



**FACULTAD DE POSTGRADO
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA RETENCIÓN DE
VOLUNTARIOS DE LA CRUZ ROJA HONDUREÑA EN
SAN PEDRO SULA**

SUSTENTADO POR:

**ELENA ELIZABETH ESPINOZA LARA ERICK
NAHUN ORELLANA AVELAR**

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

**MÁSTER EN
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZÁN, HONDURAS, C.A.

ABRIL, 2025

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTORA

ROSALPINA RODRÍGUEZ

VICERRECTOR ACADÉMICO NACIONAL JAVIER

ABRAHAM SALGADO LEZAMA

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

DECANA FACULTAD DE POSTGRADO

ANA DEL CARMEN RETTALLY VARGAS

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA RETENCIÓN DE
VOLUNTARIOS DE LA CRUZ ROJA HONDUREÑA EN SAN
PEDRO SULA**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MÁSTER EN**

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

ASESOR METODOLÓGICO

PATRICIA VILLALTA

ASESOR TEMÁTICO

ALDO CRASO ZAVALA JOYA

MIEMBROS DE LA TERNA:

JULISSA CORTES

SANDRA FLORES

ABEL GUEVARA

DERECHOS DE AUTOR

© Copyright 2025
Elena Elizabeth Espinoza Lara
Erick Nahun Orellana Avelar

Todos los derechos son reservados.



FACULTAD DE POSTGRADO

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA RETENCIÓN DE VOLUNTARIOS DE CRUZ ROJA HONDUREÑA EN SAN PEDRO SULA

**Elena Elizabeth Espinoza Lara
Erick Nahun Orellana Avelar**

Resumen

La investigación tuvo como objetivo diseñar un plan estratégico para mejorar la retención de los voluntarios de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula. Se identificaron factores clave como el reconocimiento, ambiente de trabajo, comunicación interna y las oportunidades de desarrollo personal y profesional. A través de encuestas a voluntarios y miembros de la gobernanza, se obtuvieron datos cualitativos y cuantitativos que permitieron comprender mejor sus necesidades y expectativas. Los resultados mostraron que el 41.9% de los voluntarios enfrenta un desequilibrio entre el voluntariado y otras responsabilidades, debido a compromisos laborales o académicos. Además, el 21% mencionó la falta de tiempo, favoritismos y trato desigual como factores negativos. En cuanto a incentivos, el 80% de la gobernanza destacó la importancia de los beneficios no económicos, como el desarrollo personal y la flexibilidad horaria. La comunicación interna fue otro reto, con el 80% de los encuestados destacando problemas en este aspecto, coincidiendo en la necesidad de llevar a cabo reuniones periódicas para fortalecer los lazos. Finalmente, el 80% resaltó la importancia de involucrar a los voluntarios en la toma de decisiones. Con base en esto, se propuso un plan estratégico para mejorar la satisfacción de los voluntarios, aumentar su participación, ofrecer formación continua y establecer un sistema de reconocimiento, fortaleciendo su compromiso y el impacto de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula.

Palabras clave: comunicación interna, compromiso, incentivos, reconocimiento, retención.



GRADUATE SCHOOL

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA RETENCIÓN DE VOLUNTARIOS DE LA CRUZ ROJA HONDUREÑA EN SAN PEDRO SULA

Elena Elizabeth Espinoza Lara
Erick Nahun Orellana Avelar

Abstract

The research aimed to design a strategic plan to improve the retention of Honduran Red Cross volunteers in San Pedro Sula. Key factors were identified, such as recognition, work environment, internal communication, and opportunities for personal and professional development. Through surveys of volunteers and members of the board, qualitative and quantitative data were obtained that allowed a better understanding of their needs and expectations. The results showed that 41.9% of volunteers face an imbalance between volunteering and other responsibilities due to work or academic commitments. Additionally, 21% cited lack of time, favoritism, and unequal treatment as negative factors. Regarding incentives, 80% of board members highlighted the importance of non-financial benefits, such as personal development and flexible hours. Internal communication was another challenge, with 80% of respondents highlighting problems in this area, agreeing on the need for regular meetings to strengthen ties. Finally, 80% emphasized the importance of involving volunteers in decision-making. Based on this, a strategic plan was proposed to improve volunteer satisfaction, increase their participation, offer ongoing training, and establish a recognition system, strengthening their commitment and the impact of the Honduran Red Cross in San Pedro Sula.

Keywords: commitment, internal communication, incentives, recognition, retention.

DEDICATORIA

Dedico este logro a Dios, mi roca y fortaleza, Su gracia me ha permitido llegar hasta aquí. "A ti sea la gloria, por los siglos de los siglos. Amén." 1 Timoteo 1:17

A mi mamá, mi mayor inspiración. Este logro es un homenaje a sus sueños no cumplidos. **QEPD**

A mi abuela Mamiana, cuyos cuidados y oraciones constantes a Dios me han sostenido. **QEPD** A mi hermano, por su ejemplo de perseverancia y autodidactismo.

A mi papá, por su respaldo incondicional y sacrificios para darme mejores oportunidades.

A mi esposo, por su constante apoyo y compañía, por ser un pilar en los momentos difíciles. Y a mi pequeña Elizabeth, mi mayor orgullo. Le dedico este logro para que sepa que con esfuerzo y dedicación todo es posible. Espero que, en su futuro, no solo se sienta orgullosa de su mamá, sino que supere mis logros y alcance sus propios sueños.

Elena Elizabeth Espinoza Lara

Dedico este logro a Dios, quien me otorgó la sabiduría para superar los obstáculos, como lo expresa la Escritura: "Porque Jehová da la sabiduría, y de su boca viene el conocimiento y la inteligencia" (Proverbios 2:6). A mi papá, quien recientemente falleció y fue mi pilar más fuerte durante todo este proceso, brindándome su apoyo, amor, tiempo y orientación. Esta tesis es un pequeño homenaje a todo lo que me enseñó. A mi mamá, por su amor incondicional, sus palabras de ánimo y su constante apoyo. A mi hermano, por estar siempre a mi lado y brindarme su respaldo incondicional. A toda mi familia, por su amor y fortaleza, y a mis amigos, por su amistad, comprensión y aliento, que hicieron este camino mucho más llevadero. Este logro también es el reflejo de su confianza en mí y del amor que me impulsó a seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles.

Erick Nahun Orellana Avelar

AGRADECIMIENTO

A UNITEC, por su continuo respaldo y por ofrecernos una educación de excelencia, con catedráticos altamente capacitados cuya enseñanza y guía fueron fundamentales en nuestra formación a lo largo de la maestría.

A la Cruz Roja Hondureña, por su colaboración en la realización de este estudio, facilitando el acceso necesario, el espacio y los recursos esenciales para llevar a cabo la investigación.

Al presidente, al director de Socorrismo, a la directora de Juventud, a la directora de Damas, a la coordinadora de Voluntariado, y a todos los voluntarios, quienes, con su activa participación en las encuestas, hicieron posible el desarrollo de este trabajo.

A nuestro asesor temático, MBA Aldo Craso Zavala Joya, por su valiosa orientación y apoyo durante todo el proceso de investigación.

Y a nuestra asesora metodológica, PhD. Vianney Patricia Villalta Rivera, por su paciencia, conocimiento y sus contribuciones fundamentales que guiaron este trabajo hacia su culminación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	
x	
ÍNDICE DE CONTENIDO	
xi	
ÍNDICE DE TABLAS	
xiv	
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	
1	
1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	5
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	5
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	6
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO	7
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	7
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	11
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	11
2.2 CONCEPTUALIZACIÓN	14
2.2.1 EL VOLUNTARIADO	14
2.2.2 LA MOTIVACIÓN	15
2.2.3 LA RETENCIÓN DE VOLUNTARIOS	16
2.2.4 SALARIO EMOCIONAL	17
2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO	18
2.3.1 BASES TEORICAS.....	18
2.3.1.1 TEORÍA DE LA MOTIVACIÓN	18

2.3.1.2	TEORÍA DE LA AUTODETERMINACIÓN (DECI Y RYAN, 1985).....	21
2.3.1.3	TEORÍA DEL INTERCAMBIO SOCIAL (PETER BLAU, 1964)	

22

2.3.1.4	TEORÍA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL (MEYER Y ALLEN, 1991).	23
2.3.1.5	MODELO DE GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO	25
2.3.1.6	SENTIDO DE PERTENENCIA	25
2.3.1.7	TEORÍA DE LA EQUIDAD DE ADAMS (1963-1965)	27
2.3.1.8	TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG (1966)	28
2.3.1.9	TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS VROOM (1964)	29
2.3.1.10	TEORÍA DE LA IDENTIDAD SOCIAL TAJFEL Y TURNER (1974)	30
2.3.2	METODOLOGÍAS DESARROLLADAS POR OTROS INVESTIGADORES O EXPERTOS	31
2.3.3	INSTRUMENTOS UTILIZADOS	34
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA		36
3.1	CONGRUENCIA METODOLÓGICA.....	36
3.1.1	MATRIZ METODOLÓGICA	36
3.1.2	ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO	38
3.1.3	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	39
3.2	ENFOQUE Y MÉTODOS	40
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	41
3.3.1	POBLACIÓN	41
3.3.2	MUESTRA	42
3.3.3	TÉCNICAS DE MUESTREO	42
3.4	TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS	44
3.4.1	TÉCNICAS	44
3.4.2	INSTRUMENTOS	44
3.4.3	PROCEDIMIENTOS	45
3.5	FUENTES DE INFORMACIÓN	46
3.5.1	FUENTES PRIMARIAS	
46 3.5.2	FUENTES SECUNDARIAS	

47

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS	48
4.1 INFORME DE PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	48
4.2 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS APLICADAS	50
4.2.1 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA A GOBERNANZA	51
4.2.2 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS VOLUNTARIOS ACTIVOS.	61
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77
5.1 CONCLUSIONES	77
5.2 RECOMENDACIONES	78
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD	80
6.1 PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA RETENCIÓN DE VOLUNTARIOS EN LA CRUZ ROJA HONDUREÑA EN SAN PEDRO SULA.	80
6.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	81
6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA	82
6.4 DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO	83
6.4.1 DESCRIPCIÓN	83
6.4.2 DESARROLLO.....	85
6.5 MEDIDAS DE CONTROL	110
6.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PRESUPUESTO	111
6.7 CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA	

115

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	118
---	------------

ANEXOS	122
---------------------	------------

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz Metodológica	37
Tabla 2: Esquema de variables de estudio	39
Tabla 3: Operacionalización de las variables	40
Tabla 4: Diseño de la investigación	40
Tabla 5: Resumen de muestra por categoría de voluntarios	43
Tabla 6: Resumen de muestra de gobernanza	43

Tabla 7: Plan: Implementación del Sistema de Reconocimiento y Retroalimentación / Desarrollo de Capacitación y Formación Continua.	86
Tabla 8: Plan: Fortalecimiento de la Gobernanza y la Participación de Voluntarios en la Toma de Decisiones / Mejoramiento en la Gestión de Recursos y Condiciones para la prestación de servicio.	95
Tabla 9: Plan: Promoción de un Ambiente Inclusivo y Respetuoso / Evaluación Continua del Plan	102
Tabla 10: Medidas de Control: Revisión trimestral de objetivos y metas, Monitoreo de asistencia y participación, Evaluación de desempeño del programa de formación y desarrollo	110
Tabla 11: Medidas de control: Monitoreo de la asignación de tareas y responsabilidades, Informe de recursos, insumos y equipos disponibles, Revisión del sistema de incentivos y recompensas.	111
Tabla 12: Cronograma de Implementación	112
Tabla 13: Diagrama de Gantt	112
Tabla 14: Presupuesto estimado.....	113
Tabla 15: Concordancia de los segmentos de la tesis con la propuesta	117

