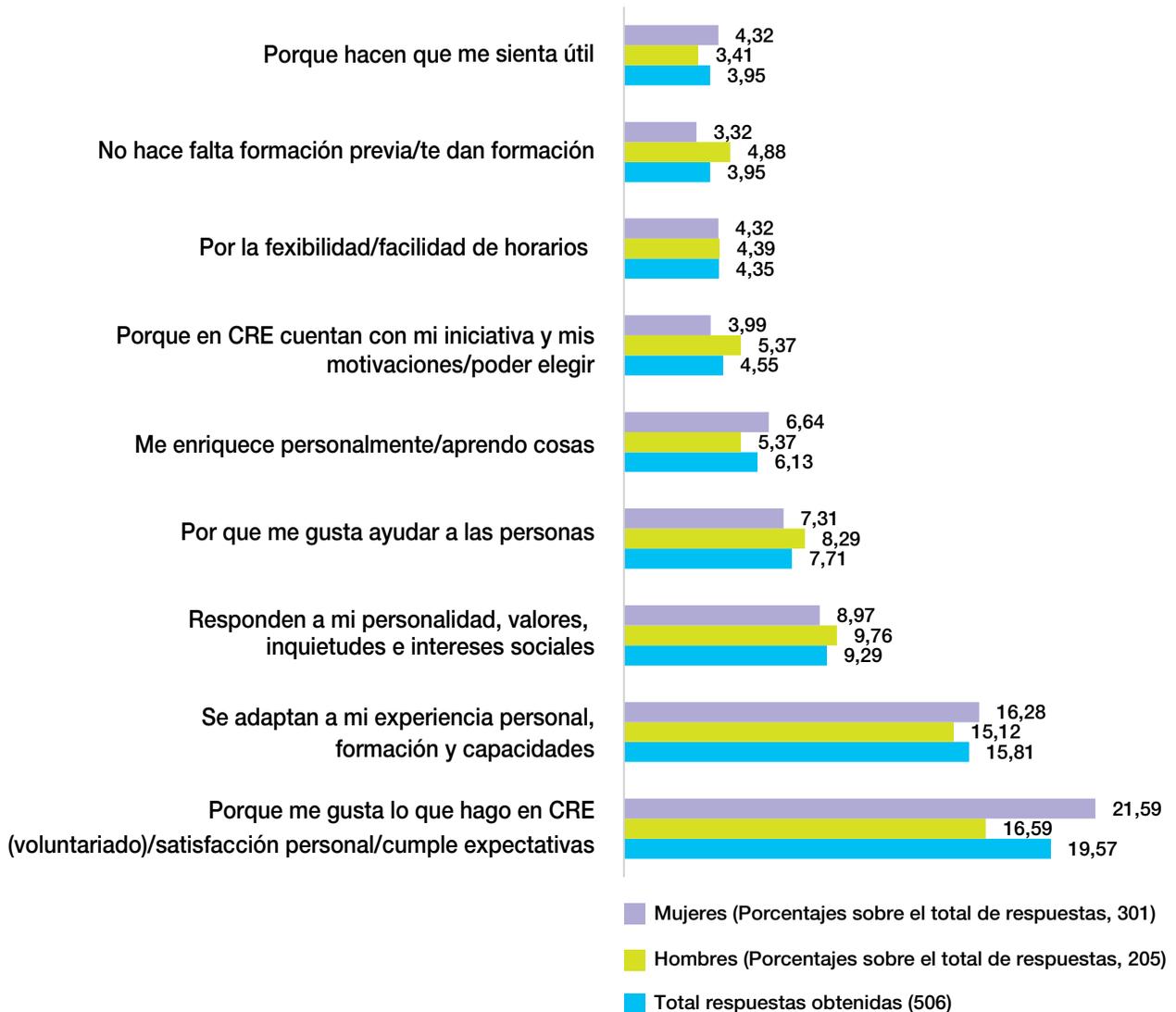
Figura 24. Grado de conformidad de las personas voluntarias con respecto a la adaptación o adecuación de las tareas asignadas a sus perfiles



El 4% de las personas voluntarias (40,5% hombres y 59,5% mujeres, mayoritariamente entre los 35 y 54 años) ha aportado una explicación sobre las razones por las que creen que las tareas que realizan en su labor de voluntariado están adaptadas a su situación y capacidades. La figura muestra que la razón más repetida se refiere a la satisfacción con la labor que desempeñan (les gusta, les satisface o

cumple con sus expectativas), más elegida por las mujeres. En segundo lugar, se menciona la adaptación a la experiencia personal, formación y capacidades. La tercera explicación se decanta por la adaptación a la personalidad, valores, inquietudes e intereses sociales de las personas voluntarias. La cuarta se relaciona con el interés por ayudar a las personas.

Figura 25. Razones por las que se considera que la labor voluntaria está adaptada a su perfil (información aportada por el 4% del total de las personas encuestadas)



Un total de 302 personas voluntarias, un 2,4% del total de la muestra, señalaron diversas razones por las que señalan falta de adaptación de las tareas de voluntariado a su situación y capacidades, en proporción similar de hombres y mujeres. Entre las tres principales razones referidas por las personas voluntarias hay dos que están relacionadas: el sentir que no cuentan con ellos (42 personas indicaron que “no les llaman”), y que podrían contribuir más

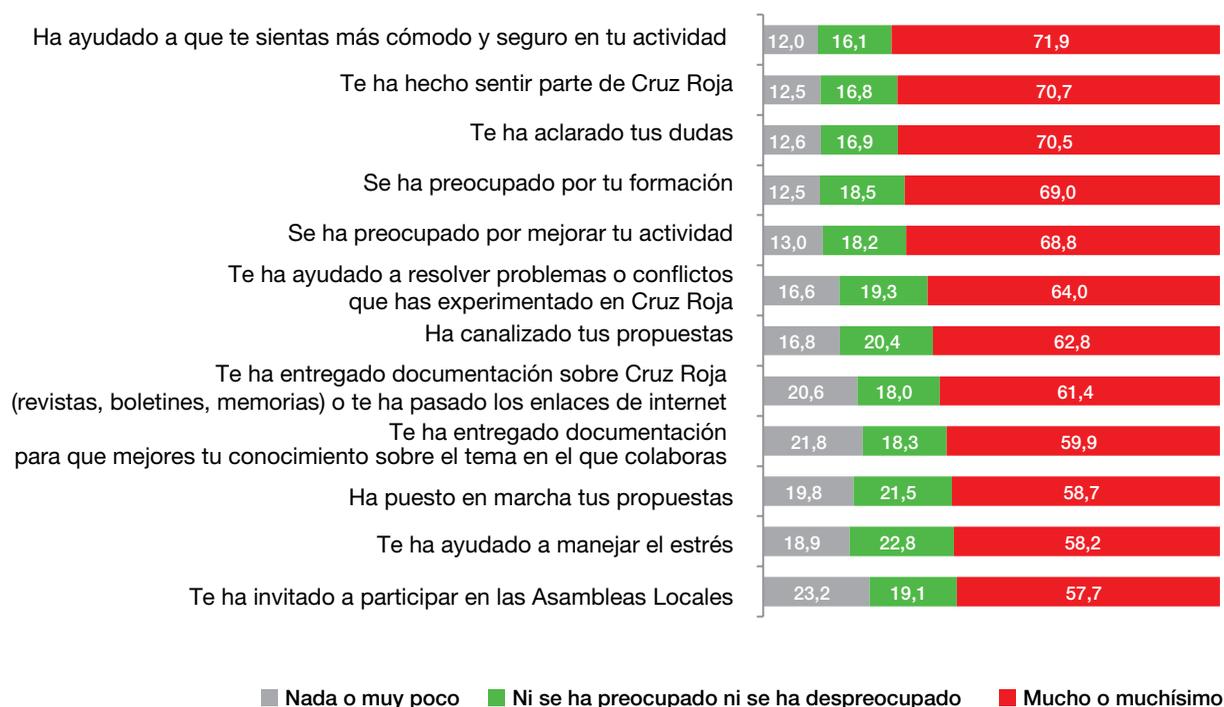
que lo que hacen (29 personas expresaron que “puedo aportar más de lo que hago”). Otro tercer grupo ha referido una escasa dirección o coordinación y falta de comunicación (un total de 29 personas). Otras explicaciones ofrecidas por entre 15 y 19 personas encuestadas, alegan “mal ambiente o problemas con ciertas personas”, la percepción de “discriminación y favoritismos” y la “falta de formación”.

1.3.4. Interacción con la persona referente

Las personas voluntarias valoran positivamente su relación con la persona referente de la actividad principal donde llevan a cabo su colaboración. En la figura siguiente se detallan las valoraciones de las actitudes o de las interacciones con la persona referente. Los aspectos mejor valorados corresponden a la ayuda prestada por la persona referente para que el voluntario/a se sienta más cómodo

en su actividad (un 71,9%), el haber hecho sentir al voluntario/a como parte de Cruz Roja (un 70,7%) y el haber aclarado sus dudas (un 70,5%). Por el contrario, entre los aspectos menos bien valorados están que se les invita poco a participar en Asambleas Locales (57,7%), que se les ofrece poca ayuda para manejar el estrés (58,2%) y que no se ponen en marcha sus propuestas (58,7%).

Figura 26. Valoración de los aspectos de la interacción con las personas referentes



Las valoraciones sobre la persona referente son distintas según las áreas de actividad principal. Dentro de las tres áreas con mayor número de personas voluntarias (Socorros y Emergencias, Intervención Social y Cruz Roja Juventud), las personas referentes menos valoradas globalmente por el voluntariado son las encuadradas en el área de Socorros y Emergencias, con valoraciones positivas que oscilan entre el 51% y el 62%. En este caso,

uno de los elementos menos valorados es la ayuda para manejar el estrés. Las personas de referencia más valoradas globalmente son las de Cruz Roja Juventud, con puntuaciones entre el 64% al 79%, siendo el elemento mejor valorado la ayuda prestada para mejorar la comodidad y seguridad en la actividad. Finalmente, las personas referentes del área de Intervención Social obtienen puntuaciones entre el 61% y el 77%.

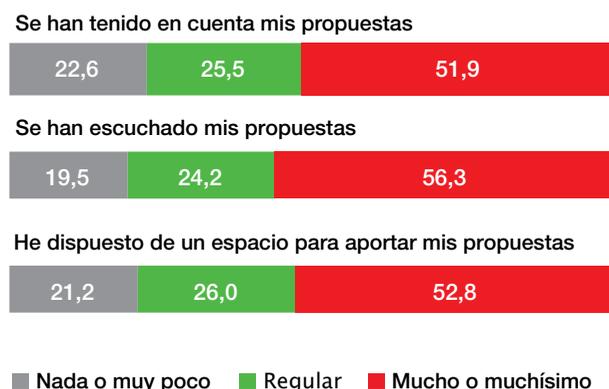
Figura 27. Valoración de los aspectos de la interacción con las personas referentes, por Áreas de Actividad



1.3.5. Espacio para hacer propuestas

Aunque la mayoría de las personas voluntarias se considera escuchada, hay porcentajes significativos de personas que perciben que no tienen en cuenta sus propuestas (el 22,6%) y que no disponen de espacios donde puedan aportarse propuestas (el 21,2%).

Figura 28. Valoración del alcance de las propuestas realizadas por las personas voluntarias



1.3.6. Conflictividad

El 70,1% de las personas voluntarias no ha tenido ningún tipo de problema o conflicto en sus tareas de voluntariado, mientras que el 29,9% sí los ha tenido. La conflictividad se ha producido entre personas que realizan voluntariado (8,3%), con personal técnico remunerado (7,9%) y con directivos/as de la institución (6,2%).²

Tabla 5. Problemas o conflictos experimentados en Cruz Roja por parte de las personas voluntarias

He tenido problemas con...	%
Otros voluntarios/as	8,3
Usuarios/as con los que me relaciono o colaboro	2,3
Técnicos/as remunerados de Cruz Roja	7,9
Directivos/as de Cruz Roja	6,2
La persona responsable de la actividad en la que participo	5,2
No he tenido conflictos o problemas	70,1
Total de respuestas	100,0%



² Para el análisis de este apartado se han considerado los datos correspondientes a 11.238 respuestas proporcionadas por los encuestados.

Análisis de la conflictividad (29,9% del total de las personas encuestadas)

En el caso de las mujeres voluntarias, la mayor conflictividad se produce en las interacciones con otras personas que hacen voluntariado, seguida de los conflictos con el personal técnico remunerado y con

las personas que ejercen cargos directivos. Entre los hombres, los problemas se producen, en primer lugar, con los técnicos/as; en segundo lugar, con otros voluntarios/as y en tercero, con directivos/as.

Tabla 6. Función de las personas con las que las voluntarias y voluntarios han tenido conflictos

	Mujeres	Hombres	Total
Usuarios/as con los que me relaciono o colaboro	9,10%	6,70%	7,60%
La persona responsable de la actividad en la que participo	17,20%	17,30%	17,30%
Directivos/as	15,80%	23,70%	20,70%
Técnicos/as remunerados/as	25,25%	27,40%	26,60%
Otros voluntarios/as	32,65%	24,90%	27,80%

De las tres áreas mayoritarias en cuanto al número de personas adscritas, la que mayor conflictividad refiere es la de Socorros y Emergencias, que concentra el 37,3% de los problemas reportados. Por el contrario, la menor conflictividad se ha dado en Cruz Roja Juventud, con un 13,4%. La tabla siguiente contiene la distribución de los conflictos o problemas por área de actividad principal.

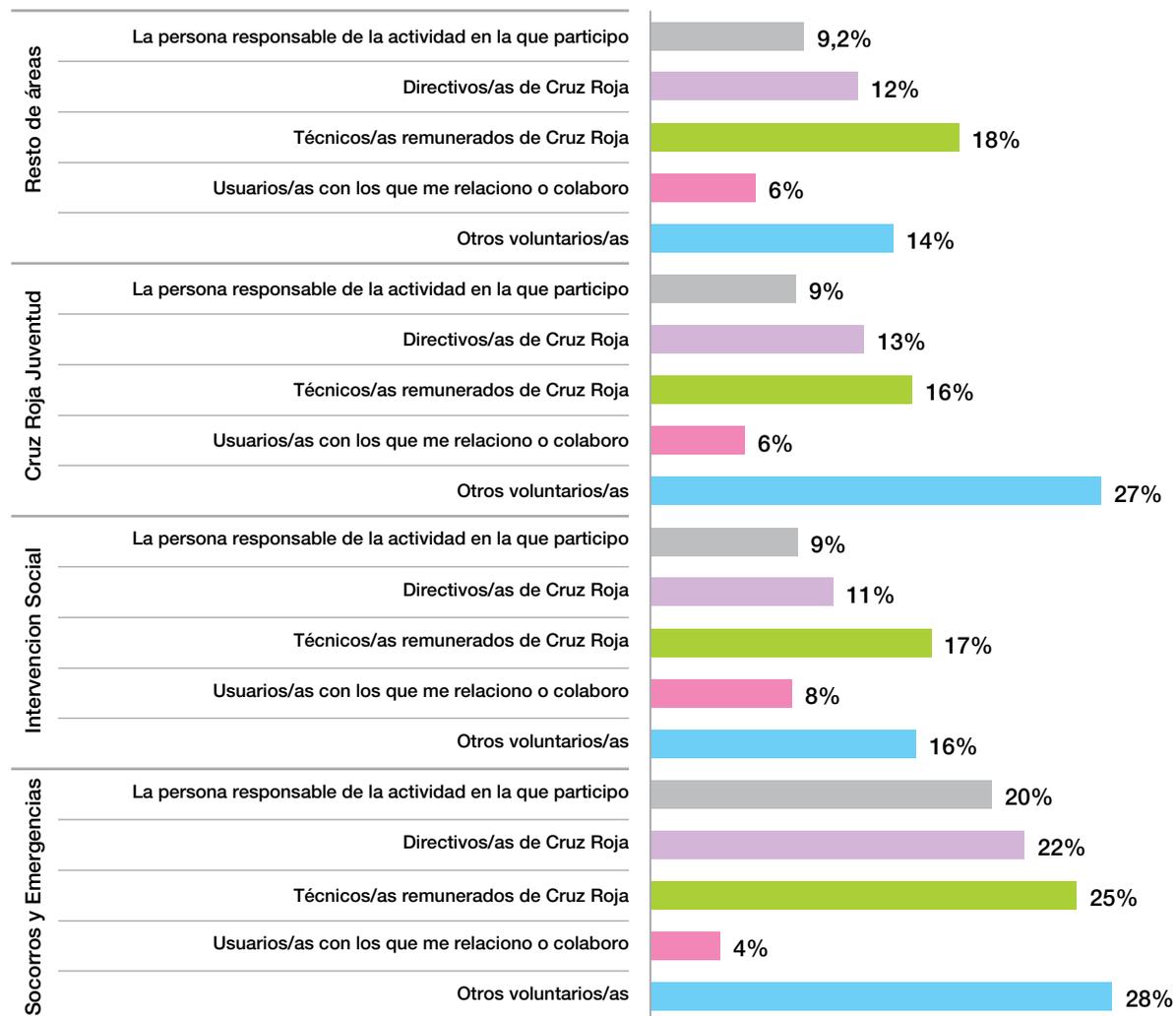
Tabla 7. Distribución de los conflictos o problemas por Áreas de Actividad

Área de actividad principal	Porcentaje
Socorros y Emergencias	37,3%
Intervención Social	20,2%
Cruz Roja Juventud	13,4%
Resto de áreas	29,0%
Total	100,0%

El tipo de problemática es ligeramente distinta para cada una de las áreas anteriores. Mientras que en Socorros y Emergencias y Cruz Roja Juventud el principal foco de problemas se encuentra en las interacciones con otros voluntarios/as, en Intervención Social y en el resto de áreas el mayor foco de conflictividad se da en la relación con los técnicos remunerados de Cruz Roja (que es también la segunda fuente de conflictividad del área de Socorros y Emergencias).

