

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA



PROYECTO DE GRADO

Plan de intervención para la rotación de voluntarios en el Ministerio de Consejería de la Iglesia

Centro Mundial de Avivamiento

Andrés Felipe Caballero Choles

Sandra Milena Cruz Hernández

FACULTAD DE

CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTÁ D.C.

20 de Mayo de 2019

1. Introducción

La Iglesia Centro Mundial de Avivamiento es una comunidad cristiana evangélica con sede principal en Bogotá, y con presencia en 49 ciudades --entre principales e intermedias-- del país.

Las actividades dentro de Avivamiento van más allá de la realización de reuniones abiertas al público celebradas los fines de semana, también se ofrecen diversos servicios a la comunidad --tal y como se describirá más adelante-- requieren un despliegue considerable de personas para cubrir los servicios que son prestados a los asistentes de la congregación durante la semana laboral (Lunes a Viernes).

Avivamiento cuenta con una estructura organizacional de orden vertical de tramos cortos, donde las actividades que se realizan y los servicios que presta la organización son agrupados según su naturaleza en “Ministerios” (ver Anexo 1). Es relevante mencionar que todos los servicios ofrecidos por Avivamiento son gratuitos.

Dentro de los servicios prestados por la organización se encuentra el servicio de Consejería personal; que pretende brindar una asesoría espiritual frente a diversas situaciones que los beneficiarios a criterio personal, consideran que requiere de una orientación en una Consejería Cristiana fundamentada en la Biblia.

La realización de esta actividad en la congregación se encuentra a cargo del Ministerio de Consejería, que está compuesto por seis personas administrativas que cumplen una jornada laboral completa. Este departamento cuenta con el apoyo de un equipo de voluntarios compuesto por 122 personas quienes cubren los servicios atendidos semanalmente en distintas jornadas, dentro de un horario dispuesto los días martes y miércoles.

La figura del Voluntariado cumple una labor muy importante puesto que el grupo de Voluntarios del Ministerio de Consejería es el principal recurso humano para satisfacer la alta demanda de servicios de Consejería solicitados por los miembros de la congregación.

En el primer semestre del año 2019 se presentó una rotación de Voluntarios correspondiente al 12% (Ver Anexo 12) esta rotación genera que los servicios de Consejería que requieran más de una sesión no sean terminados por el mismo voluntario y esto puede generar incomodidad en los beneficiarios (Ver Anexo 5). Es por esto que el autor desea encontrar alternativas que permitan disminuir la rotación de voluntarios dentro de este Ministerio para mitigar los efectos negativos que se han venido presentando.

Objetivo general

Desarrollar una estrategia que permita disminuir la rotación de voluntarios dentro del Ministerio de Consejería Personal del Centro Mundial de Avivamiento, para mitigar los efectos causados por este fenómeno.

Objetivos específicos

- Escuchar a los actores involucrados en el proceso (administrativos, voluntarios, beneficiarios) mediante espacios de comunicación para conocer su opinión personal y percepción con respecto a la rotación de personal.
- Identificar las causas más comunes de rotación de voluntarios, con el fin de encontrar aquellas que pueden ser tratadas en el corto, mediano y largo plazo.
- Diseñar un plan de intervención que permita tratar la rotación de personal en la congregación, a través de las necesidades identificadas a través del proceso.

2. Planteamiento del problema

El Centro Mundial de Avivamiento (Solo Avivamiento a partir de ahora) fue fundado en el año de 1990 por Ricardo Rodríguez Bermúdez y María Patricia Pérez de la Torre, pastores principales de la Iglesia. El crecimiento de Avivamiento en sus primeros años fue considerable, pero limitado a unas 800 personas al año 1998. En la actualidad, la realización de cada reunión requiere de un gran despliegue en el que participan alrededor de 5.000 personas, con motivo de garantizar organización logística, acompañar la musicalización y, a su vez, transmitir los eventos en tiempo real para las sedes dentro y fuera de Colombia.

El crecimiento exponencial de miembros en la congregación en las últimas dos décadas ha generado paralelamente una expansión de Avivamiento como organización, originando diversos servicios que cubrir para satisfacer las necesidades de los fieles. Pese a que la Iglesia cuenta con personal laboral vinculado, la gran mayoría de su tiempo disponible se encuentra limitado concretamente a funciones administrativas que demanda su contrato laboral; teniendo en cuenta la razón y el fin social de la organización, de que su causa es sin ánimo de lucro, y considerando la demanda que puede surgir en una población aproximada de 40.000 personas, ha sido necesario impulsar la figura del Voluntariado, para apoyar las necesidades que pueden surgir dentro de las reuniones celebradas los fines de semana, y también los servicios prestados a los asistentes de la congregación en días laborales (Consejería Personal, Visitación, Call Center). (Ver Anexo 1)

Los servicios prestados los días entre semana requieren de un grupo de voluntarios que, a causa de su ocupación actual (pensionados, microempresarios, amas de casa), tienen disponibilidad de tiempo para apoyar las actividades que componen la atención al público. Este grupo representa una fuente de talento humano de vital importancia para poder cumplir con la demanda de

servicios requeridos por la congregación. Los servicios prestados durante el espacio de tiempo descrito son:

-Asesorar espiritualmente, teniendo como fundamento la Biblia, respecto a diferentes situaciones que un ser humano puede estar viviendo y que generan dudas, inquietudes y/o conflictos, que los beneficiarios sienten que por sí mismos no pueden resolver. Esta actividad es conocida dentro de la organización como Consejería Personal.

-Visitar a los asistentes de la Iglesia que se encuentren enfermos en unidades hospitalarias, y a su vez cuando sea requerido realizar acompañamiento ante el fallecimiento de algún familiar o de los mismos asistentes. De ser solicitado, también puede ser programada una visita al hogar de los asistentes. Esta actividad es conocida dentro de la congregación como Visitación.

Es de resaltar que la motivación de cada uno de los voluntarios está guiada por una postura altruista, alimentada por el apoyo que en algún momento recibieron de la congregación a través de ayuda espiritual en áreas como la Consejería Personal y la Visitación --anteriormente descritas--. Para la Organización y para sus líderes, el Voluntariado también representa un espacio para que a través del ejercicio de las actividades desempeñadas por el voluntario, este tenga un crecimiento espiritual del cual también pueda verse beneficiado teniendo en cuenta que este también es un feligrés de la congregación (ver Anexo 1).

En el manejo de cada problemática de Consejería Personal o Visitación existen casos que requieren más de una sesión para ser tratados efectivamente, estas sesiones, según la gravedad del caso, son programadas con una frecuencia determinada (cada semana, cada dos semanas,

cada mes), hasta que se evidencien cambios significativos o la problemática principal de la Consejería Personal esté encaminada a un resultado.

A pesar de que se lleva una trazabilidad y un historial de cada servicio atendido, en el que se incluye una descripción detallada del caso tratado y la forma detallada en la que se está abordando, o en la que se trató en el pasado, un gran número de los asistentes de la Iglesia que se benefician del servicio prefieren que les atienda el mismo voluntario que ha llevado su caso desde el principio. En la actualidad, del porcentaje total de consejerías atendidas a lo largo del 2018, el 18% se encuentra en un proceso de Consejería Personal que ha constado de dos o más sesiones con el mismo voluntario. Además, por testimonio de los coordinadores de servicio (ver Anexo 1) a cargo del Ministerio de Consejería Personal, se sabe que la gran mayoría de los miembros de la congregación que se benefician de este servicio no se sienten cómodos al tener que ser atendidos por un voluntario distinto a quien primeramente comenzó atendiendo su problemática, esta incomodidad puede llegar a generar una frustración adicional a la situación problema que ya presenta el miembro de la congregación.

En el Anexo 11 se planteará un análisis a través de una matriz DOFA, en la cual se procurará realizar un diagnóstico de la situación actual, acotado al proceso de incorporación, desarrollo general de las actividades que involucran la figura del Voluntariado dentro de la organización y retiro del voluntario, enfocado dentro de los servicios de Consejería Personal. Para la realización de este análisis se contó con observaciones propias basadas en la experiencia personal del autor, a raíz de su condición de Personal Administrativo (ver Anexo 1) en la congregación. También se tomó en cuenta para el siguiente análisis una caracterización del proceso y ciclo de mejora continua de vinculación de voluntarios (ver Anexo 2) en diferentes actividades dentro de la

Iglesia, realizada a partir del testimonio y la información suministrada por el Director del Ministerio de Consejería Personal (ver Anexos 1 y 2).

Dentro de la congregación se ha intentado motivar a los voluntarios a través de charlas magistrales dictadas por los pastores principales dirigidas a este grupo específico, en las que se toma como base una motivadora reflexión bíblica en la que se realzan valores y principios cristianos, y a su vez se realza la oportunidad que brinda el ejercicio de actividades relacionadas con el Voluntariado para el crecimiento espiritual. Así mismo, eventualmente dentro de las reuniones generales los fines de semana, existen espacios para que los pastores principales puedan realizar oraciones por cada grupo de voluntarios, dividido en las diferentes actividades que realizan.

Como una medida mucho más personalizada, a cada voluntario se le ofrece ser partícipe de una sesión de Consejería Personal para conocer sus dificultades personales y seguirle apoyando, brindando un acompañamiento continuo cuando este lo vea necesario.

La Actividad de Voluntariado dentro de la congregación representa una vinculación y relacionamiento directo con los intereses de la organización y permite que la persona que lo ejerza se involucre más en la comunidad que es Avivamiento.

Como consecuencia del ejercicio del Voluntariado, cada voluntario posee un conocimiento que le permite encaminar distintas problemáticas en un proceso de ayuda para el beneficiario de una Consejería Personal o de una Visitación.

Cada voluntario de estas áreas cuenta con un perfil único, formado por situaciones específicas que ha tenido su experiencia de vida y el testimonio de cómo sobrellevó circunstancias adversas;

todo este conjunto representa un factor diferenciador valioso y necesario para el desarrollo de los servicios prestados. Sin embargo, al tratarse de un servicio voluntario y teniendo en cuenta experiencias pasadas, en cualquier momento existe una gran probabilidad de que parte del personal voluntario pueda parar su función, dejando un faltante dentro de la fuerza de trabajo y un miembro menos.

En el primer cuatrimestre de 2019 (Enero, Febrero, Marzo y Abril) se presentó una rotación de aproximadamente 12% del Equipo de Voluntarios (122) (Ver Anexo 12).

En búsqueda de una posible solución para la problemática anteriormente descrita, se plantea la siguiente pregunta problema:

¿Cómo disminuir la rotación de voluntarios en el Ministerio de Consejería Personal de la Iglesia Centro Mundial de Avivamiento para mitigar los efectos negativos de este índice?

3. Justificación del problema

Los Voluntarios de la congregación (aunque en un nivel más adelantado que el de los miembros de la congregación, ver Anexo 1) también se encuentran en una etapa de crecimiento espiritual. El servicio de Voluntariado se considera una herramienta muy valiosa para este objetivo.

Para la Iglesia, conservar voluntarios que hayan demostrado idoneidad, confianza y que estén comprometidos con los intereses de la organización es de vital importancia puesto que el proceso de formación toma tiempo y cada voluntario posee habilidades y características que son únicas y que han demostrado ser útiles para la congregación.

Encontrar una alternativa para el problema que se está planteando podría representar una mejora para la organización por cuanto puede brindar un servicio de mayor calidad a los miembros de la congregación debido que el personal voluntario prestante de este servicio tendrá mayor experiencia. Y así mismo el personal voluntario crecerá desde una perspectiva de espiritualidad, fortaleciéndose a través de la ayuda a los demás.

A título personal del autor, tratar el problema descrito representaría la satisfacción propia de asociar dos áreas importantes en el diario vivir y abriría la puerta a nuevos retos para aplicar los principios representados en la Administración de Empresas en diversos intereses.

Visto desde el enfoque administrativo, el presente trabajo puede resultar siendo una herramienta útil para tratar dificultades que pueden presentarse con la figura del Voluntariado dentro de organizaciones afines. También podría tomarse como un punto de referencia útil para compañías interesadas en conocer un poco más acerca del Voluntariado corporativo, observando diversas problemáticas relacionadas al tema y posibles alternativas de solución.

4. Marco teórico y conceptual

Para el presente trabajo se considera pertinente definir ciertos conceptos y traer a colación postulados relevantes y afines al tema de investigación, con el propósito de fundamentar los planteamientos realizados anteriormente y garantizar uniformidad en el desarrollo de este ejercicio.

Existen varias conceptos que se atribuyen a la definición de Voluntariado Corporativo, dentro de los más relevantes se consideró el concepto recogido por Wild (1993), donde se asume al Voluntariado como cualquier tipo de apoyo formal por parte de la corporación, en la que se

facilita algún tipo de ayuda a empleados o sus familiares para que puedan dedicar su tiempo y habilidades en algún tipo de servicio a la comunidad. Los orígenes de esta práctica empresarial se remontan a la década de los setenta en los Estados Unidos. Sin embargo, en los siguientes treinta años se extendió por varias corporaciones en otras partes de globo (Sanz et Al, 2012). Aunque se considera importante definir este concepto, también es necesario marcar diferencia con el enfoque que se desea tener acerca del Voluntariado. Para Echeverry (2014) es difícil aceptar como universal una sola definición de Voluntariado a causa de que el concepto ha tenido factores que han influido fuertemente en la percepción que los demás tienen al respecto, algunos de estos factores han sido la ubicación histórica a través del tiempo, entorno cultural y de comunidades. Para la Organización de Naciones Unidas (1999) existen ciertos elementos que permiten definir el Voluntariado; La actividad, un objeto relacionado al concepto, no se debe promover principalmente por una gratificación financiera sino que debe estar motivada por la solidaridad y el altruismo. Por otro lado, la actividad debe ser emprendida conforme a la libre voluntad de la persona y a partir de la misma se debe contribuir al beneficio de la sociedad en general o una persona diferente al propio voluntario. Es importante notar que Voluntariado no son solo aquellas actividades que se realizan en el marco de las acciones de una organización formalmente establecidas (Echeverry 2014), pero sí que las actividades incluidas dentro de este marco se realicen con un mínimo de continuidad y organización, por lo tanto no se considera Voluntariado aquellas acciones que se realizan de manera interrumpida e insular.

Dentro de este concepto se pueden encontrar dos tipos de voluntarios, uno institucional que desempeña la actividad en medio de una organización, comúnmente no lucrativa, y otro que puede desempeñar su labor de manera individual.

Aunque ya se ha tenido en cuenta una perspectiva internacional del concepto, es importante tomar en cuenta, dentro del marco legal colombiano, qué se considera una actividad de Voluntariado, a causa de ser parte del contexto donde se desarrolla el presente trabajo. La Ley 720 de 2001, sancionada por el Congreso de la República, establece al Voluntariado como “conjunto de acciones de interés general desarrolladas por personas naturales o jurídicas, quienes ejercen su acción de servicio a la comunidad en virtud de una relación de carácter civil y voluntario” (Congreso de la República de Colombia, 2001. p.1). Así mismo, también se considera a la persona que ejerce el Voluntariado como una “persona natural que libre y responsablemente, sin recibir remuneración de carácter laboral, ofrece tiempo, trabajo y talento para la construcción del bien común en forma individual o colectiva, en organizaciones públicas o privadas o fuera de ellas” (Congreso de la República de Colombia, 2001, p.5), de esta misma manera y como se abordó desde una perspectiva general en párrafos anteriores, legalmente en Colombia también se considera a un Voluntario Individual o Informal como “toda persona que sin pertenecer a una organización realiza actividades de interés general de manera responsable y libre, y no recibe remuneración de carácter laboral” (Congreso de la República de Colombia, 2001. p,1).

Teniendo en cuenta el contexto donde se desarrolla el problema previamente definido, es acertado hablar de la correlación entre el porcentaje de voluntarios que profesan una religión y el porcentaje de voluntarios que manifiestan no profesar ninguna. Esto a causa de que según estudios realizados por Neidenthal (2013) el 74% de los jóvenes estudiantes de educación secundaria en Estados Unidos que profesan una religión está involucrado en labores de Voluntariado, mientras que solo el 25% de los jóvenes que manifiestan no profesar ninguna

religión está involucrado en labores relacionadas al Voluntariado. Esta tendencia se mantiene en el tiempo.

Una vez definido y abordado desde diferentes perspectivas el concepto del Voluntariado, se considera pertinente proseguir con uno de los temas esbozados e identificados dentro del planteamiento y justificación del problema, como lo es la rotación de personal. Según Chiavenato (1998), se considera Rotación de Personal de Recurso Humano a la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; esto significa que la fluctuación entre una organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización o el de las que salen de ella. Este proceso incluye intrínsecamente costos traídos por el retiro de individuos de la organización y su remplazo por otro; para Flores (2008), algunos de estos pueden ser Costo de reclutamiento y selección, Costo de registro y documentación, Costo de ingreso, Costo de desvinculación. Mirándose desde un punto de vista preliminar se puede considerar que la rotación de personal, antes de aportar en la organización, reduce recursos disponibles a causa de que deben ser redirigidos en alimentar el proceso de remplazo de personal. Dentro de las causas para este fenómeno, Flores (2008) se refirió a que el desconocimiento de los empleados y su motivación es una de las principales causas por las que puede presentarse la desvinculación a una organización. A su vez, también aconseja que las empresas deban invertir en conocer qué motiva a sus miembros, porque si no, al final se gasta dinero en otros aspectos, como en costos de rotación, o en capacitación de más empleados. Aunque las posturas anteriores estaban enfocadas a corporaciones no necesariamente con fines sociales o con fines totalmente distintos, pone en evidencia problemas en el sector empresarial a causa de la fluctuación de personal. Sin embargo, no solamente en el sector empresarial se pueden encontrar problemas con este factor, en organizaciones sin ánimo de lucro en las cuales

el personal con una vinculación voluntaria predomina por encima de otros miembros de la misma organización también se pueden sufrir los costos de la rotación de personal. Según Hodgkinson, Weitzman, Crutchfield, Heffron, & Kirsch(1999), la Fuerza Laboral proveniente del Voluntariado representó --en el año de 1999-- 19.9 billones de horas de trabajo, esta cifra fue equivalente a 9.3 millones de empleados de jornada completa y representando 225.9 billones de dólares al año en los Estados Unidos, lo anterior permite evidenciar el tamaño que la figura del Voluntariado tiene en el mercado, y ubica a esta fuerza de trabajo en un nivel considerable frente a la de empleados remunerados. Por ende, muchos de los costos asociados a la rotación de personal también afectan este tipo de organizaciones.

Una vez abordado el enfoque de Voluntariado desde el enfoque legal, corporativo y social, se estima pueden abordarse algunas causas presentes dentro de los voluntarios por las que se presentan casos de rotación.

Principalmente la Rotación de Personal puede ocurrir por causas involuntarias, entre algunas de las cuales se pueden encontrar enfermedad y fallecimiento. También pueden existir causas voluntarias de rotación, estas por su naturaleza se considera que están por fuera del control de las organizaciones a las que pertenecen estos individuos. Algunos de estos motivos pueden ser traslado de lugar de residencia, porque pueden encontrar un trabajo a tiempo completo, porque pueden cambiar su estado civil o tener hijos. En otros casos, también puede presentarse rotación voluntaria a causa de dificultades de transporte (Browne, 2003). Dentro de las causas por las que los voluntarios deciden abandonar sus actividades pueden resaltarse tres, según Schindler Rainman and Lippitt (1971): (1) brecha entre la expectativa y la realidad, (2) relaciones interpersonales con miembros del equipo de voluntarios, (3) ética y moralidad, y también condiciones laborales.

Una categoría de causas de rotación que se separa de razones comunes es la rotación disfuncional. Este tipo se refiere al incumplimiento o cese de actividades a causa del descontento con las condiciones de su trabajo (Browne, 2003). Este descontento puede suceder a causa de diversos factores, Herzberg's (1972), en su reconocido postulado del modelo de los dos factores, resalta la necesidad de mantener un nivel alto de motivación en los miembros de la organización para que su nivel de rendimiento también sea mayor, sintetizado en pocas palabras, según el autor, entre mejor se sienta el miembro de la organización, mejor será su desempeño. Esta teoría está compuesta por diversos factores que resultan ser motivadores para quienes desempeñan el cargo, entre algunos de los que se consideraron más relevantes para el presente trabajo se encuentran:

Relaciones interpersonales, según Fletcher (1987) y Stolte & Myers (1995), en los casos en los que el relacionamiento con otras personas es bueno, la rotación es mínima. No así mismo con los casos en los que no existe una relación adecuada con los compañeros de trabajo, supervisores, comunidad beneficiaria y en el caso puntual de las organizaciones que nutren su fuerza laboral con voluntarios, miembros pagos de la organización.

Trato Equitativo: en el momento en el que un voluntario percibe un trato no igual frente al recibido por otros miembros de la organización, desde el punto de vista de Roseman (1981), la rotación aumenta cuando un voluntario percibe que no recibe las mismas recompensas, recibe una cantidad y calidad de trabajo superior e inferior a sus iguales.

Toma de Decisiones: desde lo aportado al tema por Cnaan y Goldberg-Glen (1991), se puede observar que aquellos voluntarios que son vistos como parte de la organización y que hacen parte de los grupos de interés a tener en cuenta dentro de la empresa tienden a ser mucho más comprometidos con la labor que desempeñan, y por ende tienden a tener índices de rotación más

bajos. Sin embargo, aquellos voluntarios que son vistos por las organizaciones sencillamente como individuos de paso, que no permanecerán en la organización, tienden a tener una menor afinidad con la Empresa y tienen índices de rotación mucho más altos que el primer escenario planteado en el párrafo.

Reconocimiento: Dailey (1986), en la publicación del *Journal of Voluntary Action Research*, resalta que la rotación puede ocurrir cuando los voluntarios piensan que la labor que están realizando no es significativa, así mismo el autor consideraba el reconocimiento como uno de los factores más fuertes para medir la satisfacción de los empleados dentro de una organización.

Crecimiento Personal: la actividad de Voluntariado en buena parte está fundamentada en una postura altruista, y muchas veces es relacionado por la comunidad como un acto de abnegación. Sin embargo, uno de los factores relevantes en cuanto a la motivación por permanecer en una labor es el crecimiento personal y el conocimiento que puede ser adquirido como consecuencia de realizar una labor de Voluntariado. Zakour (1994), en un informe realizado para la Cruz Roja Internacional, mencionó resultados que pueden ser traídos a colación, con el propósito de ejemplificar la reciprocidad que puede existir entre el voluntario y la organización que se beneficia de sus servicios. 49% de los voluntarios mencionaron que desarrollaron nuevos intereses, 21% mencionó que la experiencia de Voluntariado les ayudó a tomar una decisión de carrera a futuro, 19% encontró una nueva ocupación fija, y el 11% después de su experiencia retomó estudios preparatorios.

Desarrollo de Habilidades: uno de los motivos principales por los cuales algunas personas deciden involucrarse en una experiencia de Voluntariado precisamente es aprender una nueva habilidad o pulir una habilidad que necesita ser desarrollada (Vineyard, 1988). Fischer y Schaffer (1993) llegaron a la conclusión de que la rotación de personal de forma frecuente puede

demostrar frustración en los voluntarios por la percepción de sentirse subutilizados, y a su vez los lleva a replantearse la administración que están dándole a su tiempo libre.

Recompensa: la recompensa por la labor realizada por los voluntarios no puede ser extrínseca, bien sea monetaria o en especie. De todas forma, existen otras maneras de recompensar al voluntario de manera intrínseca; dentro de las sugerencias planteadas por Ellis & Noyes (1990) se enfocan en hacer sentir al personal voluntario importante y valioso; ofrecer privilegios sentidos y llenos de calidad, como capacitar a otros voluntarios basándose en su experiencia y tener un lugar de estacionamiento pueden ser buenas alternativas para reconocer el esfuerzo que realizan cada día por la organización.

Otro aspecto considerado merecedor de ser mencionado es la *Expectativa del Voluntario* al inicio de su experiencia de voluntariado. Según Berraza (2011), las personas que recientemente están teniendo contacto con experiencias de voluntariado pueden no tener certeza de sus expectativas con respecto a la actividad en la que recién se involucraron. Sin embargo, una de las características comunes dentro de los voluntarios que continuaron en las actividades que iniciaron recientemente, según Davis (2003), es la persistencia.

A continuación se introducirá un concepto clave en la búsqueda de satisfacer el problema inicial planteado en el presente trabajo, la retención. Varios autores, entre ellos Flowers and Hughes (1973), trataron a la rotación y la retención como conceptos que no podían verse como separados sino más bien como complementos en común, puesto que --según su lógica-- ningún intento de reducir la rotación de personal podría ser satisfactorio si no se conocen las razones por las cuales las personas deciden quedarse en sus puestos, y a su vez las razones por las cuales deciden irse de ellos.

Entendiendo mejor la retención, es sencillamente el resultado de conservar voluntarios activos en la organización a través del tiempo. Algunos de los factores que permiten conocer qué tanto se está reteniendo en una organización, basados en el trabajo de Gidron (1984), son (1) buena preparación para el tema que se tratará en el entorno, (2) establecerse en un lugar donde el voluntario pueda sentirse libre de expresar lo que piensa, (3) encontrarse en un ambiente donde el voluntario sienta que su trabajo puede tener resultados, y (4) un lugar donde pueda compartir con sus colegas.

5. Metodología

Para el presente trabajo se llegó a la conclusión de que lo más viable es desarrollar una metodología con un enfoque mixto, puesto que se considera importante contar con un enfoque cualitativo, a razón de las opiniones, pensamientos y comentarios. Como lo menciona Lerma (2009), este tipo de enfoque permitirá desarrollar conceptos, interacciones, y comprensiones acerca de las ideas y conceptos que pueda tener la muestra poblacional.

Para llegar a esta conclusión se realizó un ejercicio de ubicación de actividades (ver Anexo 4) a realizar con el fin de seleccionar el instrumento adecuado para el presente trabajo. Donde también se planteó el desarrollo propuesto para los objetivos específicos.

- Escuchar a los voluntarios mediante espacios de comunicación para conocer su opinión personal y percepción con respecto a la rotación de personal.

Se pretende realizar una entrevista semiestructurada, con el propósito de conocer la percepción de los voluntarios respecto a la rotación de personal, escuchar sus necesidades, inquietudes y

opiniones respecto al tema. A su vez se desea escuchar qué les mantiene en la organización y qué les motiva.

- Identificar las causas más comunes de rotación de voluntarios con el fin de encontrar aquellas que puedan ser tratadas en el corto, mediano y largo plazo.

A partir de los hallazgos provenientes de las entrevistas Profundidad se procurará realizar un cuestionario aplicable a toda la población de voluntarios, con el propósito de encontrar tendencias y puntos en común dentro de los participantes.

- Diseñar un plan de intervención que permita tratar la de rotación de personal en la congregación, a través de las necesidades identificadas a través del proceso.

Y como resultado del proceso, se pretende realizar nuevamente otra entrevista a profundidad con los servidores para evaluar su percepción acerca de las medidas abarcadas.

6. Propuesta de contenido del trabajo final

-Índice

-Introducción

-Planteamiento del problema

-Justificación del problema

-Objetivos

-Marco teórico

-Metodología

-Hallazgos

-Propuesta de mejoramiento

-Conclusiones

7. Presentación de Capítulos

Para el desarrollo de una estrategia con la que se pretenda disminuir la rotación de voluntarios dentro del Ministerio de Consejería Personal del Centro Mundial de Avivamiento, con el fin de tratar con los efectos que este fenómeno pueda causar en el desarrollo de las actividades inherentes a ese departamento. Se plantearon tres objetivos mediante los que se buscaba escuchar a los actores involucrados en el proceso, con el propósito de identificar las causas más comunes de rotación de voluntarios en esta área; y con los resultados obtenidos diseñar un plan de intervención que permita tratar la rotación de personal.

A continuación se presentarán los métodos utilizados para el desarrollo de cada objetivo específico, junto con los resultados obtenidos y las conclusiones preliminares obtenidas.

a. Escuchar a los actores involucrados

Con el primer objetivo específico consignado anteriormente en el actual trabajo se pretendía conocer la percepción y opinión personal con respecto al tema de Rotación de Personal, de actores involucrados en el proceso de Voluntariado dentro del Ministerio de Consejería de la Iglesia Centro Mundial de Avivamiento, como lo son personal administrativo, voluntarios y beneficiarios del Servicio de Consejería.