ÍNDICE DE GRÁFICOS xi

Gráfico 1: Principales desafíos que enfrentan los voluntarios en la organización	52
Gráfico 2: Impacto de la cultura organizacional en la permanencia de los voluntarios.....	54
Gráfico 3: Calificación de la comunicación interna entre directivos y voluntarios	57
Gráfico 4: Mejoras propuestas para la comunicación interna	58
Gráfico 5: Estrategias efectivas para la retención de voluntarios	59
Gráfico 6: Lugar de residencia	60
Gráfico 7: Sexo.....	61
Gráfico 8: Categoría de voluntariado	62

Gráfico 9: Tiempo como voluntario en Cruz Roja Hondureña SPS..... 63

Gráfico 10: Rango de edad..... 64

Gráfico 11: Actividad actual: Estudia o trabaja..... 66

Gráfico 12: Horas dedicadas al voluntariado semanal en CRH San Pedro Sula..... 67

Gráfico 13: Experiencia que influyó en la decisión de considerar abandonar la organización..... 70

Gráfico 14: Calificación del reconocimiento recibido en la Cruz Roja Hondureña 72

Gráfico 15: Calificación del reconocimiento recibido de la comunidad por su labor como 73
voluntario/a..... 73

Gráfico 16: Implementación de estrategias para la retención de voluntarios en CRH San Pedro Sula..... 74

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

La Cruz Roja Hondureña es una de las organizaciones humanitarias más importantes del país, brindando apoyo esencial en situaciones de emergencia, salud y desastres naturales. En este contexto, uno de los pilares clave para el funcionamiento eficaz de la institución son sus voluntarios, quienes dedican su tiempo, esfuerzo y conocimientos para cumplir con la misión de la organización. Sin embargo, uno de los desafíos más significativos que enfrenta la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula es la retención de estos voluntarios. La alta rotación de personal voluntario puede generar varios inconvenientes, como la pérdida de experiencia y la disminución de la capacidad operativa de la organización en momentos críticos. Por ello, en la presente investigación se busca, en primer lugar, identificar los factores que influyen en la retención y motivación de los voluntarios y, posteriormente, elaborar un plan estratégico que contribuya a mejorar la retención de los voluntarios de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula, una ciudad fundamental para la operatividad de la organización.

Mediante la identificación de los factores que influyen en la permanencia de los voluntarios, se pretende ofrecer un conjunto de recomendaciones y estrategias que fortalezcan su compromiso a largo plazo con la institución. De esta manera, el plan no solo tiene como propósito reducir la rotación, sino también incrementar la satisfacción de los voluntarios y reforzar su vinculación con la misión y visión de la Cruz Roja Hondureña.

Este trabajo se estructura en seis capítulos. En primer lugar, en el Capítulo 1: Planteamiento de la Investigación, se presenta el contexto y los problemas relacionados con la retención de voluntarios en la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula, además de los objetivos generales y específicos que guían el proceso investigativo. Seguidamente, en el Capítulo 2: Marco Teórico, se exponen las teorías fundamentales que sustentan la propuesta, como las teorías de motivación, teoría del compromiso organizacional, teoría del intercambio social, teoría de la autodeterminación, teoría de la equidad, entre otras, en el ámbito del voluntariado. Este capítulo proporciona una base teórica sólida para comprender los factores que influyen en la permanencia de los voluntarios.

En el Capítulo 3: Metodología, se detalla el enfoque investigativo utilizado, que incluye la aplicación de encuestas a dos grupos específicos: uno dirigido a los miembros de la gobernanza

(presidente, director de socorrismo, directora de juventud, directora de damas, coordinadora de voluntariado) y otro a los voluntarios activos en sus diferentes categorías. Esta metodología permite obtener datos tanto cualitativos como cuantitativos, además de incorporar el análisis de datos previos. El objetivo principal es obtener información precisa sobre las percepciones, necesidades y expectativas de los voluntarios, así como los factores que influyen en su permanencia o salida de la organización. Posteriormente, en el Capítulo 4: Resultados y Análisis, se presentan los hallazgos obtenidos a partir de la investigación de campo, con un análisis detallado de los factores que afectan la retención de los voluntarios, acompañados de una interpretación de los resultados, los cuales se contextualizan y explican con base en las teorías estudiadas.

Finalmente, en el Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones, se exponen las principales conclusiones derivadas de los resultados, así como las acciones estratégicas que se proponen para abordar los problemas identificados, haciendo énfasis en áreas clave como la motivación, el reconocimiento, la comunicación, el desarrollo personal y profesional de los voluntarios, entre otros. Para concluir, en el Capítulo 6: Aplicabilidad, se describen las estrategias propuestas en términos prácticos, indicando cómo pueden ser implementadas en el corto, mediano y largo plazo dentro de la estructura organizacional de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula.

En resumen, este trabajo tiene como objetivo contribuir a la mejora de la gestión del voluntariado en la Cruz Roja Hondureña mediante la creación de un plan estratégico que, una vez implementado, favorezca la retención de los voluntarios, garantizando así una mayor eficacia en el cumplimiento de su misión y un impacto más significativo en las comunidades a las que presta servicio.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

El voluntariado es una actividad fundamental en la sociedad moderna, con un impacto significativo en la respuesta humanitaria, el desarrollo social y la cohesión comunitaria. Según el Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) (2022, p. 37), aproximadamente 862,378,600 personas en el mundo, a partir de los 15 años en adelante, participan en actividades de voluntariado. La mayor cantidad se concentra en Asia y el Pacífico con 563,946,000, seguido de África con 109,192,500, Europa y Asia Central con 81,179,200, América Latina y el Caribe con 52,306,340, Otros con 29,553,210 y Estados Árabes con 26,201,390. Estos datos reflejan un

fuerte compromiso global con el trabajo comunitario y el desarrollo social. En consecuencia, se observa que el voluntariado tiene un alcance mundial, lo que subraya su importancia a nivel global.

El compromiso de los voluntarios a lo largo del tiempo ha sido explorado en diversos estudios. Por ejemplo, Rochester, Payne, Howlett, & Zimmeck (2016) destacan cómo las organizaciones humanitarias han trabajado para involucrar a los voluntarios de manera efectiva, promoviendo su participación activa en todas las fases de la acción humanitaria. La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (FICR, 2024) ha implementado estrategias globales que empoderan a los jóvenes mediante la inclusión, participación significativa, desarrollo de capacidades y liderazgo. Más de 16 millones de voluntarios están involucrados en las actividades de la FICR, contribuyendo significativamente en sus filiales a nivel mundial. Estas estrategias no solo refuerzan el compromiso de los voluntarios, sino que también muestran cómo el voluntariado es esencial para la ejecución de las actividades de la Cruz Roja.

En el contexto local, la retención de voluntarios sigue siendo un desafío importante, especialmente para organizaciones como la Cruz Roja Hondureña, que enfrentan la rotación constante de sus voluntarios debido a la naturaleza no remunerada del trabajo y los recursos limitados. El informe de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja: Oficina Regional para las Américas (2019) sobre el Ciclo de Gestión de los Voluntarios, señala que la motivación es esencial para captar, formar y retener a los voluntarios. Durante su participación, es fundamental que los voluntarios se sientan involucrados y valorados dentro de la organización, no solo como ejecutores de tareas, sino como actores clave en el proceso. Por ello, se deben crear espacios para la expresión de ideas, promover la comunicación continua entre los voluntarios y fomentar la rotación de responsabilidades para impulsar el liderazgo.

Un caso específico de la necesidad de mejorar la retención de voluntarios es el programa “Voluntarios en Acción” de la Promotora Social San Francisco Javier. Según el estudio de Patiño, Chihuahua Toledo, Flores Herrera y Noriega Sanez (2022), la organización enfrenta una alta rotación de voluntarios debido a la falta de un proceso estructurado para su retención. La propuesta de estos autores incluye la creación de un programa de beneficios escalonado para motivar a los voluntarios a comprometerse a largo plazo, estableciendo relaciones duraderas y fomentando su

desarrollo dentro de la organización. Esto se complementaría con la adaptación de las actividades a un modelo virtual, dadas las circunstancias de la pandemia. Este enfoque no solo busca reducir la rotación, sino también mejorar la calidad de las actividades y asegurar que los voluntarios se sientan apoyados y valorados, lo cual podría aplicarse con éxito en la Cruz Roja Hondureña para fortalecer su infraestructura de voluntariado.

La teoría de motivación e higiene de Herzberg (2005) proporciona un marco útil para comprender lo que motiva a los voluntarios y cómo se puede mejorar su retención. Herzberg distingue entre factores intrínsecos y extrínsecos. Los factores intrínsecos, como el sentido de propósito, el compromiso personal con la misión y la realización de tareas que resultan gratificantes, son esenciales para la satisfacción en el trabajo. Por otro lado, los factores extrínsecos, como el reconocimiento, las oportunidades de desarrollo profesional y el apoyo institucional, pueden generar insatisfacción si no se abordan adecuadamente. En el caso de la Cruz Roja Hondureña, es crucial ofrecer tanto gratificación personal, en forma de la satisfacción derivada de la acción altruista, como reconocimientos extrínsecos, como la capacitación continua y la oportunidad de asumir roles de liderazgo, para mantener altos niveles de motivación y retención.

Como señala Alcalá (2009), la retención de talento es clave en la gestión de recursos humanos, ya que una alta rotación genera costos elevados y afecta la capacidad operativa. Este principio también se aplica al voluntariado en la Cruz Roja Hondureña. En un contexto donde los recursos son limitados, garantizar la retención de voluntarios es fundamental para la efectividad de las actividades de respuesta a emergencias y el desarrollo comunitario. Alcalá sugiere que las estrategias clave para mitigar la rotación incluyen el fomento del desarrollo personal y profesional, la creación de un ambiente de trabajo positivo y el reconocimiento constante del esfuerzo. Para la Cruz Roja Hondureña, esto podría implicar la implementación de programas de incentivos no financieros, como reconocimiento público y oportunidades de formación, lo cual reforzaría el compromiso de los voluntarios y su sentido de pertenencia a la organización.

En San Pedro Sula, una de las ciudades más importantes de Honduras, el voluntariado ha sido esencial en la respuesta a desastres naturales y emergencias sanitarias. Según el Informe Anual 2024 de la Cruz Roja Hondureña, el apoyo voluntario ha sido crucial para implementar proyectos

de asistencia humanitaria y salud, especialmente durante las tormentas ETA/IOTA. Sin embargo, como en muchas otras organizaciones, la rotación de voluntarios sigue siendo un reto. Por ello, es fundamental que la Cruz Roja Hondureña implemente estrategias innovadoras y adaptadas a la realidad local, basadas en la motivación intrínseca y extrínseca, para garantizar la efectividad y sostenibilidad de sus programas.

En resumen, el voluntariado es una actividad clave tanto a nivel global como local, y la Cruz Roja Hondureña enfrenta desafíos significativos relacionados con la retención de voluntarios. La experiencia global y los estudios locales ofrecen marcos valiosos que pueden adaptarse a la realidad hondureña. En particular, la implementación de programas de incentivos, el reconocimiento continuo y la capacitación profesional son estrategias fundamentales para mejorar la motivación y retención de voluntarios. A través de estas acciones, la Cruz Roja Hondureña no solo garantiza la efectividad de sus operaciones, sino que también fortalece su vínculo con los voluntarios, un recurso esencial para el desarrollo social y la respuesta a emergencias en el país.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

La Cruz Roja Hondureña depende del compromiso y la dedicación de sus voluntarios para llevar a cabo sus programas humanitarios en todo el país. En el Consejo Departamental de Cortés, la organización enfrenta un desafío creciente relacionado con la motivación y retención de los voluntarios, quienes son esenciales no solo para ejecutar las acciones de respuesta y asistencia, sino también para fortalecer la comunidad en momentos de emergencia.