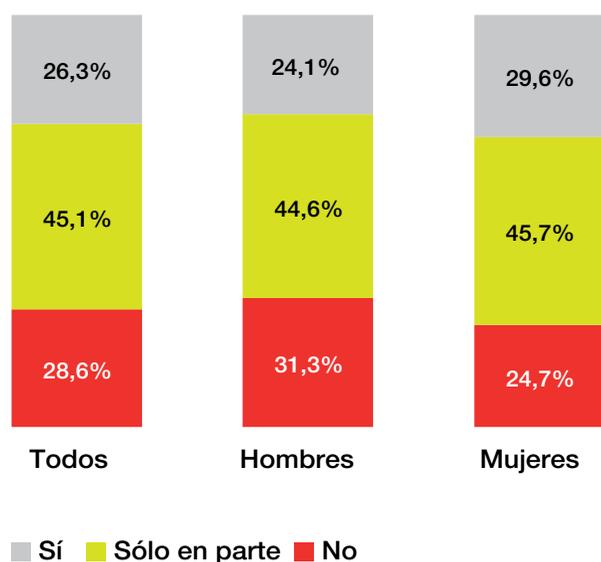


Figura 29. Distribución del porcentaje de conflictos por Área de Actividad y de acuerdo a con quién tuvo los conflictos



El 28,6% de las personas que han experimentado problemas o conflictos no consiguió solucionarlos y el 45,1% sólo lo pudo resolver en parte. Por sexo, el 29,6% de las mujeres (frente al 24,1% de los hombres) sí lograron resolver sus conflictos.

Figura 30. Grado de resolución de conflictos experimentados por las personas voluntarias

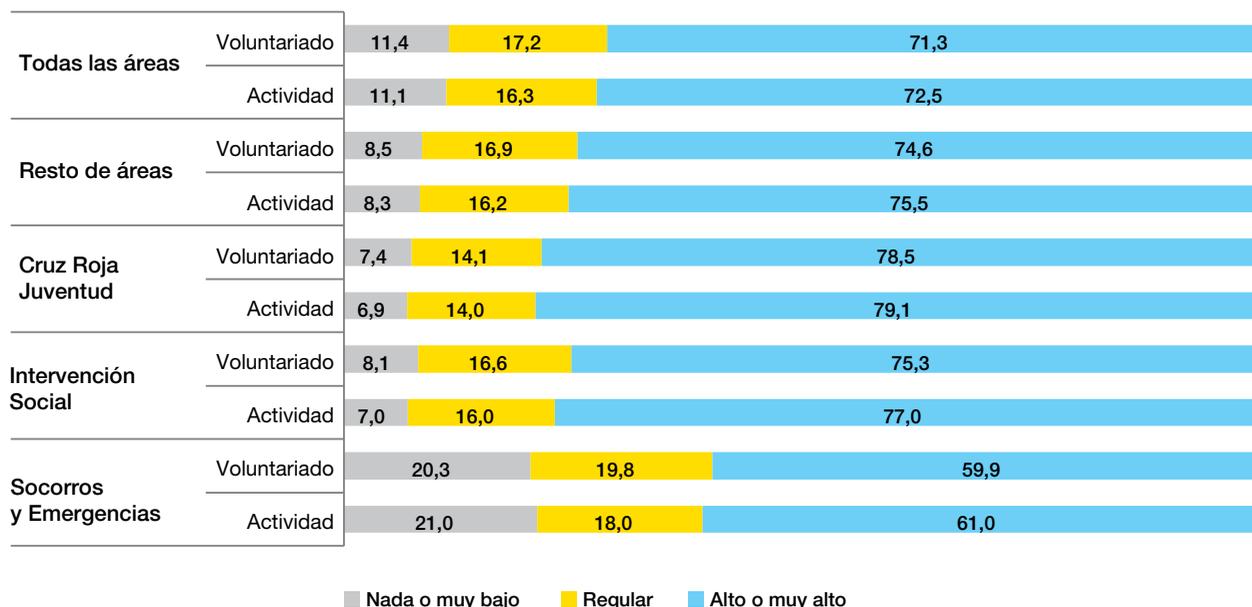


1.3.7. Valoración de la persona referente

Las personas referentes de actividad y de voluntariado son valoradas muy positivamente por las personas encuestadas, con puntuaciones ligeramente superiores al 70%. En todas las áreas, son ligeramente mejor valoradas las personas referentes de actividad, que las de voluntariado. Por áreas de actividad, los referentes del área de Socorros y Emergencias son los menos bien considerados por las personas voluntarias con las que colaboran, con valoraciones alrededor del 60%. Por el contrario, las personas referentes del área de Cruz Roja Juventud son las mejor valoradas por casi el 80% de las personas voluntarias de esa área. Véase la figura siguiente.



Figura 31. Valoración de las personas referentes de voluntariado y de actividad, por Áreas de Actividad

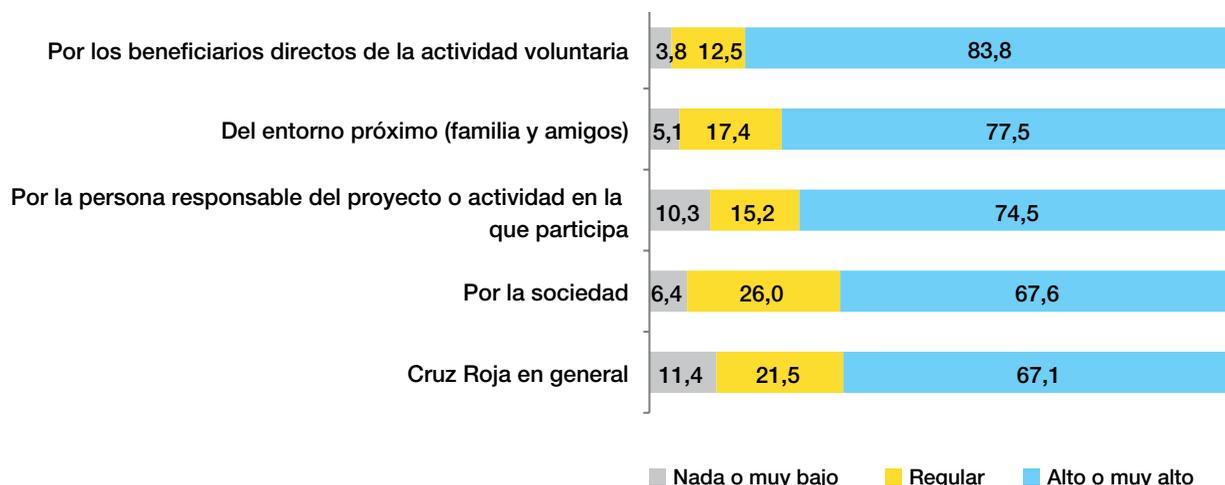


1.3.8. Valoración del entorno sobre las personas voluntarias

Las personas voluntarias perciben del entorno que su labor es muy positiva en el 74,1% de los casos. Un 18,5% considera que la valoración de su labor es regular y el 7,4% restante la percibe como nula o muy baja. En la siguiente figura se detallan los distintos componentes de estas valoraciones.

Se puede apreciar que el 83,8% de las personas encuestadas se sienten muy apreciadas por los beneficios directos que implica la actividad voluntaria, el 77,5% se consideran muy valoradas por su entorno más cercano y el 74,5% se sienten muy valoradas por la persona responsable del proyecto o actividad en la que participan.

Figura 32. Percepción del grado de reconocimiento de la labor como voluntario/a

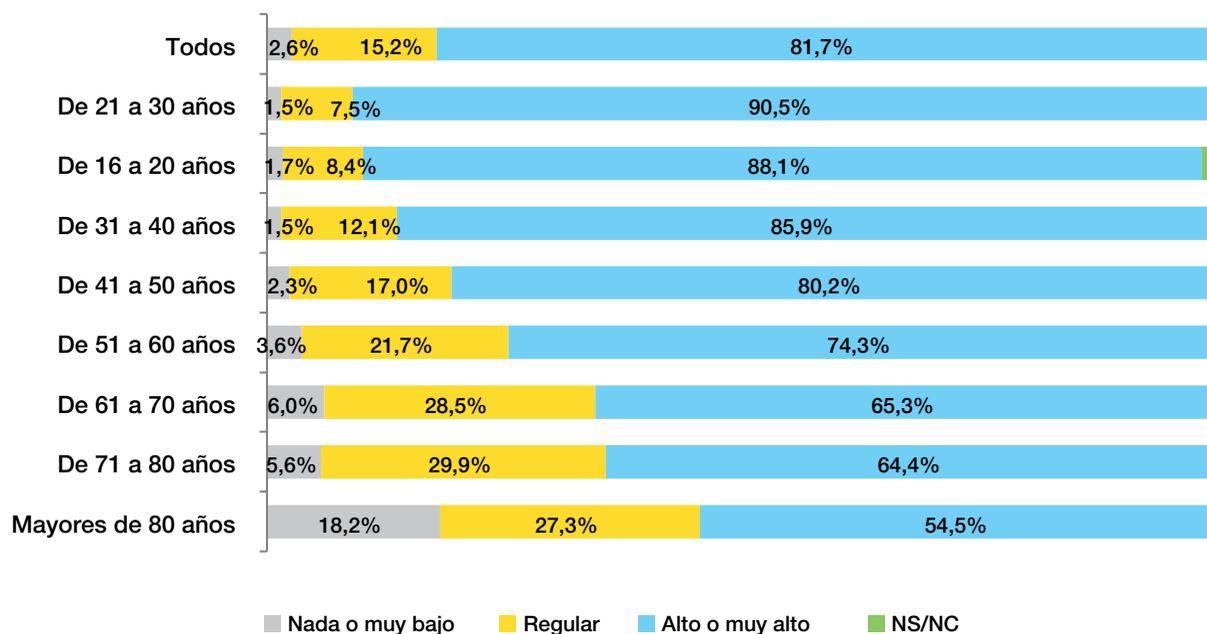


1.4. Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

En cuanto al dominio de las nuevas tecnologías, como el uso de ordenador personal, el manejo de correo electrónico o navegación por internet, un 81,7% afirma tener un conocimiento alto o muy alto de las TIC. Apenas se observan diferencias por sexo relativas a esta cuestión (el 81,8% de los hombres y el 81,5% de las mujeres señalan tener un dominio alto o muy alto). Sin embargo, en la figura siguiente se aprecian notables diferencias en cuanto a los detalles, según los grupos de edad: el grupo con un mayor dominio es el de las personas de 21 a 30 años, seguido del grupo de los más jóvenes. En último lugar, se sitúa el grupo de las personas mayores de 80 años, donde más de la mitad de ellos afirman tener un alto o muy alto dominio de las TIC.

El 85,5% de los encuestados dispone de Smartphone o Tablet, el 13,9% no dispone de ellos y el 0,6% dice no saber. La tenencia de este tipo de dispositivos disminuye gradualmente con la edad, como puede verse en la figura siguiente, donde esta tenencia pasa del 94,0% en los más jóvenes al 60,8% en los mayores de 70 años.³

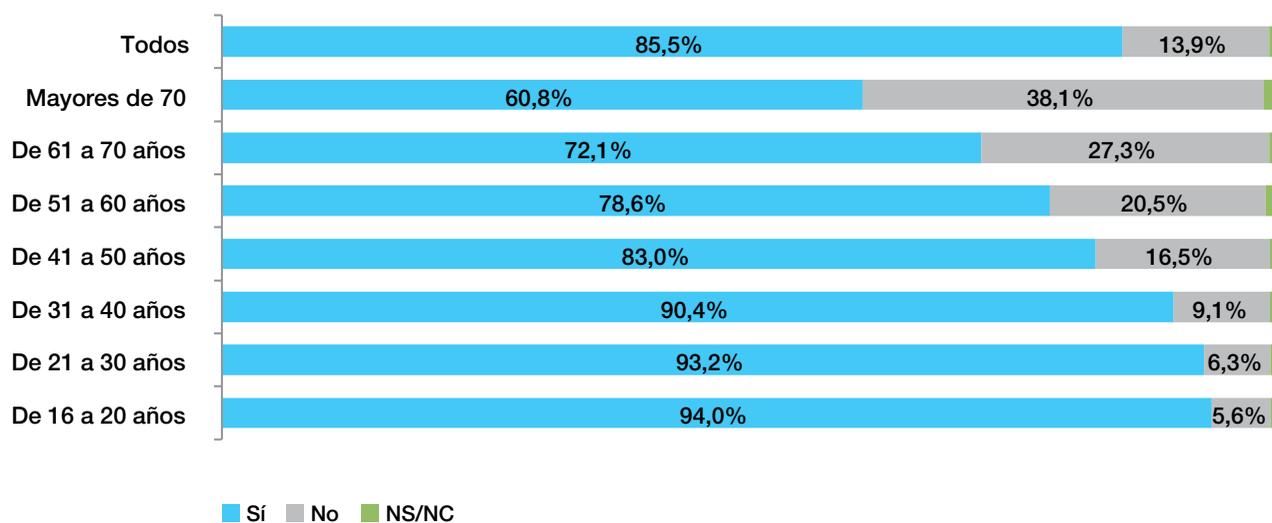
Figura 33. Distribución del dominio de las TIC según el grupo de edad



³ Al haber sólo 11 personas en mayores de 80 años con este tipo de dispositivos, se ha considerado oportuno formar un único grupo de personas mayores de 70 años.



Figura 34. Distribución la tenencia de Smartphone o Tablet según el grupo de edad



Con respecto al potencial de internet para el voluntariado, un 45,1% opina que podría ser útil para mejorar la gestión, un 43,3% piensa que podría utilizarse para hacer más formación online, un 41%

dice que podrían usarse nuevas aplicaciones y un 40,3% es partidario de crear redes sociales para voluntarios/as. Sólo un 2% no considera que sea de utilidad.

Figura 35. Percepción de la utilidad de las TIC para las personas voluntarias

Mejorando la gestión

45,1%

Haciendo más formación online

43,3%

Mediante nuevas aplicaciones

41,0%

Creando redes sociales para voluntarios/as

40,3%

No considero que pueda ser útil

2,00%

El 3,8% de las personas voluntarias, un total de 485 personas, ha ofrecido ideas sobre cómo Internet puede ser útil para desarrollar el voluntariado. La principal utilidad que le ven es la mejora de la información sobre las actividades que realizan o pueden realizar, el progreso de la comunicación en general y también de la mejora de las funciones de coordinación y gestión. Las principales explicaciones agrupadas se pueden observar en la figura siguiente.