Se consideró que la manera más pertinente para lograr este objetivo era a través del uso de un instrumento cualitativo que permitiera obtener riqueza de opiniones y de información, que

permitiera explorar la problemática previamente identificada. Por este motivo se prefirió utilizar como herramienta metodológica entrevistas abiertas semiestructuradas.

Para practicidad del ejercicio se consideró realizar un muestreo por conveniencia y no probabilístico, donde se buscaría contar con las participaciones de los tres actores planteados anteriormente (Personal Administrativo, Voluntarios, Beneficiarios).

Debido a la heterogeneidad del grupo de actores Voluntarios, se planeó segmentar este grupo en:

- Voluntarios Activos Antiguos: personas involucradas en las Actividades de Voluntariado de Consejería desde hace más de 5 años
- Voluntarios Activos: personas involucradas en las Actividades de Voluntariado de Consejería desde hace más de 2 años.
- Voluntarios Inactivos: personas que actualmente no están involucradas dentro de las Actividades de Voluntariado de Consejería, pero que en algún momento fueron participantes activos.

Para la elaboración del Cuestionario se inició un proceso en el que se buscaba determinar los ejes conceptuales (véase Anexo 3) que soportarían la problemática principal de investigación: la Rotación. Como fruto de este proceso se determinaron los siguientes ejes centrales:

- Motivación de Voluntarios
- Administración del Voluntariado
- Funciones de los Voluntarios
- Impactos Positivos y Negativos en los Voluntarios

Después de un análisis acerca de lo que se quería lograr con la aplicación del instrumento y teniendo en cuenta los Ejes Conceptuales obtenidos, se prosiguió a realizar una categorización de posibles preguntas que pudieran cubrir los temas y subtemas necesarios para tener una comprensión más profunda de las opiniones de los actores involucrados acerca del tema de la rotación de personal. Una vez obtenida esta categorización se buscó proseguir un poco más en el análisis específico y se subdividieron en códigos y subcódigos que finalmente permitieran realizar un cuestionario que abarcara un buen número de temas y subtemas para ser aplicados a las muestras seleccionadas (véase Anexo 4).

En total se desarrollaron 10 entrevistas entre todos los distintos actores identificados, cada entrevista fue transcrita (véase Anexo 5). Los Hallazgos serán analizados a continuación.

b. Identificar las causas más comunes de rotación de voluntarios

Tomando en cuenta todas las Categorías y Códigos que fueron planteados para la Formulación del Cuestionario, a partir de las entrevistas realizadas se lograron determinar varios aspectos relevantes para los Actores involucrados, que permitieron simplificar el análisis para la identificación de causas comunes de Rotación de Personal dentro del caso de estudio.

✓ Motivación

- Aportes a su vida personal

Se evidenció que para los Voluntarios --tanto activos como inactivos-- el crecimiento personal representa una parte muy importante como factor motivador, debido a que a partir de las experiencias que han tenido con las Actividades del Voluntariado, según su criterio personal, han podido crecer y desarrollar valores que antes no habían desarrollado.

Ante la pregunta: **¿Considera que a partir de las actividades de Voluntariado que realiza se ha aportado a su crecimiento personal y espiritual?**, se pudieron encontrar respuestas como las siguientes:

- *“Muchísimo, bastante, en cada una de las Consejerías creo que Dios me ha enseñado demasiado. Desde mi punto de vista creo que se ha desarrollado un poco más, la humildad y la sencillez. También ahora me es más fácil ponerme en los zapatos de los demás y entender a las personas en un aspecto integral (psicológico y biológico)”*.
- *“Yo creo que el Voluntariado me ha ayudado a no juzgar, porque uno juzga a priori con mucha facilidad, o sea uno de lejos dice: ¿Y esa persona por qué actúa así?, ¿por qué es tan así?, ¿por qué responde de esa manera?, y finalmente yo creo que mi voluntariado en consejería me ha ayudado a poderme poner en los zapatos de la otra persona y darme cuenta por qué situaciones están pasando las personas”*.
- *“Sí, totalmente, creo que es el centro del porqué sigo. Porque en realidad lo que soy hoy ha sido gracias a mi relación personal con Dios, pero también al contacto permanente con la actividad de Voluntariado y con la gente. Es decir, con la Iglesia, con lo que se vive dentro de una iglesia cristiana como es Avivamiento”*.

El personal administrativo también considera que mediante el Voluntariado se aporta a la vida personal de los voluntarios, como se puede ver en el siguiente aparte:

- *“El crecimiento a nivel de ver el dolor, de ver la necesidad, lo hace a uno más... no sé cómo decirlo... más sensible, el estar cerca de la oveja y ver sus necesidades, sus diversas*

problemáticas, sus falencias, hace al consejero supremamente sensible, tal vez valora más el estado en el que está, entonces sí me parece”.

Se puede constatar que los actores involucrados hacia quienes es inherente el fin espontáneo y desinteresado de la actividad de Voluntariado realizada a través del servicio de Consejería ven como provechoso para el crecimiento personal y espiritual la acción que desempeñan a través de la actividad que realizan dentro de la Congregación y, así mismo, lo consideran importante para sus vidas.

- **Motivadores**

Se evidenció que uno de los principales motivadores para que los voluntarios comenzaran a ejercer sus actividades fue un sentimiento altruista de querer ayudar a otras personas. Como factor característico se encontró que todos los individuos habían sido beneficiarios del servicio.

Ante la pregunta: **¿Qué le motiva a permanecer activo en las actividades que realiza dentro de la Congregación?** se pudieron recolectar varias respuestas, pero a continuación se mostrarán algunas de las más representativas:

- *“El darme cuenta de que las personas necesitan tener esa experiencia que yo había tenido de conocer a Dios cercanamente. Yo ya estaba conectada a otro tipo de servicios en la Iglesia, y digamos que a través de eso pude ver qué realmente necesitaban las personas, y el mejor medio para hacerlo, finalmente, es consejería”.*

- *“Porque las personas lo necesitan, así como uno necesita, también ellos necesitan, y hay muchas personas que de pronto llevan ya muchos años en la iglesia, pero hay cosas que todavía no han podido resolver, también puede haber personas nuevas que también lo necesitan”.*

El querer aportar a otras personas con varias problemáticas e intentar ayudar para que la situación por la que están atravesando mejore es un elemento importante dentro de las motivaciones para involucrarse en actividades de Voluntariado dentro del Ministerio de Consejería Personal. Así mismo, el trato con otras personas dentro de la comunidad que pueden estar pasando por momentos difíciles.

✓ **Incorporación**

- **Perfil de aspirantes**

Dentro de los resultados obtenidos en el instrumento aplicado fueron evidentes aspectos primordiales que --según los propios voluntarios que han estado inmersos dentro de las actividades inherentes al servicio de Consejería-- debería tener un Voluntario que participe en esta área.

Ante la pregunta: **¿Qué elementos considera que son importantes en un Voluntario que quiera involucrarse en el Ministerio de Consejería?** obtuvimos respuestas como estas:

- *“Primero pienso que sea una persona que busque seguir fortaleciéndose espiritualmente, que busque ese crecimiento espiritual. Que sea alguien que lea la Biblia, no solamente una lectura, sino interiorizarla, aplicarla en su día a día”.*

- *“Lo primero, que sea una persona amorosa, que tenga criterio, que sepa que las cosas no son matemáticas sino que tienen un contexto y que debe ser integral en ese sentido, la situación de A y, la situación de B, aunque suenen igual la problemática no tiene el mismo criterio, y debe ayudar alguien que no juzgue desde su propia posición y de sus propias expectativas”.*

Para los voluntarios es importante realizar las actividades con amor. Al basarse el servicio de Consejería principalmente en las enseñanzas bíblicas y en un enfoque cristiano, consideran importante que los voluntarios puedan saber cómo aplicar esas enseñanzas en su diario vivir, y así mismo que constantemente estén preparándose y creciendo espiritualmente.

Para el personal administrativo encargado de la toma de decisiones también existen rasgos importantes que debe tener un voluntario que desee involucrarse a prestar un servicio de consejería.

Ante la pregunta **¿Existe dentro de la parte administrativa del Ministerio un perfil, quizás una serie de características que deba reunir un consejero?** obtuvimos esta respuesta:

- *“Amor por las personas, yo creo a uno le pueden contar una situación muy caótica, y se pueden juntar una y otra, y otra, y uno puede decir muchas cosas. Pero lo principal que uno puede expresar es amor, es condolerse, en algunos casos si es necesario abrazar y llorar junto a las personas hay que hacerlo. También tiene que ser alguien que manifieste bondad, es importante que las personas vean una persona bondadosa, una persona generosa con su tiempo. Paciencia, se requiere paciencia, hay personas que requieren más de una consejería, que requieren seguimiento, y si uno no tiene paciencia es fácil tirar la toalla porque hay casos difíciles. También debe ser alguien que busque un crecimiento espiritual personal constantemente. Eso es clave, una persona que busca crecer espiritualmente mediante un estudio personal de la Biblia, mediante oración. Es decir, que busque constantemente, porque si no, es como cuando uno tiene celular que no*

tiene carga, o sea cuando se va a sentar a aconsejar pues no tiene batería para dar porque no está conectado”.

Fue evidente la unanimidad en las características que consideran los distintos actores que un voluntario debe tener. Sin embargo, a partir de las entrevistas realizadas al personal administrativo se evidenció que no existe un documento formal que reuniera estas características dentro de un perfil de aspirante.

- Inducción

Se evidenció además que las etapas del proceso de inducción no son fácilmente identificables para los voluntarios.

¿Hubo un proceso de inducción en el momento en que ingresó a sus actividades?

- *“No, no fue totalmente claro desde el principio, íbamos dándonos cuenta con el pasar de los días”.*
- *“Yo lo defino como una inducción básica respecto a lo urgente que me pedían, pero una inducción formal no hubo”.*
- *“No, inducción como tal, no. Ese primer día que estuvimos con la pareja que nos realizó la entrevista, pues íbamos viendo cómo se hacían las cosas y también teníamos el recuerdo de lo que habíamos visto en la escuela de Consejeros”.*

Para el Personal Administrativo consiste en un relacionamiento con las personas que el nuevo voluntario va a tratar, y el involucramiento con un “Consejero Experimentado” que va a guiarle en el proceso inicial en su Actividad de Voluntariado, para que pasado un tiempo en el que a través de los conceptos que el nuevo voluntario esté manifestando en las sesiones de Consejería,

el Consejero Experimentado, después de una retroalimentación constante, pueda evaluar su progreso.

- *“Parte de la Inducción es que el Nuevo Consejero Auxiliar esté en sesiones de consejerías con un Consejero experimentado, entonces él va teniendo una participación, o sea puede comenzar a hacer preguntas al aconsejado, el consejero experimentado le va diciendo cuándo debe participar, lo está dirigiendo, le está diciendo ‘mire, haz esto, haz lo otro, y en aspectos como el administrativo también donde les enseñamos, les mostramos las instalaciones, les presentamos a las personas y les presentamos a todas las personas que nos ayudan acá, a los compañeros donde se presta el servicio, cómo se presta el servicio. Existe un manual académico que se usa en las escuelas de formación que los Nuevos Consejeros deben cursar”.*

No existe un proceso de inducción formal y definido que permita prevenir conflictos futuros que se les puedan presentar a los voluntarios dentro del desarrollo de sus actividades y que dificulten la labor que realizan, dando lugar a confusión en ellos con respecto a la misma.

✓ **Contacto con el voluntario**

- **Atención al voluntario**

Dentro de los hallazgos obtenidos a través del instrumento aplicado se pudo evidenciar que no existe un elemento que permita escuchar al voluntario y conocer qué tan cómodo y satisfecho se encuentra con las labores que está realizando. Así mismo, tampoco existe un espacio definido e identificable por parte de los voluntarios para poderse expresar y, de ser necesario, comentar situaciones que pueda estar pasando.

Para el personal administrativo existe un canal abierto para que los voluntarios puedan expresarse.

Pregunta: ¿Existe algún instrumento para medir qué tan satisfechos y cómodo se sienten los voluntarios?

- *“No de una forma establecida, no de una forma formal, no hay una reunión formal, no hay un documento formal en donde nosotros podamos captar esa información. Pero sí a nivel de informalidad, porque nosotros estamos hablando permanentemente con el equipo, y el equipo administrativo también, entonces de esa manera estamos captando digamos las quejas, las sugerencias, los asuntos que están pasando con más asiduidad. (...) un seguimiento para el consejero hacia nosotros formalmente establecido no lo hay. Sería un buen recurso que podríamos tener si se pudiera establecer, a través del desarrollo de este trabajo, un canal en que nos comunique a nosotros inquietudes, sugerencias, quejas, en situaciones”.*

Al preguntarles a los voluntarios: ¿Considera que el apoyo de Consejería ante una situación difícil que usted haya pasado fue el que esperaba?

- *“Nos hubiera gustado haber recibido consejería, pero lo dejamos y se solucionó. Pero es bueno que los consejeros también puedan recibir consejería”.*
- *“Personalmente, porque no me gusta decir cuando estoy en problemas, porque pues uno dice: ¿Cómo voy a pedir una consejería siendo consejera? Es difícil uno hacerlo pero sí considero que hace falta”.*

Se considera evidente que los mecanismos de comunicación con los voluntarios no son los suficientes para poder medir la satisfacción que están teniendo con las actividades que realizan, y así mismo no pueden prevenirse elementos que aumenten la rotación de personal dentro del Ministerio de Consejería.

- **Capacitaciones**

Dentro de las preguntas realizadas en el cuestionario también fue evidente que para los Voluntarios es importante tener actualizaciones o capacitaciones respecto a variedad de temas, pero que actualmente no se cuenta con un programa de capacitaciones que pueda satisfacer esta necesidad. Esto puede evidenciarse en las siguientes respuestas:

- *E3-V.A "Yo Creo que en ocasiones los nuevos servidores ya no tienen el mismo respeto por el servir a Dios, se ha perdido la mística, el respeto por una labor tan importante y que requiere que uno se encuentre bien y no tomarlo a la ligera, y hace falta que se pueda comunicar o capacitar al respecto"*
- *E2-V.A "también sería bueno mirar cómo se manejan los seguimientos según las distintas problemáticas. Por ejemplo la cantidad de veces que debemos atender a alguien, también hasta qué punto podemos ir como iglesia. Es decir, hasta qué punto debemos seguir contactando a una persona para ver cómo se encuentra."*

En las respuestas suministradas a partir del instrumento aplicado por un integrante del personal administrativo, también demarco la importancia actualizar conocimientos

- *E1-P.A “Una de las características que tiene que tener el consejero es vivir actualizado, así mismo como el médico cuando salieron nuevos métodos y nuevas estrategias para operar, nuevos medicamentos. No solo se puede quedar con el título universitario.”*

Se considera que pese a que el personal administrativo ve como relevante que los Voluntarios se encuentren a la vanguardia y busquen estar actualizados con respecto a temas relacionados con las actividades de voluntariado que realiza, no se está brindando un espacio para poderlo realizar. Así mismo los Voluntarios también manifestaron inquietudes respecto a temas relacionados con las actividades que realizan.

✓ **Retiro**

- **Entrevista de salida**

Al preguntarles a los Voluntarios inactivos con respecto al proceso de su retiro, se pudo evidenciar que no se realizó una entrevista de salida. Puntualmente al realizarles la pregunta:

¿Hubo una entrevista de salida cuando se detuvieron las actividades? Se encontró respuestas similares a la siguiente

- *E2-V.I “No, nunca hubo con nada, ni con nadie e incluso pues personalmente a mí se me hizo muy extraño porque han sido ellos muy allegados siempre a nuestras vidas y silencio total (...) como qué cuando ellos quieran vuelvan. Pero hoy en día uno no siente tanta libertad, el consejero muchas veces necesita ser escuchado, durante este año yo te lo digo ti, para nuestra vida personal y familiar no ha sido fácil, ha sido muy dura en muchos sentidos pero pues como que nadie sabe.”*
- *E1-V.I “No, no la hubo, fue una conversación informal en la que indique que no podría volver en un tiempo y el tiempo por motivos laborales se fue alargando”*

No en todos los casos se realiza una entrevista formal de salida para escuchar los motivos por los que los voluntarios detienen en determinado momento sus actividades, de esta manera es difícil que pueda analizarse en general los motivos por los cuales los Voluntarios dejan de asistir, perdiendo la oportunidad de tener una herramienta importante para conocer las causas de la rotación.

En resumen las áreas en las que se considera pueden encontrarse las posibles causas al fenómeno de la rotación personal y que deben intervenir para contar con herramientas que permitan tratar y entender el sentido de la rotación de Voluntarios dentro de las actividades realizadas en el Ministerio de Consejería son perfil del Cargo, inducción, medición de satisfacción, capacitación y desarrollo, protocolo de retiro.

1.3 Plan de intervención para tratar la rotación de personal

Con el propósito de tratar las causas identificadas previamente en el objetivo anterior se planteó un plan de intervención que pretende tratar las problemáticas encontradas con el propósito final de mitigar los efectos en la rotación de personal.

Para el diseño del plan de intervención se tomaron las problemáticas consideradas relevantes para la rotación de personal dentro de los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento metodológico; posteriormente se realizó un análisis de bibliografía y de artículos científicos para buscar correlaciones entre las problemáticas halladas y el fenómeno de rotación de personal. Basado en los hallazgos del análisis se pretende proponer alternativas para el tratamiento de las problemáticas identificadas, adaptadas al contexto situacional de las actividades de Voluntariado en el Ministerio de Consejería del Centro Mundial de Avivamiento. Dentro del planteamiento de la propuesta de intervención se realizó un borrador preliminar de

una alternativa que busca tratar la problemática, o se delimitaron los pasos que deben seguirse para la elaboración de la misma.

✓ **Perfil del Aspirante**

Aunque se evidenció uniformidad en los rasgos y las características que deben tener los voluntarios a partir de los resultados obtenidos en el instrumento metodológico aplicado, se considera necesario elaborar formalmente un Perfil de Voluntarios, para asegurarse de reclutar a los aspirantes adecuados.

Dentro de la caracterización realizada acerca del proceso de incorporación de voluntarios (Ver Anexo 2) se identificó como un posible problema en la etapa de incorporación la falta de claridad en los aspectos requeridos para el puesto de voluntario en el proceso de selección de aspirantes.

Es necesario tratar esta falencia debido a que una de las maneras que tiene el Centro Mundial de Aviamiento para garantizar buenos servicios para los miembros de la congregación es asegurándose de que las personas encargadas de prestar estos servicios cumplan con el perfil requerido para el cargo. Según Pynes (2009), es importante identificar los tipos de voluntarios que se requieren y las diferentes aptitudes que se requieren en la organización. También para Pynes (2009), “La Clave para la motivación y la retención de voluntarios es encontrar la mejor posición para el voluntario”.

Se considera importante realizar un análisis del puesto de voluntario, a través del método de Entrevistas a Consejeros Voluntarios que se encuentren desempeñando actividades en el Ministerio de Consejería, a causa de que se necesita tener una amplia descripción del puesto que permita determinar aspectos detallados del mismo. “Se puede obtener información sobre todos los aspectos del puesto, sobre la naturaleza y la secuencia de las diversas tareas que lo componen” (Chiavenato, 2009). Se buscará identificar elementos como Motivaciones personales, Valores

desarrollados percibidos a partir del voluntariado y Conocimientos mayormente usados en las actividades realizadas.

Para implementar esta iniciativa se pretende desarrollar un Perfil Formal, acotado a las necesidades del Ministerio de Consejería, que permita reclutar aspirantes que posean las aptitudes necesarias para las actividades de Voluntariado, a través de la elaboración de entrevistas abiertas a distintos segmentos de voluntarios que se encuentran desempeñando actividades de Voluntariado, que permita conocer a cabalidad el puesto que desempeña el voluntario en el Ministerio de Consejería. A partir de los resultados de las entrevistas se podrá desarrollar una descripción y análisis del puesto que permita formalizar en un documento las aptitudes, rasgos y el perfil adecuado para el papel de voluntario dentro del Ministerio de Consejería.

Se sugiere realizar una evaluación de la alternativa mediante un cuestionario cerrado que permita conocer la opinión de los voluntarios ya involucrados en actividades de Voluntariado dentro de Consejería que realizan el proceso de acompañamiento y empalme inicial a los nuevos voluntarios.

La Propuesta de Intervención para la problemática evidenciada en el Perfil del Aspirante se considera que puede ser desarrollada en un periodo de seis meses.

✓ **Inducción no definida**

A partir de los resultados obtenidos en el instrumento metodológico aplicado se evidenció que el proceso de inducción no está formalmente establecido y no están siendo identificables los esfuerzos actuales. Como ejemplo de esto podemos considerar las respuestas de los entrevistados mostradas anteriormente en el desarrollo del segundo objetivo específico.

En la aplicación del instrumento, al preguntarles a los entrevistados: **¿Qué le hubiera parecido importante que incluyera este proceso de inducción?** se encontraron respuestas como las siguientes:

- E2-V.A *“De pronto hubiera sido bueno tener una guía para abordar diferentes casos, porque cada caso es distinto”.*
- E1-V.A *“Sería bueno mirar cómo se manejan los seguimientos según las distintas problemáticas. Por ejemplo, la cantidad de veces que debemos atender a alguien, también hasta qué punto podemos ir como iglesia. Es decir, hasta qué punto debemos seguir contactando a una persona para ver cómo se encuentra”.*
- E3-V.A *“En un tiempo que se necesitó preparar parejas muy rápido, se les asignaron a consejeros antiguos que ya tenían varios años unas parejas de consejero nuevos; entre esos consejeros antiguos nos tocaron a mi esposo y a mí, y reforzábamos varios temas, pero era muy chévere porque hacíamos juego de roles, entre otras actividades, y se enseñaba cómo tratar distintas problemáticas”.*

Aparte de las percepciones recibidas en la aplicación del instrumento metodológico, en la caracterización de proceso realizada acerca del procedimiento de incorporación de voluntarios se evidenció que no existen etapas demarcadas dentro del proceso de inducción una vez se le asigna un nuevo auxiliar voluntario a un voluntario experimentado (ver Anexo 2).

Alexander (1991) llegó a la conclusión de que las organizaciones con los mejores entrenamientos y con los mejores programas de orientación tenían los índices más bajos de rotación. Así mismo Barragán, C. Guerra, R. Pablo) plantearon que “Una buena planeación del proceso de inducción hace que el trabajador sienta más confianza en las tareas que realizará, de esta forma hay más posibilidades de que se mantenga en su puesto”. Se propone desarrollar un Programa de

Inducción dividido en una parte general, donde se dé a conocer la misión y visión de la congregación enfocada en el departamento de Consejería, las instalaciones, los horarios disponibles para las actividades de Voluntariado, Actividades programadas en el departamento y Reglamento interno para los voluntarios. También en una parte específica donde se brindara información acerca de la documentación manejada en cada servicio prestado al beneficiario, la descripción de la actividad a realizar junto con sus objetivos, presentación de compañeros con quienes va a interactuar, vestimenta a utilizar, capacitación en problemáticas de Consejería relevantes y técnicas de seguimiento al servicio prestado, entrega del Manual de estudio de problemáticas de Consejería, periodo de acondicionamiento a través del acompañamiento en sesiones de Consejería a un consejero antiguo. Según Pynes (2009), “El tiempo de entrenamiento debería ser dedicado a proveer instrucciones, responder preguntas y dejar que los voluntarios absorban cómo opera la empresa. Estas acciones reducen las inseguridades de los voluntarios para desenvolverse en nuevos ambientes”.

Para implementar esta iniciativa se pretende elaborar un documento que reúna la Misión y la Visión Organizacionales, adaptadas a la razón y función del Departamento de Consejería. Desarrollar videos informativos acerca de horarios habilitados para el desarrollo de tareas de Voluntariado, actividades programadas en el departamento, documentos y materiales a utilizar en cada servicio de Consejería que preste el voluntario, Reglamento interno de voluntarios. Gestionar además una agenda de inducción donde pueda programarse:

- Una visita preliminar a las instalaciones en que se desarrollará la actividad de Voluntariado
- Socialización de los videos informativos, explicación de las actividades a realizar en el Voluntariado y el objetivo de la misma
- Presentación de compañeros y Personal Administrativo con quien tendrán interacción

- Explicación de vestimenta a utilizar

También se propone realizar un Focus Group con la participación de voluntarios activos con antigüedad en actividades de voluntariado, para recibir diferentes puntos de vista acerca de temáticas relevantes y comunes tratadas actualmente en Servicios de Consejería, que no se encuentran dentro del Manual de estudio de problemáticas de Consejería. Así mismo, determinar rutas de acción y seguimiento utilizadas para dichas problemáticas, con el fin de seleccionar las temáticas junto con su tratamiento y proceso de seguimiento básico, para ser incluidos dentro de una capacitación inicial para Nuevos Voluntarios. Con los resultados obtenidos con el Focus Group realizar un análisis de resultados y seleccionar las temáticas de las capacitaciones pertinentes con los directores de Consejería.

Una vez superada esta etapa de preparación de la alternativa, se propone definir las siguientes etapas para el proceso de inducción:

1. Visita preliminar a las instalaciones en que se desarrollará la actividad de Voluntariado
2. Presentación de Videos Informativos acerca de:
 - Misión y Visión Organizacionales, adaptadas a la razón y función del Departamento de Consejería
 - Horarios habilitados para el desarrollo de tareas de Voluntariado
 - Actividades programadas en el departamento
 - Documentos y materiales a utilizar en cada servicio de Consejería que preste el voluntario.
 - Reglamento interno de voluntarios
3. Socialización de videos informativos
4. Explicación de las actividades a realizar en el Voluntariado y el objetivo de las mismas

5. Entrega de Manual de estudio de problemáticas de Consejería
6. Introducción a compañeros y personal administrativo con quien tendrán interacción.
7. Explicación de vestimenta a utilizar y recomendaciones varias.

En otra jornada se considera importante realizar una socialización acerca del contenido del Manual de estudio de problemáticas de Consejería y entregar la programación horaria de las capacitaciones acerca de temáticas de Consejería y su tratamiento junto con el proceso de seguimiento básico requerido.

Después de recibir las capacitaciones se propone proseguir con el periodo de acondicionamiento a través del acompañamiento en sesiones de Consejería a un consejero antiguo ya establecido en el proceso de inducción que está en funcionamiento.

Para evaluar la propuesta, se propone utilizar un formulario desarrollado (Ver Anexo 7) donde se evaluará si la explicación fue clara o si se considera que es necesaria una mejor explicación acerca del tema. Dentro del formulario también se espera obtener observaciones y recomendaciones acerca del proceso. Se espera que el formulario sea aplicado dos meses después de comenzar el proceso de acompañamiento en sesiones de Consejería a un consejero antiguo.

✓ **Medición de satisfacción**

Con base a los comentarios recibidos por miembros del personal administrativo en el instrumento metodológico aplicado, como se puede ver en el capítulo anterior, no existe un mecanismo formal que permita medir la satisfacción de los voluntarios con las actividades que están realizando. Silverberg, K. E., Marshall, E. K., & Ellis, G. D. (2001) afirman que:

“La Satisfacción del Voluntario es un factor clave en la administración de voluntarios. Obtener resultados de satisfacción de voluntarios le puede dar un estimado de si las necesidades de los voluntarios se están satisfaciendo o no; y a su vez disminuir la rotación de personal (p.6)”

En el artículo científico titulado *Measuring Job Satisfaction of Volunteers in Public Parks and Recreation*. Silverberg, K. E., Marshall, E. K., & Ellis, G. D. (2001) se propone una escala de 23 ítems, medidos por una escala de Likert de 7 opciones; siendo 1 Totalmente en Desacuerdo, y 7 Totalmente de Acuerdo. Los 23 ítems correspondían a tres categorías diferentes: Satisfacción de Voluntario con sus Actividades, Aspectos Psicológicos asociados al voluntariado y Descripción de las actividades a realizar. Se considera que la investigación incluye elementos similares a los del caso de estudio del presente trabajo, puesto que la intención de los autores es medir la satisfacción de un grupo de voluntarios, considerando variables de recompensa intrínsecas y no monetarias, como las que se encuentran en instrumentos diseñados para labores remuneradas en un contexto empresarial.