Siendo así, los voluntarios desempeñan un papel crucial, ya que su capacidad para actuar de manera rápida y eficiente puede marcar la diferencia entre la vida y la muerte en situaciones de desastre. Sin embargo, la falta de un compromiso sostenido genera interrupciones en los proyectos, dificulta la continuidad de la atención y resta la eficacia a las intervenciones. Además, la alta rotación de voluntarios conlleva la pérdida de experiencia acumulada, afectando la calidad del servicio prestado a la comunidad y creando un ciclo de inestabilidad que compromete la capacidad de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula para cumplir su misión de manera efectiva.

En la actualidad, no se cuenta con un plan estratégico específico para la retención de voluntarios en la Cruz Roja Hondureña, lo que plantea la necesidad de analizar su posible impacto en la continuidad de los programas y en la capacidad de respuesta de la organización. Se observa una rotación constante de voluntarios, lo que puede representar un desafío para la sostenibilidad del voluntariado y la consolidación del capital humano dentro de la institución.

Dado este contexto, resulta relevante explorar estrategias que fortalezcan la experiencia del voluntariado y favorezcan su permanencia en la organización. Contar con un enfoque estructurado para la gestión de los voluntarios podría contribuir a mejorar su integración y participación, promoviendo una mayor estabilidad en los equipos de trabajo y facilitando el cumplimiento de la misión institucional.

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La alta rotación de voluntarios impacta la continuidad de los proyectos y la calidad de las intervenciones en situaciones de emergencia que realiza la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula, lo que limita la capacidad de la organización para cumplir su misión de manera eficaz. En respuesta a esta problemática, resulta esencial identificar las acciones que deben implementarse para fortalecer el compromiso de los voluntarios y garantizar su permanencia a largo plazo. Por lo tanto, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Qué estrategias puede implementar la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula para mejorar la participación y retención de sus voluntarios, asegurando su compromiso a largo plazo?

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Las preguntas de investigación son herramientas fundamentales en cualquier proceso investigativo, ya que guían y enfocan el análisis de un problema específico. En este caso, las preguntas de investigación buscan explorar en profundidad los factores que afectan la retención de voluntarios en la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula y cómo estas dinámicas impactan en la efectividad de los proyectos y la respuesta a emergencias.

Estas preguntas permiten identificar las principales causas de la rotación y proponer estrategias que fomenten el compromiso y la permanencia de los voluntarios, asegurando la continuidad y calidad de las intervenciones de la organización.

1. ¿Cuáles son los factores que afectan el compromiso y la motivación de los voluntarios de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula?
2. ¿Cuáles son las mejores prácticas y enfoques basados en teorías de motivación y gestión del voluntariado que pueden ser aplicadas para aumentar la participación y retención de los voluntarios en el Consejo Departamental de Cortés de la Cruz Roja Hondureña?
3. ¿Qué estrategias podrían implementarse para aumentar el compromiso y optimizar la planificación y ejecución de los programas de la Cruz Roja Hondureña?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Proponer estrategias que fortalezcan el compromiso de los voluntarios, con el fin de aumentar su participación y retención en la Cruz Roja Hondureña de San Pedro Sula, a través de un análisis de los indicadores de motivación y retención con el fin de promover su compromiso a largo plazo, mejorar la efectividad de programas humanitarias y garantizar su continuidad, contribuyendo así el fortalecimiento del impacto social de la organización.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar los factores que influyen en el compromiso y la motivación de los voluntarios de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula, con el fin de identificar barreras y oportunidades para mejorar su participación.
2. Examinar las teorías de motivación y gestión del voluntariado más relevantes y aplicables, para desarrollar un conjunto de prácticas y estrategias que incrementen la participación y retención de los voluntarios en el Consejo Departamental de Cortés de la Cruz Roja Hondureña.

3. Proponer estrategias basadas en teorías de gestión y motivación que fortalezcan el sentido de pertenencia y mejoren la participación de los voluntarios, asegurando una ejecución más efectiva de los programas humanitarios.

1.5 JUSTIFICACIÓN

La Cruz Roja Hondureña, en su misión de responder a las emergencias y asistir a comunidades en situaciones de vulnerabilidad, depende del compromiso de un grupo vital: sus voluntarios. Sin embargo, la alta rotación y la falta de participación sostenida en sus actividades limitan la efectividad y el impacto de los programas humanitarios que lleva a cabo. Esta problemática no solo afecta la operatividad de la organización, sino que también reduce la capacidad de respuesta frente a emergencias, poniendo en riesgo la vida y el bienestar de las personas a las que la Cruz Roja Hondureña tiene la responsabilidad de asistir.

Por lo tanto, la importancia de esta investigación radica en la necesidad urgente de abordar este desafío de manera integral, ya que una base voluntaria estable y comprometida es clave para el éxito de cualquier organización humanitaria. Al identificar las causas que provocan la deserción de los voluntarios, se pueden tomar decisiones informadas sobre las intervenciones necesarias, diseñando estrategias a medida que fortalezcan la motivación, aumenten la participación y promuevan la retención a largo plazo.

Por esta razón, el estudio tiene como principal objetivo proponer un conjunto de estrategias específicas para mejorar la gestión del voluntariado en la Cruz Roja Hondureña de San Pedro Sula, a través de un análisis exhaustivo de los indicadores de motivación, satisfacción y retención. Al identificar y comprender los factores que afectan la permanencia de los voluntarios, esta investigación facilitará la creación de un entorno más motivador y adecuado para sus necesidades, lo que contribuirá a fortalecer el compromiso hacia la organización y, por ende, la efectividad de sus programas.

En ese sentido, las estrategias que surjan de este estudio no solo tendrán un impacto directo en la retención de los voluntarios, sino que también contribuirán a mejorar la calidad de los servicios humanitarios ofrecidos, garantizando una respuesta más rápida y eficaz ante desastres o situaciones críticas. En este sentido, la investigación permitirá a la Cruz Roja Hondureña en San

Pedro Sula adaptarse mejor a las necesidades cambiantes de sus voluntarios, lo que se traducirá en una mayor capacidad para enfrentar los desafíos que surgen en su labor humanitaria.

Este estudio, por un lado, ofrece soluciones prácticas y basadas en evidencia para las problemáticas actuales que enfrenta la organización, y por otro, contribuir a la construcción de un modelo de gestión del voluntariado más efectivo. Esta investigación responde a la necesidad de mejorar los procesos internos de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula, optimizando la comunicación, el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo para los voluntarios. Al hacerlo, se busca garantizar que los voluntarios permanezcan comprometidos y motivados, a fin de asegurar la continuidad de los programas y la efectividad de las intervenciones humanitarias.

Además, se busca fortalecer el sentido de pertenencia de los voluntarios hacia la Cruz Roja Hondureña, creando un ambiente que no solo sea atractivo para nuevos miembros, sino que también fomente la lealtad y el compromiso de aquellos que ya forman parte de la organización. Este sentido de pertenencia es un factor crucial para la retención, ya que los voluntarios que se sienten valorados y parte integral de la misión organizacional son más propensos a mantenerse a largo plazo.

En vista de, esta investigación proporcionará información clave para mejorar la cultura organizacional dentro de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula, asegurando que los voluntarios se sientan escuchados, valorados y reconocidos por sus esfuerzos. Esto incrementará su satisfacción y fortalecerá su sentido de propósito. Una de las expectativas más inmediatas de esta investigación es la disminución de la rotación de voluntarios, lo que permitirá una mayor estabilidad en los equipos de trabajo y una mejor preparación para responder ante emergencias.

Esta investigación tiene como finalidad analizar la situación actual de la participación de los voluntarios en los programas y actividades de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula. La información recopilada servirá para comprender la magnitud del problema, identificar áreas de mejora y proporcionar una base sólida para la toma de decisiones y el diseño de soluciones que puedan optimizar la motivación y el compromiso de los voluntarios.

En resumen, este estudio no solo proporciona respuestas a los problemas actuales que enfrenta la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula, sino que también ofrece un camino hacia la mejora de su gestión del voluntariado. Al implementar soluciones que promuevan la retención y el compromiso de los voluntarios, se fortalece la capacidad operativa de la organización y se garantiza una respuesta humanitaria más eficiente y efectiva, beneficiando a las comunidades vulnerables que dependen de su apoyo.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se fundamenta el análisis del fenómeno del voluntariado en la Cruz Roja Hondureña, específicamente en el Consejo Departamental de Cortés. Se exploran las principales teorías relacionadas con la retención de voluntarios, proporcionando un marco conceptual que permita comprender los factores que influyen en su compromiso y permanencia en la organización. Además, se definen los conceptos claves vinculados al voluntariado y se revisan las metodologías empleadas en estudios previos sobre la gestión y fidelización de voluntarios en

organizaciones humanitarias. Esta base teórica servirá como referencia para contextualizar la problemática y guiar el desarrollo del estudio.

Además, se exploran las distintas teorías sobre la gestión del voluntariado y el compromiso organizacional, con un enfoque particular en las estrategias utilizadas para mantener y fortalecer la lealtad de los voluntarios en organizaciones humanitarias. También se presentan estudios previos que han evaluado la permanencia del voluntariado, lo que permite identificar mejores prácticas y enfoques que informen el desarrollo de este análisis.

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El voluntariado es un pilar fundamental en la operatividad de organizaciones humanitarias como la Cruz Roja Hondureña. Diversos estudios han abordado la gestión y retención del voluntariado desde diferentes enfoques teóricos, destacando la importancia de la motivación, el compromiso organizacional y las estrategias estructuradas para la permanencia de los voluntarios en una institución. Este marco teórico permitirá contextualizar el conocimiento existente sobre la temática, proporcionando una base conceptual y referencias estadísticas para el desarrollo de la presente investigación.

En este sentido, (Reyes & González Rodríguez, 2023) en su artículo Voluntariado y las diferentes motivaciones que lo impulsan abordaron la pregunta sobre las diversas motivaciones que impulsan el voluntariado, con el objetivo de identificar los factores clave que motivan a las personas a participar en estas actividades. Los resultados revelaron que el voluntariado está impulsado por una variedad de motivaciones, tanto internas (intrínsecas), como la fe, los valores y el deseo personal, como externas (extrínsecas), como la influencia de familiares, amigos y la comunidad.

De este modo, se puede concluir que, para diseñar estrategias efectivas de reclutamiento y retención, las organizaciones deben considerar un enfoque que combine ambos tipos de motivadores, adaptados a las necesidades y características de los voluntarios. Además, la sostenibilidad de los programas depende de la capacidad de las ONG para reconocer y aprovechar estas motivaciones, asegurando que los voluntarios se mantengan comprometidos a largo plazo.

Sin embargo, una limitación importante del estudio fue el acceso restringido a algunas bases de datos relevantes, lo que pudo haber limitado la inclusión de más información relevante.

Por otro lado, según el Análisis Global del Servicio Voluntario publicado por la (Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC), 2016, págs. 91-94), señala que muchos de los voluntarios se sienten impulsados por un fuerte deseo de ayudar a los demás, especialmente en situaciones de emergencia, como desastres naturales o conflictos armados. Este impulso de solidaridad y compasión suele surgir cuando los voluntarios son testigos directos del sufrimiento humano y de la escasez de ayuda en momentos de gran necesidad. Además, en algunos casos, las experiencias personales de los voluntarios, como la pérdida de seres queridos o haber estado expuestos a situaciones de riesgo, se convierten en un motor importante que los lleva a unirse a la causa humanitaria. De hecho, muchos voluntarios mencionan que su motivación para involucrarse en la Cruz Roja surge del reconocimiento del valor de la formación en primeros auxilios y la oportunidad de generar un impacto significativo en sus comunidades, al formar parte activa de una red de apoyo destinada a aliviar el sufrimiento de quienes más lo necesitan.