Figura 36. Ideas sobre las posibles aplicaciones de Internet en el Voluntariado (respuestas ofrecidas por el 3,8% de las personas encuestadas)



1.5. Satisfacción con la experiencia de voluntariado

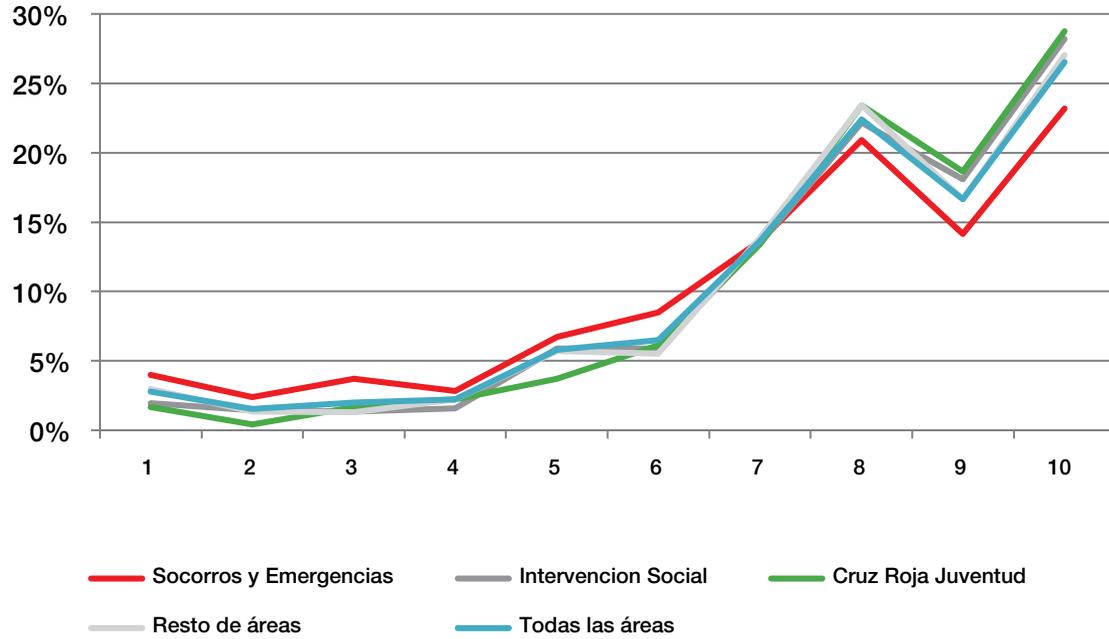
En líneas generales, el 79,2% de los encuestados valora su experiencia de voluntariado como satisfactoria o muy satisfactoria (puntuaciones del 7 al 10); el 14,5% la valora de forma intermedia (puntuaciones del 4 al 6) y el 6,3% restante considera que su experiencia no ha sido satisfactoria (puntuaciones del 1 al 3).

Desagregando los datos por sexo, el 81,9% de las mujeres indica un grado de satisfacción alto o muy alto, el 13,2% lo valora como intermedio y el 4,9% lo percibe como bajo o muy bajo. En el caso de los hombres, el 8,1% lo considera bajo o muy bajo, el 16,1% intermedio y el 75,8% alto o muy alto.

Por áreas de actividad, la experiencia menos positivamente valorada es la de las personas voluntarias del área de Socorros y Emergencias, con un 10,1% de insatisfacción, un 18% de indiferencia y un 71,9% de satisfacción. En la figura siguiente, se muestran los porcentajes de satisfacción en función de las distintas áreas de actividad. La línea azul representa la satisfacción global expresada por todas las personas voluntarias (independientemente del área), y puede considerarse como el comportamiento medio. La línea roja representa las valoraciones de las personas voluntarias del área de Socorros y Emergencias. Obsérvese cómo la línea roja permanece por encima del comportamiento medio en las puntuaciones del 1 al 6 (insatisfacción e indiferencia) y permanece sistemáticamente por debajo del comportamiento medio en las puntuaciones del 7 a 10 (satisfacción), poniendo de manifiesto la insatisfacción del grupo de voluntarios en esta área.



Figura 37. Puntuación del grado de satisfacción por Área de Actividad

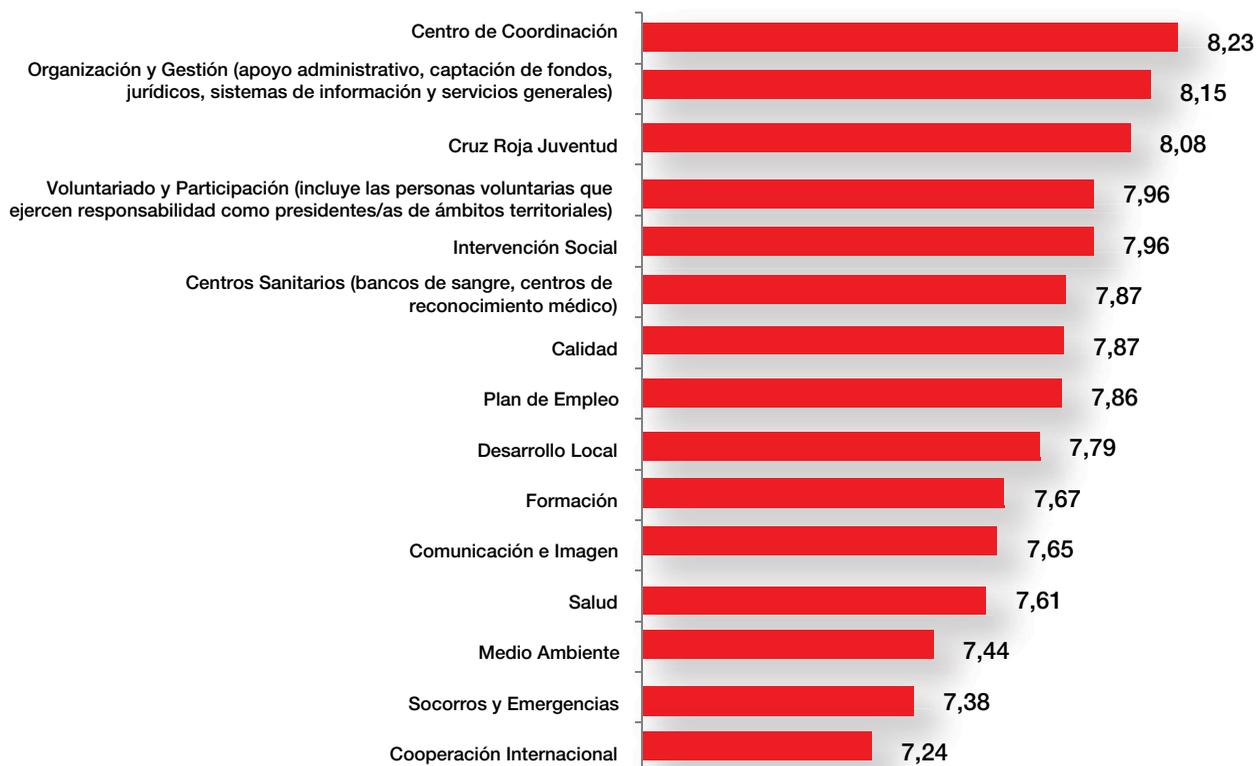




En cifras absolutas, la valoración de satisfacción más baja es la experimentada por las personas voluntarias de Cooperación Internacional (7,24), seguida por Socorros y Emergencias. Los valores de satisfacción más altos se registran en los Centros de Coordinación y en el área de Organización

y Gestión. La mayor satisfacción entre los cuatro planes principales está en el de Juventud. Hay que destacar a este respecto que las diferencias entre el área mejor valorada y la peor valorada no es superior a la unidad.

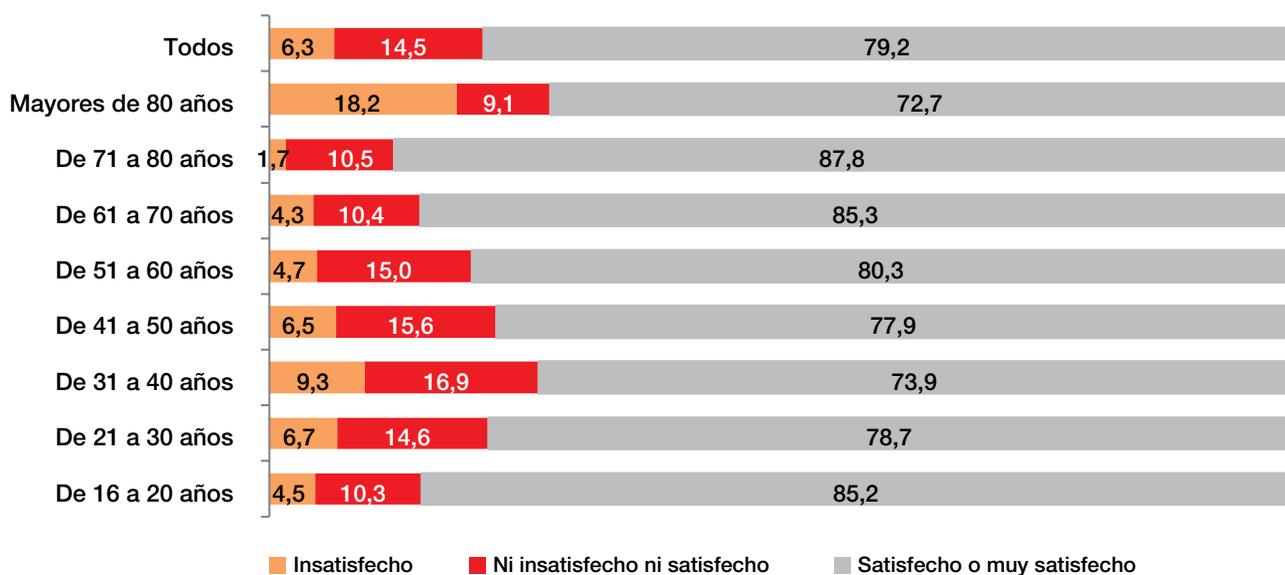
Figura 38. Valoración promedio del nivel de satisfacción de los planes de actividad (en valores absolutos)



Por grupos de edad, quienes se sienten más satisfechos con la experiencia como voluntarios/as son las personas de edades comprendidas entre 71 y 80 años, seguidas por el grupo de 61 a 70 años y

por el grupo de jóvenes. El grupo menos satisfecho con su experiencia está compuesto por las personas mayores de 80 años, con un nivel de satisfacción del 72,7%. Véase la figura siguiente.

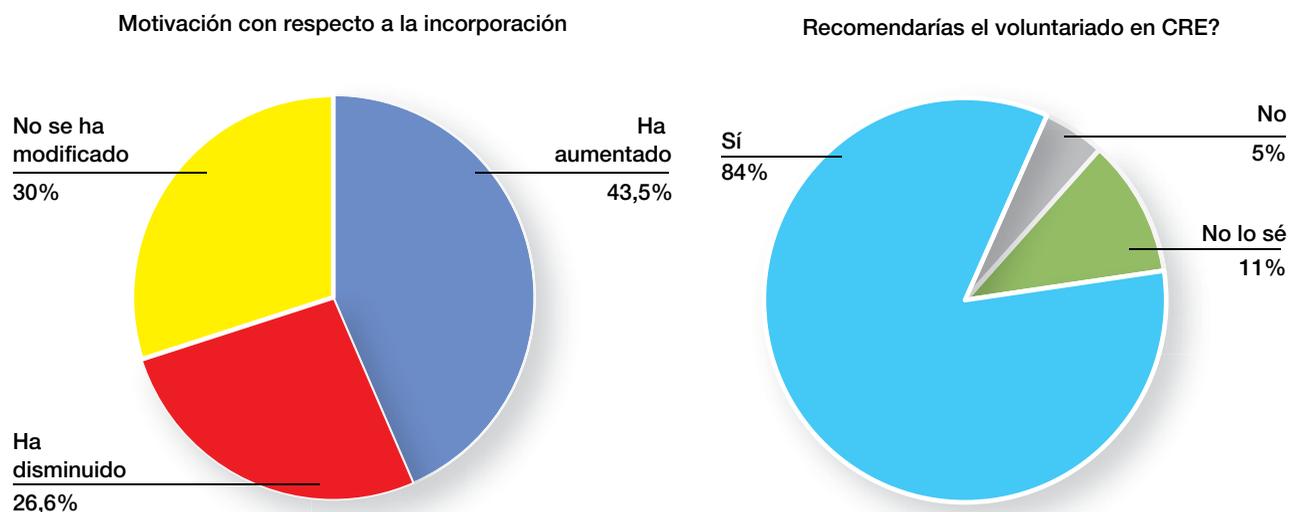
Figura 39. Distribución del grado de satisfacción por grupo de edad



En cuanto al grado de motivación con respecto a su incorporación como voluntarios/as, éste ha aumentado en el 43,5% de los casos, se mantiene constante en el 30% y ha disminuido en el 26,6%

restante. El 84,0% de los encuestados recomendaría a amigos, familiares o conocidos el voluntariado en Cruz Roja. Solamente un 5% no lo recomendaría.

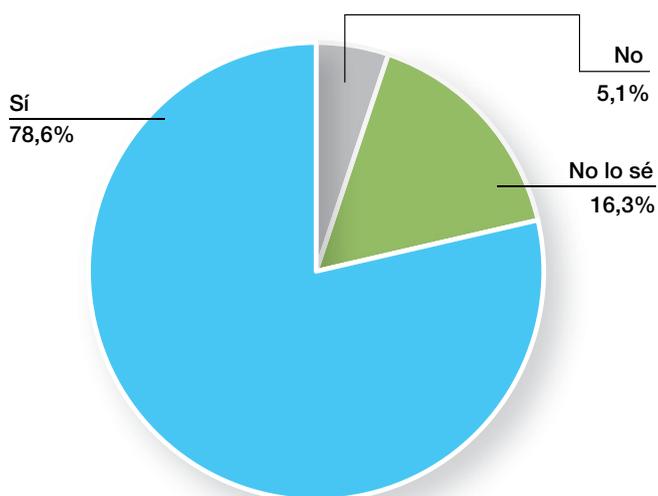
Figura 40. Motivación y potencialidad de recomendación de la experiencia como voluntario/a





1.6. Perspectivas de futuro

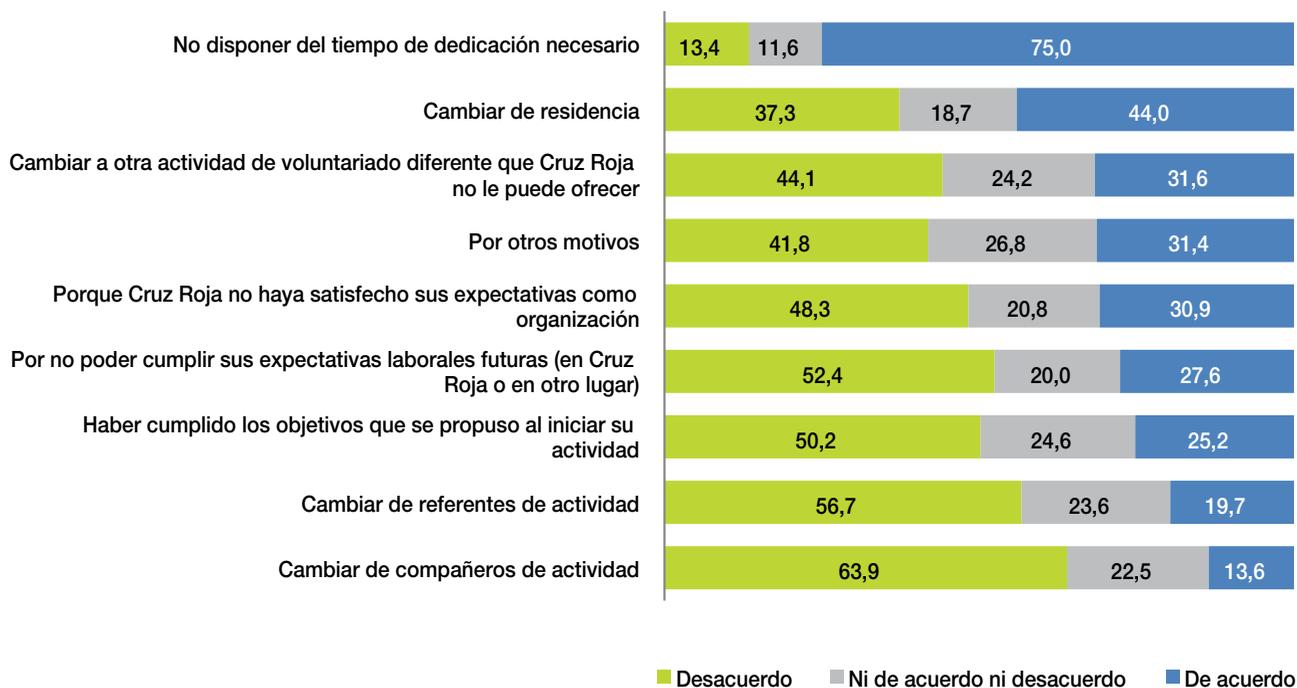
Figura 41. Continuidad de la labor de voluntariado dentro de un año



El 78,6% de las personas voluntarias piensa que, si no se produjera ningún cambio en su situación personal, seguiría siendo voluntaria a un año vista. Solamente el 5,1% opina que lo dejaría y el 16,3% no sabe qué contestar. Por sexo, el 80,0% de las mujeres y el 76,9% de los hombres manifiestan que seguirán con el voluntariado. Un 4,2% de las mujeres y un 6,3% de los hombres afirman que lo dejarán.