Precisamente los autores opinan que “la creación de un cuestionario que pueda ser usado para examinar la satisfacción de voluntarios con su trabajo, es útil para gerentes que tengan un mejor conocimiento acerca de las motivaciones y metas de sus voluntarios, y así mismo en el avance de la investigación de la satisfacción de actividades de Voluntariado” (Silverberg, K. E., Marshall, E. K., & Ellis, G. D., 2001).

Se pretende tomar como referencia las mismas tres categorías, pero se considera pertinente modificar los ítems seleccionados para posteriormente diseñar un cuestionario que permita medir la satisfacción de los voluntarios con las actividades que realizan en Consejería (Ver Anexo 6).

Para implementar esta iniciativa se pretende aplicar el cuestionario desarrollado a toda la población de voluntarios del Ministerio de Consejería con el fin de obtener resultados de satisfacción de voluntarios en la actividades que están realizando, y estimar si las necesidades de los voluntarios se están o no satisfaciendo.

También se considera que a partir de la implementación de un instrumento de medición “se pueden detectar problemas con más posibilidades de solución antes de que no se puedan resolver o presenten extrema gravedad”, (Bauger 2009), y muy posiblemente repercutan negativamente en los índices de rotación de personal.

Para medir los resultados de la propuesta, se buscará realizar una entrevista telefónica aplicada a toda la población de Voluntarios activos del Ministerio de Consejería para conocer la percepción que se tiene de la iniciativa.

La Propuesta de intervención para la problemática evidenciada en la Medición de Satisfacción se considera que puede ser desarrollada en un periodo de seis meses.

✓ **Canales de comunicación**

De los resultados obtenidos a partir de los instrumentos metodológicos utilizados en el presente trabajo se considera que los voluntarios en ocasiones no sienten la confianza necesaria para expresar problemáticas personales relevantes y solicitar ayuda de ser necesario. Esto puede verse evidenciado en el desarrollo del capítulo anterior, en la sección *Atención al Voluntario*, con las respuestas a la pregunta: ¿Considera que el apoyo de Consejería ante una situación difícil que usted haya pasado fue el que esperaba?

Es importante establecer un Plan de comunicación formal con los voluntarios que permita seguir un contacto periódico que genere confianza en el canal de comunicación. Bauger (2009) plantea

que es preciso que exista confianza entre el emisor y el receptor, puesto que un empleado sin confianza en el emisor siempre dudará de su mensaje. También afirma que la comunicación ascendente, es decir de los voluntarios al personal administrativo o coordinadores, es más difícil y complicada que la descendente, en otras palabras, de los encargados a los voluntarios. Dicho de otro modo, es más fácil que un directivo se acerque en los pasillos para hablar con un empleado que la inversa.

Para implementar la iniciativa se pretende elaborar parámetros temáticos que guíen la conversación telefónica entre el personal administrativo y los voluntarios (Ver Anexo 8); distribuir en un equipo de trabajo del personal administrativo del Ministerio de Consejería un cronograma de llamadas equitativo en el que esté toda la población de voluntarios tanto activos, como inactivos. También se sugiere crear bitácoras de comunicación con los voluntarios donde queden consignados los comentarios que fueron manifestados en el contacto telefónico.

Con esta iniciativa se espera generar confianza en los voluntarios para que puedan expresar sus inquietudes y problemáticas cuando sea necesario. También tomando lo propuesto por Baguer (2009), mediante la comunicación ascendente se pueden detectar problemas con posibilidades de solución antes de que no se puedan resolver o presenten con extrema gravedad y repercuten en consecuencias como, por ejemplo, en la rotación de personal. Así mismo se considera que mediante esa iniciativa puede generarse mayor cercanía con los voluntarios y perciban una mayor atención.

Con el propósito de evaluar la propuesta, se propone desarrollar un cuestionario abierto que pueda ser repartido pasados seis meses de implementado el programa, para conocer la acogida de la iniciativa.

La Propuesta de Intervención para la problemática evidenciada en la comunicación en la organización se considera que puede ser desarrollada en un periodo de un mes.

✓ **Recompensas No Monetarias**

Con base a los comentarios obtenidos en los instrumentos metodológicos utilizados en el presente trabajo, así como no se tienen herramientas formales de medición de satisfacción, tampoco se encuentran formalizados mecanismos para brindar recompensas no monetarias a los voluntarios.

Es importante considerar lo concluido por Browne (2003), donde según el análisis de las teorías de Motivación, interpreta que los voluntarios abandonan sus labores porque las expectativas que los trajeron no se han cumplido o porque las estructuras, procesos y relaciones personales con la experiencia de voluntariado son insuficientes. Esto, según el autor, se atribuye a que los factores que llevaron a los voluntarios a involucrarse inicialmente no son los mismos que los llevan a permanecer en sus actividades. Dentro de la siguiente entrevista realizada ante la pregunta **¿Qué le motiva a permanecer activo en las actividades que realiza dentro de Consejería?** se pudo ejemplificar lo expuesto en el postulado anterior:

E3-V.A “Bueno, hoy en día ya es diferente a la inicial (Motivación), porque en la inicial fue una motivación lo que te digo como de agradecimiento puro, hoy en día ese agradecimiento puro se ve acompañado de una responsabilidad a causa del llamado que siento y que sé que Dios hizo sobre mi vida”.

Las motivaciones para seguir involucrado en actividades de Voluntariado cambian, por ende una forma de estimular al personal voluntario para que continúe estando motivado en sus actividades

puede ser a través de recompensas no monetarias, esta práctica puede ayudar, entre otros propósitos, a mitigar el aumento en el índice de rotación.

Se propone incentivar prácticas de retribución no monetaria para los voluntarios, con el fin de generar mayor comodidad y pertenencia con las actividades que realizan. Para tal fin se propone establecer una agenda trimestral en la que se desarrolle una práctica de retribución no monetaria en la población total de Voluntarios dentro del Ministerio de Consejería (Ver Anexo 9)

Se espera entregar motivación intrínseca adicional a los Voluntarios, generando una mayor cercanía emocional con la actividad que realizan y a su vez generando una mayor conexión con la organización.

Se piensa que la iniciativa puede evaluarse a través de un cuestionario anual a toda la población de Voluntarios en el que se pueda conocer el impacto que generó la iniciativa y también se pueda determinar cuál fue la práctica que personalmente más gustó, para personalizar en un futuro cercano los incentivos.

La Propuesta de Intervención para la problemática evidenciada en el área de Motivación se considera que puede ser desarrollada en un periodo de seis meses.

✓ **Capacitaciones**

Se considera que es necesario brindar espacios de capacitación a los Voluntarios para que puedan actualizarse en diferentes temáticas inherentes a problemáticas actuales de los Beneficiarios de los servicios de Consejería recientes que pueden encontrarse en auge. Bauger (2009) cree que el

activo principal de una organización es su capital humano y por esta razón la organización debe tener un plan de formación planificado. Pynes (2009) por otro lado considera que las capacitaciones buscan aportar habilidades, conocimientos o comportamientos a los empleados. Y por esta razón los programas deben estar enfocados en aumentar las competencias individuales en una o más áreas de acción, también puede incrementar la motivación individual de hacer bien las actividades.

Para implementar la propuesta se propone la elaboración de un programa de capacitación y actualización para los Voluntarios donde puedan recibir un entrenamiento con respecto áreas en las que se evidencia necesidad. Se sugiere la siguiente ruta:

1. Evaluar las necesidades de capacitación en el equipo de Voluntarios a través de un cuestionario abiertos (Ver Anexo 10)
2. Definir objetivos de capacitación a partir del análisis de resultados de las encuestas previamente elaboradas y seleccionar áreas a tratar.
3. Elaborar un pan de curso para las capacitaciones seleccionadas.
4. Definir la técnica de capacitación: Lectura, Juego de Roles, Estudio de Casos, Ejercicios experimentales, E-Learning. Baguer (2009)

Con la iniciativa se espera reducir confusiones en los Voluntarios y aportar a su proceso de preparación, generando así un mayor crecimiento personal y espiritual en ellos.

Se propone evaluar los resultados obtenidos a través de un cuestionario diseñado para evaluar la calidad de cada capacitación brindada y evaluar la capacidad de aprendizaje de los participantes.

La Propuesta de Intervención para la problemática evidenciada en el área de capacitación de personal, se considera que puede ser desarrollada en un periodo de seis meses.

✓ **Retiro**

Se observa que es necesario implementar un protocolo de retiro que incluya una entrevista de salida que permita identificar las motivaciones que están llevando al Voluntario a detener las actividades que actualmente está realizando.

Se cree que la propuesta puede implementarse a través del siguiente protocolo:

1. Recepción de solicitud de retiro.
2. Contacto con Voluntariado que está interesado en detener sus actividades temporal o indefinidamente.
3. Evaluación de la problemática y análisis de beneficio de retener/quedarse, o dejar ir/retirarse para ambas partes.
4. Entrevista Formal
5. Seguimiento al caso de ser necesario

Se cree que a partir de la iniciativa puede tenerse un mejor entendimiento de las razones personales que están llevando al Voluntario a tomar la decisión de retirarse y al mismo tiempo analizar si alguna de estas motivaciones tiene relación con otros casos de retiro en particular, para detectar posibles problemas dentro del departamento que deban ser tratados para reducir los índices de rotación.

Para la evaluación de esta propuesta, se sugiere realizar una entrevista telefónica semiestructurada que permita determinar la satisfacción del Voluntario con el proceso.

La Propuesta de Intervención para la problemática evidenciada en el área de Retiro de personal, se considera que puede ser desarrollada en un periodo de seis meses.

Conclusiones

- Después de aplicar el instrumento metodológico propuesto, se pudo evidenciar que los actores perciben el tema de la rotación de personal de manera distinta. El personal administrativo entrevistado considera que generalmente es negativa la rotación de Voluntarios debido a que cada uno es parte del equipo de trabajo y ha tomado tiempo formarle, también consideran que el proceso de entrega de casos de servicios de Consejería que se encuentran activos con los Voluntarios retirados, a Voluntarios activos es complejo de realizar y puede generar demoras en la atención a los Beneficiarios.

Los Voluntarios entrevistados por otro lado, al considerar la rotación como un evento que de suceder, se presentaría como consecuencia a un cambio personal en su contexto y condición actual y en unanimidad manifestaron sentir agrado por la actividad que realizan como Voluntarios.

Los Beneficiarios entrevistados consideran que cambiar de Consejero, representa contarle su problemática a otra persona diferente con la que todavía no tiene confianza, y en ocasiones puede generar incomodidad.

- Se considera que actualmente no hay los suficientes instrumentos que permitan determinar razones sentidas y claras para encontrar las causas de una rotación de personal significativa. Sin embargo, a partir del instrumento metodológico seleccionado se pudieron identificar áreas que según los resultados obtenidos, necesitan ser intervenidas para poder solucionar posibles problemas en procesos

del departamento y también para desarrollar herramientas que puedan facilitar en el mediano plazo un análisis acerca de la rotación de personal.

- Se espera que con el plan de intervención propuesto se cubran las necesidades identificadas a partir de los resultados obtenidos con la metodología aplicada, en los temas de Perfil del Cargo, Inducción, Medición de satisfacción, Recompensas no monetarias, Comunicación organizacional, Capacitación y formación, Retiro; y a su vez se obtengan herramientas para medir la satisfacción laboral, detectar posibles problemas y obtener información que permita analizar las causas que conllevan a la rotación, permitiendo que las voces de los actores sean escuchadas y se implementen acciones al respecto, que conduzcan a una solución.

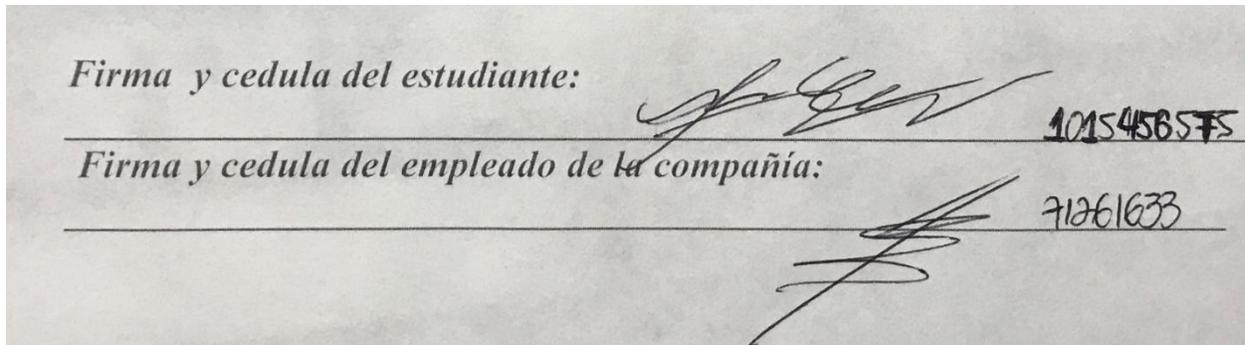
Recomendaciones

Es pertinente implementar los instrumentos propuestos y realizar una evaluación periódica de los mismos. Sin Embargo, se considera que el presente trabajo invita al comienzo de varios esfuerzos que permitan avanzar hacia el fortalecimiento de buenas prácticas de Gestión Humana dentro del Ministerio de Consejería. Por ende, la clave está en la perseverancia y el fortalecimiento de estas y otras iniciativas que busquen el anhelado fin.

FORMATO AVAL 2019-10 ENTREGA FINAL TESIS

Bogotá / Fecha (20/05/2019)

Yo **JAIME ADOLFO HERRERA RUBIO**, identificado con el documento No **71261633** estoy al tanto de la **ENTREGA FINAL DE LA TESIS “PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA ROTACIÓN DE VOLUNTARIOS EN EL MINISTERIO DE CONSEJERÍA DEL CENTRO MUNDIAL DE AVIVAMIENTO”**, la cual fue elaborado por **ANDRÉS FELIPE CABALLERO CHOLE** identificado con documento No **1015456575**, el cual es desarrollado en el marco de su Proyecto de Grado en base **IGLESIA CENTRO MUNDIAL DE AVIVAMIENTO**.



Bibliographic

Wild, C. (1993). «Corporate Volunteer Programs: Benefits to Business». *The Conference Board Report*, 1029. Nueva York.

Sanz, B., Cordobés M. y Calvet A. (2012). El voluntariado corporativo en España. *Modelos y perspectivas de impacto social*. Instituto de Innovación Social, ESADE.

United Nations Volunteers (UNV). (1999). *Expert working group meeting on volunteering and social development*. New York, NY: UNV.

Echeverry, A. (2014). Fortalecimiento del capital social a través del voluntariado, caso común de una ciudad colombiana. *Hallazgos*. Universidad Santo Tomás. Bogotá D.C.

Congreso de la República de Colombia (2001). *Ley 720 del 24 de diciembre de 2001 Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos*. Bogotá D.C: Congreso de la República de Colombia.

Chiavenato Idalberto. (1998). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta Ed. México McGraw Hill.

Flores, R. (2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. *Daena: International Journal of Good Conscience*. Daenda. México.

Hodgkinson, V. A., Weitzman, M. S., Crutchfield, E. A., Heffron, A. J., & Kirsch, A. D. (1999). *About the nonprofit sector*. Giving and volunteering in the United States. Independent Sector. Recuperado de <http://www.indepsec.org/research/html>

Browe, I. (2003). Turnover and Retention Among Volunteers in Human Service Agencies. *Review of Public Personnel Administration*, Vol. (23), No. (2) June 2003, 114-132

Schindler-Rainman, E., & Lippitt, R. (1971). *The volunteer community: Creative use of human resources*. Washington, D.C: Center for a Voluntary Society, Institute for Applied Behavioral Science.

Herzberg, F. (1972). *Work and the nature of man*. World Publishing. Cleveland, OH.

Fletcher, K. B. (1987). *The 9 keys to successful volunteer programs*. The Taft Group. Rockville, MD.

Stolte, K., & Myers, S. T. (1995). Reflections on recruitment and retention at the unit level. *Health Care Supervisor*, Vol (13), 36-44.

Roseman, E. (1981). *Managing employee turnover: A positive approach*. New York: AMACOM.

Cnaan, R. A., & Goldberg-Glen, R. (1991). Measuring motivation to volunteer in human services. *Journal of Applied Behavioral Science*, Vol (27), 269-284.

Dailey, R. C. (1986). Understanding organizational commitment for volunteers: Empirical and managerial implications. *Journal of Voluntary Action Research*, Vol (15), 19-31.

Zakour, M. (1994). Measuring career-development volunteerism: Guttman scale analysis using Red Cross volunteers. *Journal of Social Service Research*, 19(3/4), 103-120.

Vineyard, S., & McCurley, S. (1995). *101 ideas for volunteer programs*. Downers Grove, IL: Heritage Arts.

Fisher, J. C., & Cole, K. M. (1993). *Leadership and management of volunteer programs: A guide for volunteer administrators*. San Francisco: Jossey-Bass.

Ellis, S. J., & Noyes, K. (1990). *By the people: A history of Americans as volunteers*. San Francisco: Jossey-Bass.

Flowers, V.S., & Hughes, C. L. (1973). *Why employees stay*. Harvard Business Review, 51(4), 49-60.

Gidron, B. (1983). Sources of job satisfaction among service volunteer. *Journal of Voluntary Action Research*, 12, 20-35.

Davis, M. H., Mitchell, K. V., Hall, J. A., Lothert, J., Snapp, T., & Meyer, M. (1999). Empathy, expectations, and situational preferences: personality influences on the decision to participate in volunteer helping behaviors. *Journal Of Personality*, 67(3), 469–503. Retrieved from

<http://ezproxy.javeriana.edu.co:2048/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=mnh&AN=10483118&lang=es&site=ehost-live>

Barraza, J. (2011). Positive emotional expectations predict volunteer outcomes for new volunteers. *Motivation & Emotion*, 35(2), 211–219. <https://doi-org.ezproxy.javeriana.edu.co/10.1007/s11031-011-9210-4>

Neidenthal, F. (2013). Sacred Schemata: The Contingency of Church Attendance’s Impact on Volunteerism Among American Adolescents. *Conference Papers -- American Sociological Association*, 1–38. Retrieved from <http://ezproxy.javeriana.edu.co:2048/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=sih&AN=111792597&lang=es&site=ehost-live>

Silverberg, K. E., Marshall, E. K., & Ellis, G. D. (2001). Measuring Job Satisfaction of Volunteers in Public Parks and Recreation. *Journal of Park & Recreation Administration*, 19(1), 79–92. Retrieved from <https://search.ebscohost-com.ezproxy.javeriana.edu.co/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=31722494&lang=es&site=ehost-live>

Lerma González, H. D. (2009). *Metodología de la investigación : propuesta, anteproyecto y proyecto* (Vol. Cuarta edición). Bogotá, D.C.: Ecoe ediciones. Retrieved from

<http://ezproxy.javeriana.edu.co:2048/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=483354&lang=es&site=ehost-live>

Baguer, A. (2009). *Dirección de Personas un timón en la Tormenta*. Madrid, España: Díaz de Santos

Pynes, J. (2009) *Human Resources Management for public and nonprofit organizations*, San Francisco, United States: Jessey-Bass

Anexos

(Anexo 1)

Actores involucrados

Servidores o voluntarios: miembros de la Iglesia que profesan las mismas creencias y comparten la misma visión de comunidad cristiana. En promedio cuentan con aproximadamente más de 8 meses en la congregación.

Coordinadores de servicio: miembros de la Iglesia que profesan las mismas creencias y comparten la misma visión de comunidad cristiana. Se desempeñaron por un tiempo considerable de por lo menos dos años siendo servidores. A causa de sus aptitudes y de los requerimientos del área en la que se desempeña el Voluntariado, están coordinando algunas actividades.

Directores de ministerio: miembros de la Iglesia que profesan las mismas creencias y comparten la misma visión de comunidad cristiana desde hace más de 20 años. Su vinculación con la congregación está mediada por un contrato laboral. Encargados de adaptar las directrices de la dirección general, a cargo de los pastores principales.

Pastores principales: fundadores de la congregación, encargados de impartir las directrices, planeaciones y objetivos.

Personal administrativo: miembros de la Iglesia que profesan las mismas creencias y comparten la misma visión de comunidad cristiana. Cuentan con una vinculación con la congregación mediada por un contrato laboral; su vinculación llegó a raíz de un

desempeño previo como servidores. Su labor está enfocada a desempeñar labores administrativas y/o operativas, de manera permanente a causa de la naturaleza de la actividad.

Miembros de la congregación: público en general que asiste a las reuniones de la Iglesia Avivamiento y utilizan sus servicios.

Ministerios:

-Activos los fines de semana

Coro senior: Grupo de servidores encargados de apoyar las presentaciones musicales que se realizan en medio de las reuniones. La edad de sus integrantes va desde los 18 a los 45 años.

Ujieres: grupo de servidores encargados de ubicar a los asistentes en las reuniones, repartir materiales (cartillas de estudio, Nuevo Testamento) y estar a disposición de brindar información general. La edad de sus integrantes va desde los 30 a los 80 años.

Army: grupo de servidores encargados de apoyar al grupo de ujieres en sus labores de organización, y acompañar a la tarima principal a los asistentes cuando alguno recibe una sanidad.

Logística y seguridad: grupo de servidores con certificación oficial para brindar apoyo logístico a una reunión multitudinaria, cumpliendo así con las normas del Distrito para este tipo de eventos.

Medios de comunicación: grupo de servidores encargados de generar contenidos para la transmisión de los servicios. Algunas de las actividades están enfocadas a traducción, asistir a camarógrafos y realizar entrevistas.

Producción: grupo de servidores encargados de apoyar al grupo de ingenieros de sonido en la adecuación de los equipos acústicos, para garantizar una buena experiencia en todo el auditorio para los asistentes.

Avivamiento kids: grupo de servidores encargados de cuidar y transmitir por medio de manualidades, obras de teatro y actividades lúdicas las enseñanzas impartidas en la reunión principal a los hijos de los asistentes que se encuentran en un rango de edad de 3 a 8 años.

-Activos en días laborales

Contact-center: es el *call-center* de la Iglesia, donde se atienden todas las llamadas que ingresan a la congregación. Los voluntarios de este ministerio, en su gran mayoría son practicantes de las escuelas de formación de la Iglesia.

Escuelas de formación: área encargada de impartir cursos de formación bíblica cristiana, enfocadas a diferentes áreas. El personal docente está conformado por los directores de Ministerio. Sin embargo, personal voluntario ayuda en las labores de calificación y adecuación de las aulas.

• **Practicantes de escuelas de formación:** la Iglesia cuenta con un centro de formación de estudios bíblicos de varios enfoques. Por semestre, 4 grupos de diferentes niveles de formación se comprometen a realizar “pasantías” en el *call-center* de la Iglesia como servicio voluntario para reafirmar los conocimientos adquiridos en el curso.

Consejería personal: área encargada de brindar atención a los asistentes, mediante dirección espiritual y apoyo en oración. La atención se encuentra a cargo de consejeros, quienes en su totalidad son voluntarios quienes por su situación económica actual (independientes, pensionados, entre otros), pueden disponer de tiempo en su semana para ayudar a otros.

Misericordia: área encargada de realizar labores de apoyo espiritual y atención prioritaria (servicios médicos, mercados no perecederos) afuera de la congregación (cárceles, zonas veredales de las FARC, entre otras) ante eventos extraordinarios.

Visitación: área encargada --ante solicitud previa de los asistentes de la congregación-- de realizar un acompañamiento en su entorno diario, es decir su hogar, a causa de alguna problemática puntual que se esté presentando en el núcleo familiar o imposibilidad de transportarse a la congregación por motivos de salud. En caso de ser necesario, el acompañamiento se realiza en unidades hospitalarias y funerarias. Ante la eventualidad del fallecimiento de un familiar o del propio miembro de la Iglesia, también se realiza una visitación.