En este contexto, el entendimiento de las motivaciones se vuelve esencial para comprender la dinámica del voluntariado en la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula. (Aponte, 2020), en su libro *Gestión Humana Integral*, las teorías sobre la motivación humana, particularmente los modelos propuestos por Herzberg (1959), Maslow (1943) y David McClelland (1976), pueden proporcionar un marco útil para entender los aspectos que influyen en la satisfacción y el compromiso de los voluntarios. Herzberg, en su teoría de la motivación, distingue entre dos tipos de factores: los factores motivacionales, que generan satisfacción y motivan un mayor compromiso, y los factores higiénicos, cuya ausencia puede generar insatisfacción y desmotivación. Los factores motivacionales, en el caso de los voluntarios, incluyen el sentido de propósito y el valor que le dan a su trabajo, así como la sensación de logro personal que experimentan al contribuir con su tiempo y esfuerzo para ayudar a los demás. Por otro lado, los factores higiénicos están relacionados con aspectos como la falta de reconocimiento, el escaso apoyo por parte de la organización, o la ausencia de recursos adecuados que puedan facilitar su labor. Aunque la presencia de factores higiénicos no garantiza por sí sola un alto nivel de

compromiso, su ausencia puede provocar una disminución de la motivación, lo que afectará la permanencia de los voluntarios a largo plazo.

En línea con lo anterior, la jerarquía de necesidades de Maslow proporciona una perspectiva valiosa para comprender el comportamiento de los voluntarios dentro de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula. Según esta teoría, las personas buscan satisfacer sus necesidades más básicas antes de poder enfocarse en metas más altas de autorrealización. En este sentido, la satisfacción de las necesidades fundamentales de los voluntarios, tales como la seguridad, el bienestar y la pertenencia, se consideran esenciales para su permanencia en la organización. Una vez que los voluntarios experimentan una sensación de seguridad y apoyo dentro de la Cruz Roja Hondureña, pueden sentirse más motivados para alcanzar un nivel superior de realización, en el cual se sienten conectados con los valores y la misión de la organización. En otras palabras, el cumplimiento de sus necesidades básicas puede ser la base para que los voluntarios alcancen una mayor satisfacción y sentido de logro, lo que los impulsa a seguir comprometidos con la causa humanitaria.

Finalmente, además de las perspectivas ofrecidas por Maslow y Herzberg, resulta valioso incorporar la teoría de McClelland para profundizar en la comprensión de las motivaciones individuales de los voluntarios. Mientras que Maslow destaca la importancia de satisfacer necesidades básicas y superiores, y Herzberg diferencia entre elementos que generan satisfacción y aquellos cuya ausencia provoca insatisfacción, McClelland se enfoca en tres necesidades fundamentales: logro, afiliación y poder. Esta perspectiva sugiere que los voluntarios que se sienten impulsados por la necesidad de logro estarán más motivados si se les asignan objetivos desafiantes y se les reconoce su rendimiento, permitiéndoles experimentar un sentido claro de impacto personal en la organización. De manera similar, aquellos con una alta necesidad de afiliación valorarán entornos en los que se fomenta la cohesión y el trabajo en equipo, y en los que se promueva el sentido de pertenencia y la colaboración. Por otro lado, los individuos con una marcada necesidad de poder se motivarán al tener oportunidades para ejercer influencia o liderar proyectos, lo que puede traducirse en la asignación de roles con mayor responsabilidad o en la participación en la toma de decisiones estratégicas. Al integrar estos elementos, se abre la posibilidad de diseñar estrategias de retención que no solo atienden a las necesidades generales de bienestar y reconocimiento, sino que también responden a las aspiraciones específicas de cada

voluntario, creando un ambiente que responda de forma integral a la diversidad de motivaciones presentes en cada uno.

Por último, (Giraldo & Sierra, 2021) mencionan que las organizaciones no lucrativas enfrentan retos en la atracción y retención de voluntarios, debido a la limitación de ofrecer compensaciones económicas. Por ello, deben enfocarse en atraer y comprometer a los voluntarios a través de recompensas emocionales y personales que resulten atractivas. Un estudio realizado a voluntarios potenciales para la Fundación Soydo y reveló que, especialmente en los más jóvenes, es fundamental que sientan satisfacción en el voluntariado para mantener su interés y compromiso. En consecuencia, se identifican barreras jurídicas y sociopolíticas en Colombia que dificultan el reclutamiento de voluntarios. La Fundación Soydo y, que trabaja en la seguridad alimentaria de niños y adultos mayores, necesita un programa de voluntariado consistente y eficaz, en el que el salario emocional juegue un papel fundamental como incentivo para los voluntarios.

2.2 CONCEPTUALIZACIÓN

2.2.1 EL VOLUNTARIADO

Según (Yubero & Larrañaga, 2002), el voluntariado se define como la participación libre en actividades de interés común, sin la expectativa de una compensación económica, subrayando su carácter altruista. En este sentido, la motivación de los individuos que participan en el voluntariado proviene del deseo genuino de contribuir al bienestar social. Sin embargo, esta participación también genera un impacto organizacional, ya que las instituciones que dependen del voluntariado necesitan estructuras efectivas para atraer, retener y gestionar a estos colaboradores.

Por consiguiente, esto ha llevado a la implementación de estrategias que garanticen la sostenibilidad del voluntariado dentro de las organizaciones, a fin de maximizar su impacto y asegurar la continuidad de sus programas y proyectos.

En este contexto, el voluntariado como concepto ha evolucionado a lo largo de los siglos, inicialmente comprendido como un acto altruista sin esperar retribuciones, pero en la actualidad se entiende también como una relación dinámica en la que tanto la organización como el voluntario experimentan beneficios. Históricamente, el voluntariado surgió en el contexto de necesidades comunitarias y sociales, pero en tiempos recientes se ha convertido en un campo de estudio dentro

de la sociología y la psicología organizacional. A medida que las organizaciones humanitarias como la Cruz Roja han crecido, el concepto de voluntariado ha sido redefinido para abarcar no solo el servicio desinteresado, sino también la construcción de capital humano, la gestión de relaciones y la retención de voluntarios como un desafío estratégico. Por lo tanto, los estudios contemporáneos consideran que los voluntarios son una parte fundamental del éxito organizacional, y la retención de estos depende tanto de factores internos (como el apoyo emocional y el reconocimiento) como de elementos estructurales (como la capacidad de la organización para gestionar efectivamente los recursos humanos).

Por otro lado, hoy en día, el voluntariado ha dejado de ser considerado simplemente como un acto generoso. Se ha convertido en una herramienta poderosa con un impacto significativo tanto en las comunidades como en las personas que se involucran. Los voluntarios no solo aportan su tiempo y esfuerzo, sino que también experimentan un crecimiento emocional y personal, al sentirse parte de algo más grande. En consecuencia, el compromiso voluntario no solo está motivado por el deseo de ofrecer ayuda, sino también por la oportunidad de ser parte de una causa colectiva que promueve el desarrollo tanto personal como comunitario.

2.2.2 LA MOTIVACIÓN

La motivación para participar en el voluntariado ha evolucionado significativamente. Si antes se entendía principalmente como una respuesta a necesidades inmediatas de apoyo, hoy en día es mucho más complejo e involucra factores tanto intrínsecos como extrínsecos. Según (Berger, 2007), en su libro *Psicología del Desarrollo Infancia y Adolescencia* define la motivación intrínseca se refiere a las “metas o impulsos que provienen del interior de una persona, como la necesidad de sentirse inteligente o competente” mientras que la motivación extrínseca se refiere a “la necesidad de recibir recompensas externas, por ejemplo, las posesiones materiales o el afecto de otra persona” (p. 288). Este concepto, revela cómo los voluntarios, además de contribuir al bienestar social, también buscan la satisfacción personal al sentirse parte de un propósito mayor.

De esta manera, el cambio en la motivación refleja un proceso de transformación de la manera en que se entiende el voluntariado. Inicialmente, se priorizaban recompensas tangibles como salarios o beneficios materiales; Sin embargo, actualmente se reconoce la importancia de los factores emocionales, psicológicos y sociales. Los voluntarios buscan más que una

compensación económica, valoran la posibilidad de aportar a una causa mayor, encontrar un propósito en su acción y experimentar un crecimiento integral. En este sentido, la teoría de la motivación humana de Maslow cobra relevancia, ya que postula que las personas actúan inicialmente para satisfacer sus necesidades básicas, como las fisiológicas y de seguridad, para luego centrarse en necesidades más abstractas, como la autorrealización.

No obstante, a medida que se profundiza en la comprensión de la motivación, especialmente en el ámbito del voluntariado, se descubre que los voluntarios no solo buscan satisfacer necesidades individuales, sino que también son impulsados por un deseo de generar un impacto social duradero. Esto sugiere que, en muchos casos, el voluntariado responde a una alineación entre los valores personales de los individuos y los objetivos y misión de la organización. Este enfoque no solo mejora la calidad de vida de los voluntarios, sino también el impacto de sus acciones, promoviendo un ciclo de retroalimentación positiva.

2.2.3 LA RETENCIÓN DE VOLUNTARIOS

La retención de voluntarios se ha convertido en un desafío fundamental para las organizaciones que dependen de su participación. Por lo tanto, ya no basta con atraer individuos dispuestos a colaborar; es esencial crear un entorno en el que los voluntarios se sientan valorados, motivados y respaldados. En consecuencia, esto ha llevado a la implementación de estrategias de gestión del voluntariado que incluyen programas de formación continua, reconocimiento del esfuerzo, flexibilidad en los roles y desarrollo de liderazgos dentro de la organización. En el caso específico de la Cruz Roja Hondureña, el desafío no es solo atraer nuevos voluntarios, sino construir un sistema que respalde su bienestar emocional, psicológico y social a lo largo de su experiencia en la organización. De esta manera, la sostenibilidad del voluntariado no depende exclusivamente de la captación de individuos, sino también de la capacidad de retenerlos y fortalecer su compromiso con la misión institucional.

Chapman y White (2011), en su libro los 5 lenguajes del aprecio en el trabajo mencionan que “la retención de voluntarios es uno de los retos fundamentales para las organizaciones sin fines de lucro”. Esto se debe a que, al no existir una compensación económica, los voluntarios necesitan sentirse valorados y motivados para continuar con su trabajo. Así que implementar estrategias de

reconocimiento y generar un ambiente de trabajo positivo puede marcar la diferencia en su compromiso y permanencia dentro de la organización.

Por otro lado, el sentido de pertenencia juega un papel esencial en la retención de voluntarios. Cuando sientan que su trabajo es significativo y que su esfuerzo es reconocido, es más probable que mantengan su compromiso con la organización. Para ello, es fundamental fomentar una cultura de aprecio y brindar retroalimentación constante, asegurando que cada voluntario perciba el impacto positivo de su trabajo. Incluso pequeños gestos, como expresar gratitud de manera personalizada o destacar sus contribuciones en reuniones, pueden fortalecer su motivación y lealtad. Al final del día, cada voluntario busca dejar una huella en las personas y en la comunidad, sintiendo que su esfuerzo trasciende y genera un cambio real.

2.2.4 SALARIO EMOCIONAL

(Llanos, 2012) en su libro define el salario emocional como “ese conjunto de satisfacciones que obtenemos con la realización de nuestra labor”. Ese conjunto de satisfacciones que experimentamos al realizar nuestras tareas refleja el impacto positivo que tiene el voluntariado en nuestro bienestar personal. Más allá de las recompensas económicas, es el sentido de propósito, el aprendizaje y la conexión emocional con la causa lo que verdaderamente motiva a los voluntarios. Esta satisfacción interna, derivada de contribuir a un propósito mayor, juega un papel crucial en la retención y el compromiso a largo plazo de los voluntarios en las organizaciones.