La principal razón que podría hacerles plantearse una desvinculación con Cruz Roja sería, para un 75% de las personas encuestadas, el no disponer del tiempo de dedicación necesario. En segundo y tercer lugares (a mucha distancia del primero) se mencionan un posible cambio de residencia (44%) y buscar otra actividad de voluntariado que Cruz Roja no puede ofrecerles (31,6%). Los compañeros de actividad, así como el referente de actividad, son razones de menor peso para plantearse el abandono de Cruz Roja. Véase la figura siguiente.

Figura 42. Razones por las que me plantearía dejar de participar como voluntario/a en Cruz Roja



En la pregunta abierta donde los informantes podían expresar sus comentarios, propuestas o sugerencias abiertas dirigidas a Cruz Roja, han contestado el 16% de las personas encuestadas (1.968 en total). Los hombres y las personas más jóvenes tienden a mencionar su opinión significativamente menos que las mujeres y que el grupo de más de 55 años.

En la categoría que agrupa a críticas a cargos concretos y responsables por su dirección o gestión, estas respuestas provienen significativamente más de los voluntarios varones y también de los más jóvenes. También son estos últimos quienes más demandan que se cuide y valore mejor a las personas voluntarias dentro de la organización.

Tabla 8. Propuestas y sugerencias para mejorar el voluntariado en Cruz Roja, por sexo y edad (respuestas múltiples) (Porcentajes de respuesta, sobre un total de 1.968 personas que han contestado a la pregunta)

	Subtotal	Hombre	Mujer	<25	25-34	35-44	45-54	55 y más
Agradecimientos, felicitaciones, manifestación de satisfacción general	20,6	16,9	24,8	14,4	13,8	19,4	21,7	27,1
Apreciaciones negativas hacia cargos, responsables y/o a la dirección sobre temas de gestión	10,4	13,4	6,9	12,4	18,2	13,3	7,6	4,8
Que se cuide más a los voluntarios, que se les valore más	7,8	8,7	6,8	8,8	11,7	9,6	7,1	4,2
Les gustaría hacer más, demandan más participación	6,2	5,4	7,1	7,7	6,2	5,8	6,5	5,7
Sugerencias sobre gestión, dirección e innovaciones	4,9	6,2	3,3	6,2	4,7	4,0	4,8	5,3
No hace voluntariado actualmente, tienen poca experiencia	4,7	3,1	6,7	4,6	2,9	2,8	6,9	5,7
Decepción general o señalan mal ambiente	4,7	4,7	4,7	7,7	6,5	5,1	3,9	2,7
Demandan más medios, equipamiento, recursos para hacer su labor	4,2	5,4	2,9	4,6	4,1	2,8	4,4	5,1
Piden mejor información, más comunicación y/o mayor claridad	2,6	3,0	2,1	1,0	2,9	2,3	2,5	3,1
Demandan más compañerismo, más trabajo en equipo, mayor compromiso	1,7	2,0	1,4	1,5	1,5	1,2	2,3	2,0
Mayor profesionalización y seguridad en los puestos	1,6	1,0	2,3	1,5	0,9	2,3	1,6	1,5
Críticas que Cruz Roja se esté gestionando como una empresa y no como una ONG	1,0	1,6	0,2	0,5	0,9	2,6	0,2	0,5
Piden mayor autonomía, que se les deje más iniciativa	0,8	1,0	0,7	1,0	0,3	0,5	0,9	1,3
Más ayudas económicas para voluntarios, alguna remuneración	0,7	1,0	0,4	1,5	0,3	0,9	0,9	0,4
Cuestiones relativas a mejoras en las ambulancias y vehículos	0,7	1,1	0,1	0,5	0,6	1,4	0,5	0,4
Demasiada burocracia y papeleo	0,5	0,4	0,6	0,5	0,3	0,7	0,2	0,5

ESTUDIO TERRITORIAL

Esta parte del Informe se presenta un *análisis desagregado por Comunidades Autónomas* de los perfiles de las personas voluntarias que participan en sus equipos de voluntarios, así como de aspectos relativos a la satisfacción y conflictividad manifestadas. Estos indicadores pueden ser de utilidad para visualizar la situación comparativa de las distintas Comunidades Autónomas en función de aspectos relevantes como la actividad del voluntariado, la conflictividad, la valoración de la persona referente, los factores que intervienen en la satisfacción de la persona voluntaria o su satisfacción global.



2.1. Distribución territorial

La participación en este estudio del voluntariado por Comunidades Autónomas es del 0,1% al 3,1% para Ceuta, Melilla, La Rioja, Cantabria, Comunidad Foral de Navarra, Illes Balears, y Principado de Asturias; del 4% al 5% para Extremadura, Región

de Murcia, Aragón, Comunidad de Madrid y País Vasco; entre el 6,6% y el 8,4% para Castilla-La Mancha, Islas Canarias, Castilla y León, Galicia y la Comunidad Valenciana; por último, Cataluña con el 13,5% y Andalucía, con el 14,4%.

Tabla 9. Distribución de las encuestas por Comunidades Autónomas*

Andalucía	14,4%
Aragón	4,5%
Cantabria	2,2%
Castilla y León	7,2%
Castilla-La Mancha	6,6%
Cataluña	13,5%
Ceuta	0,1%
Comunidad de Madrid	4,6%
Comunidad Foral de Navarra	2,4%
Comunidad Valenciana	8,4%
Extremadura	4,0%

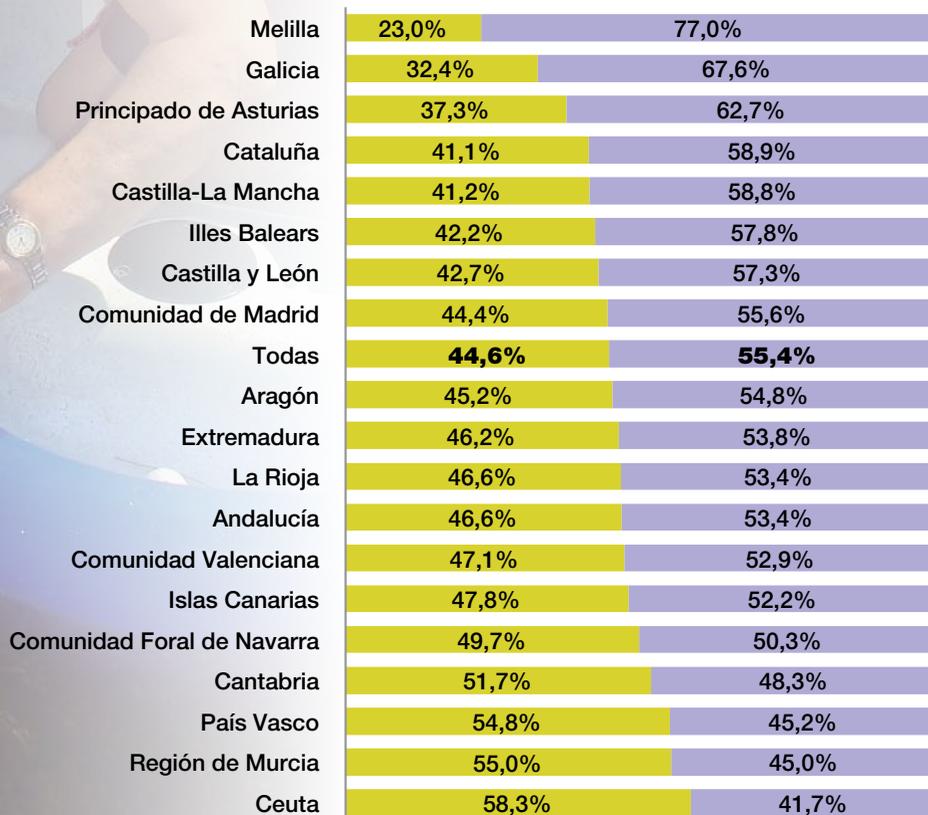
Galicia	7,3%
Illes Balears	2,7%
Islas Canarias	6,7%
La Rioja	2,1%
Melilla	0,6%
País Vasco	4,8%
Principado de Asturias	3,1%
Región de Murcia	4,1%
No consta CCAA	0,6%
Total	100,0%

* Ceuta y Melilla son dos casos singulares, con muy baja participación en esta encuesta: Ceuta representada por 12 voluntarios/as y Melilla por 74 voluntarios/voluntarias. Los análisis se realizan solamente cuando la muestra lo permite.

2.2. Sexo

Predomina la presencia de mujeres en Melilla, Galicia, Asturias, Cataluña, Castilla-La Mancha, Illes Balears, Castilla y León y Comunidad de Madrid. La mayor participación de hombres se registra en Cantabria, País Vasco, Región de Murcia y Ceuta

Figura 43. Distribución de la participación voluntaria por sexo y por Comunidad Autónoma



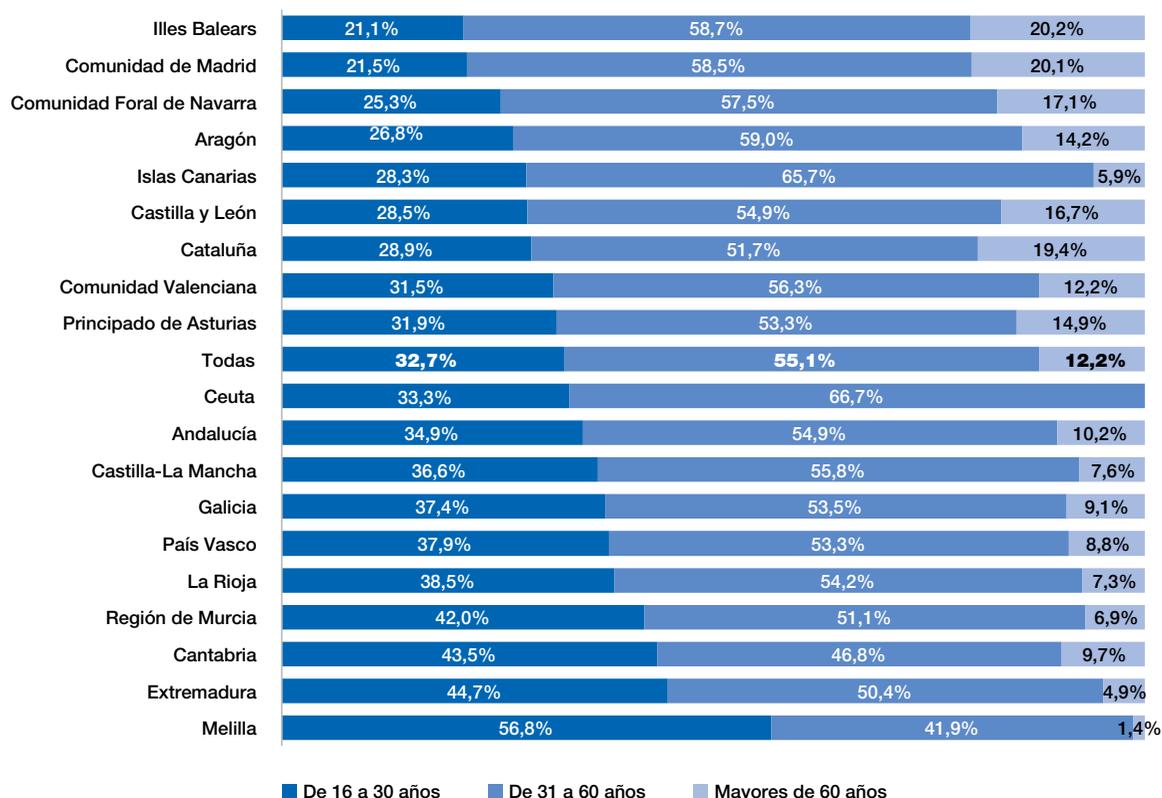
■ Mujeres ■ Hombres

2.3. Edad

El voluntariado menor de 30 años supera el promedio (que es de 32,7% para el grupo de edad de 16 a 30 años) en Melilla (6 de cada 10), Extremadura, Cantabria, Región de Murcia, La Rioja, País Vasco, Galicia, Castilla-La Mancha, Andalucía y Ceuta. La presencia más alta de personas mayores de 60 años se produce en Illes Balears, Madrid, Cataluña, Castilla y León y Principado de Asturias.



Figura 44. Distribución de las personas voluntarias por grupos de edad y Comunidad Autónoma

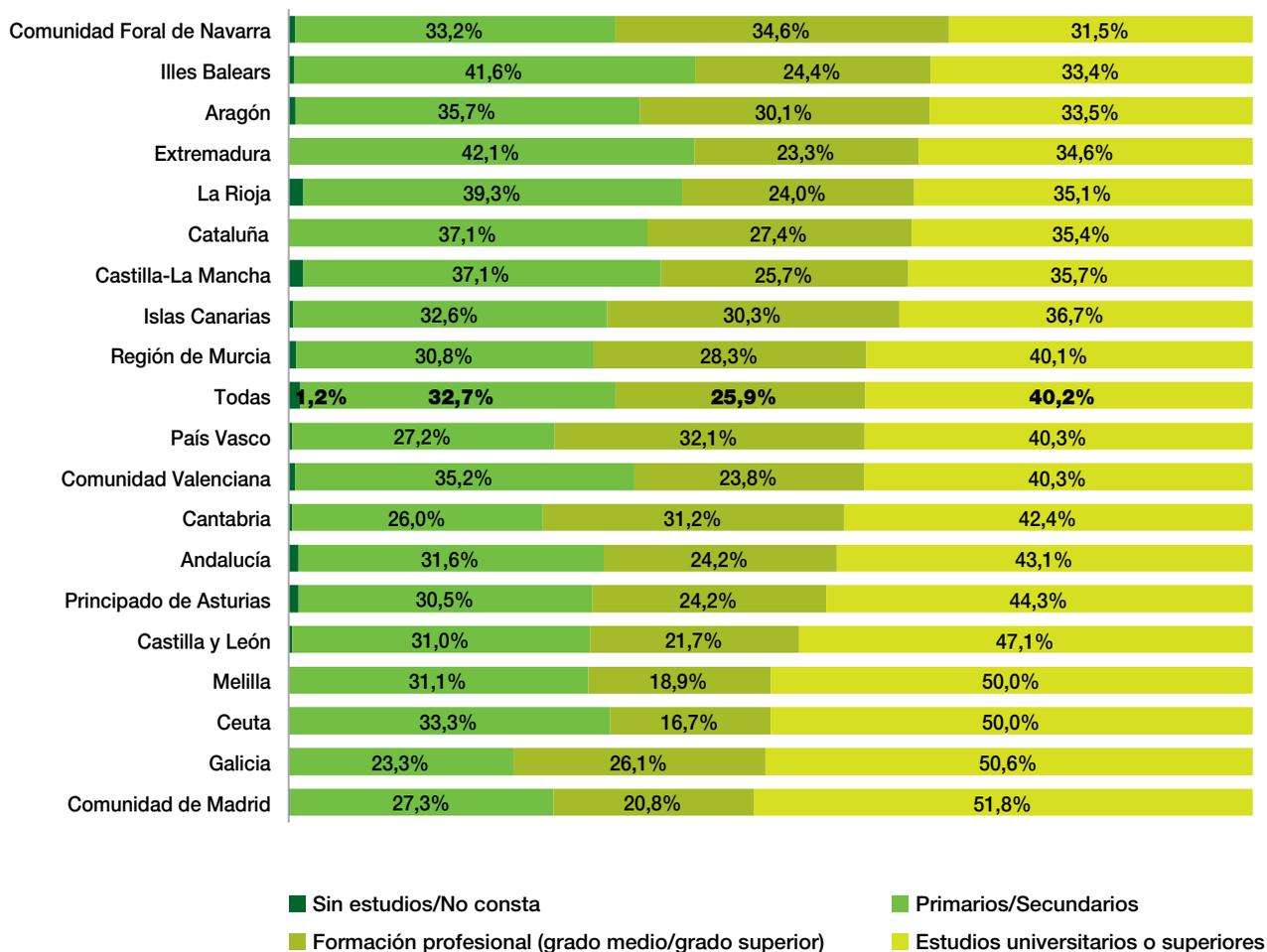


2.4. Nivel de estudios

Uno de cada dos personas voluntarias tiene estudios universitarios o superiores en Madrid, Galicia, Ceuta, Melilla y Castilla y León. En Comunidad Foral de Navarra, País Vasco, Cantabria, Islas Canarias y Aragón, el voluntariado con nivel de estu-

dios de Formación profesional supera el 30%. Las Comunidades con mayor porcentaje de personas voluntarias con estudios primarios/secundarios son Illes Balears, Extremadura, La Rioja, Castilla-La Mancha, Aragón y Cataluña.