Anexo 2

Objetivo: Comprender de mejor manera el proceso de incorporación de Voluntarios al Ministerio de Consejería de la Iglesia Centro Mundial de Avivamiento													Justificación Teórica Respecto de la Acción Voluntaria (Necesidades, Expectativas Satisfacciones) Cita Autores	Justificación Teórica Respecto a la Rotación de Voluntarios (Intención deirse) Cita Autores	Relación con la Retención (Intención de quedarse) Cita de Autores	
Entrada	Proveedor de Entrada	Actividad	Responsable de la Actividad	Periodicidad	Salida	Cliente de La Salida	Problemas que pueden presentarse con la actividad	Causa	Tipología de la Causa	Impacto del Problema	¿A quien impacta?	Tipología de Impacto desde la Administración				
2	Listado de Graduandos Escuela del curso de formación Bíblica en Consejería y Visitación en la Iglesia Centro Mundial de Avivamiento	Escuelas de Formación Iglesia Centro Mundial de Avivamiento	Recopilar prospectos de Aspirantes a Voluntarios en el Área de Consejería	Área de Voluntariado Congregacional del Ministerio de Consejería	Semestral	Obtener un Listado de Contacto para Invitar a Prospectos ser parte del Proceso de Selección de Voluntarios	Directores Ministerio de Consejería	Datos de Contacto del Aspirante Incorrectos	Mala recepción de Datos de Contacto	Personas	Reducción del número de aspirantes a Voluntarios en el Área de Consejería	Ministerio de Consejería	Selección de Personal	Attracting Volunteers In High Multicultural Societies	Who Sits Behind the Telephone? Interpersonal Characteristics of Volunteer	Attracting Volunteers In High Multicultural Societies
3	Solicitud de Servidores Voluntarios FDS Activos	Coordinador Área de Servicio (Ministerio)														
4	Listado de Voluntarios Consejeros ya involucrados en el Servicio aprobados para apoyar el proceso de selección	Reunion de los Directores del Ministerio de Consejería con un grupo de Consejeros Voluntarios	Establecer un grupo de Voluntarios ya involucrados en los servicios prestados para liderar el proceso de incorporación	Directores Ministerio de Consejería	Semestral	Grupo de trabajo conformado por Voluntarios Consejeros ya involucrados en el Área de Servicio para llevar a cabo el proceso de selección	Área de Voluntariado Congregacional del Ministerio de Consejería	Falta de Tiempo adicional disponible para el proceso de selección por parte de los Voluntarios Consejeros	Los Consejeros Voluntarios tienen diversas actividades ya programadas	Personas	Aumento del tiempo de espera para atención a los Aspirantes a Voluntarios del Área de Consejería	Aspirantes a Voluntarios del Ministerio de Consejería	Productividad			
5	Respuesta de Confirmación por parte de los Aspirantes a Voluntarios del Área de Consejería	Llamadas a Aspirantes a Voluntarios del Área de Consejería	Contacto inicial con Aspirantes y Prospectos, notificación de inicio del Proceso	Área de Voluntariado Congregacional del Ministerio de Consejería	Semestral	Grupos de Aspirantes a Servidores con interés real en involucrarse al proceso de selección	Área de Voluntariado Congregacional del Ministerio de Consejería	A pesar del filtro realizado, puede haber personas que no estén interesadas en el Área tratada	Falta de Reflexión acerca del interés en ser parte del Voluntariado	Personas	Incluir en el Proceso a Aspirantes que no finalizaran el proceso de selección	Grupo de trabajo conformado por Voluntarios Consejeros	Productividad	Attracting Volunteers In High Multicultural Societies	Motivations, Expectations and Experiences in Being a Mental Health Helpline Volunteer	Motivations, Expectations and Experiences in Being a Mental Health Helpline Volunteer

Objetivo: Comprender de mejor manera el proceso de incorporación de Voluntarios al Ministerio de Consejería de la Iglesia Centro Mundial de Avivamiento													Justificación Teórica Respecto de la Acción Voluntaria (Necesidades, Expectativas Satisfacciones) Cita Autores	Justificación Teórica Respecto a la Rotación de Voluntarios (Intención deirse) Cita Autores	Relación con la Retención (Intención de quedarse) Cita de Autores
Entrada	Actividad	Responsable de la Actividad	Periodicidad	Salida	Cliente de La Salida	Problemas que pueden presentarse con la actividad	Causa	Tipología de la Causa	Impacto del Problema	¿A quien impacta?	Tipología de Impacto desde la Administración				
2	Perfil del de los Aspirantes a Servidores del Ministerio de Consejería y recomendaciones para iniciar el proceso	Socialización con Voluntarios ya involucrados y asignación de Aspirantes y Prospectos interesados para entrevistas	Directores Ministerio de Consejería	Semestral	Dar a Conocer los perfiles que participan en el proceso de selección y brindar recomendaciones relevantes	Área de Voluntariado Congregacional del Ministerio de Consejería	Falta de Claridad en las recomendaciones relevantes para el caso	No Comunicar acertivamente las ideas	Personas	No dejar instrucciones adicionales claras	Ministerio de Consejería	Selección de Personal			
7							Inasistencia a la reunión	Falta de Tiempo de miembros del grupo de trabajo	Personas	Afectar otra actividad para suplir la reunión	Ministerio de Consejería	Productividad			
8							Omitir alguna recomendación relevante del Proceso	Desconocimiento o falta de claridad de las recomendaciones dadas	Personas	Seleccionar un Aspirante inadecuado para la tarea	Ministerio de Consejería	Productividad			
9	Cita de entrevista a través de una sesión de Consejería	Realización de Entrevista	Grupo de trabajo que acompañara a los Aspirantes a Servidores	Semestral	Reporte de la Sesión de Consejería con el perfil del aspirante identificado por el Consejero Voluntario y su concepto percibido acerca de las aptitudes requeridas para el área de servicio.	Área de Voluntariado Congregacional del Ministerio de Consejería				No Seleccionar un aspirante adecuado para la tarea	Ministerio de Consejería	Productividad			
10								Falta de Tiempo de miembros del grupo de trabajo	Personas	Retrasar el Proceso de	Aspirantes a Voluntarios del Ministerio de Consejería	Productividad			

Órder de mejor manera el proceso de incorporación de Voluntarios al Ministerio de Consejería de la Iglesia Centro Mundial de Avivamiento												Justificación Teórica Respecto de la Acción Voluntaria (Necesidades, Expectativas Satisfacciones) Cita Autores	Justificación Teórica Respecto a la Rotación de Voluntarios (Intención de irse) Cita Autores	Relación con la Retención (Intención de quedarse) Cita de Autores
Entrada	Actividad	Responsable de la Actividad	Periodicidad	Salida	Cliente de La Salida	Problemas que pueden presentarse con la actividad	Causa	Tipología de la Causa	Impacto del Problema	¿A quien impacta?	Tipología de Impacto desde la Administración			
						Inasistencia a la reunión	Falta de Tiempo de miembros del grupo de trabajo	Personas	Afectar otra actividad para suplir la reunión	Ministerio de Consejería	Productividad			
Cita de entrevista a través de una sesión de Consejería	Realización de Entrevista	Grupo de trabajo que acompañara a los Aspirantes a Servidores	Semestral	Reporte de la Sesión de Consejería con el perfil del aspirante identificado por el Consejero Voluntario y su concepto prohibido acerca de las aptitudes requeridas para el área de servicio.	Área de Voluntariado Congregacional del Ministerio de Consejería	Omitir alguna recomendación relevante del Proceso	Desconocimiento o falta de claridad de las recomendaciones dadas	Personas	Seleccionar un Aspirante inadecuado para la tarea	Ministerio de Consejería	Productividad			
									No Seleccionar un aspirante adecuado para la tarea	Ministerio de Consejería	Productividad			
									Retrasar el Proceso de Selección	Aspirantes a Voluntarios del Ministerio de Consejería	Productividad			
						Incumplimiento a la sesión de Consejería por alguna de las partes	Falta de Tiempo de miembros del grupo de trabajo	Personas	Retrasar el Proceso de Selección	Aspirantes a Voluntarios del Ministerio de Consejería	Productividad			
							Falta de Tiempo de miembros del Aspirante a Servidor	Personas	Retrasar el Proceso de Selección	Miembro del Grupo de Trabajo para atender aspirantes	Productividad			

Órder de mejor manera el proceso de incorporación de Voluntarios al Ministerio de Consejería de la Iglesia Centro Mundial de Avivamiento												Justificación Teórica Respecto de la Acción Voluntaria (Necesidades, Expectativas Satisfacciones) Cita Autores	Justificación Teórica Respecto a la Rotación de Voluntarios (Intención de irse) Cita Autores	Relación con la Retención (Intención de quedarse) Cita de Autores
Entrada	Actividad	Responsable de la Actividad	Periodicidad	Salida	Cliente de La Salida	Problemas que pueden presentarse con la actividad	Causa	Tipología de la Causa	Impacto del Problema	¿A quien impacta?	Tipología de Impacto desde la Administración			
						Inasistencia a la reunión	Falta de Tiempo de miembros del grupo de trabajo	Personas	Afectar otra actividad para suplir la reunión	Ministerio de Consejería	Productividad			
Cita de entrevista a través de una sesión de Consejería	Realización de Entrevista	Grupo de trabajo que acompañara a los Aspirantes a Servidores	Semestral	Reporte de la Sesión de Consejería con el perfil del aspirante identificado por el Consejero Voluntario y su concepto prohibido acerca de las aptitudes requeridas para el área de servicio.	Área de Voluntariado Congregacional del Ministerio de Consejería	Omitir alguna recomendación relevante del Proceso	Desconocimiento o falta de claridad de las recomendaciones dadas	Personas	Seleccionar un Aspirante inadecuado para la tarea	Ministerio de Consejería	Productividad			
									No Seleccionar un aspirante adecuado para la tarea	Ministerio de Consejería	Productividad			
									Retrasar el Proceso de Selección	Aspirantes a Voluntarios del Ministerio de Consejería	Productividad			
						Incumplimiento a la sesión de Consejería por alguna de las partes	Falta de Tiempo de miembros del grupo de trabajo	Personas	Retrasar el Proceso de Selección	Aspirantes a Voluntarios del Ministerio de Consejería	Productividad			
							Falta de Tiempo de miembros del Aspirante a Servidor	Personas	Retrasar el Proceso de Selección	Miembro del Grupo de Trabajo para atender aspirantes	Productividad			

Órder de mejor manera el proceso de incorporación de Voluntarios al Ministerio de Consejería de la Iglesia Centro Mundial de Avivamiento												Justificación Teórica Respecto de la Acción Voluntaria (Necesidades, Expectativas Satisfacciones) Cita Autores	Justificación Teórica Respecto a la Rotación de Voluntarios (Intención de irse) Cita Autores	Relación con la Retención (Intención de quedarse) Cita de Autores
Entrada	Actividad	Responsable de la Actividad	Periodicidad	Salida	Cliente de La Salida	Problemas que pueden presentarse con la actividad	Causa	Tipología de la Causa	Impacto del Problema	¿A quien impacta?	Tipología de Impacto desde la Administración			
Concepto General del Consejero Miembro del Equipo de Trabajo para atender Aspirantes acerca de la Sesión de Consejería	Selección de Aspirantes y Prospectos con base al reporte suministrado por las entrevistas realizadas	Directores Ministerio de Consejería	Semestral	Nuevos Auxiliares de Consejeros	Ministerio de Consejería	Seleccionar como Auxiliar de Consejeros a alguien que no cumple con el perfil requerido	Dar un mayor peso al gusto personal del Aspirante frente a un área de Servicio específica, que a las Aptitudes del mismo para desempeñar la tarea	Personas	Dificultad para que el aspirante pueda cumplir ciertas actividades del área de servicio	Ministerio de Consejería	Recurso Humano	Motivations, Expectations and Experiences in Being a Mental Health Helpline Volunteer		
									Insatisfacción por parte del Miembro de la Congregación que tome una Sesión de Consejería con ese Auxiliar	Miembro de la Congregación	Servicio al Cliente			
Sesión de Consejería con un miembro de la congregación	Inicio de Periodo de Inducción, como Auxiliar de Consejero	Grupo de trabajo que acompañara a los Aspirantes a Servidores	Semanal	Inducción a una Sesión de Consejería para el Auxiliar de Consejero	Nuevos Auxiliares de Consejeros	Inconformidad por parte del Miembro de la congregación por la presencia de un Auxiliar dentro de su sesión	Falta de confianza por parte del Miembro de la Congregación	Personas	Desanimo por parte del Auxiliar	Área de Voluntariado Congregacional del Ministerio de Consejería	Servicio al Cliente			
									Falta de Libertad para exponer el caso por parte del Miembro de la Congregación	Ministerio de Consejería				

Óder de mejor manera el proceso de incorporación de Voluntarios al Ministerio de Consejería de la Iglesia Centro Mundial de Avivamiento											Justificación Teórica Respecto de la Acción Voluntaria (Necesidades, Expectativas Satisfacciones) Cita Autores	Justificación Teórica Respecto a la Rotación de Voluntarios (Intención de irse) Cita Autores	Relación con la Retención (Intención de quedarse) Cita de Autores	
Entrada	Actividad	Responsable de la Actividad	Periodicidad	Salida	Cliente de La Salida	Problemas que pueden presentarse con la actividad	Causa	Tipología de la Causa	Impacto del Problema	¿A quien impacta?	Tipología de Impacto desde la Administración			
15	Sesión de Consejería con un miembro de la congregación	Grupo de trabajo que acompañara a los Aspirantes a Servidores	Semanal	Inducción a una Sesión de Consejería para el Auxiliar de Consejero	Nuevos Auxiliares de Consejeros	Inconformidad por parte del Miembro de la congregación por la presencia de un Auxiliar dentro de su sesion	Falta de confianza por parte del Miembro de la Congregación	Personas	Desanimo por parte del Auxiliar	Área de Voluntariado Congregacio- nal del Ministerio de Consejería	Servicio al Cliente			
16									Falta de Libertad para exponer el caso por parte del Miembro de la Congregación	Ministerio de Consejería				
17									Desanimo por parte del Auxiliar	Ministerio de Consejería	Relación con Cliente Interno			
18	Reporte de la actividad	Realización de FeedBack por parte del Consejero al nuevo Auxiliar de Consejero	Semanal	Retroalimentación acera del desempeño del Nuevo Auxiliar de Consejería	Nuevos Auxiliares de Consejeros	Retroalimentar de una forma no constructiva	Desouido por parte del Consejero Miembro del Grupo de trabajo que acompaña al Auxiliar	Personas	No aportar al Procesos de Incorporación, ni al crecimiento personal del Auxiliar	Nuevos Auxiliares de Consejeros	Directores Ministerio de Consejería			
19														

Anexo 3



Categoría	Código	SubCategoría	Definición Teóricas	Definición Operacional
Motivación	Expectativas	<p>Sub 1: Expectativas Previas al Servicio</p> <p>Sub 2: Expectativas Posteriores a experiencia de servicio</p>	<p>"Individuals enter the workforce for various reasons and with differing expectations and goals. Over time those expectations and goals might well change, be met or left unmet. Jobs that do not live up to worker expectations could alter worker attitudes, which in turn may affect performance, lead to burnout, and erode retention" Wanous, J. P. (1992)</p>	<p>Los voluntarios entrevistados comparten sus expectativas antes de desempeñar las actividades de voluntariado y las comparan con la realidad encontrada en el desempeño de las mismas</p>
	Aportes a su vida personal	Sub 1: Aportes Intrínsecos		<p>Los Voluntarios manifiestan los aportes que consideran se ha generado en sus vidas a partir del voluntariado.</p>
	Motivación	Sub 1: Motivaciones actuales	<p>Motivation, as the most comprehensive notion, is the process of initiation of activity of individual directed to achieving particular goals. As a reliable indicator of motivation, it is considered to be job satisfaction expressed via attitudes toward job. Mihailović, D. (1985)</p>	<p>Los entrevistados manifiestan las razones que les motivan a mantenerse activos en las labores que realizan, así mismo comentan que tan cómodos se sienten en la labor que realizan</p>

	Inducción	Sub 1: Percepción del Contenido Actual de Inducción		El Voluntario relata desde su experiencia y perspectiva como fue el proceso de inducción dejando ver cuáles fueron los elementos que más recuerda. Ayudando a identificar que tan claro es el proceso y aportando elementos importantes para el fortalecimiento de este
		Sub 2: Percepción de mejoramiento en el proceso		
	Dificultades en el Voluntariado	Sub: Preferencias en las Actividades Realizadas		El Voluntario relata las actividades que disfruta y las que no disfruta. Así mismo manifiesta las dificultades que puedan presentársele en el desarrollo de las mismas
Rotación	Aspectos para Mejorar en las actividades que realiza	Sub 1: Oportunidades de Mejora		El Voluntario manifiesta según su opinión, elementos que podrían llegar a facilitar la tarea que realiza. Por otro lado se sintetiza expresando dificultades personales que pueden haberle llevado a considerar suspender las actividades que realiza, dando los motivos que le llevaron a plantárselo en ese momento.
		Sub 2: Aspectos, Riesgo de Rotación		
Voluntariado	Tiempo	Sub 1: Manejo del Tiempo Libre		El Voluntario manifiesta las principales barreras que pueden impedirle aportar en una medida mayor al voluntariado y también aporta posibles alternativas para no detener sus actividades
		Sub 2: Alternativas para		

	Solucionar la barrera	
--	-----------------------	--

Anexo 5

El propósito de esta entrevista es conocer a profundidad su percepción acerca del Voluntariado dentro del Ministerio de Consejería del Centro Mundial de Avivamiento. Ninguna respuesta es correcta o incorrecta, todas y cada una de ellas van a ser muy enriquecedoras para el desarrollo de mi tesis universitaria. Agradezco el tiempo brindado para responder cada pregunta. Me gustaría informarle que este ejercicio es netamente académico, está separado de ser una actividad laboral del Centro Mundial de Avivamiento y sus respuestas serán totalmente confidenciales.

Personal Administrativo

Expectativas	¿Cuál es la expectativa que la Iglesia Avivamiento Tiene con respecto a la actividad que realizan los voluntarios en el Ministerio de Consejería?
--------------	---

	<p>¿Considera que la experiencia que tiene el Voluntario en las actividades que realizan cumple con las expectativas que tenía al vincularse?</p>
Crecimiento Personal	<p>¿Considera que mediante las actividades de Voluntariado que se pueden realizar en la congregación, se puede aportar al crecimiento espiritual y personal de los Voluntarios?</p>
	<p>¿Qué Valores Considera que los Voluntarios pueden desarrollar mediante las actividades que realizan?</p>
Satisfacción	<p>¿Que tan satisfechos considera usted que se encuentran los Voluntarios con las Actividades que realizan dentro de la organización?</p>
	<p>¿Cómo se mide la satisfacción?</p>
Aspectos que le hacen permanecer	<p>¿Qué aspectos cree que llevan al Voluntario a permanecer activo dentro de las actividades que realiza dentro de la Congregación?</p>
Perfil	<p>Existen un perfil Genérico o Existen Varios?</p>
	<p>¿Cuál es el perfil o cuáles son esos perfiles?</p>
	<p>¿Cada cuanto se actualizan esos perfiles y con qué criterios?</p>

Reclutamiento	¿Quién autoriza la actualización de estos perfiles?
	¿Existen Criterios para analizar las solicitudes?
	¿Con que criterios se analizan las Solicitudes?
	¿Cómo se actualizan los criterios de reclutamiento y selección?
	¿Quién establece los criterios de Reclutamiento?
	¿Cada cuanto se actualizan?
Inducción	¿En Qué consiste el proceso de inducción a nuevos voluntarios?
	¿Cómo se con tuyo el proceso de inducción?
	¿Hay algún documento para el proceso de Inducción?
	¿Quien define los temas en la Inducción?
	¿Cómo se que El Consejero sabe enseñar?
	¿Cómo se forman a las personas que participan ese proceso de inducción?
Dificultades en el Voluntariado	¿Que opinan los Voluntarios del Proceso de Inducción?
	¿Qué dificultades considera que el voluntario puede encontrar en la realización de sus Actividades?
	¿Se está realizando alguna actividad para tratar esas dificultades?

	<p>¿Considera que existe un elemento recurrente para que un Voluntario espontáneamente decida no continuar en sus actividades?</p>
	<p>¿Se realiza alguna iniciativa para lograrlo?</p>
Aspectos para Mejorar en las actividades que realiza	<p>¿Se planea realizar alguna iniciativa para aliviar el problema de Rotación en los procesos de Voluntariado?</p>
	<p>¿Considera que puede haber elementos Beneficiosos para la Organización en la rotación de voluntarios?</p>
	<p>¿Considera que existen elementos a mejorar dentro del proceso de Incorporación de los Voluntarios?</p>
Tiempo	<p>¿Considera que las Horas dedicadas por los Voluntarios actualmente son suficientes para el funcionamiento del área?</p>
	<p>¿Cuál Considera que debería ser el tiempo promedio dedicado por los Voluntarios a la Semana?</p>
Retiro	<p>¿Cómo es el proceso de desvinculación de Voluntarios?</p>
	<p>¿En qué casos se toma la decisión de retirar a un Voluntario?</p>
	<p>¿Hay una entrevista de retiro?</p>
	<p>¿Existe un proceso de retención de Voluntarios?</p>
	<p>¿Cómo es el proceso de retención de Voluntarios?</p>
	<p>¿Quién lidera este proceso de Retención?</p>
	<p>¿Qué criterios hay para decidir retener?</p>

Voluntarios Activos

Categoría	Código	Pregunta
Motivación	Expectativas	¿Cual era la expectativa que tenía al ingresar como Voluntario en las actividades que actualmente realiza?
	Aportes a su vida personal	¿Considera que mediante las actividades de Voluntariado que realiza en la congregación, se aporta a su crecimiento espiritual y personal?
		¿Qué Valores Considera que ha desarrollado mediante las actividades que realiza?
	Motivación	¿Qué tan cómodo se encuentra con la labor que está realizando?
¿Qué le motiva a permanecer activo en las actividades que realiza dentro de la Congregación?		
Incorporación	Perfil	¿Cree usted que existe un perfil específico para los participantes en actividades de Voluntariado?
		¿Qué Elementos Considera que son importantes en un Voluntario que quiera involucrarse al Ministerio de Consejería?
	Reclutamiento	Según pudo ver en su proceso de incorporación ¿Cuáles son las etapas por las que tuvo que pasar para ingresar?
		¿Considera que las etapas del proceso fueron claras desde el principio?
	Inducción	En el momento en que ingreso a sus actividades ¿Hubo un proceso de inducción?
		¿Qué etapas tuvo ese proceso?
¿Considera que abarco lo necesario para las actividades que realizo posteriormente?		
¿Considera que las personas que le acompañaron en el desarrollo de la inducción, mostraron compromiso e interés en su proceso?		
¿Qué le hubiera parecido importante que incluyera este proceso?		
Rotación	Dificultades en el	¿Existe alguna dificultad en el desarrollo de sus actividades?

	Voluntariado	¿Qué dificultades personales tiene para desarrollar las actividades de voluntariado?
		¿Considera que existen otro tipo de dificultades para desarrollar la actividad que realiza?
		¿Considera que existen elementos adicionales que pueden facilitar la tarea que realiza?
	Aspectos para Mejorar en las actividades que realiza	¿Cuales son estos elementos?
		¿En algún momento a considerado detener las actividades de voluntariado en las que actualmente está involucrado?
		¿Por qué razón lo ha considerado?
	Voluntariado	Tiempo
		¿Cuál es el principal impedimento para que pueda hacerlo?
		¿Considera que puede haber alguna alternativa para solucionar esta barrera?

Voluntarios Inactivos

Código	Pregunta
Expectativas	¿Cual era la expectativa que tenía al ingresar como Voluntario en las actividades que actualmente realiza?
Aportes a su vida personal	¿Considera que mediante las actividades de Voluntariado que realizaba en la congregación, se aportaba a su crecimiento espiritual y personal?
	¿Qué Valores Considera que ha desarrollado mediante las actividades que realiza?
Motivación	¿Qué le motivo a para la actividad de Voluntariado que realizaba dentro del Ministerio de Consejería?
	¿Qué tan cómodo se encontraba con la labor que estaba realizando?
	¿Qué le motivaba a permanecer activo en las actividades que realiza dentro de la Congregación?

Perfil	¿Cree usted que existe un perfil específico para los participantes en actividades de Voluntariado?
	¿Qué Elementos Considera que son importantes en un Voluntario que quiera involucrarse al Ministerio de Consejería?
Reclutamiento	Según pudo ver en su proceso de incorporación ¿Cuáles son las etapas por las que tuvo que pasar para ingresar?
	¿Considera que las etapas del proceso fueron claras desde el principio?
Inducción	En el momento en que ingreso a sus actividades ¿Hubo un proceso de inducción?
	¿Qué etapas tuvo ese proceso?
	¿Considera que abarco lo necesario para las actividades que realizo posteriormente?
	¿Considera que las personas que le acompañaron en el desarrollo de la inducción, mostraron compromiso e interés en su proceso?
	¿Qué le hubiera parecido importante que incluyera este proceso?
Dificultades en el Voluntariado	¿Existía alguna dificultad en el desarrollo de sus actividades?
	¿Qué dificultades personales tuvo para desarrollar las actividades de voluntariado?
Aspectos para Mejorar en las actividades que realiza	¿Considera que existían otro tipo de dificultades para desarrollar la actividad que realiza?
	¿Considera que existen elementos adicionales que pueden facilitar la tarea que realizaba?
	¿Cuales son estos elementos?
Posible Reincorporación	¿Ha Considerado retomar en algún momento las actividades de voluntariado que antes desempeñaba?
	¿Extraña algo de las actividades que realizaba?
Tiempo	De tener la posibilidad ¿Le Gustaría dedicar más horas de su tiempo a actividades de Voluntariado?
	¿Cuál es el principal impedimento para que pueda hacerlo?
	¿Considera que puede haber alguna alternativa para solucionar esta barrera?

Retiro	¿Cómo fue el proceso de su retiro de la actividad de Voluntariado que realizaba?
	¿Hubo alguna entrevista de Salida?
	¿Siente que se realizaron esfuerzos para intentar encontrar una solución para que no tuviera que retirarse?
	¿Se han puesto en contacto con usted después de ese proceso?
	¿Qué le hubiera gustado que tuviera esa actividad de Cierre?

Beneficiarios

Código	Pregunta
Experiencia	¿Como fue su experiencia en Consejería?
	¿Se sintió cómodo con el Consejero Voluntario que le atendió?
	¿Como considera la actitud del voluntario en el proceso?

Anexo 5

Nombre: Gustavo Triana

Edad: 30 años

Rol dentro de Consejería: Consejero Voluntario Activo

Tiempo de Voluntariado: 2 Años

Comencemos la primera pregunta que tengo es:

¿Qué te motivo a incorporarte como Voluntario acá en Consejería, Cual fue esa motivación que tuviste principalmente?

Pues la motivación que tenía era Servir Al Señor, ser un instrumento del Señor para lo que él me puso. Sinceramente nunca imagine ser voluntario en Consejería porque lo veo y lo siento como un lugar de privilegio, de mucho cuidado y de mucho respeto, con mucha integridad. No es fácil, ni sencillo estar en ocasiones al lado contrario donde están las personas aconsejadas. Cualquier cosa que uno puede llegar a decir puede ser fatal para la otra persona, no sabemos cuál puede ser la mentalidad o la profundidad de los problemas que esté pasando. Todo lo veía muy delicado, entonces me sentía muy reacio a estar en esa posición pero bueno, cuando Dios llama es inevitable. Y él es verdaderamente quien lo equipa y lo capacita. Y este tiempo que he estado acá he podido ver eso-

Y bueno de pronto ¿Cuál es la expectativa que tú tenías al momento de ingresar al Voluntariado? de pronto tú ¿qué esperabas del servicio de consejería? ¿Cuál era la Expectativa que generaba el Voluntariado?

Más que todo era el Sentimiento de ¿con que me voy a Encontrar? Pero a la hora de estar ahí me encontré con algo muy, muy diferente a lo que yo imaginaba.

¿Y de pronto que te alcanzabas a imaginar antes?

Que de una u otra manera lo que yo iba a aconsejar era conocimiento de experiencias mías Y conocimiento teológico de la palabra de Dios, pero al momento de estar ahí ya me daba cuenta de que era todo realmente era el consejo de Dios a las Personas según su tema, en ocasiones uno también sale aconsejado. La expectativa que podía ser poca ella cambio.

¿Considera que de pronto en la actividad que realizas como consejero, te ha aportado a tu vida personal? ¿Te ha aportado como persona? ¿Te ha aportado tiene enseñado algo a manera personal?

Muchísimo, bastante en cada una de las Consejerías creo que Dios me ha enseñado demasiado, como te decía antes puede que en ocasiones uno pueda estar enfrentando una circunstancia similar a la que la otra persona está viviendo una situación muy parecida y Dios en ese momento puede poner la solución perfecta para ambos casos.

Y ¿qué valores piensas tú que has desarrollado con el voluntariado?

Creo, desde mi punto de vista que se ha desarrollado un poco más, la humildad y la sencillez. Hay muchas personas que están frente aunque pueden tener estudios superiores a los de uno. Uno puede tener menor edad, menos estudios, pero uno se da cuenta que en el momento de tratar con las personas no es lo que uno mucho sepa, sino la preparación que Dios le ha dado a uno en la vida y que le permite estar a uno ahí.

Y también te iba a preguntar ¿qué tan cómodo te sientes realizando la actividad que estás desarrollando? ¿Hay veces en las que puede ser incómodo? digamos el Ejemplo en el que estabas colocando. De pronto alguien que sea una persona de Mayor edad, que pronto puedas sentir la incomodidad una situación de

Estrés.

No es tanto la incomodidad sino el saber que esta persona es mayor, puede tener más conocimiento, tiene más experiencia que uno. Y precisamente uno dice; ¿Quién es uno? Pero ahí es cuando uno tiene que recordar los motivos por los que uno está siendo Voluntario. Dejarse utilizar por Dios.

¿Cómo piensas tú, a partir de la experiencia que tienes como consejero que debe ser un voluntario? ¿Qué aspectos consideras tu que son importantes que tengan un consejero?

Lo principal con mi experiencia es que pueda ser una persona que estudie la Biblia, pero también que esté estudiando constantemente libros, predicas, que mantenga una espiritualidad activa. Ese es el secreto de un Buen Consejero. No basarse tanto en lo que a uno le parecería hacer con respecto a cierto caso, sino buscar ¿Qué he aprendido a hacer como creyente, como cristiano frente a cierta circunstancia? También se puede utilizar la experiencia de como he solucionado situaciones similares.

Y ¿si tú tuvieras que ordenar en una lista y mencionar la primera y la Segunda y la tercera condición que tiene que tener una persona?

- 1) La búsqueda de esa espiritualidad todos los días
- 2) Estudiar la Biblia
- 3) Entender a las personas en un aspecto integral (Natural, Biológico), No querer espiritualizar todo.
- 4) Mantenerse a la Vanguardia.

Bueno entonces ahora vamos a ir un poquito más hacia la parte de cómo fue ese periodo de ingreso

Según el proceso que tú tuviste de incorporación tú ¿Puedes identificar de pronto algunas etapas de ese proceso? quizá desde que te enteraste de la posibilidad de ser Voluntario en Consejería Hasta que te convertiste en Consejero?

Desde mi experiencia, como te lo principal que inicio todo fue un llamado del Señor. Primero pasamos por una especie de Filtro donde un consejero que tiene un mayor conocimiento y experiencia, te analiza y te aconseja y luego pasan por un proceso de una especie de inducción donde participas como un auxiliar de problemas comunes o directos que se pueden manejar dentro de la Iglesia. Ahí pues tienes que estar escuchando, tienes que estar atento y aprendes de diferentes personas, te lleva a realizar una retroalimentación de todo lo que te gustaría utilizar también en los procesos tuyos de Consejería.

¿Tú consideras que las etapas que te mencionaron las etapas bien definidas de cómo iba a ser el proceso? Es decir ¿te comentaron: De tal mes a tal mes vas a estar en esta etapa? ¿O era algo más orgánico que iba saliendo con el tiempo?