2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO

2.3.1 BASES TEORICAS

La motivación y retención de voluntarios son elementos clave para asegurar el éxito y la sostenibilidad de organizaciones como la Cruz Roja Hondureña. Estos voluntarios, que dedican su tiempo, habilidades y esfuerzo sin recibir compensación económica directa, son la columna vertebral de la organización, siendo fundamentales para llevar a cabo proyectos esenciales en momentos de emergencia, atención a víctimas y programas comunitarios de largo alcance. La particularidad del voluntariado radica en que la motivación de estos individuos no se basa en recompensas monetarias, lo que plantea un desafío adicional: identificar y comprender los factores que los impulsan a seguir comprometidos a largo plazo. En lugar de incentivos tangibles, son aspectos profundamente humanos e intrínsecos los que realmente alimentan su dedicación. Por

esta razón, entender estas motivaciones se convierte en un paso crucial para garantizar su permanencia, y, sobre todo, su pasión por contribuir a una causa tan importante como la que representa la Cruz Roja Hondureña.

2.3.1.1 TEORÍA DE LA MOTIVACIÓN

La motivación es un factor fundamental en la toma de decisiones de los individuos, especialmente en contextos como el voluntariado. En primer lugar, se distingue entre motivación intrínseca, que proviene de factores internos como la satisfacción personal, el crecimiento y la realización, y motivación extrínseca, que se deriva de factores externos como recompensas tangibles y reconocimiento social. Ambos tipos de motivación influyen en la disposición de las personas para continuar con su labor altruista. En este sentido, la satisfacción como resultado de alcanzar metas, y el sentimiento de logro, son elementos claves que refuerzan el compromiso y la motivación a largo plazo.

Además, el desarrollo personal, impulsado por la adopción de una mentalidad de crecimiento y aprendizaje continuo, no solo mejora las habilidades y capacidades de los individuos, sino que también fortalece su resiliencia y su capacidad para superar obstáculos. Por otro lado, el reconocimiento social y las recompensas externas son esenciales para consolidar este proceso motivacional, ya que proporciona un sentido de pertenencia y valor dentro de una comunidad u organización. En conjunto, estos elementos crean un ciclo positivo que mantiene alta la motivación y asegura la retención y el compromiso en actividades como el voluntariado.

Para abordar estos desafíos, es fundamental aplicar teorías de motivación que permitan analizar cómo estos elementos influyen en la decisión de los voluntarios de continuar con su labor altruista. Tres teorías que resultan cruciales en este contexto son la Teoría de los Factores de Motivación e Higiene de Herzberg, la Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow y, como complemento, la Teoría de la Motivación de David McClelland. Estas teorías ofrecen enfoques complementarios sobre cómo gestionar tanto los factores intrínsecos como extrínsecos que motivan a los individuos, y permiten mejorar su experiencia dentro de una organización, proporcionando una base sólida para comprender y gestionar la motivación y retención de los voluntarios a largo plazo.

De acuerdo con (Robbins & Coulter , Administración, 2005) la teoría de la motivación e higiene de Frederick Herzberg “afirma que los factores intrínsecos se relacionan con la satisfacción en el trabajo y la motivación, en tanto que los factores extrínsecos se relacionan con la insatisfacción en el trabajo.” (p. 395). La Teoría de Herzberg establece que la satisfacción y motivación de los empleados (o voluntarios, en este caso) no depende únicamente de factores extrínsecos, como el salario o las condiciones laborales, sino también de factores intrínsecos, como la realización personal, el reconocimiento y la oportunidad de crecimiento. Herzberg diferencia entre los factores de higiene, que son necesarios para evitar la insatisfacción (como un entorno de trabajo adecuado y condiciones mínimas de bienestar), y los motivadores, que son los que verdaderamente generan satisfacción y compromiso, tales como el reconocimiento del esfuerzo y el sentido de logro personal. Según (Robbins & Coulter , Administración, 2005), mencionan que los factores de higiene “eliminan la insatisfacción laboral, pero no la motivan” y los factores motivadores “aumentan la satisfacción en el trabajo y la motivación” (p. 396).

En el contexto de la Cruz Roja Hondureña, aplicar la teoría de Herzberg implica no solo asegurar que los voluntarios tengan acceso a un entorno de trabajo adecuado, sino también crear oportunidades para que experimenten el reconocimiento genuino y puedan contribuir significativamente al bienestar de los demás.

Por otro lado, (Kaur, 2024) destaca que el desarrollo personal está profundamente relacionado con el compromiso hacia el aprendizaje continuo y la adopción de una mentalidad de crecimiento, ya que estos aspectos impulsan la superación personal y aumentan la autoconciencia. Este proceso, además, tiene un impacto significativo en la satisfacción personal, ya que genera un sentido de logro al equilibrar el esfuerzo con los resultados alcanzados. De este modo, las personas que se dedican al aprendizaje constante no solo enriquecen sus habilidades, sino que también fortalecen su resiliencia, lo cual les permite enfrentar obstáculos de manera más efectiva. En consecuencia, este enfoque continuo hacia el crecimiento no solo facilita el establecimiento de metas significativas, sino que también lleva al éxito en diversas áreas de la vida, lo que incrementa el sentimiento de satisfacción y realización personal. Así, el desarrollo personal se convierte en un proceso clave no solo para lograr objetivos, sino también para cultivar una vida más plena, con un mayor sentido de propósito y satisfacción tanto a nivel profesional.

Asimismo, (Rivas, 1996) señala que el sentimiento de logro al alcanzar metas tiene un impacto significativo y positivo en la satisfacción personal, así como en las aspiraciones de un individuo. Este sentimiento de satisfacción puede influir de manera tanto positiva como negativa sobre las motivaciones de la persona, dependiendo de las características del sujeto y las metas en cuestión. Cuando una persona alcanza sus objetivos, la satisfacción experimentada tiende a disminuir temporalmente la motivación para seguir persiguiendo los mismos objetivos. Sin embargo, este descenso en la motivación se ve atenuado cuando surgen nuevas metas o aspiraciones, ya que la persona se siente impulsada a fijarse nuevos objetivos, lo que reaviva la motivación. De esta forma, el proceso de logro no solo se relaciona con la satisfacción momentánea, sino que también está en constante renovación gracias a la aparición de nuevas metas que mantienen activa la motivación y el deseo de superación. Este ciclo continuo de alcanzar metas, experimentar satisfacción y establecer nuevas aspiraciones contribuye al crecimiento personal.

De igual manera, la recompensa y el reconocimiento social son elementos esenciales en la motivación y satisfacción de los individuos, especialmente en contextos laborales o de voluntariado. Las recompensas, ya sean tangibles como compensaciones económicas o intangibles como oportunidades de desarrollo, refuerzan el comportamiento y el esfuerzo de los individuos al ofrecer un estímulo que valida su trabajo. Por otro lado, el reconocimiento social juega un papel crucial al proporcionar a los individuos una sensación de aprecio y pertenencia dentro de un grupo o comunidad. Ser reconocido públicamente por los logros, esfuerzos y contribuciones fortalece la autoestima y la identidad personal, impulsando la motivación intrínseca. En conjunto, estos factores no solo incrementan la satisfacción personal, sino que también fomentan un ambiente de cooperación y lealtad, donde las personas se sienten valoradas y dispuestas a seguir contribuyendo con su tiempo y energía.

2.3.1.2 TEORÍA DE LA AUTODETERMINACIÓN (DECI Y RYAN, 1985)

Armas y Marrero Hernández (2006), en su libro *¿Por qué hacemos lo que hacemos? Dimensiones básicas de la motivación*, mencionan que la teoría propuesta por Deci y Ryan sostiene que la motivación de los voluntarios se basa en tres necesidades psicológicas fundamentales: autonomía, competencia y relación. En primer lugar, la autonomía se refiere a la libertad que tienen los voluntarios para elegir cómo y cuándo participar en las actividades. La competencia, por otro

lado, está relacionada con la percepción de que su trabajo tiene un impacto significativo y es valorado. Finalmente, la relación hace referencia al deseo de los voluntarios de sentirse conectados tanto con la organización como con otros miembros del grupo, lo que fortalece su sentido de pertenencia y compromiso.

Este enfoque, se enmarca en una perspectiva más amplia conocida como perspectiva orgánica, que aborda la motivación y la personalidad en términos de necesidades básicas que deben ser satisfechas para promover el bienestar psicológico. A su vez, dentro de esta perspectiva, se incluyen diversas mini teorías que profundizan en distintos aspectos de la motivación humana. Una de estas mini teorías es la teoría de la evaluación cognitiva, que examina cómo los contextos sociales influyen en la motivación intrínseca, afectando la manera en que las personas se sienten motivadas por actividades que disfrutan de manera natural.

En relación con esto, la teoría de la integración orgánica se enfoca en el proceso de internalización, es decir, en cómo los individuos integran y adaptan los valores y prescripciones externas a su propia personalidad y creencias. Este proceso implica que los comportamientos y metas externas se convierten en parte de la motivación interna del individuo. De igual manera, la teoría de la orientación causal, otra de las mini teorías, explora las diferencias individuales en las conductas de autodeterminación, estudiando cómo las personas se motivan según su necesidad de controlar y dirigir sus propias acciones.

Por último, la teoría de las necesidades básicas aborda la importancia de satisfacer estas necesidades fundamentales para lograr una salud psicológica óptima y un bienestar general. Esta teoría subraya la conexión entre satisfacer estas necesidades y el funcionamiento mental saludable, lo que refleja la influencia directa de la motivación en el bienestar emocional y psicológico a largo plazo.

En conjunto, estas teorías ofrecen una visión integrada que propone que satisfacer las tres necesidades psicológicas esenciales autonomía, competencia y relación es clave no solo para fomentar la motivación intrínseca, sino también para promover el bienestar a largo plazo de los individuos. Al comprender y atender estas necesidades, las organizaciones pueden crear un entorno más motivador y saludable, tanto para los voluntarios como para otros miembros de la comunidad.

2.3.1.3 TEORÍA DEL INTERCAMBIO SOCIAL (PETER BLAU, 1964)

La teoría del intercambio social de Peter Blau (1964), explicada por Estramiana y otros (2003) en el libro Fundamentos sociales del comportamiento humano, sostiene que las personas permanecen en una organización cuando perciben un equilibrio entre lo que aportan y lo que reciben. En el contexto del voluntariado, este intercambio no se basa en incentivos monetarios, sino en aspectos emocionales y sociales. Por esta razón, factores como el reconocimiento, la capacitación y un entorno de apoyo resultan fundamentales para fortalecer la permanencia y satisfacción de los voluntarios.

Desde una perspectiva comparativa, Blau amplió el enfoque del intercambio social para incluir la estructura social como un elemento clave en la dinámica de las relaciones humanas. Si bien es cierto que reconoce que las estructuras sociales surgen de intercambios más básicos entre individuos, también argumenta que, una vez establecidas, estas estructuras adquieren autonomía y ejercen una influencia considerable en el comportamiento social.

Asimismo, Blau no solo identificó la capacidad de las relaciones sociales para generar nuevas dinámicas colectivas, como también lo había señalado Homans, sino que además fue más allá al afirmar que para comprender los fenómenos a nivel estructural se requiere un marco teórico distinto al utilizado para explicar el comportamiento individual. De esta manera, al incorporar el intercambio social dentro de una perspectiva estructuralista, Blau desarrolló un enfoque innovador que, aunque mantiene vínculos con la teoría del intercambio, se alinea más con las teorías estructurales de la sociedad.