Figura 45. Distribución de las personas voluntarias por su nivel de estudios y Comunidad Autónoma



2.5. Situación ocupacional

Las personas voluntarias que trabajan por cuenta ajena en Melilla, La Rioja, Cantabria, País Vasco, Comunidad Foral de Navarra, Aragón, Islas Canarias, Galicia y Región de Murcia superan el porcentaje promedio (31,9% para esta categoría ocupacional). La mayor concentración de voluntariado en paro se observa en Extremadura (35,7%), Castilla-La Mancha (35,2%), Andalucía (34,3%), Islas Canarias (31,4%), Ceuta (28,6%), Principado de Asturias (28,5%),

Región de Murcia (27,8%), Comunidad Valenciana (27,7%), Galicia (27,7%) y Illes Balears (27,1%). Las personas que indican que son estudiantes representan el 20,6% en el País Vasco, el 20% en Extremadura, el 19,8% en Melilla, el 19% en Cantabria y el 18,8% en La Rioja. Por último, las personas jubiladas suponen el 17,8% en Madrid, el 16,6% en Castilla y León, el 16,2% en Cataluña, el 16% en Illes Balears y el 15,9% en Principado de Asturias.

Figura 46. Situación ocupacional de las personas voluntarias por Comunidad Autónoma)

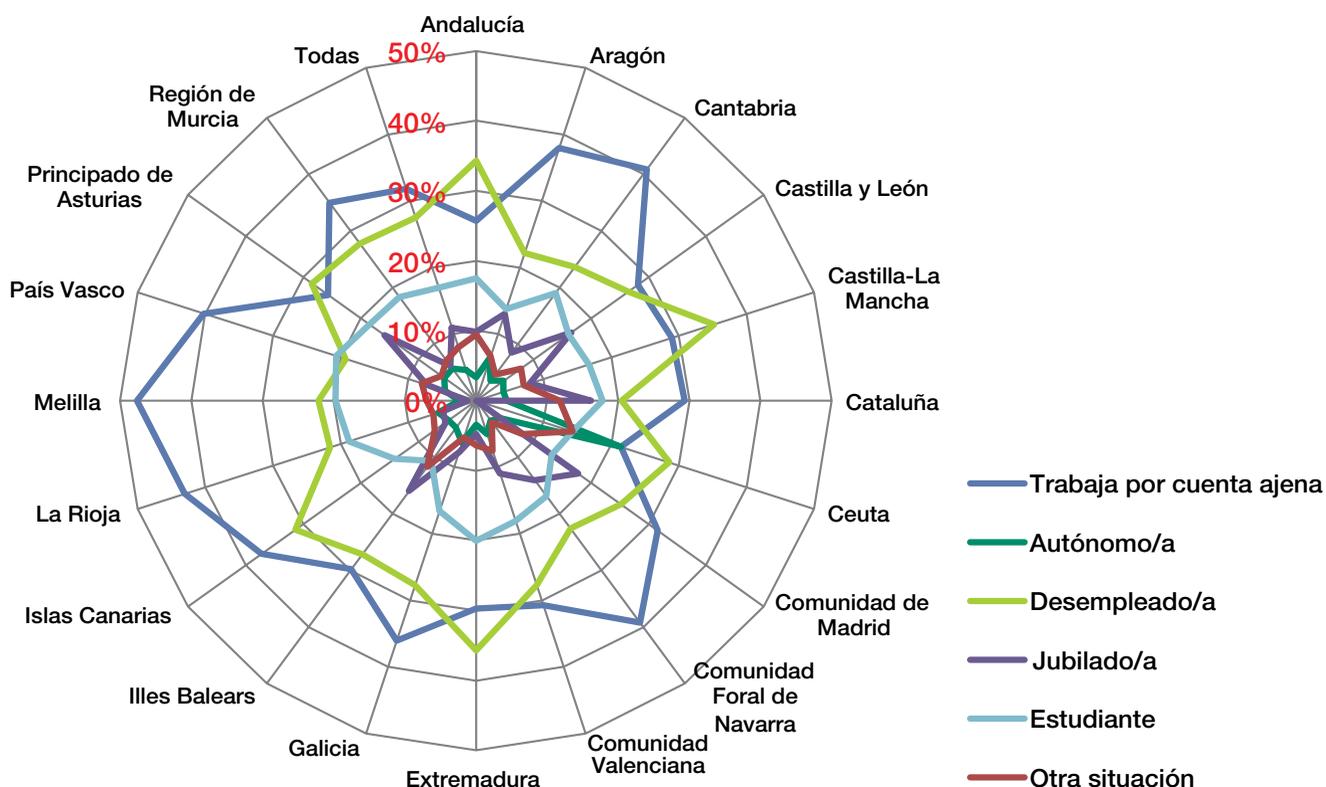
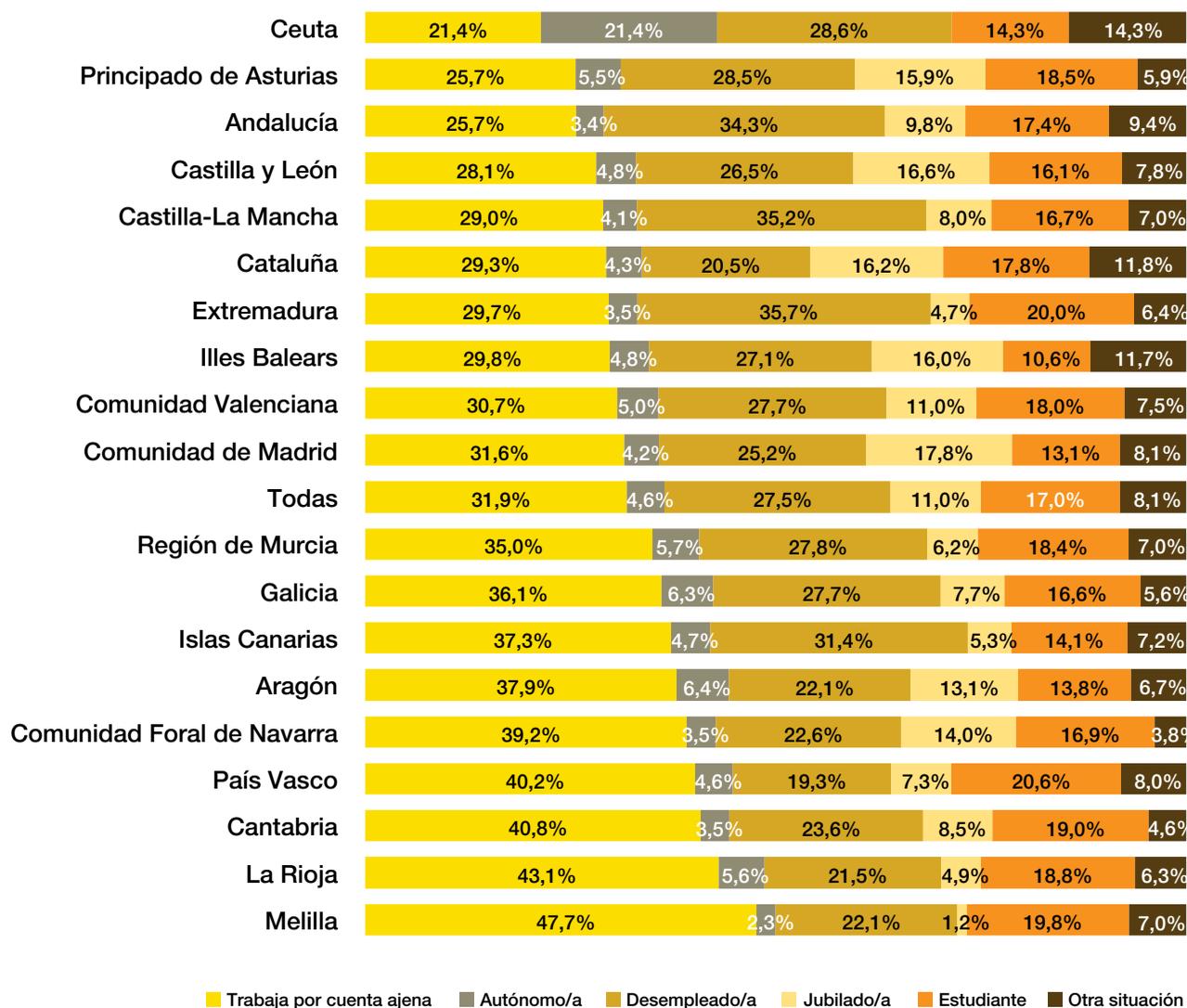
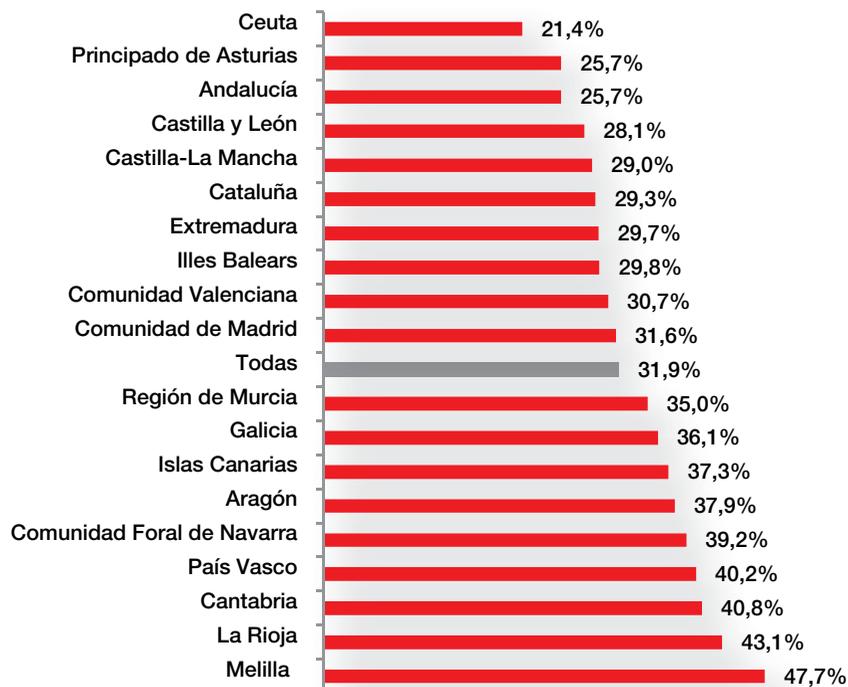


Figura 47. Situación ocupacional de las personas voluntarias por Comunidad Autónoma



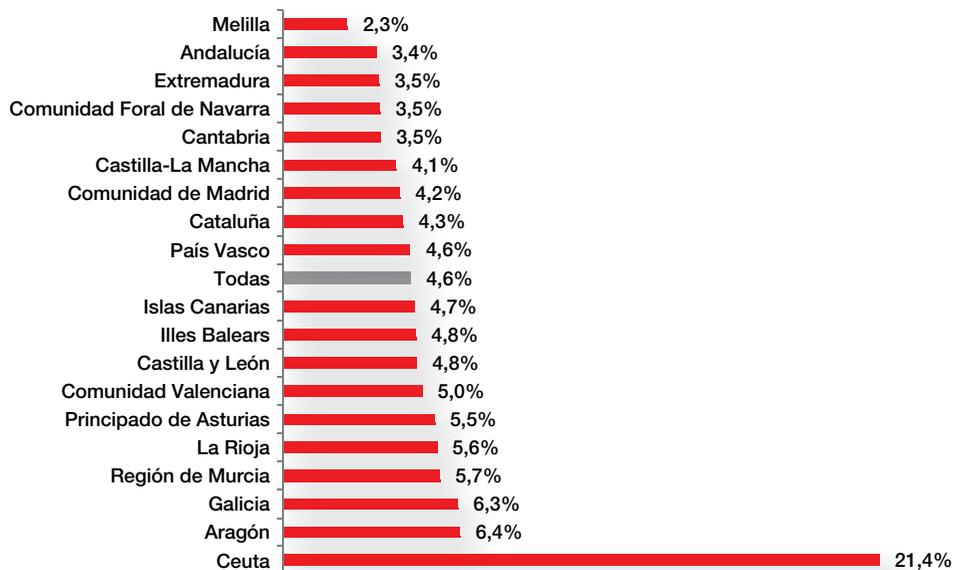
Las personas voluntarias que trabajan por cuenta ajena, se aprecia que son, en promedio, el 31,9% del total. Son más numerosas en Melilla, La Rioja y Cantabria, mientras que tienen menor peso porcentual en Ceuta, Principado de Asturias y Andalucía.

Figura 48. Porcentaje de personas voluntarias que trabajan por cuenta ajena, por Comunidades Autónomas



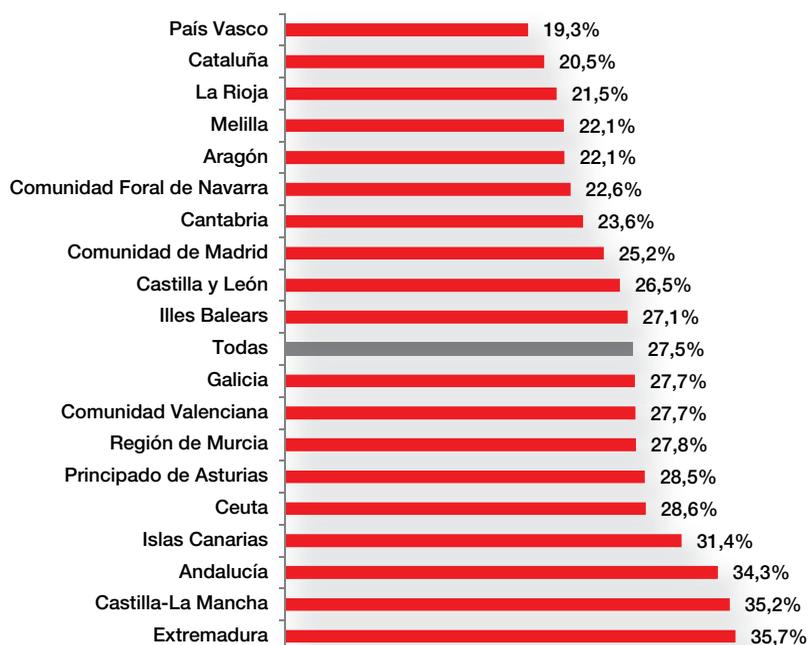
Las personas voluntarias que trabajan de forma autónoma son, en promedio, el 4,6% del total. Son más numerosas en Ceuta, Aragón y Galicia y están menos representadas entre el voluntariado de Melilla, Andalucía y Extremadura, Comunidad Foral de Navarra y Cantabria (estas tres últimas, un 3,5% respectivamente).