Era algo más orgánico que iba saliendo a partir del proceso de ser “Timoteos” (así se les denomina a los Auxiliares cuando están en proceso de aprendizaje) con el tiempo y con la

práctica se iban adquiriendo tips, conocimiento que te va enseñando como tratar de cómo llevar una Consejería.

Y ¿qué te gustó de ese proceso?

Que pude aprender Muchas cosas, demasiadas cosas; que pude aprender de muchas experiencias de otras personas, que me llevo a crecer en mi espiritualidad y a estudiar mucho más la Biblia y querer aprender mucho más cada día para estar más capacitado para poder darles a las personas.

Y ¿tú recuerdas cómo te enteraste de que podías prestar un servicio en Consejería? ¿Cómo te enteraste acerca de cómo poder ser consejero? ¿Cómo te enteraste acerca de cuál era ese proceso?

La Verdad no, no tenía conocimiento acerca de cómo era la selección de cada uno de los Consejero. A mí me contactaron por una cosa totalmente diferente, llamaron a mi esposa para preguntarle si de pronto podía ayudar como voluntaria recibiendo a las personas que venían buscando el servicio de Consejería. A ella le pidieron que pudiera venir conmigo, en si no sabía la razón y casi no pude venir porque tenía trabajo. Recuerdo que tuvimos dos Consejerías con dos parejas diferentes y al final de esa Consejería que funciono como tipo de entrevista nos decían: Bienvenidos a Consejería. Pero nosotros veníamos por una razón diferente, entonces era bonito. Eso sucedió hace más de Dos años-

Bueno, ya cuando terminas ese proceso y comienzas un proceso de inducción, de la que hablábamos ahorita. ¿Te parece que hubo un proceso después de la bienvenida que te dieron?

Bueno, en gran parte las personas que puede tener al lado que fueron las mismas que me entrevistaron en primera instancia, me guiaron y estuvieron en el paso a paso de lo que era la Consejería. Ese fue el proceso de Inducción.

Y ¿Qué etapas crees que tuvo ese proceso? Digamos, tuviste una entrevista inicial, después ya tuviste un proceso en el que fuiste auxiliar-acompañante en las Consejerías. Pero así ¿consideras que hubo otras etapas?

Si fueron primero las entrevistas en Consejería que fueron dos, y ya de ahí fue el paso a paso de esa capacitación como Timoteo (auxiliar-acompañante)

¿Qué te hubiera gustado que se hubiera trabajado un poco más en esa etapa? Ya ahorita siendo Consejero ¿Qué piensas que hubiera sido bueno trabajar un poquito más en esa etapa de inducción, antes de comenzar esa actividad de Voluntariado?

¡Uy! Créeme que son muchas las cosas que de pronto uno debió tener conocimiento, Pero al momento en el que uno se enfrenta a ellos. Bueno, uno con prudencia y sabiduría va manejándolos y la experiencia que vas adquiriendo te lo va haciendo más fácil. Más que todo el saber cómo transmitirle a la persona que estas aconsejando muchos conceptos.

Es decir, ¿el manejo de diferentes problemáticas con las que vienen las personas?

Claro, Investigar y Conocer lo que está alrededor nuestro. No solo enfocarnos en la parte espiritual y bibliocéntrica. Sino en que las personas que vienen están en vueltas en un mundo y tenemos que estar preparados con temáticas actuales de lo que está pasando.

Y bueno no acerca de las personas que te acompañaron en ese proceso de inducción, en ese proceso de acompañamiento inicial ¿Consideras que fue la correcta? ¿Consideras que te sentiste bien acompañado en ese proceso?

Claro que sí, fueron directamente dos parejas que estuvieron ahí animándonos y preguntándonos ¿Cómo han estado? ¿Cómo les ha ido? Y a cada una de ellos les podíamos decir mi esposa y yo, le dijimos esto a esta persona que atendimos, lo manejamos de esa manera. Y ellos nos guiaban en ese proceso.

Bueno, Aparte de pronto y de ese reforzamiento de temáticas que me comentaron anteriormente ¿Hay de pronto algo más que hubiera sido chévere manejar en ese proceso de inducción? No sé lo que les ocurra, quizá hubiera sido chévere conocer el manejo interno de la parte administrativa, Por ejemplo.

Si mira, de pronto conocer de fondo el funcionamiento de todo lo que se hace en Consejería.

Pero también sería bueno mirar cómo se manejan los seguimientos según las distintas problemáticas. Por ejemplo la cantidad de veces que debemos atender a alguien, también hasta qué punto podemos ir como iglesia. Es decir, hasta qué punto debemos seguir contactando a una persona para ver cómo se encuentra.

Y bueno preguntarte de pronto sí ¿hay alguna dificultad para el desarrollo de la actividad de Voluntariado? De pronto acá mismo dentro del ambiente de la iglesia. Por ejemplo; hay veces que los horarios se vuelven difíciles. Cosas que dificulten la realización de la labor que realizas en Consejería.

Yo diría que a manera de organización, está todo muy organizado. Hay veces que lo que es incómodo es cuando los padres de Familia traen a sus hijos pequeños, no hay nadie quien los cuide y puede generar un poco de incomodidad en las demás personas que están siendo atendidas porque todo se atiende en un mismo ambiente.

¿Qué es lo que más te ha gustado del servicio que prestas en Consejería? Algo que tú digas: A mí me gusta de lo que hago es...

Lo que me gusta es ver la satisfacción de las persona cuando se ven buenos frutos en lo que sucedió en la Consejería.

¿Tú consideras que hay otros elementos adicionales, quizá no tienen que ser de la iglesia, quizá pueden ser personales que faciliten la tarea de atender Consejería?

Investigación individual para estar actualizado. Pero también quizá generar materiales fáciles de comprender para las personas o por ejemplo para personas que no saben leer.

¿En algún momento de estos dos años, ya casi tres años que han estado acá has considerado detener o suspender por un momento el servicio de consejería. Quizá por trabajo, o por otro motivo?

Tanto de suspenderlo en ocasiones por el trabajo, porque pues uno quisiese estar acá pero en el trabajo hay veces en las que cambian horarios, eso por un lado. Por el otro, no es tanto el desánimo como para renunciar pero que hay circunstancias por ocupaciones del diario vivir, en las que ese crecimiento espiritual, ese fortalecimiento de espiritualidad se estanca y uno siente que no tiene mucho que aportar a alguien en una Consejería. Pero también hay veces en las que uno puede llegar muy cansado del trabajo, y puedo sentir que estoy teniendo un desgaste que no me permite descargar mis preocupaciones personales y fortalecer mi espiritualidad y cuando esto pasa durante un buen tiempo, yo considero que debo parar y fortalecerme quizá una semana y después volver.

¿Si tú tuvieras la posibilidad de pronto de seguir más tiempo en ya te gustaría hacer y alcohol estable

Claro, De poder estaría todos los horarios, pero principalmente por el trabajo se dificulta un poco.

¿Considera que hay alguna alternativa, alguna posible alguna solución para esa Barrera?

Pues en el área donde yo trabajo, los horarios van de domingo a domingo, las 24 horas del día. Sin embargo, mis jefes son flexibles conmigo y puedo llegar a venir unos 4 martes seguidos.

¿Sientes que en algún momento me consideras que algún momento de estos dos años, has pasado de pronto por una crisis personal, o un momento difícil?

Bueno algo muy complejo no, pero si tuvimos una situación económica difícil. Pero no nos hizo falta nada

¿Sentiste en ese momento el acompañamiento de parte de consejería? ¿Se enteró Consejería?

¿Estuvimos pendientes, no estuvimos pendientes?

No, en el área de Consejería no se dieron cuenta. Fue un tiempo de aprendizaje personal, tampoco era una situación muy evidente. Si tuvimos un momento para comentarles a los directores casi al final.

Nombre: Paola Triana

Edad: 24 años

Rol dentro de Consejería: Consejero Voluntario Activo

Tiempo de Voluntariado: 2 Años

Comencemos, la primera pregunta que te quería.

¿Qué te motivó a incorporarte como voluntario dentro de Consejería? ¿Qué te motivó a incorporarte como consejera?

Realmente no lo tenía en mis planes. Siempre le decía a mi esposo que de pronto cuando fuéramos mayores y tuviéramos más tiempo libre, pero no pensábamos que fuera para este tiempo, fue el llamado de Dios porque en ambos estaba como el no sentirse aptos para estar acá pero entendí que fue el llamado De Dios.

Y ¿Qué expectativas de pronto tenías, al momento de ingresar? ¿Qué de pronto tú te imaginabas de consejería? ¿Qué de pronto como que tú esperabas?

Estaba expectante de ver que se movía detrás de una Consejería para que fuera exitosa, Nunca había estado en un acercamiento similar pero había tenido buenas experiencias en Consejería pero si quería saber que lo hacía especial. Ver como Dios podía obrar en una persona a través de las Consejerías.

Y esa expectativa ¿tú piensas que se ha cumplido? o ¿no se ha cumplido? ¿Ha sobrepasado esa expectativa? o quizá ¿te encontraste con algo muy diferente a lo que tú pensabas de consejería?

Pues diferente porque no me imaginaba tantas situaciones, tantas cosas que uno piensa o quizá uno vive, y piensa que las demás personas viven. Pero hay muchos casos, muchas situaciones de personas que lo llevan a uno a decir: Dios mío, uno está súper bien.

También puede uno pensar: No, yo creo que la persona que estoy atendiendo está magnificando la situación que está viviendo. Y Hay situaciones que de verdad si son difíciles. Entonces sí, yo creo que se han cumplido las expectativas. Y ha ido mucho más allá O sea, he podido ver como he aprendido, como Dios también me ha enseñado y guiado a manejar situaciones que antes no creía posibles solucionar.

Y tú ¿consideras que mediante las actividades que se desarrollan acá en consejería, te han portado de manera personal? ¿Te han portado a título personal en algún área?

Sí, me ha aportado en mi carácter

Y tú asimismo ¿Consideras que has desarrollado algún valor en tu vida a partir del Servicio en Consejería?

Humildad y ha mejorado mi temperamento

¿Qué tan cómoda te sientes tú en la labor que realizas en consejería? O sientes algún tipo de estrés al realizar tu actividad de Voluntariado?

De pronto atendiendo casos que uno nunca ha vivido, porque pues seguramente no todos los casos uno los vive. Sino de pronto pensar: ¿Qué hago? O ¿Qué digo?

Pero pues yo dejo que las personas hablen, hablen y hablen. Y entonces ya comienzo a recordar lo que he aprendido, lo que he leído en la Biblia, enseñanzas que he escuchado acá en la Iglesia. También hay veces que sucede que las personas vienen por una situación y resulta que indagando uno se da cuenta que hay otra cosa que es más profunda que alguien donde está la raíz. Pero inicialmente cuando empiezan a contarme cosas, si es un poco difícil.

Y ¿Que te motiva a permanecer activa dentro de consejería? ¿Qué te motiva que sigas realizando la actividad que haces en consejería?

El don de servicio, por agradecimiento a Dios y por las personas. El cuidar ese rebaño de Dios, porque ellos necesitan así como uno necesita también, ellos necesitan y hay muchas personas que de pronto llevan ya muchos años en la iglesia, pero hay cosas que todavía no han podido resolver, también pueden haber personas nuevas que también lo necesitan, entonces me motiva eso, estar ahí.

Bueno cambiando de tema

¿Cómo consideras tu dentro de la experiencia que has tenido que debería ser un voluntario?
¿Cómo consideras que debería ser un consejero? ¿Qué aspectos? ¿Qué rasgos de pronto de su personalidad tú consideras que debería tener voluntario?

Primero pienso que sea una persona que busque seguirse fortaleciendo espiritualmente, que busque ese crecimiento espiritual. Que sea alguien que lea la Biblia, no solamente una lectura, sino interiorizarla, aplicarla en su día a día y memorizar partes claves que pueden ser precisas en una Consejería, humildad, ser humilde, ser sencillo y tener carácter, también es bueno saber hasta qué punto uno puede llegar en una Consejería.

Y si tú tuvieras de pronto que ordenar lo que me acabas de decir, esas características y si también de pronto tienes algo que agregar. ¿Cómo lo ordenarías?

Primero, la búsqueda Constante de Crecimiento Espiritual.

Segundo, No ser rígidos en cuanto al consejo, no todo es $2+2=4$.

Tercero, Interiorizar las Enseñanzas Bíblicas, meditar en ellas.

Cuarto, Humildad, Sencillez.

Quinto, sensibilizarse con la otra persona, ponerse en los zapatos de la otra persona.

Antes de llegar a consejería ¿cuáles fueron las etapas para poder ingresar? Según pudiste ver en tu caso personal. ¿Cuáles fueron esas etapas?

Inicialmente, veníamos a realizar otra labor como es encargarnos de la recepción de personas. Venía para otra área y ya después de haber pasado por la Consejería resultamos aspirando a ser Voluntarios como Consejeros y fue el bonito porque tratamos un tema que todavía estaba ahí

entre los dos y hasta ese día arreglamos conflictos que teníamos como pareja y aparte de eso pues empezamos a darnos instrucciones, instrucciones de cómo iba a ser, de tiempo y todo eso. Pero yo en un momento como que decía: se están equivocando, Mi esposo fue quien me calmo y me decía: ahorita hablamos. Y pues ese mismo día comenzamos, nos explicaron cómo eran los horarios que no nos preocupáramos que no tuviera que ser todo el día que teníamos que estar. Que no tenía que ser una carga sino era un servicio para Dios, Nos invitaron a que tuviéramos disposición de nuestro corazón que es lo importante y ya después ahí nos dieron la bienvenida y de una vez empezamos como acompañantes auxiliares, lo que se llama Timoteo. Ya en el trato con la misma pareja nos iban diciendo que después de tanto tiempo íbamos a poder ser Consejeros y manejar casos solos, pero también nos decían que el tiempo lo determinaba cada persona a medida que fuera avanzando, y uno estaba a la expectativa de eso, pero también no quería afanarse porque sabía que era una responsabilidad muy grande.

Y tú ¿consideras que esas etapas de pronto fueron claras desde el principio?

No, no fue totalmente claro desde el principio, íbamos dándonos cuenta con el pasar de los días.

¿Hubo un proceso de inducción cuando ustedes ingresaron?

No, Como tal no. Ese primer día que estuvimos con la pareja que nos realizó la entrevista, pues íbamos viendo cómo se hacían las cosas y también pues teníamos el recuerdo de lo que habíamos visto en la escuela de Consejeros.

¿Consideras que se abordaron en ese proceso de inducción los temas necesarios para tener herramientas necesarias antes de comenzar la actividad de voluntariado?

No, De pronto hubiera sido bueno tener una guía para abordar diferentes casos, porque cada caso es distinto y bueno, después de cada caso iba aprendiendo uno, uno sabía que podía preguntar si tenía alguna duda. Pero hubiera sido bueno saber cómo abordar distintos casos.

¿Que más te hubiera gustado saber en ese proceso de inducción?

De pronto el acompañamiento que debemos tener con las personas que atendemos, es decir. Hasta qué punto se debe tratar un caso difícil o hasta qué punto es bueno pasarlo a otra persona o en qué momento se debe pasar el caso a los directores de Consejería.

Y los seguimientos que se realizan a cada caso ¿Hasta qué punto se hacen? O por ejemplo si una persona sigue en la misma problemática ¿siguen los seguimientos, O se le da mejor un tiempo?

Y ¿hubo personas que te acompañaron en ese proceso inicial? Alguien que tú pudieras identificar que siempre estuvo allí

Pues fueron varios y en ocasiones no nos encontrábamos con ellos por el horario en el que nosotros veníamos. Ya después regularmente estábamos con una pareja a quien acompañábamos, entonces a ellos les podíamos preguntar lo que no entendiéramos.

¿Pero si consideras que estuvieron pendientes?

No mucho

¿Qué más te hubiera gustado que incluyera? aparte de seguimientos y aparte de las temáticas específicas ¿Qué más consideras que hubiera sido bueno que incluyera ese proceso de Inducción?

Pues en el periodo de inducción pero también sería bueno que constantemente, de pronto nos hicieran más Consejerías porque se necesita, quizá saber cómo estamos porque yo lo digo personalmente y se desconoce por qué pues yo lo digo personalmente porque no me gusta decir cuando estoy en problemas porque pues uno dice: ¿Cómo voy a pedir una Consejería siendo Consejera? Es difícil uno hacerlo pero si considero que hace falta.

¿Consideras que existe alguna dificultad en el desarrollo de las actividades? Algo que dificulte la tarea de consejería.

De pronto el tiempo dentro de la consejería, a veces se extienden mucho, entonces uno no sabe hasta dónde medir el tiempo y decir, mejor continuamos después porque estamos abarcando muchas cosas, o también hay veces que uno se extiende y después ya tiene otra cita encima.

Y ¿qué es lo que más te ha gustado de la actividad que realizas?

Me gusta cuando siento que Dios está obrando en la vida de una persona. O cuando estás hablando y sin que la persona te haya contado, comienzas a decirle cosas y la persona siente la convicción de que es lo que necesitaba y las personas comienzan a abrir más su corazón y te das cuenta que es lo que la persona necesitaba.

Y de pronto ¿que es uno de los aspectos que de cuánto no te gusta tanto que sucede en una consejería?

Cuando viene personas y tú les dices las cosas, pero entonces ya se niegan, o cuando se quejan y dicen que han hecho muchas cosas y nada cambia, y preguntan ¿por qué me está pasando esto? es como que trata uno de empezar a buscar y a preguntar. Entonces le dicen a uno, pues se supone que usted es consejera ustedes saben. Uno se siente bloqueado, hay veces que las personas puedan pensar que uno es Dios y quieren que uno pueda tener la respuesta a todo y uno se siente bloqueado- entre el chévere diga pronto como también a preguntar del proceso de pronto como el servicio del venir de la entender

¿Hay algo que de pronto sea complejo o de pronto que sea incómodo para ti al momento de realizar la actividad de Voluntariado?

Hay veces que me ha tocado atender a personas mayores, hay veces que las personas pueden decir “Ay, vamos a ver que me puede aconsejar esta niña” y uno siente a las personas como a la defensiva. Pero bueno, uno siente que esa barrera ya se rompe y ya empiezan a abrir su corazón empiezan a abrir empiezan a abrir entonces como que ya uno también se siente diferente.

¿Hay algo que tú consideras que facilitaría la labor? ¿Algo que tú consideres que sería un facilitador para para la actividad que tú realizas en consejería?

De pronto organizar algunas jornadas de Consejería por temas. De pronto organizar una problemática, uno se puede ir organizando mentalmente y tener herramientas listas que puedan ayudar.

Y tú ¿En algún momento en estos tres años que llevas, has considerado parar tus actividades de servicio por alguna razón?

Este año por mi trabajo me ha quedado muy complicado, yo salgo a las 5:30 y me vengo para acá pero aunque es cerca el transporte es complicado. Y hay muchas más cosas como por ejemplo quehaceres en el hogar, pero a mí me duele ya me ha dolido mucho de que no podía estar como estaba antes y se siente uno como si le faltara por no venir.

Pero ¿te gustaría de tener más tiempo para estar en las actividades?

Si total

Y ¿ahorita el impedimento principal?

Por el cambio de horarios en mi trabajo.

Y tú ¿consideras de pronto una alternativa para él para poder tener el espacio?

Si, sería un poco los domingos.

¿EN estos tres años consideras que ha habido algún momento personal difícil?

Si

¿Piensas que el apoyo de Consejería fue el que esperabas?

La parte económica así pues nunca lo mencionamos, si nos hubiera gustado haber recibido Consejería pero lo dejamos y se solucionó. Pero como decía antes es bueno que los Consejeros también puedan recibir Consejería.

Nombre: María Isabel Duran

Edad: 36 años

Rol dentro de Consejería: Consejero Voluntario Activo
Tiempo de Voluntariado: 8 Años

¿Qué te motivo a incorporarte como Voluntario acá en Consejería, Cual fue esa motivación que tuviste principalmente?

Bueno lo primero, porque conocí al señor de una manera personal, a Dios de una manera cercana, no pues como una persona lejana o invisible o equis, sino ya como un amigo. Ya estaba conectada a otro tipo de servicios en la iglesia y digamos que bueno, a través De eso pude ver que las personas realmente necesitaban casi que esa misma experiencia que yo había tenido con Dios y el mejor medio para hacerlo finalmente fuera consejería.

Ahora, yo soy voluntaria pero finalmente ser consejero es un llamado que viene de Dios, entonces por mucho que uno desee hacerlo, pues finalmente no es por lo mucho que yo quisiera hacerlo.

Entonces darme cuenta que las personas necesitaban tener esa experiencia que yo había tenido de conocer a Dios cercanamente y bueno el llamado de Dios para poder acercarme a las ovejas y poderles hablar.

¿Habías tenido una experiencia anterior en consejería? ¿Algo que te llevará a entender de qué se trataba?

Si, estuve en consejería, yo soy muy reservada como con mis cosas, con mis problemas o con las situaciones que viví. Pero ante una circunstancia que tenía asistí a consejería, tenía muy poco tiempo en la iglesia y me acerqué y sentí mucha confianza por la persona que me atendió, sentí que me brindo como la confianza para poder hablar puntualmente de eso, yo como que no me abrí como en otras cosas pero en eso sí y sentí que me ayudó muchísimo lo que esa persona me aconsejó, Y sobre todo el trato que me dio.

De pronto si hubieras tenido una mala experiencia ¿habría cambiado tu concepto?

Probablemente no porque yo soy alguien muy tranquila, no tiendo a guardar rencores, soy como tranquila antes eso entonces si me hubieran tratado mal, quizá hubiera pensado: esa persona tuvo un mal día y eso pasa.

porque finalmente yo sé que son personas y que tienen problemas y que por más que sea un consejero y por más que tenga un llamado de Dios y todo lo demás, finalmente son personas, son seres humanos y se levantan igual con los mismos rollos y problemas. O sea que creo que eso no hubiera limitado como para que yo dijera: Uy, yo no lo voy a hacer. De pronto al contrariame hubiera motivado a decir: Oiga si está persona no fue un buen consejero, de pronto yo voy a ser diferente y a dar un poco más de amor en ese sentidos y ser mejor

Y ¿cuál es la expectativa que tú tenías? ¿Cómo que esperabas tú de servir en Consejería?, de ser voluntario en consejería, lo que te imaginabas que iba a hacer para ti

Pues yo creo que es como la satisfacción de poder ver la obra de Dios en la vida de las personas. Finalmente es Dios, pero el usa instrumentos entonces cómo poder ser ese instrumento de bendición para que una persona no se suicide, no se tome un veneno, para que esté mejor en su

matrimonio, para que tenga esperanza de vida; y finalmente por mucho que uno tenga un buen discurso es bonito ver es que es la mano de Dios a través de uno y que es Él quien pone las palabras perfectas, precisas en cada situación que la persona necesite. Entonces creo que la expectativa era esa, yo me asombro muchas veces de las cosas que puedo decir en una Consejería, Saliendo de mi boca claramente, no es que un ser sobrenatural se aparezca y hable a través de mí. Pero finalmente cuando yo pienso: ¿Por qué dije eso? Si puedo ver que pueden ser cosas que probablemente no había preparado y eso para mí es la obra de Dios en mí.

Y bueno de esa experiencia ¿crees que te ha aportado algún valor como persona que antes no notabas, que quizá no hubieras desarrollado?

Yo creo que el voluntariado me ha ayudado a no juzgar, porque uno juzga a priori con mucha facilidad, o sea uno de lejos dice: y esa persona ¿por que actúa así? ¿Por qué es tan así? ¿Por qué responde de esa manera? y finalmente yo creo que mi voluntariado en consejería, yo creo que si me ha ayudado a poderme ponerme en los zapatos de la otra persona y darse cuenta porque pasan las situaciones. Por ejemplo si una persona está teniendo un tema de agresividad con su pareja o con sus hijos o algo así, ¡hombre! ¿Que pasó en esa persona? Y ¿que sucedió atrás en su vida, en su niñez? ¿Por qué todos esos comportamientos se están reflejando en este momento? y tiene que haber una razón eso no es porque sí. Y uno tiende a juzgar muy rápidamente ¿porque no actúan así? Es decir uno juzga desde su propia perspectiva. Pero ya cuando uno escucha la persona, escucha todo un trasfondo, uno dice: espere, yo no tengo un derecho. Cada quien tiene su drama, su rollo y yo creo que me ha ayudado a no juzgar a la gente, a ponerme los zapatos del otro y eso me sirve en todo. Y por eso también lo decía antes cuando el consejero estaba mal. Porque si el de la caja del supermercado le contesto mal, uno puede decir: hombre debe estar teniendo algún rollo, un mal día. En vez de ponerme agresiva y contestarle, algo tiene que haber en su vida que lo está llevando a eso. Creo que él no juzgar es algo que se desarrolló a través de la consejería. Pero también la paciencia, la humildad y yo creo que el amor por las personas el amor por los niños por ejemplo

Dentro de la experiencia que tú has tenido ¿Como que eres tú que debería ser un voluntario? ¿Que valores? ¿Que rasgos? ¿Que características crees tú que debería tener un consejero voluntario que quiera servir dentro de consejería?

Lo primero que sea una personas amorosas, yo creo que no le puedes decir que tenga el frente que es un cretino, y se lo puedo decir de la manera que la persona lo reciba y diga: ¡Wow! yo soy un cretino, pero de verdad como como tener la capacidad (y creo que eso es algo que Dios lo va desarrollando en uno) de poder de por decir las cosas de frente porque finalmente una consejería no es para que uno diga lo que una persona quiere escuchar, sino para decirle la verdad porque viene buscando ayuda. En la Biblia y la verdad de lo que dice Dios en ella. Así era Jesús, él era muy frentero pero con amor, yo creo que el amor, que tenga criterio, que sepa que las cosas no son matemáticas sino que tienen un contexto y que pueda ser integral en ese sentido, que tenga una posición clara sí porque habrá cosas que la palabra por supuesto incluye, los fundamentos y las bases de la vida cristiana como tal, pero uno no puede juzgar las situaciones de la misma manera.

La situación de A la situación de B, aunque suene igual la problemática no es el mismo criterio. No quiero ser repetitiva pero creo que tiene que dejar de juzgar desde su propia posición y de sus

propias expectativas. Hay personas que pueden angustiarse porque paso una mosca y uno puede pensar: ¡Ay! Deje de ser tan tonto, es una mosca. Pues no, para esa persona que pase una mosca es delicada, entonces usted tiene que poder lograr entender que para esa persona delicada que pase una mosca. ¿Entonces cómo podemos ayudarle a esa persona? en una situación que para uno puede ser tonta, pero para esa persona es algo delicado uno tiene que aprender a no juzgar desde ese punto de vista sino cómo ponerse en los zapatos del otro.

Tiene que aprender a ser un buen escuchar porque pues un Consejero que no escucha, pues va a ser difícil.

Yo Creo que en ocasiones los nuevos servidores ya no tienen el mismo respeto por el servir a Dios, se ha perdido la mística, el respeto por una labor tan importante y que requiere que uno se encuentre bien y no tomarlo a la ligera, y hace falta que se pueda comunicar o capacitar al respecto

Nombre: Jaime Herrera

Edad: 56 años

Rol dentro de Consejería: Director de Departamento de Consejería

Tiempo en el Rol: 25 Años

¿Cuáles son las expectativas que una persona tiene al involucrarse en el servicio en consejería?

Expectativas que tenía al involucrarse antes la experiencia, pues lo que pasa es que como es tan vasto el tema de la consejería, incluye todas las áreas de la vida de la persona como la espiritual, yo creo que la persona cuando inicia y de hecho no podríamos tener una persona que ya esté al tope o al 100. Porque nadie lo va a tener cuando inicia de pronto no tiene un foco tan amplio de lo que en lo que está porque incluye no solamente lo espiritual, incluye factores psicológicos incluye factores físicos, incluye tema con los médicos, con los psicólogos incluye temas de la vida práctica de las personas como el trabajo, como la administración de una empresa. Entonces realmente siendo sinceros hay un trecho muy grande entre la persona que comienza y lo que puede reunir a través del tiempo. O sea clave la experiencia a través del tiempo y también otro factor muy importante el factor de investigación de la persona que la persona procure meterse investigar leer conocer, el factor de oración incluye muchos factores pero yo creo que hay una grande las problemáticas cada vez son más complejas, yo me acuerdo hace 10 o 15 años las problemáticas que había, y si había problemáticas fuertes. Pero ahora como que cada vez el grado de complejidad sube, y eso es porque de verdad el nivel del incremento de la maldad y del pecado es evidente eso también hace que el grado de dificultad sea mayor.