2.3.1.4 TEORÍA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL (MEYER Y ALLEN. 1991).

En el libro Complejidades del ambiente laboral, Preciado, Espinoza de la Cruz, Linarez Cazola, Domínguez Moreno y Chervellini Orbegozo (2023) explican que el modelo de Meyer y Allen establece que el compromiso organizacional se manifiesta en tres dimensiones fundamentales: afectiva, de continuidad y normativa. Este compromiso, entendido como un estado psicológico, influye en la decisión de los colaboradores de permanecer en una organización o buscar otras oportunidades.

En primer lugar, el compromiso afectivo se refiere a la conexión emocional que los empleados desarrollan con la empresa, lo que genera un fuerte deseo de continuar en ella. Entre los factores esenciales que lo fortalecen se encuentran la satisfacción laboral, la lealtad, el sentido de pertenencia, la solidaridad y el orgullo de formar parte de la organización. Además, esta forma de compromiso está relacionada con la alineación de los valores personales con los de la empresa y el establecimiento de vínculos emocionales con los compañeros de trabajo. Sus principales indicadores incluyen la adhesión emocional y la identificación psicológica con la organización.

De manera similar, los voluntarios desarrollan un apego emocional a la organización cuando sienten que forman parte de una comunidad con la que comparten valores y objetivos. Factores como el reconocimiento, la satisfacción personal, la identificación con la misión de la organización y los lazos sociales con otros voluntarios fortalecen este tipo de compromiso. Por lo tanto, cuando un voluntario se siente valorado y encuentra sentido en su labor, es más probable que continúe participando activamente.

Por otro lado, el compromiso de continuidad se basa en la percepción de los costos asociados a dejar la empresa, lo que motiva a los colaboradores a permanecer en ella. Entre los factores que influyen en esta decisión se encuentran la estabilidad económica, la conveniencia, los beneficios laborales y las oportunidades limitadas en el mercado. En este sentido, los trabajadores pueden optar por quedarse debido a la inversión de esfuerzo y tiempo en la organización, así como a la necesidad de mantener una fuente de ingresos estable. Dentro de sus indicadores más relevantes se encuentran la evaluación del esfuerzo invertido y la sensación de autorrealización.

Aunque, los voluntarios no dependen económicamente de la organización, pueden evaluar los "costos" de abandonar, como la pérdida de vínculos sociales, la experiencia adquirida o la posibilidad de continuar contribuyendo a una causa en la que creen. Además, en algunos casos, los voluntarios pueden percibir beneficios indirectos, como el acceso a redes de contacto, formación o reconocimiento, lo que refuerza su permanencia.

Finalmente, el compromiso normativo está relacionado con el sentido de obligación moral que lleva a los empleados a permanecer en la empresa por convicción y lealtad. Este compromiso se sustenta en la reciprocidad, el deber, la ética y la fidelidad hacia la organización. Los

colaboradores que presentan un alto compromiso normativo suelen percibir su permanencia como una responsabilidad personal, impulsada por valores como la confianza en la empresa y la defensa de principios organizacionales. Entre sus indicadores destacan la autosuficiencia y la sensación de satisfacción por cumplir con lo que consideran correcto.

Este mismo principio se aplica al voluntariado, ya que el compromiso normativo se relaciona con el sentido del deber y la responsabilidad moral de seguir colaborando con la organización. Los voluntarios pueden sentir que su participación es una obligación ética, ya sea por lealtad a la institución, reciprocidad por lo que han recibido o la convicción de que su labor es necesaria para el bienestar de la comunidad.

En conclusión, este modelo sugiere que la combinación de estos tres tipos de compromiso influye en la estabilidad laboral y en la motivación de los empleados, lo que a su vez impacta en el desempeño organizacional. De manera similar, en el caso de los voluntarios, la interacción de estos tres tipos de compromiso es esencial para su involucramiento y contribución continua dentro de la organización.

2.3.1.5 MODELO DE GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO

La gestión del voluntariado es fundamental para garantizar la efectividad y sostenibilidad de los programas de voluntariado, involucrando no solo la organización y coordinación de tareas, sino también el reconocimiento y valoración del esfuerzo de los voluntarios. El reconocimiento adecuado de su trabajo y la capacitación continua son esenciales para fortalecer su motivación y compromiso. Además, la formación y el entrenamiento constante permiten el desarrollo de habilidades, lo que no solo mejora su rendimiento, sino que también contribuye a su crecimiento personal y profesional. A través de un enfoque integral que combina la valoración, el entrenamiento y el desarrollo de competencias, las organizaciones pueden maximizar el impacto.

2.3.1.6 SENTIDO DE PERTENENCIA

En el contexto de la Cruz Roja Hondureña, el sentido de pertenencia juega un papel esencial en la retención de los voluntarios. En este sentido, los voluntarios que sienten que son parte integral de la misión humanitaria de la organización y que su esfuerzo tiene un impacto tangible son más propensos a mantenerse comprometidos. Para fortalecer este sentido de

pertenencia, a través de la participación activa en proyectos, el reconocimiento constante de su labor y la inclusión en decisiones organizacionales puede mejorar la estabilidad dentro de la organización y disminuir la rotación. Por lo tanto, crear un ambiente que refuerce este sentido de pertenencia resulta ser una estrategia clave para asegurar la continuidad de los voluntarios.

Además, este sentido de pertenencia se complementa con el compromiso de los voluntarios con la Cruz Roja Hondureña, el cual está profundamente relacionado con su conexión emocional con la misión y los valores de la organización. En otras palabras, los voluntarios comprometidos no solo participan en actividades, sino que también se sienten responsables de la causa humanitaria. Por ello, es crucial para la organización fomentar un compromiso afectivo, donde los voluntarios se identifiquen con los valores humanitarios de la Cruz Roja, lo que aumenta su motivación para continuar a largo plazo. Así, esta relación entre el compromiso y el sentido de pertenencia refuerza la importancia de una gestión del voluntariado efectiva, que reconozca y valore el esfuerzo continuo de los voluntarios.

Del mismo modo, el involucramiento de los voluntarios en las diversas actividades de la Cruz Roja Hondureña es fundamental para asegurar su continuidad. Cuando un voluntario participa en la toma de decisiones o en la planificación de actividades siente que su opinión es valorada y tiene un impacto directo en los resultados de las operaciones. Este involucramiento no solo fortalece el compromiso individual, sino que también promueve una gestión participativa dentro de la organización. Asimismo, la participación ya sea en la evaluación de proyectos o en la implementación de nuevas iniciativas, genera un mayor sentido de responsabilidad y dedicación hacia la misión de la Cruz Roja.

Por otro lado, la lealtad hacia la organización, aunque se construye gradualmente, se afianza a través del reconocimiento constante del esfuerzo de los voluntarios. En este contexto, la lealtad en el voluntariado de la Cruz Roja Hondureña no solo implica cumplir con las tareas asignadas, sino también la disposición de los voluntarios para apoyar a la organización en momentos críticos, especialmente en situaciones de emergencia o crisis. De ahí que sea fundamental construir una cultura organizacional que fomente un sentido de unidad y propósito común, lo que fortalecerá el vínculo de los voluntarios con la organización.

A su vez, el sentido de identificación con la misión institucional es otro factor clave para mantener la motivación y la satisfacción de los voluntarios. Cuando los voluntarios perciben que las actividades que realizan están alineadas con los principios de humanidad, imparcialidad, neutralidad, independencia, voluntariado, unidad y universalidad de la organización, se sienten más conectados con su labor. Este fuerte lazo emocional con la misión de la Cruz Roja no solo aumenta la satisfacción, sino que también juega un papel crucial en la retención de los voluntarios a largo plazo.

A medida que los voluntarios se sienten más comprometidos e identificados con la misión, es esencial involucrarlos en la toma de decisiones dentro de la organización. Dicha participación activa permite que los voluntarios sientan que tienen un control sobre las actividades que realizan y que sus opiniones son valoradas. Como resultado, la toma de decisiones participativa refuerza el sentido de responsabilidad y pertenencia, consolidando aún más su motivación para seguir colaborando con la Cruz Roja. En consecuencia, este tipo de involucramiento no solo fomenta un compromiso más profundo, sino que también mejora la eficiencia y el impacto de las actividades.

Finalmente, el liderazgo en actividades se convierte en un componente esencial para fortalecer tanto el compromiso como la retención de los voluntarios. Aquellos voluntarios que asumen roles de liderazgo en la coordinación de actividades, la gestión de equipos o en la toma de decisiones operativas se sienten más responsables de los resultados obtenidos. Además, el liderazgo voluntario tiene un efecto multiplicador: los líderes inspiradores pueden motivar a otros miembros del equipo y crear un ambiente más positivo y colaborativo dentro de la Cruz Roja Hondureña. En este sentido, este tipo de liderazgo no solo implica dirigir, sino también inspirar y promover la cooperación, lo que refuerza aún más el sentido de pertenencia y la identificación con la misión de la organización.

En conclusión, la Cruz Roja Hondureña, a través de la gestión eficaz del voluntariado debe centrarse en la creación de un ambiente que fomente el sentido de pertenencia, el compromiso y la identificación con la misión institucional. Al promover el involucramiento, el liderazgo en actividades y la toma de decisiones participativa, se puede aumentar la motivación de los voluntarios y disminuir la rotación. De igual manera, el reconocimiento constante y la valorización

de su esfuerzo son fundamentales para fortalecer la lealtad de los voluntarios, garantizando así su permanencia a largo plazo.

2.3.1.7 TEORÍA DE LA EQUIDAD DE ADAMS (1963-1965)

(Kimble, y otros, 2002) en el libro *Psicología Social de las Américas* explica que J. Stacy Adams desarrolló la teoría de la equidad en los años 60, centrada en la idea de que preferimos ser tratados de manera justa y también buscamos tratar a los demás de la misma forma. Esta teoría se basa en la relación entre lo que aportamos y lo que obtenemos. Los resultados son lo que recibimos, como dinero o reconocimiento, mientras que las contribuciones son lo que ofrecemos, como nuestra apariencia o la cantidad de esfuerzo invertido. Se considera que existe un estado de equidad cuando una persona percibe que la proporción entre sus resultados y contribuciones es similar a la de los demás.

En el contexto de la Cruz Roja Hondureña, las "contribuciones" pueden incluir el tiempo, esfuerzo y habilidades que los voluntarios aportan, mientras que los "resultados" podrían ser el reconocimiento que reciben, la satisfacción personal, el impacto que tienen en la comunidad, o incluso los beneficios tangibles que la organización les otorga, como formación u oportunidades de desarrollo. De esta manera, si los voluntarios perciben que la relación entre lo que dan y lo que reciben es equitativa en comparación con otros miembros de la organización, es más probable que se sientan motivados a seguir participando.

Por otro lado, si sienten que sus esfuerzos no son reconocidos o recompensados de manera justa en comparación con otros, esto puede generar insatisfacción y, eventualmente, llevar a una menor retención. Así, la teoría de la equidad se convierte en un marco relevante para entender cómo las percepciones de justicia pueden influir directamente en la motivación y en la permanencia de los voluntarios dentro de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula.

2.3.1.8 TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG (1966)

La teoría de Herzberg, explicada por (Illán & Martínez Fernández, 2015) en el libro *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*, fue desarrollada con el fin de entender la motivación de los trabajadores en las empresas. A partir de sus estudios empíricos, Herzberg llegó a la conclusión de que existen dos tipos de necesidades: las higiénicas y las motivadoras.

Las necesidades higiénicas, también conocidas como de mantenimiento, surgen de aspectos naturales y biológicos del ser humano. Cuando estas necesidades no son cubiertas, pueden generar insatisfacción. Sin embargo, aunque estos factores no causan satisfacción directamente, sí ayudan a reducir la insatisfacción. Estas necesidades están relacionadas con el entorno material del trabajo, tales como el salario, la seguridad laboral, las condiciones de trabajo, las relaciones con los compañeros, el prestigio, entre otros. Por ejemplo, si en un lugar de trabajo hace mucho frío, esto puede generar insatisfacción, pero si la temperatura es adecuada, no necesariamente causará satisfacción.