Figura 49. Porcentaje de personas voluntarias que trabajan en el régimen de trabajadores autónomos, por Comunidades Autónomas



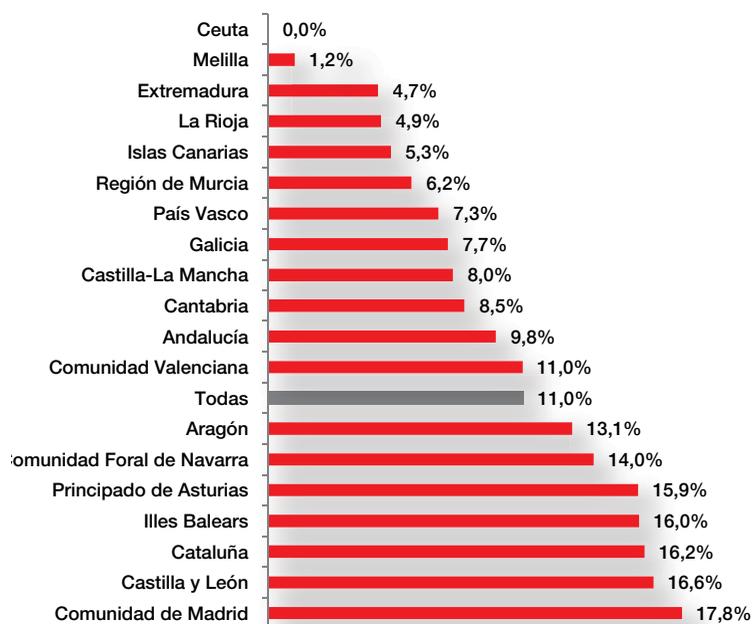
Las personas voluntarias en situación de desempleo son, en promedio, el 27,5% del total. Son más numerosas en Extremadura, Castilla-La Mancha y Andalucía. Los porcentajes más bajos se dan entre el voluntariado en el País Vasco, Cataluña y La Rioja.

Figura 50. Porcentaje de personas voluntarias que están desempleadas, por Comunidades Autónomas



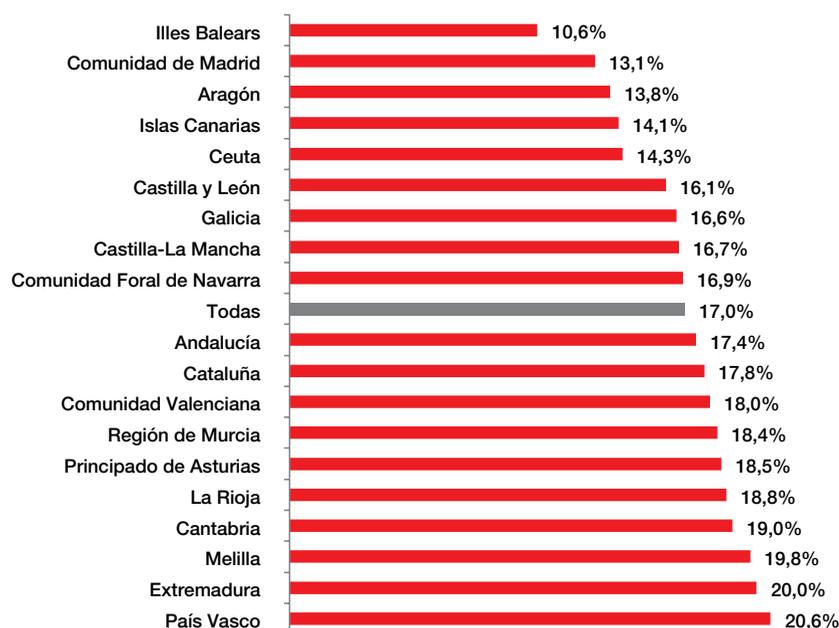
Las personas voluntarias que están jubiladas son, en promedio, el 11,0% del total. Son más numerosas en Madrid, Castilla y León y Cataluña y están menos representadas entre el voluntariado en Ceuta, Melilla y Extremadura.

Figura 51. Porcentaje de personas voluntarias que están jubiladas, por Comunidades Autónomas



Las personas voluntarias que son estudiantes son, en promedio, el 17,0% del total. Son más numerosas en País Vasco, Extremadura y Melilla, mientras que hay menos estudiantes en Illes Balears, Madrid y Aragón.

Figura 52. Porcentaje de personas voluntarias que son estudiantes, por Comunidades Autónomas

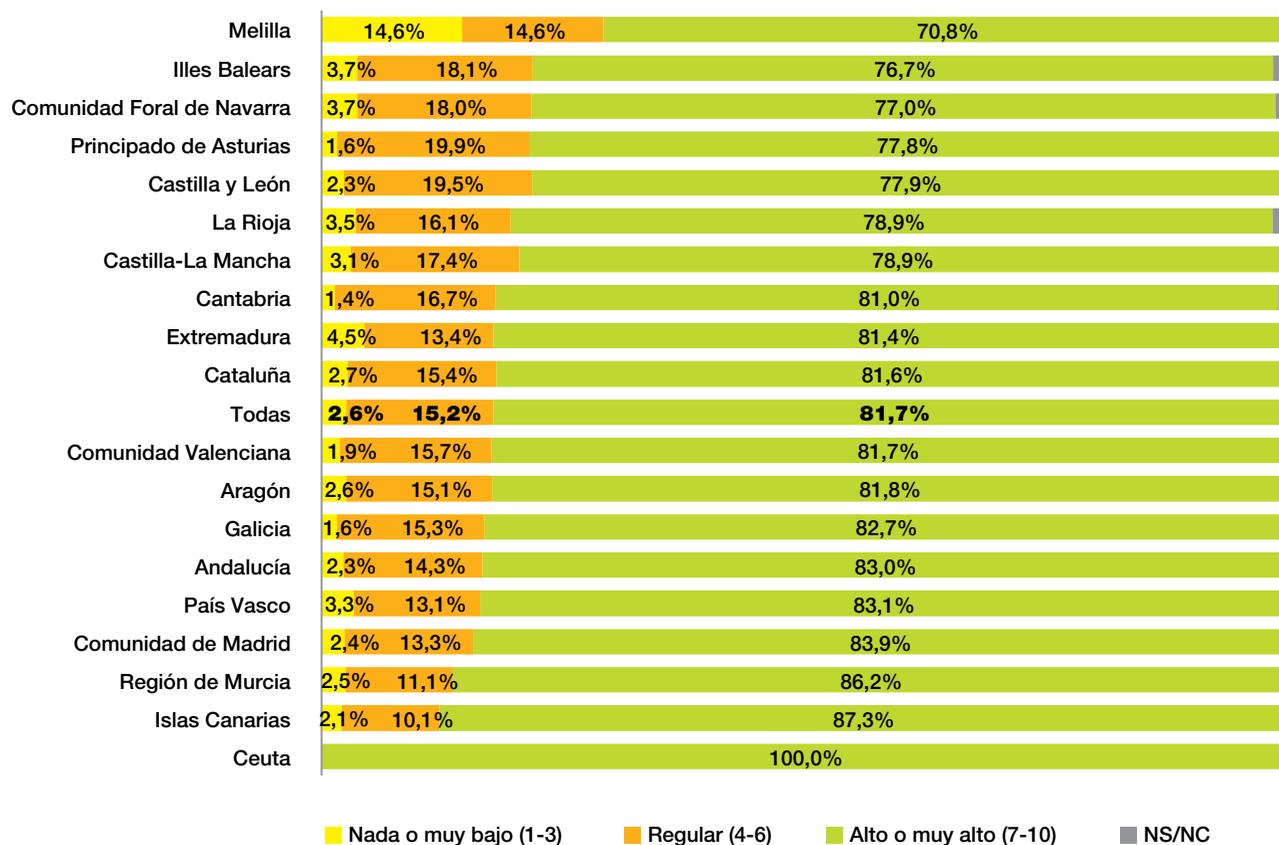


2.6. Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

Con respecto al dominio general de las tecnologías de la información y la comunicación entre las personas voluntarias, no se observan diferencias sig-

nificativas entre Comunidades Autónomas, aunque destaca un 14,6% de voluntarios/as de Melilla que señalan un dominio bajo o nulo de las TIC.

Figura 53. Distribución del dominio de las TIC según Comunidad Autónoma



2.7. Actividad principal del voluntariado por Comunidad Autónoma

El porcentaje de participación voluntaria en el área de Socorros y Emergencias en el País Vasco es el 48,1%, en Región de Murcia el 40,3%, en Cantabria el 39%, en Melilla el 37,8% y en La Rioja el 36,6%, superando en todas estas Comunidades el promedio total (que es el 27,2% para esta área). Los porcentajes más bajos de voluntarios/as activos en Socorros y Emergencias corresponden a Illes Balears (12,7%), Madrid (16,5%), Castilla y León (19,7%), Galicia (22,2%) y Cataluña (22,9%).

Los mayores porcentajes de voluntarios/as en Intervención Social corresponden a Illes Balears (37%), Cataluña (31,5%), Madrid (31,2%), Andalucía (29,9%), Principado de Asturias (28,6%) y Cantabria (28,3%).

Las personas voluntarias que participan en Cruz Roja Juventud representan el 25% en Ceuta, el 19,2% en Galicia, el 18,8% en Extremadura, el 17,3% en Madrid y el 16,3% en la Comunidad Valenciana; la participación más reducida en Cruz Roja Juventud se registra en Cantabria (6,3%), País Vasco (6,4%), Comunidad Foral de Navarra (7,9%) y Melilla (1,4%).

Figura 54. Actividad principal de voluntariado por Comunidad Autónoma

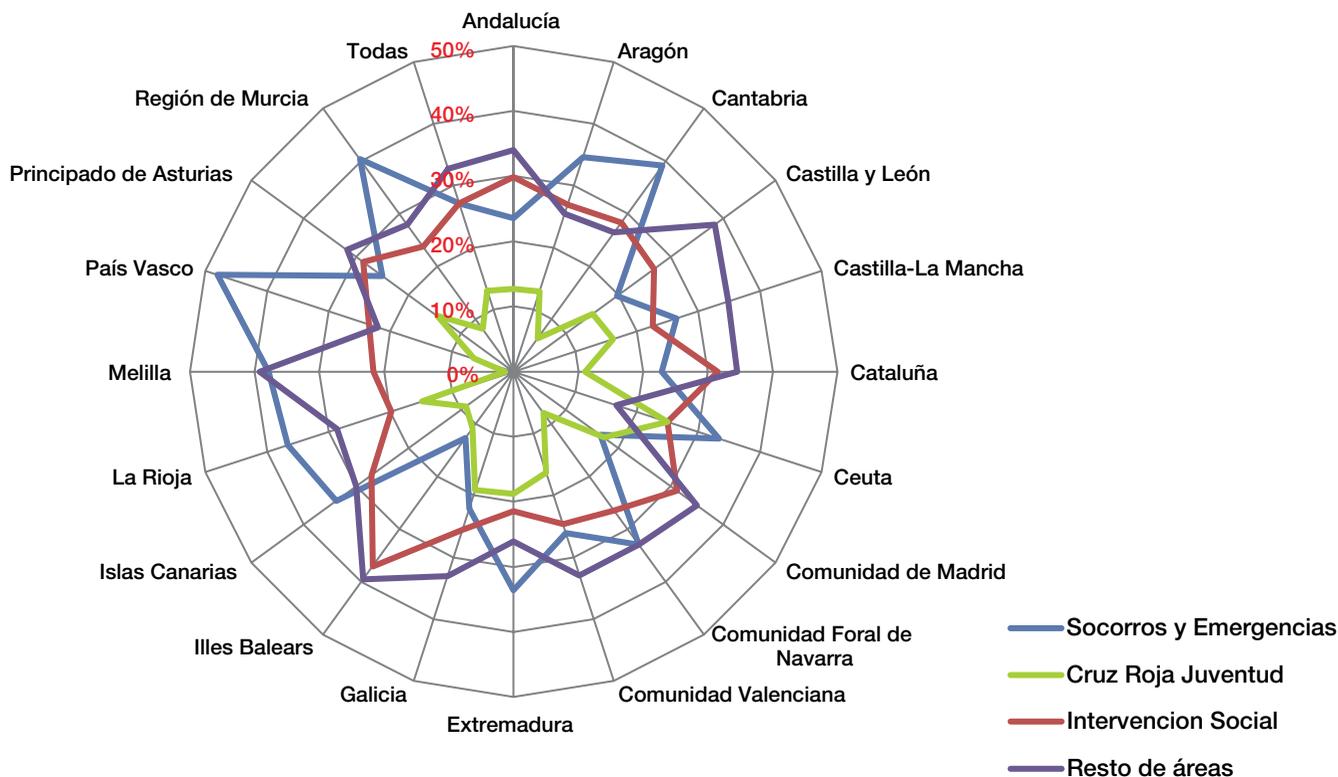
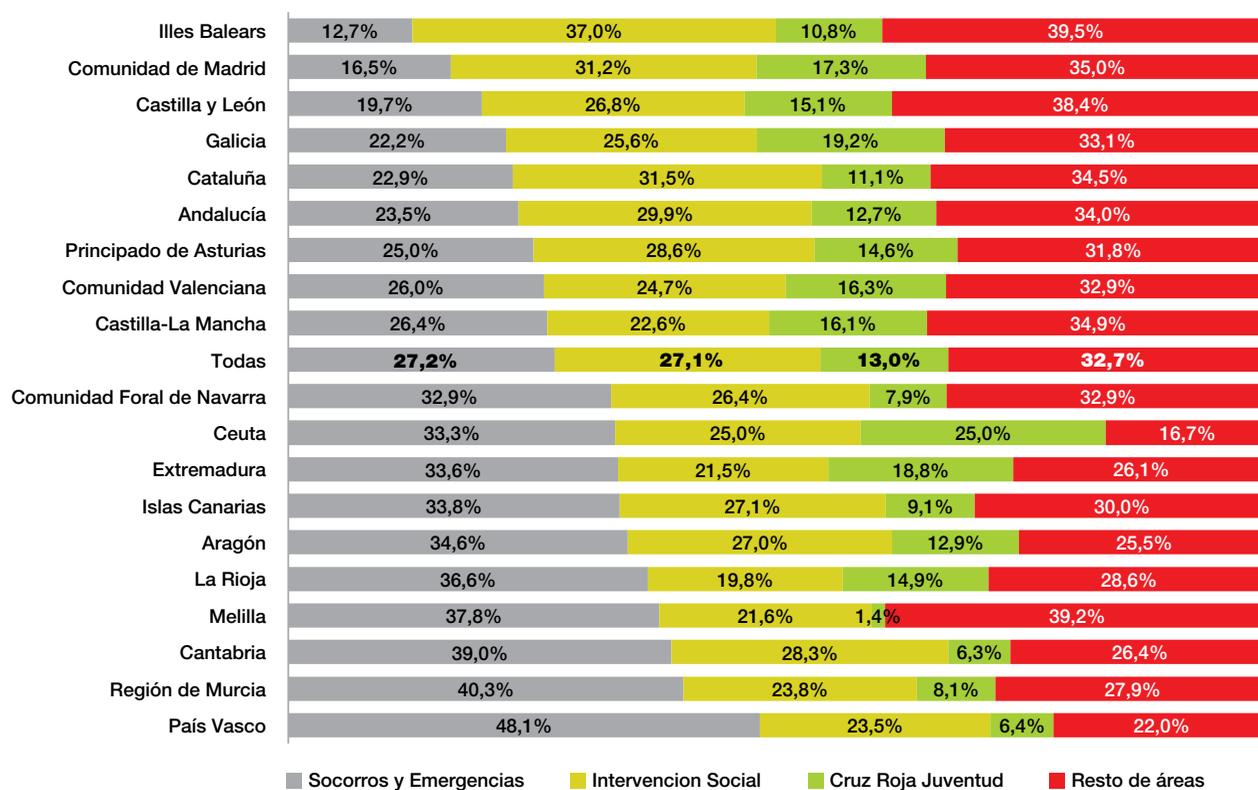