¿La labor que hace a que el consejero le ayuda a fortalecer valores espirituales y personales?

O sea digamos que uno de los factores que hemos visto, es que las personas que tienen problemas o que han pasado por circunstancias complejas muchas de ellas quieren ayudar a otros, de la manera que Jesús los ayudo a ellos y de la manera que solucionaron. Muchas Veces cuando uno está sentado allí dando una consejería, también le sucede a muchos Voluntarios, estábamos sentados respondiendo alguna problemática y realmente era un tema por el cual estábamos pasando nosotros y eso lo hablado con muchos consejeros muchos de ellos están sentados allí, y Dios les pone una persona al frente tal vez para que a través de lo que yo le están aconsejando a esa persona, también se estén aconsejando a sí mismos. Entonces es tremendo en ese sentido de que muchas veces nosotros mismos estamos viviendo circunstancias o luchando

en circunstancias y la persona que está al frente es el mismo caso que estamos viviendo, o en otros que ya vivimos y tenemos todas las herramientas para decir mire: se hace así se hace entonces sí, se hace de esta otra manera. Y el crecimiento a nivel de ver el dolor, de ver la necesidad, lo hace a uno más... no sé cómo decirlo... más sensible, el estar de cerca de la oveja y ver sus necesidades, sus diversas problemáticas, sus falencias; hace al consejero supremamente sensible valora más tal vez el estado en el que está, entonces me parece

¿Va de la mano con el altruismo?

si digamos que todos de alguna manera, más profesando una religión, queremos cómo ayudar a los demás, yo considero que es una de los componentes o de las características de un creyente es una de las digamos de los componentes o de las características de un creyente, ese deseo de compartir lo que Cristo es en la vida la persona, es como ese deseo de que otros experimenten lo mismo que un experimentó es uno de los de las características de alguien que ha nacido de nuevo si es altruista obviamente.

¿Que otro fruto piensa que se puede desarrollar en la labor de Voluntariado?

Amor por las almas yo creo que el que el amor reúne todos los frutos del Espíritu Santo. Gozo, paciencia, paz, benignidad, bondad. Pero creo que el que lo resume todo es amor.

No sé por qué, yo no sé. Pero personalmente a mi esposa y a muchos de los consejeros la presencia del espíritu santo en una situación en particular con hay muchos casos que escuchamos, a nuestros propios ojos son imposibles de lo que no está haciendo en el momento son imposibles, a uno le cuentan las personas acerca de una enfermedad, la drogadicción de un hijo, una situación caótica en el hogar... no sé a veces se juntan varias y uno digamos, lo único que puede expresar es condolerse expresar amor, abrazar a esa persona; muchas veces me ha pasado, le ha pasado a mi esposa y a los consejeros que también lloramos con esa persona, nos humillamos a Dios con ellos. O sea yo creo que el principal fruto y es Amor, también bondad, es importante que las personas vean una persona bondadosa, una persona generosa con su tiempo. El aconsejado percibe muy fácilmente los frutos que están en la persona del consejero, percibe si la persona es sincera o no. si de verdad el consejero está haciendo lo que hace con amor, o es porque tiene una función dentro de la iglesia, o está persiguiendo otro fino sea las personas perciben si lo que estamos haciendo es genuino. Entonces podemos decir que el amor. Esa capacidad de sobreponerse a las circunstancias a pesar de y al mismo tiempo experimentar gozo ese puede ser otro punto también.

Paciencia, se requiere paciencia sí el consejero no es paciente. Y puede pasar me pasa a veces hay personas que no tienen la paciencia y pueden decir: no, yo definitivamente creo que no puedo porque este no es un don que no tengo. Hay personas que requieren más de una consejería, que requieren seguimiento, que a veces son obstinados porqué a veces sus pensamientos están muy arraigados, que no quieren cambiar y a veces si uno no tiene la paciencia suficiente es fácil botar la toalla, entonces se requiere muchísima paciencia. Paciencia para escucharlos, si el consejero no tiene la paciencia para oír, para escuchar mejor no sea consejero porque la gente a veces quiere solamente eso, hablar. A veces la gente le dice a uno: oiga que tremendos consejos que usted medio, y uno dice: pero si esta persona, lo único que hizo fue hablar y habló como 40 minutos y yo lo único que hice fue escucharlo. Y esto sucede porque la gente necesita desahogarse.

Se requiere amor.

Se requiere gozo para hacer la obra, yo también les digo a los consejeros si usted tiene un problema mayúsculo si usted está atravesando una situación de mucha tribulación es mejor que se detenga por un tiempo. Y recuerdo el caso de alguno de los consejeros que se le murió la esposa enviudo joven, vino a consejería como los 15 días de ese suceso y nosotros le dijimos: Yo sé que tú amas el servicio y el hacer la obra pero estás pasando por un luto, necesitas es manifestar el gozo del señor no es bueno.

También manifestar benignidad, también bondad, mansedumbre.

Dominio propio, hay gente que lo ataca a uno, hay gente que ataca la fe y la biblia dice que debemos presentar defensa del evangelio con mansedumbre y reverencia o sea se requiere mansedumbre en algunos casos en que las personas vienen heridas de otros lugares, de la misma iglesia malgeniadas, expresando cosas que de pronto no deberían expresar o reaccionar de esa manera. Se requiere mansedumbre para que como dice primera Pedro 3:15 defender el evangelio pero con mansedumbre y reverencia; entonces frutos como el amor, paz, la paciencia, benignidad mansedumbre, Fe. Hay consejerías en que el don de Fe está sobre el consejero, hay consejerías que está sobre el aconsejado pero si tú no imparte es una consejería con fe pues la persona va a salir igual. Tienes que tener Fe, creer, tener convicción de que lo que estás diciendo a la persona es real, eso también la persona lo va a notar. Si hay verdad en ti, si hay fe, si tú tienes la convicción de que eso que le estás diciendo es una realidad. Y de los dones ni hablar, o sea el discernimiento de espíritus es muy importante, nuevamente el don de fe, muchas veces cuando uno va a ministrar una liberación, si el consejero se asusta y sale un demonio allí uno no tiene el don de fe para expulsarlo o para decirle a alguien una palabra, una palabra de ciencia, una palabra de sabiduría, la profecía. O sea, tienen que operar en conjunto las dones y frutos en la vida del consejero.

Pasando a otro tema ¿existe dentro de la parte administrativa del ministerio un perfil, de pronto algunas características que puedan reunir un perfil de un auxiliar o un consejero? algo que uno no diga esto lo tiene que tener. De pronto disponibilidad de tiempo, de pronto su estado civil.

Yo creo que el primero lo que es lo que es bíblico, o sea el libro de hechos 6. habla de las características de una persona que es un servidor dentro de la iglesia y esas características primordial es una persona que se han lleno del espíritu santo, que ha nacido del nuevo una persona, que está convertida y que las personas que están alrededor saben que es una persona llena del Espíritu Santo, de buen testimonio y por eso se requiere que los consejeros no sean novatos, no sean neófitos como lo dice pablo a Timoteo sino entre las características que debe tener un consejero, es una persona que tenga una trayectoria dentro de la iglesia que haya servido en otros ministerios que los miembros de la iglesia y los líderes de los demás ministerios puedan dar un aval de él, puedan decir no esta persona es una persona de buen testimonio. Que tenga un núcleo familiar establecido, para consejería es muy importante generalmente tenemos consejeros y consejeras solteros y solteras. Pero es muy importante que sea casada, que tenga familia que tenga a sus hijos en sugesion, que sea un padre ejemplar, un esposo ejemplar esa es otra de las características también importantes otra estas ya son a nivel como espiritual, o sea lleno del espíritu santo de buen testimonio ojalá que tenga una familia esto no quiere decir que una persona soltera no pueda estar, tenemos un porcentaje pequeño en relación con los casados pero también puede ser una persona soltera, un hombre o una mujer pero que sean de un testimonio bueno. Fieles es otra de las características nuestros pastores principales que son los líderes de la

congregación han enseñado, la biblia enseña que la idoneidad se puede dar con él tiempo, pero la fidelidad un corazón fiel es o no es, es muy difícil cambiar un corazón infiel en un corazón fiel, es mucho más fácil enseñar a alguien que no tiene todo el conocimiento y la capacidad, que darle fidelidad, si el corazón no es fiel es difícil entonces se pregunta ¿a quién debe ser fiel? Fiel a Dios, fiel a su palabra, fiel en su casa, fiel a su esposa, fiel con sus hijos, fiel en las labores que se encomienda, fiel en la iglesia, fiel a los pastores, fiel a la visión de la iglesia. Si una persona no es fiel a eso, pues tiene ideales diferentes a los de la congregación y pues no podría involucrarse. Entonces aquí hay una serie de factores que son digamos espirituales pero hay otros adicionales por ejemplo: que tenga tiempo, hay gente muy buena que está formada, que está preparada, pero debido a que no tienen libertad de tiempo por ejemplo, trabajan en áreas o en empresas donde los horarios son supremamente absorbentes y nosotros necesitamos apoyo los martes y el miércoles que son los días de atención masiva de consejería que las personas dispongan de ese tiempo para venir en el transcurso del día, o que dispongan de un tiempo en la tarde digamos desde las 4 la tarde. Pero sí no tienen el tiempo, va a ser difícil. Eso les decimos mucho al principio, porque muchas personas nos dicen yo quiero, yo estoy apasionado. Y uno les pregunta acerca de la disponibilidad de tiempo y tienen mucho trabajo, trabajan en una multinacional entonces ahí uno se da cuenta de que no van a tener la disponibilidad para poder dedicarse. Otra de las características es que sea un buscador de Dios, que busque un crecimiento espiritual personal constantemente. Eso es clave, una persona que no busca crecer espiritualmente mediante un estudio personal de la biblia, mediante oración. Es decir, que busque constantemente porque si no es como cuando uno tiene celular que no tiene carga, o sea cuando se va a sentar a aconsejar pues no tiene batería para dar porque no está conectado, porque no ha ido la fuente o sea tiene que ser un buscador. También tiene que ser una persona que conozca las escrituras, que las sepa interpretar, que las sepa aplicar, que esté bien en su doctrina no puede tener una doctrina que vaya en contra a la de la iglesia, que es la doctrina bíblica. Es decir, tiene que tener claridad en sus creencias, que aplique la palabra, o sea que sea alguien que use eficientemente las enseñanzas bíblicas yo creo que estas son unas pocas pero importantes características que debe tener el consejero.

¿Usted considera que esas características de pronto se actualizan con el tiempo? Digamos de hace 10 años por poner el ejemplo de pronto podía no ser tan importante tener conocimiento acerca de lo que sucedía con las redes sociales y ahorita ya 10-15 años después de pronto como que ya las problemáticas de los jóvenes, problemáticas actuales han cambiado.

Nos ha pasado a todos los consejeros que estamos acá, de pronto antes se manejaban problemáticas un poco diferentes, ya eso ha cambiado uno tiene que estar actualizado totalmente. Hoy por hoy por ejemplo el crecimiento de por ejemplo la pornografía, el incesto, lo que ha pasado con las redes sociales, la anorexia, depresión. Esos eran temas que hace unos 20 años atrás no eran tan fuertes, si hablamos de alcoholismo, de adicciones, infidelidad pero ahora hay una serie de temas así que han crecido de una manera alarmante. Entonces digamos que los que los conceptos como tales si han prevalecido, pero las problemáticas se han ido incrementando. Una de la característica que tiene que tener el consejero es vivir actualizado, así mismo como el médico cuando salieron nuevos métodos y nuevas estrategias para operar, nuevos medicamentos. No solo se puede quedar con el título universitario. Una de las virtudes que tiene que tener el consejero en Avivamiento es que se actualizase, es que investigue, que busque, que es que esté permanentemente sigue siendo una persona inquieta. Y cuando tiene un proceso y por ejemplo no lo ha podido resolver, empiece por todos los medios a buscar una solución, empiece a

investigar, a preguntarnos a nosotros los directores de Consejería, es necesario que procure solucionar el problema con la ayuda de Dios. También debe ser alguien que busca la raíz, la solución

¿En qué consiste el proceso de inducción?

si básicamente, por ejemplo a nivel de personas auxiliares tenemos un manual tenemos un manual de consejería, entre las personas que van a ingresar tiempo completo por ejemplo que tenemos más disposición el caso por ejemplo de francisco cuando entró hace unos años unos cuatro años, y los que entran así de tiempo completo nos dedicamos unas dos o tres semanas a que la persona empiece a leer los manuales de consejería en profundidad, lo preguntamos mucho acerca de la visión, de los valores que cree que tenemos como congregación. En que por ejemplo los conceptos doctrinales por lo menos básicos estén clarificados también, le damos una preparación Sonia y Yo a esas personas que van a trabajar de tiempo completo se les da una preparación de esa manera. A los Consejeros Voluntarios a veces por el tiempo se les delega a otros Consejeros Voluntarios que tengan tiempo de estar involucrados, muy experimentados que llevan mucho tiempo, que son conocidos y que conocemos sus resultados, que son de excelente testimonio en el consejo que dan, en la doctrina que son elementos que nos garantizan que están haciendo las cosas bien. Esa introducción se realiza con un acompañamiento en el que una persona está al lado de, como un aprendiz y de esa manera digamos el consejero experimentado a través de las

Sesiones de consejerías cuando él se lo indica al nuevo Consejero Auxiliar, va teniendo una participación o sea puede comenzar a hacer preguntas al aconsejado, el consejero experimentado le va diciendo cuando debe participar, lo está dirigiendo, le está diciendo mire has esto, haz lo otro.

Dentro del proceso de inducción también hay una parte que tiene que ver con todo el manejo administrativo, porque aquí manejamos una serie de formatos hay un formato que es el formato llamémoslo el maestro de consejería, tú lo puedes anexar a la documentación, en la parte administrativa les damos una inducción de cómo manejarlo porque allí básicamente tenemos los datos personales, la fecha de atención, la ciudad en la que se encuentra la persona, el nombre del consejero que va a atender, el nombre el aconsejado el motivo de la Consejería si es de familia si es una Consejería individual allí lo especificamos si es de una Consejería de un líder, si es para ingresar a ser líder, o si es que el líder tiene un problema si es una consejería virtual, allí colocamos los datos, el nombre, la dirección, el teléfono, si es casado o si es soltero, si ha estado en consejería antes, quién lo ha atendido consejerías, si viene de otra iglesia; y al respaldo que es una parte muy importante también está el diligenciamiento de lo que fue la consejería, se va anotando los aspectos más relevantes y al final saca una conclusión; también podemos ver si necesita un otro servicio de la iglesia tal como una Visitación. También ahí podemos mostrar el resultado de la Consejería si la persona fue aprobado para el servicio, entonces un documento yo digo que es como el documento maestro y hay una serie de más de documentos adicionales que las personas tienen que llenar y algunos muy importantes como por ejemplo es el caso de menores de edad porque incluye factores incluso legales y en eso sí hay que darles una inducción muy, muy detallada de porque la ley nos obliga a que esos menores de edad estén bajo la compañía de uno de los papás tenga la autorización de los papás nos toca llenar un formato donde los papás están autorizando ese tipo de consejería. También tenemos un formato de visitación por ejemplo en donde también tienen que aprender a diligenciar. Entonces digamos

que hay un aspecto digamos que es del manual como tal, y un aspecto que es del consejero experimentado con el nuevo consejero auxiliar y un aspecto que es como el administrativo también donde les enseñamos, les mostramos las instalaciones, les presentamos las personas y les presentamos a todos ustedes las personas que nos ayudan acá a los compañeros acá donde se presta el servicio, cómo se presta el servicio. En el manual de consejeros también hay una sección en la que se explica lo que se debe hacer, de qué manera se debe hacer, de qué manera no se debe hacer. También hay una sección de temas que son de protocolo, esa parte se llama protocolo y ética; entonces también cosas muy importantes les enseñamos acá como: que un hombre no puede aconsejar a una mujer, ni una mujer a un hombre, parejas aconsejan a parejas por efectos éticos, por efectos de cuidarnos, por efectos de guardarnos, cada persona debe venir impecablemente presentado, su ropa, su apariencia, su vestido, tener buen aroma, tener buen aliento. Dentro del protocolo también está, y es parte de la inducción, que la persona no debe intimar más allá con el aconsejado, no debe pedir datos personales, no debe interrumpir la consejería atendiendo asuntos personales, atendiendo el celular, o mostrando desinterés tiene que mostrar interés, tiene que mostrar que está en ese momento enfocado solamente en escuchar a esa persona, tiene que mostrar mucho interés por la persona. Bueno todo esto es parte de esa inducción que le damos entre nosotros, el manual ustedes mismos las personas que nos ayudan y los consejeros experimentados que nos están ayudando a los auxiliares consejeros que hasta ahora empezando. Entonces hay muchos factores hay que están incluidos dentro de esa inducción.

¿Cómo podemos saber que un consejero o que un voluntario está que está satisfecho que se siente cómodo que se siente a gusto?

¿Tenemos alguna manera de medir esto de darnos cuenta de eso en ese sentido?

No de una forma establecida, no de una forma formal, no hay una reunión formal, no hay un documento formal en donde nosotros podamos y captar esa información. Pero si a nivel de informalidad, porque nosotros estamos hablando permanentemente con el equipo, y el equipo administrativo también entonces de esa manera estamos captando digamos las quejas, las sugerencias, los asuntos que están pasando con más asiduidad. Pero a nivel informal a nivel de lo que nosotros podemos captar en charlas y conversaciones informales con los consejeros que son más allegados a nosotros, lo mismo ustedes. Pero no hay como un canal en donde formalmente podamos tener una alimentación permanente, continua, semanal o quincenal o mensual de lo que está pasando con ellos. Digamos en cuanto a ese tipo de cosas. Cosa contraria a lo que sucede con las ovejas, con las personas que atendemos porque se hace a nivel aleatorio, se hacen llamadas de seguimiento para controlar que los consejeros lo estén haciendo bien, que estén dando el consejo apropiado que las personas estén contentas con el consejo, que se sientan bien atendidas. Eso si lo hacemos mediante unas llamadas en forma aleatoria, permanentemente y eso sí es formal y está establecido. Pero un seguimiento para el consejero hacia nosotros formalmente establecido no lo hay. Sería un buen recurso que podríamos tener si se pudiera establecer a través del desarrollo de este trabajo, un canal en que nos comuniquemos a nosotros inquietudes sugerencias quejas, en situaciones.

Nombre: Erik Tibocho

Edad: 25 años

Rol dentro de Consejería: Auxiliar

Tiempo en el Rol: 5 Años

¿Que le motivó a incorporarse como voluntario dentro consejería? ¿Cuál fue su motivación, el motivo que le llevó a involucrarse?

En principio el servir a Cristo que es el señor de mi vida y pienso que es una buena práctica. Pero puntualmente en ese ministerio porque vi la necesidad y el llamado de Dios para hacerlo.

¿Que considera usted que es un llamado?

El llamado para mí es el que dios te escoja para una labor específica. Pero en el ámbito espiritual.

¿Cómo se ha evidenciado ese llamado en consejería?

Yo creo que se llamado más que evidenciado, nació como una motivación en el corazón pero que pasados los años pues Dios ha ido confirmando a través de los hechos.

Y ¿cuál era la expectativa que tenía al ingresar como voluntario a realizar las labores que actualmente hace?

Expectativas, no la verdad yo recuerdo que era simplemente el deseo deservir de hacer algo por Dios, nunca me movió una motivación personal o algo así. Sin embargo, si tenía curiosidad por conocer cómo era el cuidado que se le daba a cada miembro de una iglesia tan grande como es Avivamiento, si tenía esa curiosidad y se ha cumplido.

¿Esa expectativa hoy en día se ha cumplido? o ¿ha sobrepasado las expectativas? o de pronto ¿era algo diferente a lo que lo esperaba?

No, las expectativas iniciales fueron nada al respecto al resultado que tengo hoy en día, sobrepasó absolutamente toda la verdad.

¿Qué valores considera usted considera que las actividades que ha realizado le han aportado como persona? ¿Qué le han aportado así desarrollo personal?

Si totalmente, creo que es el centro de él porqué sigo. Porque en revalidadlo que soy hoy, ha sido gracias a mi relación personal con Dios pero también al contacto permanente con la actividad de Voluntariado y con la gente. Es decir, con la iglesia, con lo que se vive dentro de una iglesia cristiana como es Avivamiento, entonces por resumírtelo hoy ha sido producto en gran parte, en estos últimos años de lo que he vivido en Avivamiento.

¿Qué valores considera que ha desarrollado mediante las actividades que ha estado realizando?
¿Qué valores como persona ha notado que ha desarrollado a partir de las Actividades?

Las sensibilidad, el ser perceptivo muchas veces de la necesidad de la gente. O sea que usted se puede encontrar a una persona en la calle y solamente con verla puede saber si está bien, o si está mal. En la iglesia se desarrollan otro tipo de habilidades que usted esa Sensibilidad se pone mucho más a flote en su diario vivir. Entonces no solamente aplica Para la iglesia y el ministerio de consejería, sino para el diario vivir. Usted ya puede percibir cuando una persona aunque aparentemente esté bien, puede estar pasando por algo tenaz y esa sensibilidad que Dios desarrolla en uno a través de las actividades que uno realiza. Pero se debe al trabajo y al esfuerzo que se realiza en las actividades que desempeña ministerio de consejería. El tema con ser voluntario es de disposición, es cuando usted se dispone su corazón y su personalidad su ser en sí. Usted sin darse cuenta está dispuesto a recibir y muchas veces Resulta transformado sin darse cuenta. Para Mí el tema de la sensibilidad a la necesidad de la gente, ligado a la bondad, la generosidad yo antes no era tan bondadoso, generoso en el sentido práctico de pronto en ser mucho más servicial, si toca redactar una carta para alguien importante, o si toca quiera traer un agua es el servicio que es uno de los pilares del cristianismo.

Cambiando de tema ¿que es tan cómodo se siente con la labor que está realizando?
¿Ha habido momentos en el que sienta que las actividades que Realiza lo han llevado en cierto grado incomodidad o a una situación de estrés?

En ese sentido no es todo el tiempo, es por ciclos hay una comodidad Y es el deseo de saber que usted está haciendo algo quien la práctica le agrada a dios y es el servicio. Pero la realidad es que el estrés y la presión siempre están y más que todo Porque puntualmente en este lugar se manejan las cosas muy rápido, puede ser un proyecto de muchas dimensiones que en cualquier otra organización puede durar seis meses pero Aquí por cuestiones muchas veces sensitivas por el tema espiritual, o muchas veces por negligencia la verdad toca en tiempo récord de menos de la mitad muchas veces, o incluso menos. Y no quiere decir que no se pueda lograr, se logra pero claramente eso acarrea estrés, presión que no quiere decir que uno no reciba su resultado, que no reciba la ganancia el producido en este caso la satisfacción personal de decir: lo logramos, es para la obra de Dios, sí pero tu cuerpo siente el estrés, siente la presión, siente el desgaste y en definitiva sé que muchas veces no se sienta. Pero no es todo el tiempo, ni ha sido todo el tiempo de años que he estado acá. Pero sí se ha vivido un poco ahorita y en principio cuando hablamos un poco acerca de lo que motiva a seguirse manteniendo activo en las labores que Está realizando... bueno hoy en día ya es diferente a la inicial, porque en la inicial fue una motivación lo que te digo como de agradecimiento puro, hoy en día ese agradecimiento puro se ve acompañado de una responsabilidad a causa del llamado que siento y que sé que Dios hizo sobre mi vida. Entonces pienso que si el inicio ese agradecimiento puro se hubiera visto afectado por cosas de pronto que han pasado ahora, muy posiblemente ese agradecimiento puro se hubiera visto opacado. Lo cual hubiera hecho que me alejara, o que hará de ser voluntario por tanto tiempo o con la misma pasión, esfuerzo, esmero. Ahora aunque quisiera hacerlo ya no solamente porque siento que lo debo hacer porque ese agradecimiento sigue estando, sino porque si hay un peso responsabilidad en mí

Que es directamente con Dios y con mis autoridades en hacerlo. Entonces la motivación se ha cambiado pero no para mal, que haya sido reemplazada por la primera acción sino que al contrario se han añadido otras buenas motivaciones que me impiden salir, que me impiden Renunciar.

Dentro de la experiencia que usted ha tenido ¿como le parece que debería ser un Voluntario? ¿Qué características debería tener una persona?

Simple

bueno aquí hay que hacer la claridad entre el voluntario de consejería que es lo que he venido desempeñando y del 100% el tiempo que estaba ha sido el 90% estar a cargo de funciones logísticas, que es organizar y recibir órdenes, recibir instrucciones para llegar a un fin, organizar sillas, llevar tintos traer agua, ir hacer diligencias, lo que sea. Al tema puntual del ministerio de consejería qué quiere decir la relación directa con la gente, desde dar un consejo con alguien que llega nuevo a la iglesia o que toca atender en una Consejería y se debe atender. Hasta la relación entre los compañeros. Entonces para mí los requisitos pueden ser diferentes de un lado y del otro. Pero en mi caso de voluntariado pienso que lo primero es que la persona esté dispuesta a sufrir, que la persona esté dispuesta a pasar cosas como la que narre hasta ahorita que pueden no ser cómodas, pienso que antes de entrar a la persona un voluntariado en un ministerio como consejería donde las Relaciones son tan cercanas no solo con la gente, sino con las autoridades. Se le debe primero advertir a que se está teniendo no a modo de peligro, ni a modo De desmotivarla o poner freno lo que esa persona quiere hacer, sino en realidad decirle que puede sufrir consecuencias en su vida espiritual, consecuencias en su vida emocional, afectiva con sus compañeros que se puede dar cuenta de cosas, muchas cosas que muchas veces los voluntariados en su en su afán de servir porque aman a Dios. Y lo que te digo se motivados por lo que yo al principio. De pronto, que era un agradecimiento y querer hacer algo no se miren las consecuencias en un ministerio como consejería porque es que en consejería se maneja mucha información de personas, de gente muchas veces tienden a alguien cercano a ti; y tú consciente o inconscientemente te das cuenta del asunto que eso acarrea muchas veces que pueda ser afectada tu relación con esa persona fuera de la iglesia nos pienso que advertirlo son voluntariamente la consejería antes de que se involucre fielmente puede ser un requisito bien importante y otro requisito más que la advertencia, la convicción que la persona pueda tener en lo que cree porqué algo que se ve mucho y es la inestabilidad en la gente por lo que te acabo de decir, porque puede que no se les advierta entonces cuando pasa algo, una incomodidad con una persona, o un problema qué pasa todo el tiempo en un ministerio como consejería la persona se aleja o decide no volver a consejería o no servir, o incluso irse a la iglesia si de pronto era muy nuevo y no tenían sus bases tan estables pues pienso que se debería primero no sólo hacer una consejería para saber si tienen las actitudes y aptitudes para entrar a servir cómo voluntariado. Sino que en verdad saber si a nivel general en su vida espiritual si está preparada para asumir una responsabilidad que aunque voluntaria es de mucha responsabilidad.

Y de pronto si se tuvieran que enumerar esas características como Organizándolas ¿Cómo se organizarían?