En cambio, los factores motivadores se enfocan en el contenido psicológico del trabajo. Es decir, si una persona percibe que su trabajo es monótono o poco estimulante, incluso si todas las necesidades higiénicas están cubiertas, no experimentará satisfacción. Por lo tanto, estos factores tienen un impacto directo en la motivación y el bienestar laboral. Algunos ejemplos de factores motivadores incluyen los logros personales, el reconocimiento, la responsabilidad y las oportunidades de promoción dentro de la organización.

2.3.1.9 TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS VROOM (1964)

Rivas J. I. (1996), en su libro *Motivos y Motivación en la Empresa*, detalla que Vroom propone que la motivación de una persona para poner esfuerzo en una tarea depende de tres factores clave. El primero de ellos es la expectativa, que se refiere a la percepción de la probabilidad de que, al invertir un esfuerzo determinado en la tarea, se logre un mejor resultado. El segundo factor es la instrumentalidad, que consiste en la percepción de cómo los resultados obtenidos estarán relacionados con las consecuencias para la persona, como una mejora salarial o una promoción. Finalmente, la valencia es el valor que la persona asigna a recibir esas recompensas.

En el contexto de la Cruz Roja Hondureña, los voluntarios deben percibir que su esfuerzo tendrá un impacto positivo en los resultados de la organización, como la mejora en la calidad de los servicios o la satisfacción de las personas a quienes ayudan. Si los voluntarios creen que su trabajo será valioso y conducirá a resultados concretos, como salvar vidas o mejorar la comunidad, es más probable que mantengan su compromiso y continúen trabajando a largo plazo. Por lo tanto,

es fundamental que los voluntarios tengan claridad sobre cómo su esfuerzo contribuye directamente a los objetivos de la organización, lo que incrementará su motivación y su retención.

Adicionalmente, los voluntarios deben sentir que sus esfuerzos serán recompensados de alguna manera, ya sea a través de beneficios tangibles, como el reconocimiento, certificados o el acceso a oportunidades de liderazgo, o intangibles, como el sentimiento de pertenencia a una causa noble. En consecuencia, la percepción de que su trabajo voluntario les traerá resultados positivos, como mayor visibilidad, reconocimiento o desarrollo profesional, influye significativamente en su decisión de continuar dentro de la organización. De esta manera, establecer un sistema que permita a los voluntarios ver los frutos de su dedicación será clave para mantenerlos motivados.

Finalmente, la valencia se refiere a la importancia que el voluntario le da a las recompensas que puede recibir. Por lo tanto, es crucial comprender qué es lo que realmente motiva a los voluntarios: algunos pueden valorar más el reconocimiento público, mientras que otros pueden priorizar el desarrollo personal o las oportunidades de aprendizaje, o incluso enfocarse más en el impacto social de su trabajo. Así, conocer estas motivaciones permitirá diseñar estrategias personalizadas y efectivas para satisfacer las expectativas de cada voluntario.

Integrando la teoría de Vroom en el plan estratégico para la retención de voluntarios, se pueden diseñar acciones que aseguren que los voluntarios:

- Veán la relación clara entre su esfuerzo y los resultados obtenidos (expectativa).
- Perciban que sus esfuerzos serán recompensados de manera significativa (instrumentalidad).
- Valoren las recompensas ofrecidas, ajustándolas a sus expectativas y deseos personales (valencia).

Al aplicar estos principios, se incrementará la motivación de los voluntarios, lo que mejorará sus niveles de compromiso y, en última instancia, contribuirá a la retención a largo plazo en la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula.

2.3.1.10 TEORÍA DE LA IDENTIDAD SOCIAL TAJFEL Y TURNER (1974)

Hogg y Vaughan (2008) explican que la teoría de la identidad social postula que las personas tienden a identificarse y asociarse con los grupos a los que pertenecen, buscando fortalecer y consolidar esa identidad grupal. Este proceso de identificación se basa en tres elementos clave: la categorización del yo, la comparación social y la construcción de una autodefinición compartida en función de las características y valores que definen al grupo. De este modo, las personas no solo se ven a sí mismas en términos individuales, sino que su sentido de identidad está estrechamente vinculado al grupo con el que se identifican.

En este contexto, la teoría es fundamental para entender cómo los voluntarios de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula se perciben como parte integral de la misión y visión de la organización. La relación que los voluntarios desarrollan con la Cruz Roja Hondureña no se limita únicamente al rol que desempeñan, sino que también implica una conexión profunda con los valores y objetivos de la organización, lo cual contribuye a la construcción de una identidad compartida. Por lo tanto, la retención de los voluntarios puede estar directamente relacionada con la medida en que sienten que forman parte de algo más grande que ellos mismos, un propósito colectivo que va más allá de sus esfuerzos individuales. Si los voluntarios perciben que su participación les otorga un sentido de pertenencia y contribuye a una causa significativa, es más probable que continúen comprometidos con la organización a largo plazo.

2.3.2 METODOLOGÍAS DESARROLLADAS POR OTROS INVESTIGADORES O EXPERTOS

En el ámbito de la retención y motivación de los voluntarios, se han desarrollado diversas estrategias para evaluar el desempeño, las necesidades emocionales y la satisfacción de los colaboradores, con el objetivo de fomentar su compromiso y permanencia dentro de la organización. Estas estrategias permiten comprender el comportamiento y las percepciones de los voluntarios, facilitando así la creación de enfoques efectivos para mantener motivados y comprometidos a largo plazo. Entre las más destacadas se encuentran los programas de desarrollo personal, la retroalimentación continua y la evaluación 360 grados, herramientas especialmente útiles para mejorar la experiencia de los voluntarios dentro de la organización.

Por otro lado, las metodologías para la evaluación del talento empleadas por (Parra & Yebenes Vila, 2018) en su tesis Plan de retención y motivación del talento en la Empresa

“Emka Sealing Systems, SL” incluyen una serie de herramientas que buscan optimizar el rendimiento organizacional y la satisfacción de los empleados. En este sentido, se destaca la evaluación de desempeño como una de las herramientas más importantes para medir la efectividad de los empleados y alinearlos con los objetivos estratégicos de la organización.

Asimismo, según (Parra & Yebenes Vila, 2018), el proceso de evaluación del desempeño en la empresa está diseñado para evaluar el cumplimiento de los empleados en relación con los estándares de calidad y el impacto de su trabajo en la misión corporativa. Para ello, el sistema de evaluación incluye una combinación de evaluaciones realizadas por los superiores inmediatos, con el objetivo de obtener una visión objetiva y directa del desempeño de cada empleado. No obstante, también se contempla la posibilidad de implementar la evaluación 360 grados en el futuro, una metodología que incluiría la retroalimentación de colegas, subordinados y clientes internos, para lograr una evaluación más integral.

En este contexto, la evaluación 360 grados se alinea con la definición presentada por (Alles M. , 2008) en su libro Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias quien señala que “la evaluación 360 grados consiste en que un grupo de personas valoren a otra por medio de una serie de ítems o factores predefinidos. Estos factores son comportamientos observables en el desarrollo diario de su práctica profesional” (p. 277). En consecuencia, esta metodología ofrece una visión completa y detallada del desempeño de una persona, no solo desde la perspectiva jerárquica, sino también desde la interacción cercana con quienes lo rodean. Por lo tanto, en el caso de los voluntarios, la evaluación 360 grados puede ser fundamental para mejorar su experiencia dentro de la organización.

Una de las principales ventajas de la evaluación 360 grados es que permite a los voluntarios recibir retroalimentación no solo de sus superiores, sino también de sus compañeros y otros miembros de la organización. A partir de esto, la retroalimentación puede satisfacer varias necesidades clave para los voluntarios, como la competencia (sentirse efectivos y valorados en su rol) y la autonomía (tener control sobre su propio desarrollo y crecimiento). Además, el feedback constructivo les permite identificar sus fortalezas y áreas de mejora, contribuyendo de esta manera a su desarrollo personal y profesional, lo que a su vez potencia su motivación intrínseca.

Por otra parte, la formación es otro pilar fundamental en el desarrollo y evaluación del talento, ya que permite a los empleados adquirir las competencias necesarias para mejorar su desempeño. (Parra & Yebenes Vila, 2018) destacan la importancia de ofrecer capacitación continua a los empleados, particularmente a aquellos encargados de realizar evaluaciones de desempeño. En este sentido, la formación busca asegurar que los evaluadores sean capaces de aplicar las metodologías de evaluación de manera justa y objetiva, evitando malentendidos y fomentando una cultura organizacional positiva. Asimismo, la capacitación también se extiende a los empleados, asegurando que todos comprendan los criterios de evaluación y cómo estos contribuyen al crecimiento profesional.

Además de la formación, la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) también juega un papel crucial en la retención del talento dentro de la organización. (Parra & Yebenes Vila, 2018) argumentan que las empresas que implementan prácticas de RSC tienden a atraer y retener empleados comprometidos con los valores éticos y sociales. En este sentido, esta metodología promueve la creación de un ambiente de trabajo positivo y el bienestar de los empleados, lo que, a su vez, mejora su motivación y desempeño. Las iniciativas de RSC, como programas de voluntariado, acciones medioambientales y proyectos comunitarios, permiten a los empleados sentirse parte de una causa más grande, lo que fortalece su vínculo con la organización.

Asimismo, el plan de carrera representa otra herramienta fundamental para motivar y retener el talento. En este contexto, un plan de carrera bien estructurado no solo proporciona a los voluntarios una visión clara de su futuro dentro de la organización, sino que también les ofrece oportunidades para crecer profesionalmente, lo cual se traduce en mayor lealtad y en una mayor retención a largo plazo.

Finalmente, el employer branding se refiere a la reputación que tiene una empresa como empleador y a la forma en que los empleados actuales y potenciales perciben a la organización. En este sentido, (Parra & Yebenes Vila, 2018) resaltan que el employer branding es esencial para atraer y retener talento de calidad. Como resultado, las empresas que logran desarrollar una marca empleadora sólida se presentan como lugares atractivos para trabajar, lo que les permite reclutar a los mejores profesionales del mercado. Además, un buen employer branding también se asocia con la satisfacción y el compromiso de los empleados, quienes se sienten orgullosos de trabajar para una empresa con una reputación positiva.

En conclusión, las metodologías para evaluar el talento, como la evaluación del desempeño, la formación continua, la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), el plan de carrera y el employer branding, son fundamentales para la retención y motivación de los empleados en una organización. En primer lugar, estas herramientas facilitan la alineación de los colaboradores con los objetivos estratégicos de la empresa. En segundo lugar, promueven un ambiente laboral positivo y estimulante. Además, la evaluación 360 grados ofrece una visión integral del rendimiento, impulsando tanto el desarrollo personal como profesional. Paralelamente, la formación constante asegura que todos los involucrados en el proceso de evaluación lo lleven a cabo de manera objetiva y eficiente. Asimismo, la RSC contribuye al bienestar de los empleados y refuerza su compromiso con los valores de la empresa. De igual manera, el plan de carrera y el employer branding refuerzan estos esfuerzos, motivando a los empleados a avanzar dentro de la organización y generando un vínculo emocional con la marca. Por lo tanto, cuando se implementan correctamente, estas metodologías no solo optimizan el desempeño organizacional, sino que también aumentan la lealtad, satisfacción y fidelización de los colaboradores a largo plazo.