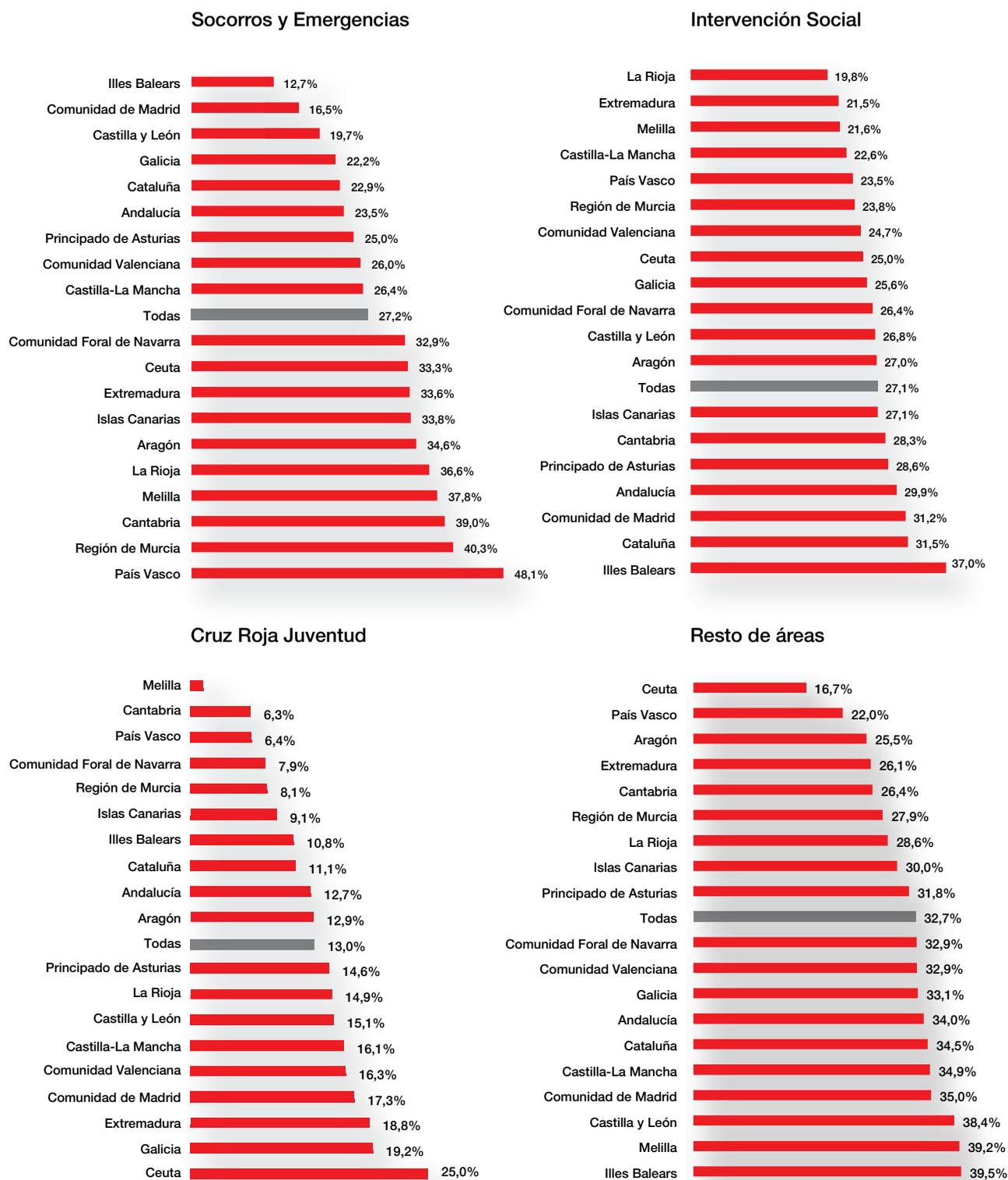


Figura 55. Actividad principal de voluntariado por Comunidad Autónoma



A continuación, se presentan gráficos de los porcentajes correspondientes a las principales áreas de actividad por Comunidad Autónoma: Socorros y Emergencias, Intervención Social, Cruz Roja Juventud y resto de áreas.

Figura 56. Distribución porcentual del voluntariado vinculado a las diferentes áreas de actividad por Comunidad Autónoma

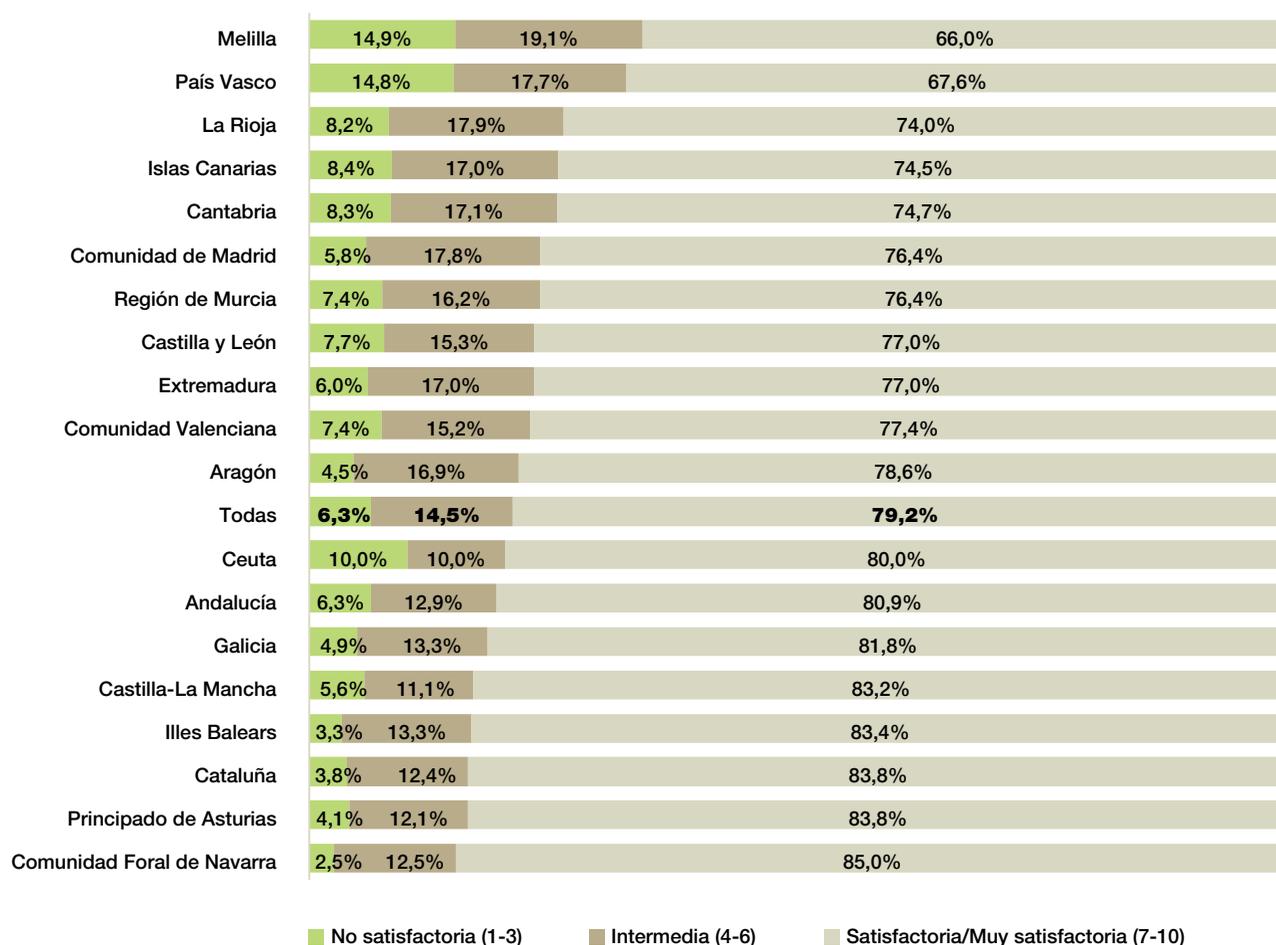


2.8. Nivel de Satisfacción

Los valores de la respuesta *satisfactoria/muy satisfactoria*, superan el 74% en todas las Comunidades a excepción de País Vasco (67,6%) y Melilla (66%). Los porcentajes más elevados corresponden a Comunidad Foral de Navarra (85%),

Principado de Asturias (83,8%) y Cataluña (83,8%). El mayor peso de respuestas *no satisfactorias* aparece en Melilla, con el 14,9%, en el País Vasco, con el 14,8%, y en Ceuta, con el 10%; en el resto de las Comunidades es inferior al 8,4%.

Figura 57. Grado de satisfacción en la experiencia de voluntariado





2.9. Conflictividad

El 80% de las personas voluntarias indican *ausencia de conflictos o problemas* en las Illes Balears, Ceuta y Principado de Asturias, en el desempeño de su actividad voluntaria. Para el resto de Comunidades, este porcentaje varía entre el 77,2% de Cataluña y el 56,9% del País Vasco.

Figura 58. Distribución de personas voluntarias que no han tenido problemas o conflictos, por Comunidad Autónoma

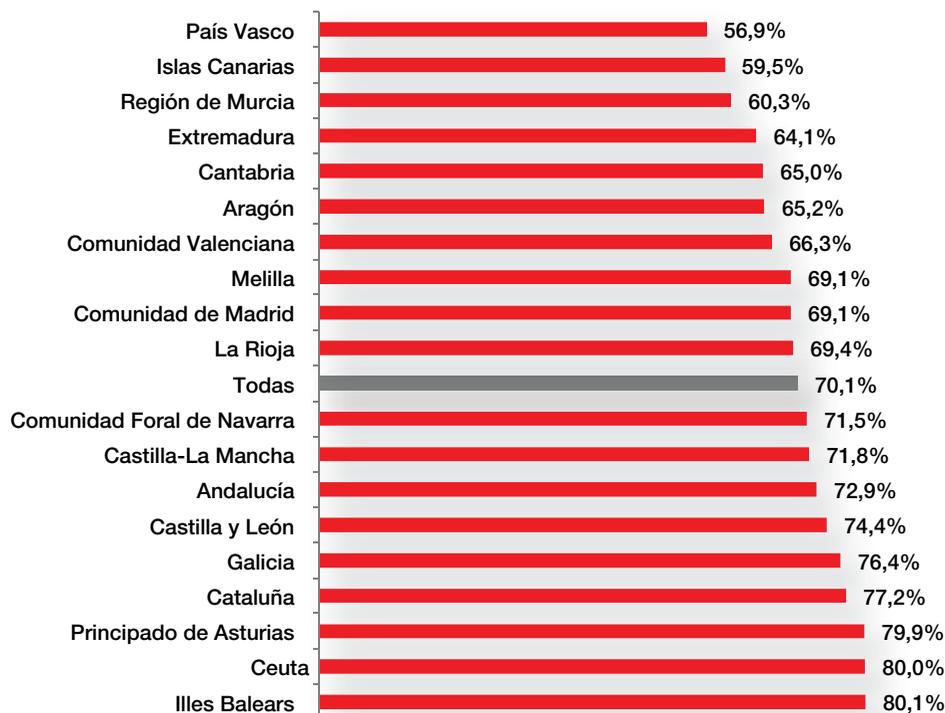
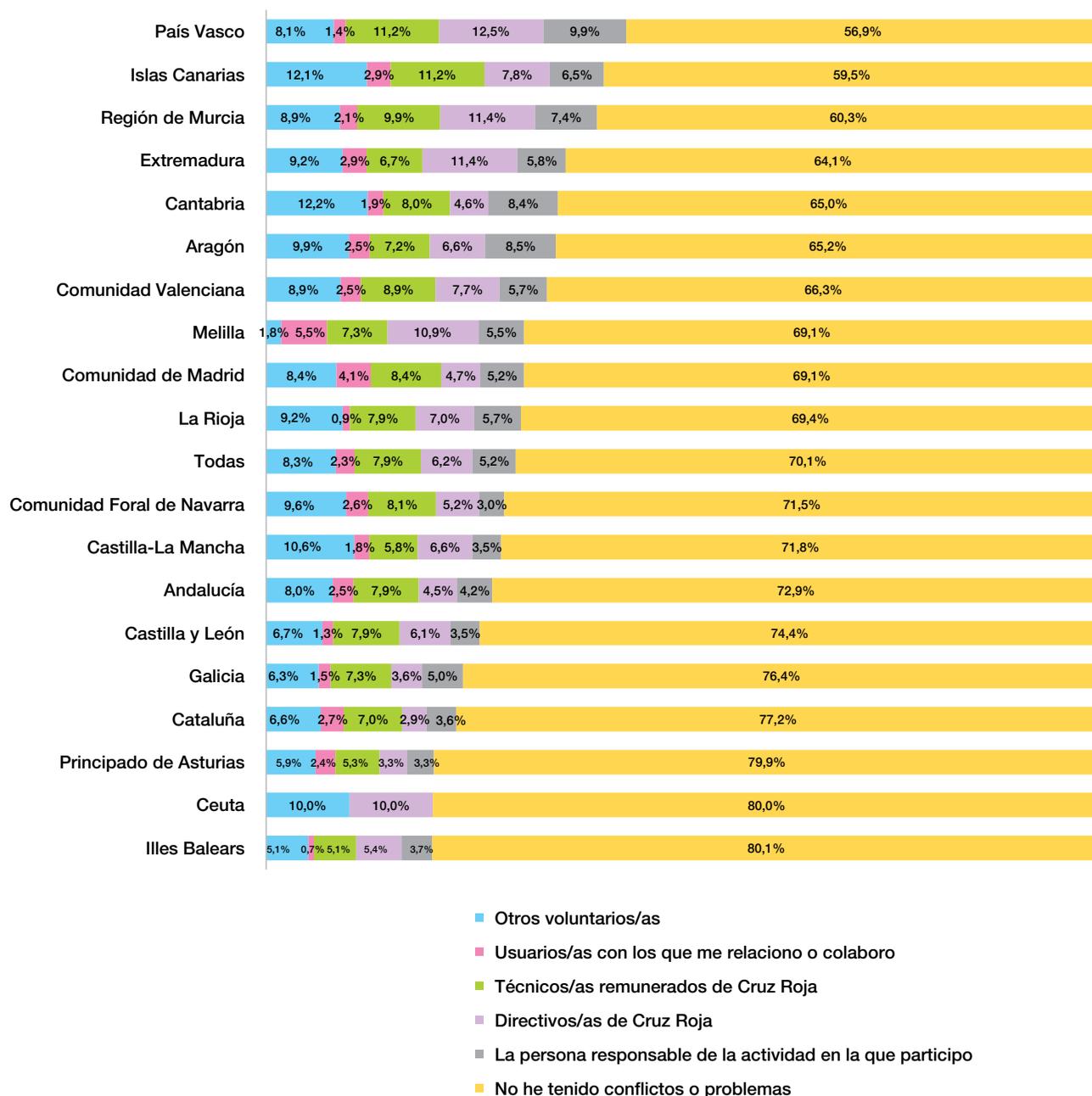


Figura 59. Personas con los que han tenido problemas o conflictos, por Comunidad Autónoma



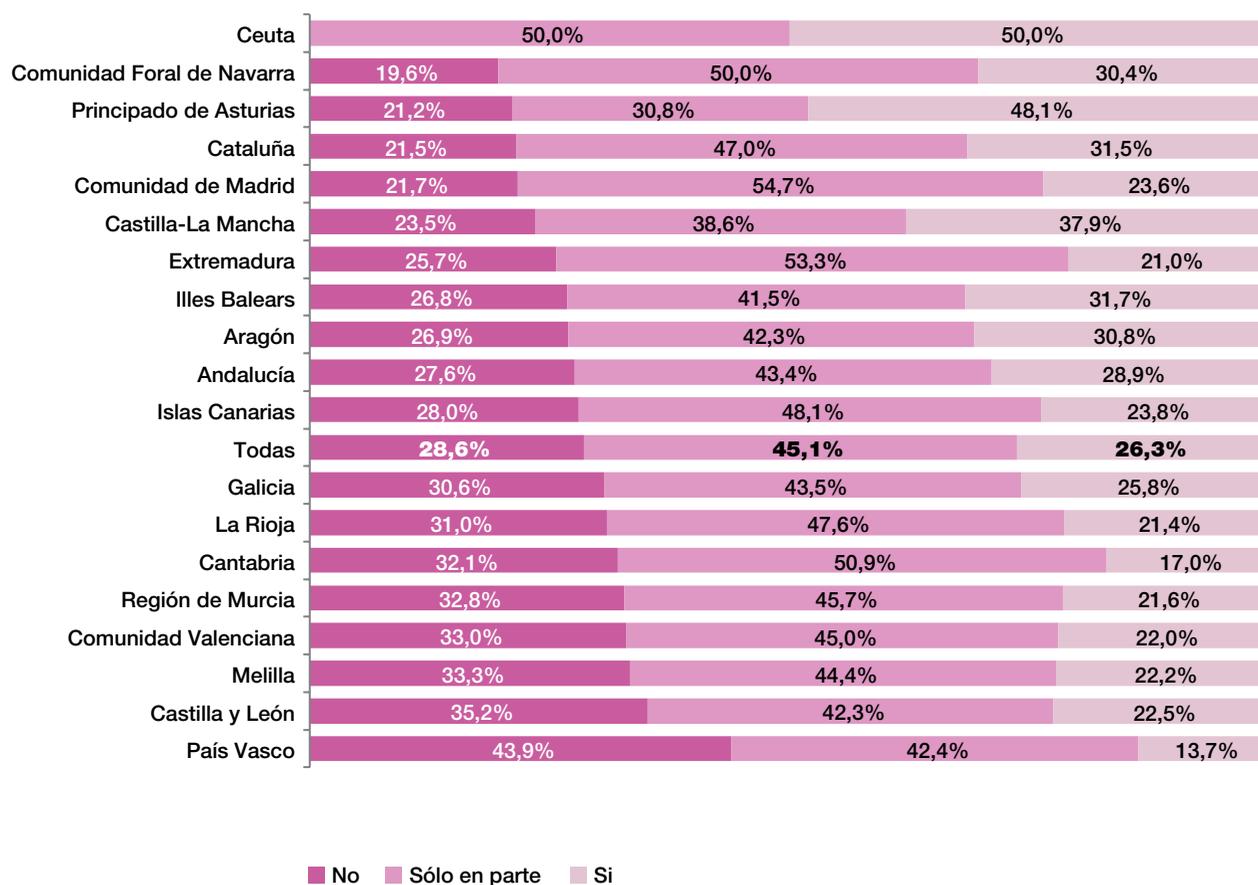
Los conflictos se han resuelto en porcentajes inferiores al 50% en todas las Comunidades; las mayores tasas de conflictos o problemas resueltos se registran en Ceuta (50%), Principado de Asturias (48,1%) y Castilla-La Mancha (37,9%); los porcentajes más bajos se han detectado en el País Vasco (13,7%) y Cantabria (17%).