Partiendo de lo espiritual es lo que te digo asegurándome a través igual de una

Consejería y pienso que el tema de los voluntarios sí o sí siempre debe ser aprobado por las cabezas y directores del ministerio o sea son ellos dos la pareja. El pastor, la pastora los que deben dar el aval de que esa persona voluntaria entre porque en Avivamiento esta en esta serie de entidades espirituales pues obviamente se maneja más que lo profesional lo espiritual y ellos tienen el discernimiento la sensibilidad para saber esa persona

Apoyan opuesta lo espiritual debe ser escaneado por ellos y también se le ve a certamen como lo que te digo advertencias acerca de lo que requiere responsabilidades así como

Cuando apuntas a una empresa tus derechos y sus deberes son estos, pero también evaluar a la persona en sus aptitudes o sea en sus capacidades y una persona es buena en el área de diseño en el área de informática en el área de atención a la gente si la persona pronto

en su trabajo afuera su cargo es deservicio al cliente todo el tiempo es una persona que puede ser útil en una recepción en la iglesia para atender la gente que llega a consejería me parece que ese es un tercer punto que se podría hacer y que ya no es necesario que lo hagan los directores del ministerio ya pueden ser de pronto las personas a cargo que ven cómo es el trabajo puntual ahí por decirlo alguien el día a día como para que la persona se pueda perfilar la persona y que la persona pueda ser efectiva para mí esas tres cosas son esenciales

También de pronto cambiando un poquito de tema según de pronto se pudo ver en su Proceso de incorporación, cuáles fueron las etapas que tuvo que pasar para ingresar así de Pronto haciendo memoria

Bueno las etapas que hubo en mi caso puntualmente fueron empíricas pero establecidas porque no pase por un paso uno, paso dos, paso tres en realidad. Fue por una invitación del director de este ministerio en una ocasión en la que tuve contacto con él por o por servicio en

Otra área de la iglesia en la que me invitó a servir en mis tiempos libres era que venía eso Recuerdo que fue lo único sinceramente, ni siquiera fue una consejería entiéndase por consejería un tiempo de conversación donde se pueda dar la privacidad para hablar de temas importantes.

Solo recuerdo que era como un check list muy suave: ¿cuánto llevas en la iglesia? ¿Te gustaría ayudarnos? No fue más de diez minutos la verdad. Así fue mi ingreso a consejería. Por eso digo hoy en día sería necesario hacer es checklist de ¿quienes

Entran? ¿Cómo entran? porque en mi caso yo reconsidero un afortunado en permanecer Lo que ha pasado porque no se me advirtió y porqué aunque fue bueno para mí tuve que

Desarrollar habilidades que no tenía y las que tenía hasta ahora las estoy desarrollando Entonces como que todo comenzó en desorden pero nunca pasé por un paso a paso en consejería para ingresarla. Ahora todo fue muy espontáneo y pues no quiere decir que esté mal porque en un ámbito cristiano pues la biblia manda que

Es a la forma de Dios y pues si la forma de Dios es esa y si por el fruto se busca pues en mi caso personal debo decir que entonces estuvo bien. Pero si el tema se trata de organizar de

Lograr un mejor trabajo pienso que no todos los casos van a ser iguales al mío, de hecho está comprobado muchos han terminado desafortunadamente afuera o alejados o en el

Mismo lugar, pero mal entonces entonces las etapas del proceso no fueron claras al principio, no se tenía claridad de qué etapas iban pero no habían

No hubo etapas en mi caso.

¿Que le gustó de ese proceso de incorporación?

La confianza, porque lo que te digo yo lo con lo que te estoy planteando de hacer paso uno, paso dos y paso 3 lo único que estoy haciendo es asegurarme de que la persona que entra es fiable en lo espiritual sé que no va a dejar el trabajo votado porque mañana le pasó un problema, entonces se va no me estoy fijando espiritualmente me estoy fijando en lo que sabe y me estoy viendo en quien le advertir lo que se tenía en mi caso el director desde el ministerio confió en mí sin conocerme porque en realidad si se aprendió mi nombre el funde semana anterior al día que hablamos fue mucho, no conocía a mis padres, no conocía mi historial, ni siquiera me hizo una entrevista para saber donde vivía. Nada, absolutamente nada para mí lo más importante fue la confianza que él depositó, cosa que puso en mí un peso de responsabilidad también

¿Cómo se enteró el pronto que había un servicio en consejería? ¿Cómo se enteró que había que una posibilidad de ingresar a servir en consejería?

No, a servir nunca estuvo en mi corazón servir en consejería, o sea nunca golpeé la puerta para servir, había asistido a un par de Consejerías personales. De hecho tuve amigos primero que servían ahí y en algunas ocasiones me invitaron a servir. Y yo no la verdad no me sentía motivado a hacerlo en ese momento, con este ministerio. Pero Ni siquiera me enteré de cómo era el proceso se tocaba primero hablar con los Directores o pasar a consejería y después le pasaban a ellos un informe, no nunca me enteré es lo que te digo nació fue por una charla con el director de este ministerio donde me invitó y ya.

Eso de pronto en la incorporación, pero en la parte de inducción ¿considera que hubo un periodo de inducción?

Sí, eso Si fue importante porque el periodo de inducción no estaba a cargo de una persona puntualmente que fuera la encargada de los nuevos enseñarles el protocolo. En ese momento puntualmente había un uniforme tampoco nos indicaban: este martes nos toca esta chaqueta, este chaleco. Sino que fue el más antiguo o el que estuviera disponible porque tratándose de voluntarios pues solamente no se puede disponer de la persona.

Recuerdo que era el más antiguo en ese momento el que me enseñó cómo organizar la gente en la sala y cómo pasar turnos arriba. Esa fue la instrucción ya el resto de cosas como el 99.9 por ciento de los casos en avivamiento, o en consejería hablemos de consejería Me enteré preguntando viendo que si hacia así o muchas veces equivocándome.

O sea que de pronto definir unas etapas de ese proceso...

De pronto yo lo definió con una inducción básica respecto a lo urgente que me pedían en ese momento que era atender la sala y pasar turnos pero una inducción por ejemplo de decir: mira hasta la recepción aquí se recibe la gente aquí es la sala donde la gente espera, arriba están los consejeros en el espacio el consejero se divide por hombres por mujeres, por secciones subcoordinador en este piso va a hacer tal persona. A los directores se les consultan en estos casos si llega a pasar un problema. Eso nunca lo hubo.

¿De pronto a su consideración se abarcó lo pertinente?

Si total, me pegue muchos estrellones

Y que le hubiera gustado saber en ese proceso de inducción?

Lo que te digo, para mí es clave por lo menos tener un camino por el cual Andar. No ir a ciegas, por lo menos tener el camino que te digo referente a qué se Debe hacer en lo básico, lo que ve. Uno como voluntario nuevo no necesita que le Digan: mira las decisiones importantes del ministerio se toman así. A eso no me refiero. Eso No incumbe como voluntario. Pero lo que te incumbe cómo actuar frente a. eso, tener un camino, una delimitación mira: tú como voluntario puedes llegar hasta aquí ya si no puedes manejar algo que es pasar el turno en la sala arriba si se te salen las manos porque la gente se molesta porque quería con un pastor pásalo al coordinador, muchas veces era uno como Voluntario que le tocaba responder, o arreglar eso pero si uno no tenía el don de gentes ahí pues activado en una iglesia como Avivamiento donde toca manejar las cosas muy protocolariamente, pues es muy difícil porque el voluntario se va a estrellar con cosas que la gente le diga, sin saber tener el camino marcado en lo por lo menos lo que El voluntario debe hacer es importante. El ejemplo que te ponía: ¿hasta dónde llego? en cada caso ¿cuáles son sus funciones? ¿Quiénes son los encargados?

Usted ¿considera que de pronto las personas o la persona que le acompaña en el proceso de inducción, se esmeró por mostrar interés por usted? ¿Se preocupó por acompañarlo en ese proceso?

Sí, eso sí es totalmente cierto. Porque ya entramos a hablar de como tal no de la Parte logística que se veía, sino del recurso humano y eso en un tema de voluntariado para mí es vital. Y en un lugar como Avivamiento el 99% de la gente que está en actividades de la iglesia son voluntarios. Entonces para mí eso sí es clave en consejería puntualmente de 10 Personas, 8 son voluntarios entonces entre esos voluntarios muchos tienen la percepción que yo tengo. Es decir, si me paso. Pues yo intento que a las personas que lleguen como nuevas no les pase. Ya empíricamente pero por la experiencia que yo vi, no porque hay algo establecidos entonces. Pienso que en mi caso cuando entré nuevo alguien ya había vivido eso y tomó conmigo y dijo: no voy a dejar que él se pierda como a mí me paso dio lo mejor de sí para enseñarme lo que él sabía, cómo lo sabía, cómo a él le había funcionado entonces eso sí no tiene ningún reproche

¿Que le gustó de ese proceso?

La paciencia que me tuvieron, por qué aunque mi personalidad en ese momento era muy tímida y callada, obviamente había cosas que uno seco no va a hacer por temor a embarrarla o lo que fuera, me tuvieron mucha paciencia en medio mis errores entonces Si la verdad el amor, el amor que se ven un grupo de voluntarios así, que tienen una convicción clara y que es el amor a Cristo es muy importante para alguien nuevo.

Y en cuanto dentro de las actividades que usted realiza, usted ¿considera que Hay algún tipo de dificultad? ¿Algo que de pronto dificulte la tarea que se Hace actualmente?

Sí totalmente, aquí hay un punto crucial y es que el trabajo que requiere un ministerio Como consejería nunca ha sido satisfecho por la cantidad de personas que tienen. El trabajo en un ejemplo gráfico es de 10 toneladas y la gente que tienen a cargo Puede cargar solo 6 toneladas, hay 4 toneladas que tienen que ser puestos sobre esos mismos 6 que dificulta la efectiva en el trabajo, el resultado final esperado que aunque se logra

Posteriormente lo que produce en la gente es cansancio, desmotivación o muchas cosas que la gente va guardando y que siempre van a resultar en problemas. entonces aquí voy puntualmente que si a ti te pueden hacer un trabajo, encargarte de un proyecto el proyecto es saber a la gente como le fue en la consejería y son 800 personas en consejería mensualmente o sea que estamos hablando de 2000 o 2400 personas al mes una responsabilidad muy grande que requiere de lunes a viernes por ejemplo que tú le dediques mínimo las 6 horas laborales, pero si a ti en el transcurso del proyecto te pueden hacer más cosas que te sacan de esa labor para hacer cosas secundarias que aunque necesarias, no hay quien las cubra, eso va a dificultar todo. Entonces en mi caso puntual pasa eso todo el tiempo. Uno puede tener como voluntario toda la intención de cumplir y uno cree que puede porque tiene la capacidad, las herramientas lo que sea, en espacio no ha sido tan precario el asunto pero va más allá o se hace el recurso el recurso personal que muchas veces dificulta que uno pueda sentirse cómodo realizar las actividades y llegar al punto de decir bien, se logró como se esperaba ahora más dificultades y

Ahorita de pronto hablemos de cosas buenas ¿qué es lo que más le ha gustado de las Actividades actualmente está desempeñando? por ejemplo todo con lo que usted se quedaría. Lo que rescataría definitivamente y esto es en lo personal es ver la obra de Cristo en las personas, o sea yo como individuo puedo confirmar y atestiguarlo que ha pasado en mi vida de acuerdo al que he vivido en esta en esta creencia. Pero no en una, en dos sino en Muchas personas y que esas personas se divide en niños, jóvenes, ancianos y que a su vez y bien culturalmente en todo lo que quieras. Eso para mí es una riqueza inigualable

¿Considera que existen elementos adicionales a los actuales que podrían facilitar la tarea que está realizando?

El recurso humano fundamental, fundamental que a su vez va ligado al recurso financiero y que ese recurso financiero en una nación como Colombia en una iglesia como avivamiento depende de la donación que la gente hace a través de los diezmos, de las ofrendas me parece que el estado está en la obligación de ayudar, subsidiar muchas cosas que un ente como avivamiento que es una iglesia cristiana hace por la sociedad, porque no solamente cubre la parte espiritual de más de 25 mil personas sino que a su vez cubre no sé cuántas miles de familias que a su vez están produciendo buena gente en la sociedad no sólo en el ámbito eclesiales automáticamente ayudaría si las finanzas se componen aquí puede haber mucho más recursos personales ese es el elemento clave el recurso de infraestructura también es fundamental tener espacios adecuados aunque la iglesia es inmensa, uno siente que se queda pequeña frente a muchas cosas más en el caso de consejería estamos ubicados en un puesto de seis personas, las casillas personas eso incomoda no, solamente el espacio de tu trabajo, el vaso del agua la agenda los libros que necesites sino que en la comodidad del ambiente laboral es importante esos pequeños elementos que se tienen por urgencia por salir del paso pues terminan afectando finalmente en la infraestructura debe ser muy necesario.

En algún momento usted ha ¿considerado detener las actividades que está realizando?

Si claro que sí, porque en mi caso puntual pues yo he sido voluntario por muchos años entonces si lo he pensado por motivaciones personales, por motivaciones de trabajo, de estudio de hacer cosas afuera. He pensado en disminuir no tanto en abandonar la verdad, nunca lo he pensado seriamente, pero pronto en disminuir el tiempo porque pienso que me pueden traer otro tipo de retribución afuera.

Pero de tener la posibilidad ¿le gustaría dedicar más horas a ser voluntario?

Sí, claro. Es que ese es mi sueño ya mis sueños poder tener unas finanzas tan estables que yo pueda lo que te digo para mí el recurso financiero es muy importante en una actividad como ésta tener por fuera una estabilidad financiera no solamente para mí para mi familia sino para ayudar sembrar donara la iglesia a la obra y a la vez poder dedicarle tiempo completo al servicio sería lo mejor.

¿considera que puede haber una alternativas para esa barrera? Si hay muchas siempre es una fuerza emprendedora y la alternativa es formar empresa

Y para finalizar con esta pregunta. De pronto en este periodo de siete años ¿usted ha pasado a manera personal en alguna dificultad personal que usted considere como una crisis en su vida?

Sí, Claro.

¿El acompañamiento que se le realizó en ese momento fue el adecuado? ¿En esa crisis le hubiera gustado que hubiera sido un poco más?

Si totalmente si lo que pasa es que en avivamiento puntualmente se forman cosas superficiales sobre las personas y más cuando estas personas llevan un tiempo determinado en la iglesia, cuando llevan ese tiempo se supone ya deberían saber cómo manejar asuntos de su vida. Entonces te hablo de que si un líder de la iglesia tiene algún problema grave, no es tan fácil que lo vaya y no cuente y exponga como lo haría una persona recién llegada que se está preparando. En ese orden de ideas también es diferente el trato que se le da desde la autoridad a este tipo de personas, porque en el manejo va a ser totalmente diferente y eso es como en el líder que sabe qué que su problemática va a ser tomada desde un ángulo diferente de autoridad. Ese punto dificulta que algo que pueda hacer realmente grave no sea manejado correctamente. Sino que se maneja hay una perspectiva de liderazgo más que en la persona. En sí considero que aquí pasa mucho eso, que se enfoca mucho hacia el cargo de la persona, lo que la persona puede influenciar, que en si la misma persona. En mi caso puntual no ha llegado a ese extremo, pero sí ha faltado mucho acompañamiento en temas donde yo a causa del voluntariado he esperado un acompañamiento de pronto más cercano y más de calidad.

Nombre: Carlos Andrés Pérez

Edad: 34 años

Rol dentro de Consejería: Voluntario Inactivo

Tiempo que duro en el Rol: 7 Años

¿Cuál era la expectativa que tenían cuando ingresaron a realizar las actividades en consejería?

Bueno, la primera expectativa era nosotros poder colaborar voluntariamente en el servicio a dios, poder hacer parte dentro de una comunidad grande que es avivamiento, poder dar un granito de arena para la gente que de pronto está confundida o necesitada. lo veíamos más que como un consejo de pronto, poderlos escuchar, poderlos entender, entender que de pronto le pasa por la mente a una persona que debido a que Avivamiento es una iglesia tan grande y de pronto se encuentra con otro ambiente totalmente diferente a sus problemas, a su vida diaria y está en la búsqueda de Dios. Entonces poder entender ese pedacito y poder escucharlo, poder de pronto dar un abrazo, una palabra aliento y digamos que eso fue la primera motivación inicial de nosotros, poder ver de la mano de las directivas de la iglesia, los pastores; poder aportar a digamos al pastoreo de la iglesia en entender lo que una Ovejita busca en Avivamiento.

¿Considera que mediante las actividades que se realizan ustedes también pueden crecer a manera personal?

Yo pienso que el tema de la consejería lo sensibiliza a uno mucho en varios aspectos de la vida, primero yo creo que en el personal. Porque al ver, al identificar necesidades en otras personas uno entiende que de pronto las necesidades que uno tiene, no se comparan con las necesidades que puede tener otra persona; y lo lleva a uno a ser digamos más esforzado, más agradecido; también lo lleva a uno a motivarse a hacer un paralelo y entender que no es lo que uno vive no es nada comparado a lo que otra persona está viviendo. Y en lo espiritual uno se ejercita mucho en los frutos del espíritu pienso yo, en el amor, en la paz, en la paciencia. Y eso transmitírselo a la persona digamos que hace que la persona que está en su mundo, en su iglesia y todo eso; lo pueda recibir y al momento de recibirlo espiritualmente porque entre más uno puede dar, más y más recibe de parte de Dios.

¿Cuál era la motivación que les motivaba para seguir realizando consejerías?

Pues Avivamiento es una iglesia muy dinámica, está en crecimiento vienen siempre personas nueva, siempre hay personas nuevas que pasan por acá al frente y dicen: Uy yo quiero entrar a ese lugar. Entonces, esas ovejitas digamos que son nuestra motivación y poder entender que cada una es un mundo diferente, es un mundo parte y cada una necesita una atención especializada, atención aparte es una gran motivación. Pero adicional es como una pasión en nosotros poder poner nuestro granito de arena en la obra de Dios, poder Servirle es una pasión.

¿Qué tan cómodo de pronto ustedes se sienten en la labor que realizan en Consejería?

Digamos que hay algo que pronto llegue a incomodar en el momento de una consejería es cuando una persona viene con una predisposición, o una barrera en la cual por algún momento de

su vida, por alguna situación, siente que está en el lugar equivocado y viene con esa predisposición, y le cuesta, le cuesta también a uno de pronto poder romper el hielo y entablar una consejería de más confianza. Y la persona está únicamente ahí petrificado, esas son como las consejerías en las cuales uno puede sentirse incomodo aunque siempre hay como un punto de quebrantamiento en el cual, el espíritu santo le ayuda a uno como a ir más allá de ese simple momento y poder indagar, entender a la otra persona; o que simplemente la otra persona empiece a abrir su corazón. Pero definitivamente algo que si se siente muy cómodo, es cuando una pareja trae al esposo obligado, o a la esposa obligada o cuando traen a un joven obligado, y esa persona pone una barrera pues uno como que dice: no, pues si no quiere estar acá. Pues difícil.

¿Piensa que de pronto existe un perfil específico para un consejero?

Sí, yo pienso que claramente el consejero tiene que estar capacitado en la Biblia, tiene que tener un tiempo de fortalecimiento de su espiritualidad diario, para poder dar un consejo a la persona que lo necesita pero yo siento que lo clave, es como la persona puede llegar a transmitir ese amor que ha recibido a la otra persona. ya sea para exhortarlo, ya sea para animarlo, o sea para confrontarlo o para cualquier cosa; tiene que hacerlo con amor porque finalmente Jesús pues es una persona llena de amor, llena de amor que hasta en el momento en que de pronto utilizó su carácter, lo hizo con mucho amor, en busca de la salvación. Entonces tiene que ser una principal virtud del consejero, amor. Mucha humildad también humildad. Porque si no tiene humildad no va a poder entrar en el mundo del aconsejado, pienso que cuando uno tiene que entraren el mundo, ponerse en sus zapatos.

Sea un joven que está preocupado porque va a perder el año, o que va a perder una materia; si uno no siente esa sensibilidad a la angustia que siente la persona, pues no va a poder entrar con un consejo bien de parte de Dios y va a ser algo muy superficial, entonces ese amor, esa humildad, esa sensibilidad; yo pienso que son los grandes rasgos. Obviamente lo anterior acompañado a la ayuda del espíritu santo, de la palabra del dios. De su vida emocional de santidad. Pero pues de todo eso es mucho más grande el amor.

Cambiando de pronto un poquito de tema. En el proceso de incorporación por el que pasaron, ¿Puede identificar las etapas que hubo?

Sí bueno, en el momento que estamos haciendo la escuela de consejería, ya digamos que es como el primer comienzo, cuando uno quiere servir en consejería; pues tiene que hacer la escuela. En ese tiempo en las escuelas se nos exigían unas pasantías para poder aprobar el curso. Dentro de esas pasantías pues era acompañar a un consejero en una consejería real, este digamos que fue el primer proceso. Durante esa consejería, pues tuvimos un tiempo para intervenir nosotros acerca del caso que estaban que exponiendo el aconsejado y teníamos que dar como nuestro punto de vista acerca de esa consejería, y ya después pues el visto favorable de la Consejería o la intervención. Pues fue ya que nos lleva a la otra fase que es con los directores de Consejería, tener una consejería con ellos, ese fue el proceso como para nuestro proceso para entrar, después de aprobar esta consejería, o bueno, más que aprobar digamos que como que ellos nos conocieran más, pues empezar como el proceso de estar disponibles, no íbamos a atender consejerías directamente si no pues habría que ayudar a lo que sea, con los registros,

acompañando a las personas, bueno con muchas cosas y con el tiempo pues nos fueron soltando los casos.

¿Cuándo ustedes comenzaron les comentaron las etapas claramente?

No nos dijeron antes, lo que nos dijeron es que teníamos que hacer unas pasantías, y nosotros las hicimos sin pensar que íbamos a servir, pues si queríamos. Pero no nos dijeron, listo los pasos son uno, dos, tres, cuatro, cinco; no fue como también se va adaptando, como los directores sintieron, cómo se vio la necesidad de la demanda de gente.

¿Pudieron ver un proceso de inducción?

Pues digamos que inducción o capacitación ya en la práctica no la hubo, la hubo en la escuela de formación, en las escuelas nos dan toda la teoría de cómo se debe manejar una Consejería, los casos, que se debe escuchar mucho. Pero ya en el momento de la del servicio en la práctica como tal, la inducción pasábamos más por el acondicionamiento a través del acompañamiento en sesiones de Consejería a un Consejero antiguo como Auxiliares o Timoteo pues como que el consejero les decía a uno mira haz esto o nunca vallas a hacer esto, si entonces fue como la inducción; pero que digamos al grupo de consejeros nuevos que entramos no nos dieron una capacitación.

¿En ese proceso de inducción general, de pronto hubo algunas etapas?

Sí claro, como Timoteo, tuvimos una Consejería inicial con los directores los pastores Jaime y Sonia y pues nos dan muchas muchos indicios, muchos tips de cómo se debe llevar una consejería, si es acerca de la economía, si es acerca de pareja, si es acerca de alguien que se apartó del Señor, bueno si es una persona que no conoce de Dios, si es una persona que es de otra iglesia, todo eso pues ellos lo van haciendo, y pues claro en el momento que se llegue a presentar siempre hay una contextualización cuando a uno le presenten a la persona que va a atender, cuando le llenan un registro siempre le dicen, mira esta persona viene por temas económicos, o esta persona viene por problemas de pareja; entonces como que ya uno entra al “archivo de tips” que nos habían dado los directores y como que ya sabemos o ya podíamos mirar cómo se iba a llevar el rumbo de la Consejería.

¿Qué les hubiera parecido importante que hubiera tenido ese proceso de inducción antes de atender consejería?

Hay algo en lo que siempre yo tuve como muchos vacíos al principio y era el tema de los seguimientos ¿en qué momento yo citaba una persona a seguimiento? yo sé que digamos todos los casos son muy diferentes pero si de pronto hubiera sido bueno que hubieran unas pautas para decir esta persona necesita seguimiento ¿cada cuánto seguimiento? y ¿hasta cuándo va a hacerse? porque a criterio del consejero pues si yo puedo pedir que las personas vengan cada ocho días, pero debe haber una parametrización de todo eso, yo sé que es difícil; pero digamos yo lo esperaba, y yo decía: bueno y la persona si no viene a seguimiento entonces ¿debo llamarla? hay algo que siempre digamos que los primeros años de Consejería, no entendíamos mucho cuando la persona quería que lo atendiéramos solamente, o quedarse con mi número de

teléfono. Entonces después pensábamos ¿Es bueno llamarlo? Porque entonces ya va a quedar con mi número de teléfono o mejor ¿lo llamo de la oficina de consejería? entonces digamos que el post primera consejería, siempre como que me dio muchas dudas acerca de cómo seguir atendiendo a la persona. Eso sería muy bueno en la inducción nosotros poder saber el tema de manejo de seguimientos.

Otra cosa digamos que lo aprendimos sobre la marcha, no lo aprendimos en la formación. Era que el Consejero debe tener el control de la consejería, y ser quien administra la Consejería, en tiempo pero también en que hay veces que resulta uno siendo como el aconsejado, entonces digamos que uno tiene que demarcar muy bien esa administración. Pero eso no lo aprendimos así, fue algo que aprendimos con el tiempo fue ya con la experiencia. Muchas personas vienen porque no tiene trabajo, que la familia lo dejo, que la esposa lo dejo pero entonces digamos que se pueden quedar contando mucho tiempo, y si uno no le pone como límites y estructura la consejería, y la lleva como uno la quiera llevar; pues primero el consejo no va a ser organizado de parte de Dios, cuando uno da un consejo tiene que ser claro en punto uno, dos y tres, si no es así pues la persona se va a ir más confundida de cómo llegó. Entonces si uno no manejan el tiempo de la consejería, los momentos de la consejería, y en si la consejería; pues puede equivocarse mucho en el Consejo puede ser muy asertivo y la persona puede salir más confundida de cómo llegó.

¿Consideran que hay una persona identificable que les ayudo en ese proceso, a quien le pudieran hacer preguntas, dudas acerca de lo que pudiera ir surgiendo?

Sí, yo creo que varias Personas

¿Siempre les mostraron el mismo interés en su progreso? ¿Sentían que estaban pendientes?

Sí, yo pienso que mostraron interés

¿Existía alguna dificultad a la hora de realizar la actividad en consejería?

Antes no había como la música de oración, como que propiciara ese ambiente si no era así como muy plano, y nosotros siempre como que cuando la adoración o cuando la música instrumental esta, puede fluir más. Pero creo que eso ya es diferente y el tema del ruido, una Consejería tiene que ser muy personal y cuando uno siente que está siendo observado o con una persona muy cerca pues de pronto se llega a sentir como presionada la persona y no con la libertad de contar.

¿Consideran que alguna dificultad personal que de pronto dificultará el desarrollo de las actividades?

Si, cuando uno toma la decisión de servir en consejería pues es radical y no quiere faltar nunca, y los primeros años fue así; incluso de 8:00am a 8:00pm firmes. Digamos que una de las dificultades que nosotros hemos tenido es el tiempo, porque no podemos manejar nuestro tiempo, sino que pues nos debemos a una empresa y pues no está bien tampoco uno negar las labores por venir al servicio, sino que si digamos que siempre sentimos una carga de que venga: tenemos mirar cómo podemos volver a servir. No sé, si abra otra categoría de consejerías, y de

pronto de alguna manera puede aportar, si es con cita previa porque de pronto no sé, lo vamos a atender el sábado a las 9:00am, por ejemplo. Pues uno sé programa, y si puedo hacerlo bueno pues uno le da gracias a Dios por esa oportunidad. Pero digamos que ese ha sido como la dificultad más grande personal.

Y de pronto ¿consideran que puede haber alguna alternativa para poderlo solucionar?

Ayer cuando hablamos y tú me dijiste lo de la entrevista y me mandaste el audio pues digamos que yo me puse a pensar en el tema, y a mí se me ocurren muchas ideas siempre, y qué bueno sería que hubiera una forma de conectar las ovejitas, que cada vez la tecnología avanza, la digitalización, todo avanza; y pues digamos que asimismo la iglesia debe avanzar en conjunto con todos los ministerios, pero digamos poder tener como una plataforma, una herramienta que pueda conectar las ovejitas en cualquier momento, porque muchas, así como yo trabajo y no puedo venir a servir, muchas personas pueden tener muchas necesidades y no pueden venir también, yo creo que son muchas. Entonces qué bueno poder tener una herramienta que conecte al consejero con la ovejita, en el tiempo real que ellos lo necesiten, de pronto una video llamada o así simplemente sea un chat. Pero sea una herramienta en la cual yo le pueda dar una palabra de esperanza, en la cual yo digamos le pueda recomendar un coro de adoración, porque hay veces que la Consejería es muy sencilla, pero también es muy compleja. Pero las veces que si es muy sencilla. Te lo digo por experiencia propia, yo muchas veces en mi vida de pronto me he sentido que necesito una consejería pero el solo pensar de que me toca desplazarme, me toca ir, el tiempo, no me da tanta estructura para algo tan sencillo que necesito. Entonces, yo pienso que mucha gente lo que necesita es únicamente es escuchar algo puntual: mira, Dios está contigo, o mira quédate quieto no pelees, o no te vayas de la casa. Pasa que por ejemplo en el momento de pareja se pelean, y que la persona pueda acceder a esa herramienta en el tiempo decir: estoy peleando con mi pareja ¿Qué debo hacer? no sé qué hacer, me tiene desesperado y que alguien le pueda decir: mira tómate tu tiempo, piensa, no te vayas a ir de la casa, no tomes decisiones que te puedas arrepentir y puede ser un domingo a las 8 de la noche. Entonces digamos que en eso uno podría ser útil, en decir bueno yo estoy en mi hora de almuerzo y me voy a conectar, yo estoy un sábado a las 7 de la noche y me voy a conectar en mi celular, y yo sé que apenas me conecte, me desconecto del mundo y puedo hacer una hora.

¿Hubo una entrevista de salida cuando ustedes dejaron de venir?

No, no la hubo, fue una conversación informal en la que indique que no podría volver en un tiempo y el tiempo por motivos laborales se fue alargando

Nombre: Nataly Guzmán

Edad: 34 años

Rol dentro de Consejería: Voluntario Inactivo

Tiempo que duro en el Rol: 7 Años

¿Cuál era la expectativa que tenían cuando ingresaron a realizar las actividades en consejería?

Bueno, cuando yo llegue a la iglesia por primera vez, como que uno llega con diversas preguntas, muchos vacíos sobre todo con el tema de falta de amor, falta de comprensión, de que alguien lo escuche. Cuando en el transcurrir del tiempo en el que nos preparamos para tema de consejería, pues fue un anhelo en el corazón de estar ahí en ese ministerio; pero más que eso también era eso de poder servir pero uno no se alcanza a imaginar cómo la gente agradece que lo escuchen y que aunque ellos lo sienten, uno literalmente no es nadie. Pero esas personas que llegan a Consejería a veces, inclusive a uno le dicen “pastor” y uno les dice: no, yo no soy pastor, tranquilo. Pero lo ven a uno con uno como: alguien me puso atención, alguien me ayudó o simplemente tranquilizarla, darle un abrazo, en muchas consejerías a veces no era tanto la palabra que se diera, sino el amor, el amor que les transmitirá a ellos decirles. A veces, más adelante una en la iglesia se los encuentra y le cuentan a uno, no yo ya estoy mejor. Y uno de verdad es como un burrito, que Dios usa para ayudar a esas personas, entonces esa es la motivación poder ayudar realmente.

¿Considera que mediante las actividades que se realizan ustedes también pueden crecer a manera personal?

Bueno, te cuento que hubo un tiempo en que servíamos todo el día en Consejería desde las 8:00am hasta las 6:00pm fue el tiempo en que hubo luchas; pero crecíamos porque veíamos de pronto la aflicción de las otras personas y nosotros decíamos: ¡a nosotros nos pasa nada comparado con otras personas! y para nosotros nuestro problema era gigante, pero uno ver los problemas de los demás, uno decía: Dios realmente entendemos tu amor, tu misericordia y por algo nos pusiste ahí. Pero realmente siempre el servirle al señor trae consigo una consecuencia y es Crecer.

¿Cuál era la motivación que les motivaba para seguir realizando consejerías?

Pienso, que la motivación más grande es que hay mucha necesidad. y si a nosotros de alguna manera Dios nos ha llevado a ser instruidos, nos ha dado el privilegio de estudiar de fortalecernos espiritualmente, pues que más que ponerlo a disposición de las personas que lo necesitan y que como nosotros en algún momento llegamos a ser nuevos en la Iglesia, pues también ayudar a otros. Esa es la motivación, de la motivación poder servir. Hay mucha necesidad y pues la mies es mucho pero los obreros son pocos

¿Qué tan cómodo de pronto ustedes se sienten en la labor que realizan en Consejería?

Digamos que en nuestros recuerdos de las primeras consejerías que yo tuve. Cuando eran niñas como de mi edad, o menores que yo pues uno se siente un cómodo, pero cuando son personas adultas, ó mayores siempre tienden a decir: esta niña ¿Qué Consejo me puede dar a mí? Pero definitivamente no es uno, es Dios y en medio de la consejería a pesar de que uno sienta como esas barreras, uno dice, Dios es quien le da a uno la palabra, y antes de las consejerías, las

personas llegan como muy escépticas. Pero bueno uno atendiendo con amor, le hablaba y todo el tema y al final, las personas terminan llorando, abrazándome, dándome las gracias. Definitivamente es Dios, pero si a uno le da mucho temor.

¿Piensa que de pronto existe un perfil específico para un consejero?

Yo pienso que sobre todas las cosas claramente está primero la palabra, y el espíritu santo pero sobre todo el amor. Porque con el pasar del tiempo uno se da cuenta que también hay que tener carácter, misericordia. Pero amor sí porque uno ve a veces consejeros que de pronto pueden ceñirse mucho a ser muy rígidos y solo ver las cosas bíblicamente. Y la persona a veces, en ese momento de angustia y de necesidad, aunque claramente es necesario hablarles de lo que dice la palabra de Dios, ellos lo que necesitan es amor, amor; entenderlos, explicarles. Pero tal vez no con fuertes palabras, no siendo fuertes con ellos. Y todos los casos son diferentes, claramente si es una persona que ya es de la iglesia, que es repetitiva, que cae constantemente en lo mismo, bueno es otro tipo de procesos. Pero siento que sobre todas las cosas, amor, amor y misericordia

Cambiando de pronto un poquito de tema. En el proceso de incorporación por el que pasaron, ¿Puede identificar las etapas que hubo?

Cuando nosotros ingresamos servíamos y hacíamos varias cosas y después servíamos como auxiliares de consejeros, es decir como Timoteos. Si se es bueno estar un tiempo así como Timoteos y pienso que es bueno estar con diferentes personas. O sea, es decir estar con diferentes consejeros porque todos tienen una forma de hablar, de expresarse, de mostrar el amor de diferentes y uno puede tomar todo lo bueno para sus consejerías, claramente el espíritu santo le va a dar a uno la dirección, pero uno toma como lo bueno de todas las personas y puede continuar. Estuvimos muy poco tiempo como Timoteos la verdad fue poco y después la Directora de Consejería nos mando ya a Consejería solitos.

¿Cuando ustedes comenzaron les comentaron las etapas claramente?

Era más orgánico, fue mas como se iba dando estábamos como Timoteos y un día estaba full consejería y la pastora me dijo: Esta la atiendes sola. Pero pues fue bonito. Entonces, no fue por etapas específicas, sino más bien a partir de la Necesidad.

¿Pudieron ver un proceso de inducción?

No, No lo hubo.

¿En ese proceso de inducción general, de pronto hubo algunas etapas?

Definitivamente estar uno como Auxiliar o como Timoteo de un consejero que ya lleva mucho más tiempo, o con un pastor; y lo digo personalmente porque tuve consejerías con la directora,

estando ahí al lado de ella o de otros pastores y uno puede ver un caso difícil, y uno se puede preguntar y ahora ¿cómo va a ser la solución de este caso? y se maneja de una manera tan profesional y espiritual. Y yo a veces veía que ella anotaba y escribía, y a veces por ejemplo eso lo adopte para mí, para los casos que yo iba a atender, yo también cogía mi hojita y escribía, le explicaba a las personas y como que a la gente se le queda eso y ella les entregaba la hojita y ellos se la llevaban para la casa y así podían acordarse y si tal vez con la palabra pues para que no se les olvide al salir de acá y fuera algo momentáneo. Entonces escucharlos, verlos y claramente pues el espíritu santo, pero la experiencia hace la diferencia, cuando nosotros estuvimos poquito tiempo como timoteo pero pues el paso del tiempo nosotros servíamos casi todo el día, entonces pasaban muchas cosas, pero nosotros nos dimos cuenta que pasado el tiempo el ministerio de consejerías si adopto mucho más el tema de timoteos, de pronto cuando nos tocó a nosotros no eran muchos. Actualmente conozco personas que llevan bastante tiempo siendo timoteos y no han tenido una consejería solitos porque están en su proceso y pienso que son tiempos diferentes y claramente quizá los están fortaleciendo mejor en sus conocimientos pero cuando nosotros ingresamos fue hace como unos siete años más o menos, entonces era otro tiempo en la iglesia.

¿Qué les hubiera parecido importante que hubiera tenido ese proceso de inducción antes de atender consejería?

Pues puede ser que hoy atendemos un caso y por algún motivo o razón, nosotros no podemos venir o volver en ocho días o cuando se le haya puesto una nueva cita. El Caso no es mío, es de la Iglesia, entonces la idea es que haya un proceso en el cual las personas así los Consejeros no vuelvan, alguien los pueda llamar y decirles que otros Consejeros están informados de su caso. Porqué pues personalmente nos ha pasado que nos encontramos Casualmente con las personas han estado en Consejería con nosotros en la iglesia, y la persona se acerca a uno porque en su momento de recibir Consejería le generamos confianza y comienza a contarle alguna situación que está viviendo y pues uno les dice que soliciten una Consejería con una nueva persona, pero ellos dicen: no es que yo quiero con usted. Es bonito cuando sucede porque pues da la satisfacción de que quedo bien atendida la persona y le genero confianza. Pero a veces no es tan bonito la gente puede tender a crear dependencia o a poner la fe en uno, y no es uno.

Si sentimos que deben ser parametrizados los tiempos de consejería, porque digamos que nosotros como Timoteos pues nos rotaron con muchos consejeros y cada quien tiene su estilo. Pero había unos que siento yo, que ya es una Consejería demasiado larga; y entonces como que nosotros en el momento que pensamos: ¿esto será así? Porque uno es cristiano y bien, y viene a servir a Dios porque pues uno es persona y vive en el mundo, y sabe que de pronto la gente no tiene todo el tiempo, o está cansado, mira el reloj, bueno digamos que eso. Y es algo que fuimos aprendiendo con el tiempo, pero sería bueno que en el momento de la inducción, sabemos que todos los casos son totalmente diferentes. Pero también de todos los casos diferentes, pues también debería haber parámetros diferentes, o parámetros que podamos segmentar o clasificar los casos en cuanto a los tiempos de consejerías. Por ejemplo yo sé que una consejería acerca de una infidelidad, no es un tema de inmediato, sino que el que necesita escudriñar, ministrar pero digamos que tampoco puede uno pues tomarse dos o tres horas en una consejería. Hay veces que uno se sentaba en la palabra. Y aunque las personas vienen con la necesidad de muchas cosas,

explica muchas cosas, la persona viene con la necesidad de muchos cuentos, uno tiene que ir a la raíz, porque puede venir a hablar acerca del trabajo, del esposo, del amigo. Y si, pero debe haber una sola palabra que pueda resumir todo, o no. Pero hay que buscar la esencia, lo fundamental, lo que le afecte más a la persona y que haga desde ahí, entonces uno en una sesión inicial puede atacar la raíz y dejar en seguimiento para tratar los demás temas, porque pueden pasar tres y cuatro horas. Pero esas son cosas que uno va aprendiendo. Yo recuerdo mucho un caso, me recuerdo que lo atendimos con la Directora y el caso era muy grave, pero ella fue al grano o sea a lo que es, ¡y fue muy bueno! entonces la persona lo entendió, sé ministro, claramente se tenía que hacer un seguimiento porque era un caso grave. Pero es así, como estándares porque es mucha gente y siento que las horas pico de consejería son a las 5:00pm. Pero pues el consejero, o bueno las dos partes tienen que estar conscientes del tiempo de la persona, pero también acerca de su tiempo, entonces mientras más se extienda la Consejería, menos probabilidades hay de que yo pueda atender más gente.

Aparte porque hay casos donde la persona es cristiana lleva muchos años, quiere venir a consejería y si tú no llevas el control, es decir la estructura, la persona puede decir, no es que eso yo ya lo sé, lo que usted me está diciendo ya lo he hecho, yo vengo es a que me digan cosas diferentes. Entonces son esas cosas como de confrontar, si ya hizo pues definitivamente Dios es quien le va a dar el camino en el momento. Pero las personas a veces y sobre todo, no las Ovejitas nuevas porque ellos llegan con una necesidad diferente a las consejerías de personas que ya llevan más tiempo en la iglesia. Lo que sucede con ellos es que ellos ya creen tener la autoridad. Entonces si ya hiciste todo, si crees tener el consejo adecuado pues entonces no encuentro tu necesidad. Pero realmente es decirles a ellos mira quizá debes seguir esta estructura. Porque si no la consejería pues realmente se va a extender mucho más y claramente no va a dar un fruto claro.

¿Consideran que hay una persona identificable que les ayudo en ese proceso, a quien le pudieran hacer preguntas, dudas acerca de lo que pudiera ir surgiendo?

Varias personas, pues inicialmente los directores siempre estuvieron muy pendientes de nosotros y hasta en lo personal. Pero me acuerdo mucho de Sandra y Edwin, de Nelson y Tania, de John Jairo y Johanna, Martha Varcancel y Diego,

¿Siempre les mostraron el mismo interés en su progreso? ¿Sentían que estaban pendientes?

Si además es bonito porque uno se encuentra entre Consejería y Consejería, en las escaleras y le preguntan: ¿Que ha pasado? ¿Cómo se siente? a veces uno pues, en medio de todo su proceso llegaban casos y uno decía: .Uy y ¿Ahora que hago? Y uno les preguntaba: Mira tengo este consejo, pero ¿qué me recomiendas? entonces uno también podía bajar y preguntarle a los directores, en ocasiones nos ponían a alguien para que nos acompañara. Me acuerdo mucho de una consejería de una liberación que fue tremenda, nos envió la directora a Juanito y su esposa, y realmente fue tremenda porque es como en la Universidad y la Vida profesional, la teoría de la universidad no es lo mismo y ellos nos ayudaron en y fue tremendo, unos personas que sean fuertes en eso, pues es más fácil.

¿Existía alguna dificultad a la hora de realizar la actividad en consejería?

A veces mucho de tanta demanda los grupos se hacían muy pegados, y se concentra mucho el ruido. Una persona que es nueva, ve la persona del lado que lo están ministrando liberación, y la persona nueva no entiende si por ahí la persona del lado vomita, se bota, bueno lo que pase, y la persona nueva no va a entender y se puede sentir incómoda.

Nosotros llevábamos siete años en consejería y desafortunadamente por temas de tiempo, hace como un año no volvimos por varias razones. La principal por temas de tiempo, porque nosotros entramos a unos trabajos en los cuales, el tiempo no lo decidía yo, como antes, antes decíamos bueno, me voy a programar así y la Consejería si no voy martes, voy miércoles, pero definitivamente con el tema laboral no se ha podido. Fue una bendición nuestro trabajo, pero nos quitó mucho tiempo. Lo otro es la niña, nosotros actualmente vivimos en un lugar distinto, antes mi mamá nos cuidaba la niña, nos pasamos a vivir al otro extremo de la ciudad y ya nadie nos cuida la niña, nosotros mismos la cuidamos de vez en cuando nos ayuda a mi suegra. Pero pues la niña llega del colegio y pues la tenemos que recibir, ella tiene tres añitos y es una chiquitica está en el colegio de la iglesia, entonces pues nos toca llegar, atenderla, dormirle, a veces les cuesta el tema de la ruta entonces son factores externos y nosotros personalmente te digo. Yo un día tenía como la carga por Consejería porque yo decía es un misterio que Dios nos llamó, y lo amo con todo mi corazón. Y Oramos porque Dios conoce nuestro corazón y que amamos estar acá, porque no es porque uno no quiera ir, es que de verdad ha sido difícil. Yo entré a un trabajo en el cual pues ahorita soy jefe de muchas áreas a nivel nacional, y entonces yo decía: Dios mío ha sido un aprendizaje, ha sido duro, ha sido difícil. Pero si sentí que Dios me dijo tú estás haciendo Consejería dónde estás y yo te puse ahí con un propósito, y tienes diez personas a cargo dales Consejería a ellos, claramente no son cristianos. Pero es un tema de decirles, mostrarles a Cristo en mí, porque algo que yo le decía a una amiga la gente que viene a consejería tiene mucha necesidad. Pero también la necesidad está fuera, hay que buscar la necesidad, y en mi trabajo se maneja mucha presión, el jefe, la cuota, la venta sí y entonces ahí es cuando uno tiene que realmente entender que afuera hay más necesidad de la que hay adentro. Nosotros hablábamos con mi esposo: tenemos que hacer algo, algo para volver a ir a la iglesia porque la consejería puntualmente porque no está bien, no está bien y nosotros tenemos esa carga en nuestro corazón pero sentimos que en este momento no, no porque no queramos sino porque hay otras cosas que tenemos que primero solucionar en nuestras vidas para poderlo hacer y uno dice bueno los llamados son irrevocables, entonces ahí estamos

Y de pronto ¿consideran que puede haber alguna alternativa para poderlo solucionar?

Por ejemplo puntualmente nosotros, me pasa mucho que le pregunto a mí esposo: ¿Qué tienes para hoy? No, no tengo nada de pronto podemos hacer una vuelta, más tarde en el día le agendaron dos reuniones, y no pudo terminar los planes que tenía planeados y eso pasa en la vida laboral, y es un tema de que en cualquier momento conéctese al skype y todo el mundo y hacemos la reunión desde donde o este, me parece buena la alternativa del teletrabajo. Ahí uno entiende que la tecnología le hace la vida más fácil a uno.

Hay veces que uno se siente solo, como que uno no volvió y se olvidaron de uno.

Y ya entonces pues claramente no volvimos, de verdad ha sido duro pero pues como que te lo digo es que no volvimos pero pasó, si me entiendes y tantos personas que estaban como ahí sí estuvo como pendientes de uno, todo el tema, no pasó nada y durante este año que no hemos venido, claramente el consejero también necesita consejo. Uno dice: todos yo creo que hasta el pastor, todos necesitamos en algún momento ser escuchados, un consejo de una persona que uno sienta que tiene pues claramente esa autoridad, esa palabra para darle a uno, entonces uno dice a veces el consejero también necesita consejería.

¿Hubo una entrevista de salida cuando ustedes dejaron de venir?

No, nunca hubo con nada ni con nadie y incluso pues personalmente a mí se me hizo muy extraño porque han sido ellos muy allegados siempre a nuestras vidas y silencio total, sí entonces uno dice bueno, pues o sea ¿cómo te digo yo? no Claramente durante este año yo te lo digo ti, para nuestra vida personal y familiar no ha sido fácil, ha sido muy dura en muchos sentidos pero pues como que nadie sabe. Entonces como qué cuando ellos quieran vuelvan. Pero hoy en día uno no siente tanta libertad, el consejero muchas veces necesita ser escuchado y a veces hay tiempos de la vida de la persona que, de pronto no se siente en ese momento listo para dar una consejería si por X o Y motivos y eso no es un tiempo es un tiempo de también debe de guardarse como de sí y de pronto por eso puede ser también si entonces pero pues nadie sabe si todo esto es una suposición de las personas.

Nombre: Nancy Helena Contreras

Edad: 45 años

Rol dentro de Consejería: Beneficiario

Número de Consejerías a las que ha asistido: 5

¿Cómo fue su experiencia en Consejería?

Ha sido buena, me ha gustado ha ayudado mucho conocer más acerca de Dios, acá siempre me ayudan a orar, me dirigen cuando no sé qué hacer. Tengo un hijo que está en una etapa difícil, aparte soy separada y el papá no ve por el entonces no es fácil en ocasiones. Pero siempre he encontrado una palabra de Aliento, también me han asesorado acerca de cómo tengo que corregirlo.

¿Se sintió cómoda con el Consejero que lo atendió?

Me han atendido varias personas, pero todas han sido muy amables. Sin embargo, me ha tocado iniciar varias veces el proceso porque no coincidimos con la persona que me ha atendido antes y varias veces me ha tocado comenzar de 0

¿Cómo considera la actitud del Voluntario en el proceso?

Buena, han sido amables y pacientes y se ve que están preparados.

Nombre: Pablo Hernández

Edad: 37 años

Rol dentro de Consejería: Beneficiario

Número de Consejerías a las que ha asistido: 3

¿Cómo fue su experiencia en Consejería?

Muy Buena, asistimos con mi esposa porque hemos estado teniendo problemas familiares, y fue muy bueno porque nos pudimos perdonar, vimos las cosas de manera diferente. También sentíamos que necesitábamos que alguien orara por nosotros y de verdad lo agradecemos mucho

¿Se sintió cómoda con el Consejero que lo atendió?

Si, pues no fue la pareja que siempre nos ha atendido, pero también fue una buena Consejería

¿Cómo considera la actitud del Voluntario en el proceso?

Buena, fueron muy amables.

Nombre: Elsa García

Edad: 50 años

Rol dentro de Consejería: Beneficiario

Número de Consejerías a las que ha asistido: 8

¿Cómo fue su experiencia en Consejería?

Ha habido ocasiones en las que me ha ido muy bien y otras en las que me pudo ir mejor, he pasado por un proceso de divorcio que no es fácil, mis hijos ya están mayores y me tuve que trasladar de ciudad a Cartagena por mi estado de salud, al principio me costó adaptarme, intenté comunicarme con Consejería pero con la Consejera que me llevaba el caso ha sido lograr comunicación, pero finalmente pudimos volver a hablar.

¿Se sintió cómoda con el Consejero que lo atendió?

Pues es que la misma consejera me había atendido siempre y me había llevado el proceso, por eso siempre la buscaba. Pero con las consejeras que me atendieron después no es que no me fuera bien, pero es contar otra vez la historia, de pronto me decían algo que ya había hecho antes, también la confianza porque ya conocía a Aurora.

¿Cómo considera la actitud del Voluntario en el proceso?

Buena, todas las Consejeras han tenido la mejor intención de ayudar.

Anexo 6

Cuestionario de Medición Satisfacción Laboral

Para cada una de las siguientes preguntas, marque con una X siendo 1, Totalmente en desacuerdo y 7 Totalmente de Acuerdo

1) ¿Siento que recibo el reconocimiento necesario por las actividades de Voluntariado que realizo?

1	2	3	4	5	6	7

2) Los Encargados están al pendiente de mí?

1	2	3	4	5	6	7

3) ¿Cuándo hago un buen trabajo, recibo reconocimiento por ello?

1	2	3	4	5	6	7

4) ¿Los procedimientos y las reglas del Ministerio hacen mi tarea más difícil?

1	2	3	4	5	6	7

5) ¿Me agradan las personas con las que sirvo?

1	2	3	4	5	6	7

6) A veces siento que mi experiencia de Voluntariado es insignificante

1	2	3	4	5	6	7

7) ¿La comunicación con las personas encargadas es la adecuada?

1	2	3	4	5	6	7

8) Siento que el trabajo que hago no es valorado por mis superiores

1	2	3	4	5	6	7

9) ¿Me gusta hacer las actividades que realizo en el Voluntariado?

1	2	3	4	5	6	7

10) ¿Tengo demasiadas responsabilidades?

1	2	3	4	5	6	7

11) Las Tareas asignadas no están totalmente explicadas

1	2	3	4	5	6	7

12) Me Siento orgulloso de servir en el Ministerio de Consejería

1	2	3	4	5	6	7

Anexo 7

Retroalimentación Proceso de Inducción		
Con el propósito de resolver dudas o inquietudes que pueden haber quedado después de pasar por el proceso de inducción. Por Favor marque con una X en la Columna " <i>Explicación Clara</i> ", en caso de tener claridad sobre los elementos descritos en la Columna " <i>Contenidos de la Inducción</i> ". En caso de que usted piense que no tener claridad por favor marque con una X la columna " <i>Explicación no Clara</i> "		
<i>Contenido de la Inducción</i>	<i>Explicación Clara</i>	<i>Explicación no Clara</i>
Aporte a la Visión de Avivamiento a través del Ministerio de Consejería		
Horarios disponibles para las actividades de Voluntariado		
Actividades programadas en el Ministerio		
Reglamento interno para Voluntarios		

Documentos a Diligenciar en Cada Consejería		
Descripción de las Actividades y Objetivos a Realizar en el Ministerio de Consejería		
Introducción a Compañeros de Trabajo y Personal Administrativo		
Vestimenta a Utilizar		
capacitación en problemáticas de Consejería relevantes y técnicas de seguimiento al servicio prestado		
Periodo de acondicionamiento a través del acompañamiento en sesiones de Consejería a un Consejero antiguo		
¿Le hubiera gustado incluir otro elemento dentro del contenido de la Inducción?		
Observaciones:		

Anexo 8

Parámetros para Comunicación con Voluntarios

Buenas Días/ Tardes _____ ¿Cómo te encuentras?

El motivo de mi llamada es para saludarte, queremos saber ¿Cómo han estado estos últimos días? La ayuda que han estado prestando es muy importante para el Ministerio.

¿Personalmente cómo se han sentido? ¿Cómo les ha ido con las personas que han atendido este último tiempo? ¿Ha surgido alguna pregunta?

Me alegro haber hablado con usted, estamos siempre dispuestos para servirles y estamos atentos a cualquier cosa que puedan necesitar.

Anexo 9

Agenda de planeación, recompensas no monetarias.

Primer Trimestre:

Carta de agradecimiento por la labor realizada en el trimestre. Se incluirá el Número de Consejerías atendidas en los últimos 3 meses por el Consejero, el número de Días en los que ha asistido, y un testimonio del progreso de al menos uno de los casos que ha atendido

Segundo Trimestre

Variedad en la Tarea, en una jornada rotar en Momentos del día la labor que realiza el Consejero para salir de la rutina y hacerles sentir que se valora sus capacidades

Tercer Trimestre:

Realizar una Retroalimentación de las Consejerías que han realizado en el último trimestre a través de un Correo Electrónico firmado por los Directores de Consejería.

Cuarto Trimestre:

Elaborar una Tarjeta con Características que sus compañeros de trabajo y sus coordinadores reconozcan en el

Anexo 10

Cuestionario Actualizaciones y Capacitaciones

¿Considera que es necesario recibir una Capacitación de un Tema específico?

De haber respondido afirmativamente ¿De cuáles temas le gustaría que tratara la Capacitación?

De haber respondido afirmativamente ¿De cuáles temas le gustaría que tratara la Actualización?

Debilidades	Oportunidades
--------------------	----------------------

Anexo 11

- **Debilidades**

- No existe un perfil de aspirantes que permita conocer las aptitudes necesarias que un voluntario debe tener para suplir una vacante.
- El proceso de comunicación interna para las convocatorias no es efectivo.
- No existe una herramienta de medición de clima organizacional para el personal voluntario.
- Los planes de acompañamiento para la persona del voluntario no están estructurados.
- No hay un proyecto de capacitación continua para el personal voluntario.
- En ocasiones no se dedica el tiempo necesario para conocer las aptitudes y habilidades del voluntario.
- No existe una estrategia institucional para tratar la rotación de personal voluntario.
- No hay un expediente o entrevista que describa las razones por las que un

- **Oportunidades**

- Los asistentes a otras congregaciones perciben que en Avivamiento pueden encontrar personal altamente capacitado para la solución de sus conflictos.
- En otras congregaciones no están estructurados los servicios de Consejería Personal y Visitación.
- En otras congregaciones, acceder a los servicios de Consejería Personal y Visitación tiene un costo.
- La profundidad de los servicios de Consejería Personal y Visitación en algunas congregaciones es menos desarrollado que el de Avivamiento.

<p>voluntario se apartó de la actividad que desempeñaba.</p>	
<p>Fortalezas</p>	<p>Amenazas</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Existe cercanía entre los directores del ministerio de Consejería Personal y Visitación con los voluntarios. - Los resultados obtenidos por los asistentes de la congregación, a raíz de la ayuda prestada en Consejería Personal y Visitación, se traducen en satisfacción intrínseca para los voluntarios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Otras iglesias cristianas pueden tener actividades estructuradas para el bienestar de los voluntarios. - La sociedad actual se encuentra en una búsqueda constante por percibir un beneficio propio en cada actividad que realiza. - La Comunidad cada día es más exigente en cuanto a la calidad de los servicios que busca.