La resolución parcial de conflictos presenta valores muy elevados, que oscilan entre el 30,8% de Principado de Asturias y el 54,7% de la Comunidad de Madrid.

El 43,9% de las personas voluntarias encuestadas del País Vasco ha indicado que los conflictos experimentados no se han resuelto. Los porcentajes correspondientes al resto de Comunida-

des oscilan entre el 35,2% de Castilla y León y el 19,6% de Comunidad Foral de Navarra, salvo Ceuta que manifiesta un 0% de conflictividad no resuelta.

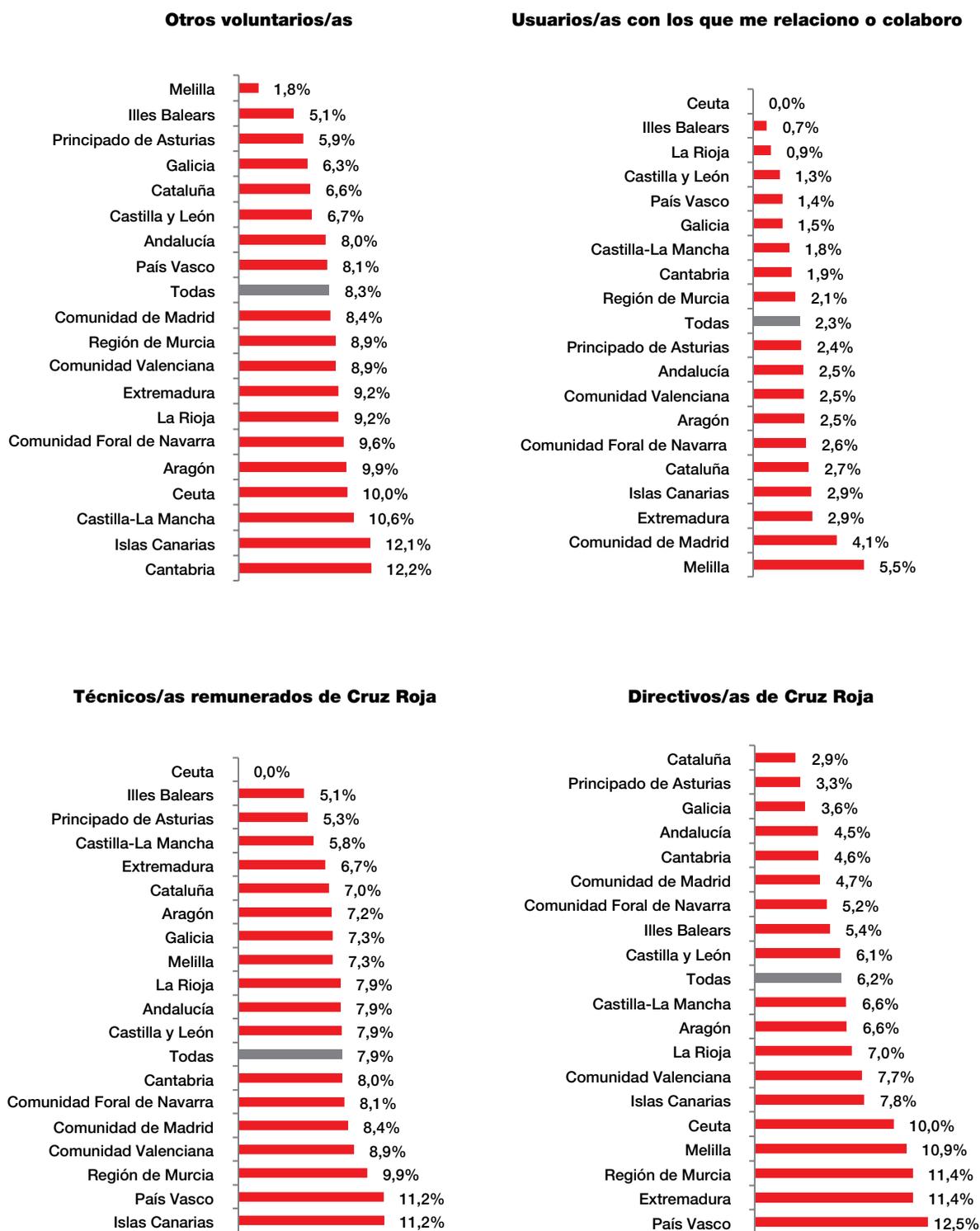
Figura 60. Grado de resolución de conflictos, por Comunidad Autónoma



Para analizar la naturaleza de los conflictos, se han desagregado los porcentajes según su tipología:

- En Cantabria y Islas Canarias se registran los mayores porcentajes de problemas con otros voluntarios/as;
- Melilla y Madrid presentan los porcentajes más altos de conflictos con usuarios/usuarioas;
- Canarias y País Vasco han indicado los porcentajes más altos de conflictos con técnicos/as remunerados/as;
- País Vasco y Extremadura registraron más conflictos con directivos/as de Cruz Roja;
- País Vasco y Aragón evidencian los porcentajes más elevados de conflictos con las personas responsables de las actividades en las que participan.

Figura 61. Personas con las que existen situaciones de conflictividad, por Comunidad Autónoma

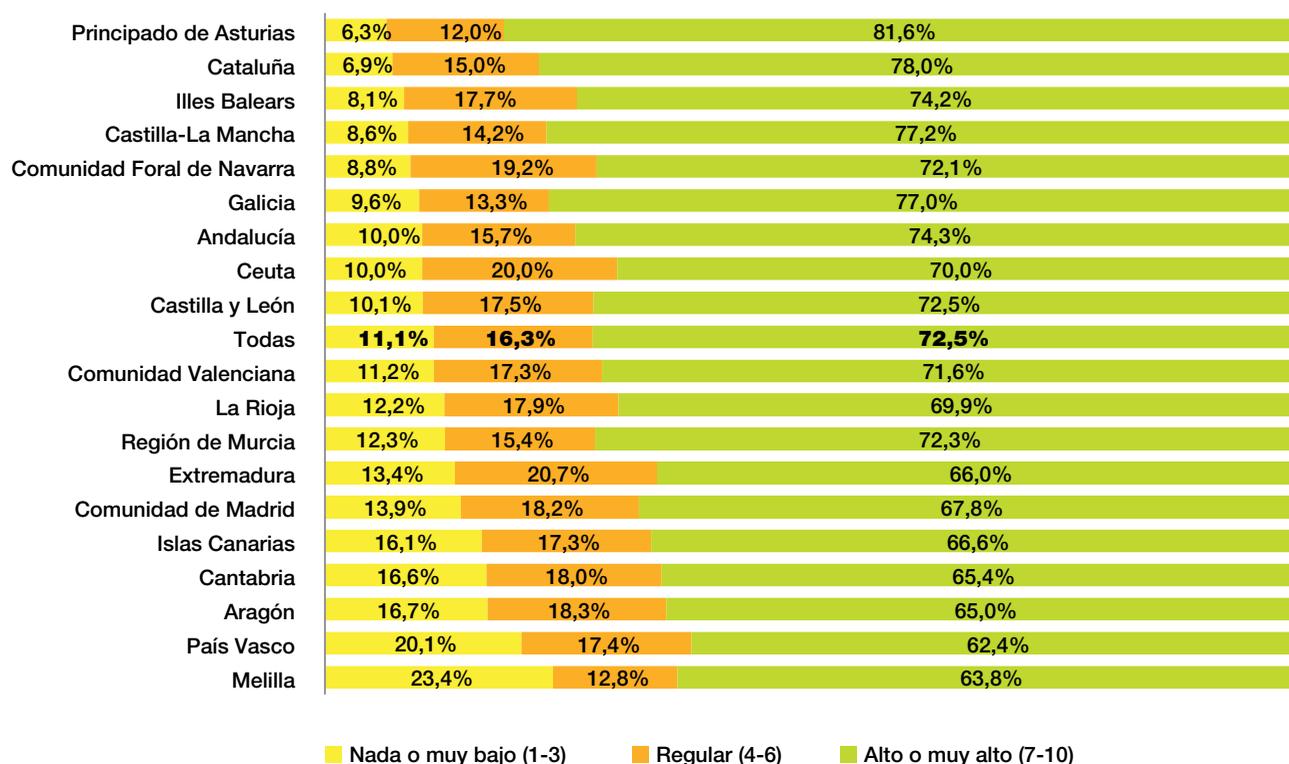


2.10. Valoración del referente

En todas las Comunidades, la valoración *alta-muy alta* de la **persona referente de actividad** supera el 62%, destacando Principado de Asturias (81,6%), Cataluña (78%), Castilla-La Mancha (77,2%) y Galicia (77%). Las puntuaciones *nada o muy bajo*

para la persona referente de la actividad alcanzan el 23,4% de las respuestas de Melilla, el 20,1% del País Vasco, alrededor del 16% en Aragón, Cantabria y Islas Canarias.

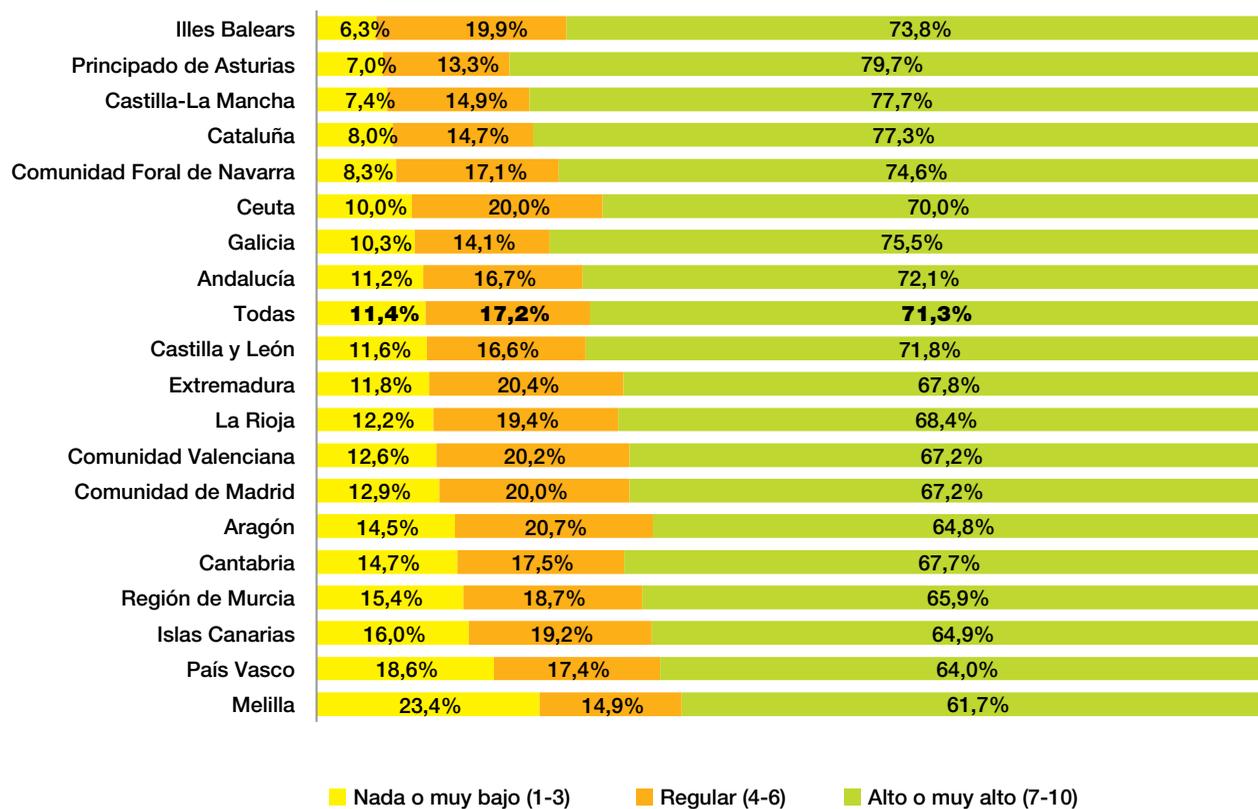
Figura 62. Valoración de la persona referente de la actividad, por Comunidad Autónoma



La valoración *alto/muy alto* de la **persona referente de voluntariado** presenta puntuaciones superiores al 61,7% en todas las Comunidades, siendo los porcentajes más elevados los de Principado de Asturias (79,7%), Castilla-La Mancha (77,7%), Cataluña (77,3%), Galicia (75,5%) y Comunidad Foral de Navarra (74,6%). Las valoraciones “*nada*” o “*muy bajo*” alcanzan el 23,4% en Melilla, el 18,6% en el País Vasco, el 16% en Islas Canarias, el 15,4% en Región de Murcia y el 14,7% en Cantabria.



Figura 63. Valoración de la persona referente de voluntariado, por Comunidad Autónoma





Cruz Roja Española

Cada vez más cerca de las personas

Cruz Roja Española pertenece a la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, que promueve las actividades humanitarias de las Sociedades Nacionales en favor de las personas vulnerables.

Mediante la coordinación del socorro internacional en casos de desastre y el fomento de la asistencia para el desarrollo, se propone prevenir y aliviar el sufrimiento humano.

La Federación, las Sociedades Nacionales y el Comité Internacional de la Cruz Roja constituyen, juntos, el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

Humanidad

El Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, al que ha dado nacimiento la preocupación de prestar auxilio, sin discriminación, a todos los heridos en los campos de batalla, se esfuerza, bajo su aspecto internacional y nacional, en prevenir y aliviar el sufrimiento de los hombres en todas las circunstancias. Tiende a proteger la vida y la salud, así como a hacer respetar a la persona humana. Favorece la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y una paz duradera entre todos los pueblos.

Imparcialidad

No hace ninguna distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social ni credo político. Se dedica únicamente a socorrer a los individuos en proporción con los sufrimientos, remediando sus necesidades y dando prioridad a las más urgentes.

Neutralidad

Con el fin de conservar la confianza de todos, el Movimiento se abstiene de tomar parte en las hostilidades y, en todo tiempo, en las controversias de orden político, racial, religioso o ideológico.

Independencia

El Movimiento es independiente. Auxiliares de los poderes públicos en sus actividades humanitarias y sometidas a las leyes que rigen los países respectivos, las Sociedades Nacionales deben, sin embargo, conservar una autonomía que les permita actuar siempre de acuerdo con los principios del Movimiento.

Voluntariado

Es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.

Unidad

En cada país sólo puede existir una Sociedad de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja, que debe ser accesible a todos y extender su acción humanitaria a la totalidad del territorio.

Universalidad

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, en cuyo seno todas las Sociedades tienen los mismos derechos y el deber de ayudarse mutuamente, es universal.

 **Fundación Cruz Roja Española**

 **Cruz Roja Española**

www.cruzroja.es 902 22 22 92

Humanidad Imparcialidad Neutralidad Independencia Voluntariado Unidad Universalidad