2.3.3 INSTRUMENTOS UTILIZADOS

En la investigación mencionada, se emplean diversos instrumentos clave para evaluar el desempeño, la motivación y el compromiso de los voluntarios dentro de la organización. En primer lugar, la evaluación de desempeño se utiliza para medir la efectividad de los voluntarios en relación con los estándares organizacionales, basándose en una estructura jerárquica que valora el cumplimiento de objetivos establecidos por los superiores inmediatos. Además, la evaluación 360 grados proporciona una visión integral del desempeño, ya que considera la retroalimentación no solo de los superiores, sino también de colegas, subordinados y clientes internos. Gracias a esta metodología, se logra una valoración más completa del comportamiento y desempeño de los voluntarios. Asimismo, se implementan programas de desarrollo personal y retroalimentación continua, con el objetivo de fomentar el crecimiento profesional, satisfacer las necesidades de competencia y autonomía, y proporcionar comentarios constructivos para el ajuste de comportamientos.

Por otro lado, otros instrumentos importantes fortalecen la gestión del talento voluntario. En este sentido, la formación continua asegura la aplicación objetiva y efectiva de las metodologías de evaluación, permitiendo que los evaluadores desempeñen su rol de manera justa y precisa. Al

mismo tiempo, la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) juega un papel fundamental al fortalecer el vínculo emocional entre los voluntarios y la organización mediante iniciativas sociales y medioambientales. De esta manera, la RSC contribuye a mejorar el sentido de pertenencia y compromiso de los colaboradores.

Asimismo, el plan de carrera es un elemento clave, ya que brinda a los voluntarios oportunidades de desarrollo profesional, lo que, a su vez, incrementa su motivación y favorece su retención a largo plazo. Igualmente, el concepto de employer branding ayuda a mejorar la reputación de la empresa como empleador, impactando positivamente en la atracción y satisfacción de los voluntarios. En consecuencia, estos esfuerzos permiten consolidar una imagen organizacional atractiva y confiable.

Por último, es importante destacar que el Manual de Medición del Trabajo Voluntario ofrece herramientas clave para evaluar el impacto del voluntariado, complementando la comprensión de sus motivaciones. En conjunto, estos instrumentos permiten a las organizaciones diseñar estrategias más efectivas, basadas en datos y adaptadas a las necesidades de los voluntarios. Como resultado, se garantiza la sostenibilidad y el éxito de sus programas a largo plazo.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

La congruencia metodológica es esencial para garantizar que los fundamentos y enfoques que sustentan una investigación sean apropiados y se alineen con los objetivos y el problema planteado. En este estudio, se examinan las teorías relacionadas con la retención y motivación de los voluntarios en la Cruz Roja Hondureña, lo que permite establecer un marco conceptual que respalde la investigación. De este modo, la congruencia teórica asegura que las distintas teorías y modelos seleccionados sean consistentes con los conceptos clave y los factores que impactan la permanencia de los voluntarios. Esto, a su vez, crea una base sólida para el análisis, lo que facilita la formulación de recomendaciones que puedan mejorar la retención y motivación de los voluntarios dentro de la organización.

3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA

Título de la Investigación	Objetivos de Investigación		Variables	Dimensiones	Ítems
	General	Específicos			
Plan Estratégico para la Retención de Voluntarios de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula	Proponer estrategias que fortalezcan el compromiso de los voluntarios, con el fin de aumentar su participación y retención en la Cruz Roja Hondureña de San Pedro Sula, a través de un análisis de los indicadores de motivación y retención con el	Analizar los factores que influyen en el compromiso y la motivación de los voluntarios de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula, con el fin de identificar barreras y oportunidades para mejorar su participación.	Motivación	Intrínseca	Satisfacción
					Desarrollo Personal
					Sentimiento de logro
				Extrínseca	Recompensa

	fin de promover su compromiso a largo plazo,				Reconocimiento Social
	mejorar la efectividad de programas humanitarias y garantizar su continuidad, contribuyendo así el fortalecimiento del impacto social de la organización.	Examinar las teorías de motivación y gestión del voluntariado más relevantes y aplicables, para desarrollar un conjunto de prácticas y estrategias que incrementen la participación y retención de los voluntarios en el Consejo Departamental de Cortés de la Cruz Roja Hondureña.	Gestión del Voluntariado	Reconocimiento	Valoración del esfuerzo
				Capacitación	Entrenamiento continuo
					Desarrollo de Habilidades
		Proponer estrategias basadas en teorías de gestión y motivación que fortalezcan el sentido de pertenencia y mejoren la participación de los voluntarios, asegurando una ejecución más efectiva de los programas humanitarios.	Sentido de Pertenencia	Compromiso	Lealtad
					Identificación con la misión institucional
			Involucramiento	Toma de Decisiones	
			Liderazgo en actividades		

Tabla 1: Matriz Metodológica

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

3.1.2 ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO

La variable dependiente es aquella que se ve influenciada o afectada por otras variables dentro de un estudio. En este caso, la variable que se busca analizar y mejorar es la retención de los voluntarios. Esto significa que el estudio se centra en entender cómo factores clave, como la motivación, la gestión del voluntariado, el sentido de pertenencia y el involucramiento, impactan directamente en la permanencia y el compromiso de los voluntarios dentro de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula.

Por otro lado, las variables independientes son aquellos elementos que pueden influir en la retención de los voluntarios. En esta investigación, se analizan varias de estas variables que podrían ser determinantes para el nivel de compromiso de los voluntarios. Primero, la motivación, que puede ser intrínseca (la satisfacción personal que sienten al ayudar) o extrínseca (reconocimientos o recompensas externas). En segundo lugar, la gestión del voluntariado, que incluye aspectos como el reconocimiento, la valoración del esfuerzo y la capacitación continua que los voluntarios reciben. Además, el sentido de pertenencia, que se refiere a cómo se sienten los voluntarios acerca de su vínculo con la organización, incluyendo su compromiso y lealtad. Y finalmente, el involucramiento, que hace referencia a la participación activa de los voluntarios en la toma de decisiones dentro de la organización. Estos factores, en conjunto, pueden tener un impacto significativo en la decisión de los voluntarios de continuar siendo parte de la Cruz Roja Hondureña.

Este enfoque permite comprender mejor cómo cada uno de estos elementos contribuye al fortalecimiento del compromiso y la retención a largo plazo de los voluntarios.

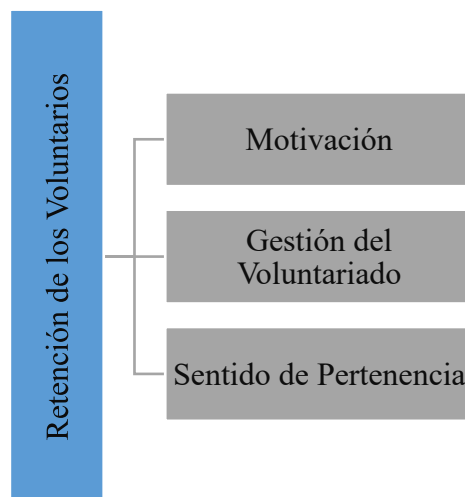


Tabla 2: Esquema de variables de estudio

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

3.1.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

La operacionalización de las variables es un proceso esencial para convertir los conceptos teóricos en elementos medibles y observables. En este estudio, se busca analizar cómo factores como la motivación, la gestión del voluntariado, el sentido de pertenencia y la retención de los voluntarios influyen en la permanencia de los voluntarios en la Cruz Roja Hondureña de San Pedro Sula. A través de las dimensiones e ítems correspondientes, se evaluarán los aspectos clave que afectan el compromiso y la participación activa de los voluntarios, con el objetivo de desarrollar estrategias para mejorar su retención a largo plazo.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems
Motivación	La motivación es el conjunto de razones que impulsan a los voluntarios a participar y mantener su compromiso con la organización.	La motivación se evalúa a través de los factores internos que afectan el nivel de participación y compromiso de los voluntarios.	Intrínseca	Satisfacción
				Desarrollo personal
				Sentimiento de Logro
			Extrínseca	Recompensa
				Reconocimiento Social

Gestión del Voluntariado	La gestión del voluntariado involucra las estrategias, acciones y políticas implementadas por la organización para mantener y fomentar el compromiso de los voluntarios.	Se evalúa a través de las prácticas de la organización que afectan la experiencia del voluntario, como el reconocimiento y la capacitación.	Reconocimiento	Valoración del esfuerzo
			Capacitación	Entrenamiento continuo
Sentido de Pertenencia	El sentido de pertenencia es el grado de identificación emocional que el voluntario tiene con la organización y su misión.	Se mide por cómo los voluntarios se sienten parte de la organización y por su grado de involucramiento en las actividades y decisiones.		Compromiso
			Identificación con la misión institucional	
			Involucramiento	Toma de Decisiones
				Liderazgo en actividades

Tabla 3: Operacionalización de las variables

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS

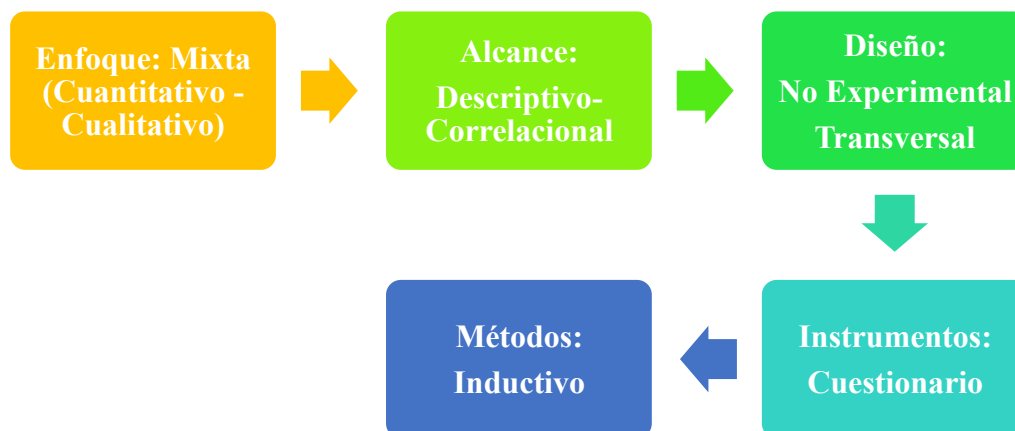


Tabla 4: Diseño de la investigación

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es fundamental para garantizar que el estudio sobre la retención de voluntarios de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula sea sólido y representativo. En este contexto, la población está compuesta por todos los voluntarios activos en sus diversas categorías.

A partir de esta población, se seleccionó una muestra representativa para obtener información clave sobre los factores que influyen en su motivación y retención. Para ello, se utilizó la técnica de muestreo más adecuada, asegurando resultados confiables, que reflejen la realidad del voluntariado en la organización.

Con base en estos hallazgos, el estudio tiene como objetivo proponer estrategias que fortalezcan el compromiso de los voluntarios y, en consecuencia, contribuyan a lograr su retención y motivación, mejorando así el impacto de la organización en la comunidad.

3.3.1 POBLACIÓN

Este estudio se centró en los 105 voluntarios activos y 5 de gobernanza de la Cruz Roja Hondureña en el Consejo Departamental de Cortés, San Pedro Sula. En este sentido, la población se segmentó en dos grupos: el primero corresponde a la gobernanza, conformado por el presidente del consejo, el director de socorrismo, la directora de juventud, la directora de damas y la coordinadora de voluntariado. Por otro lado, el segundo grupo está integrado por los voluntarios activos, distribuidos en distintas categorías como socorrismo, juventud, damas, voluntarios profesionales y directivos.

A partir de esta segmentación, se logró analizar tanto la visión estratégica de quienes dirigen la organización como las experiencias y desafíos de quienes desempeñan labores operativas. Además, al evaluar factores clave como la motivación, el reconocimiento recibido y las condiciones de participación, este estudio busca identificar estrategias efectivas para fortalecer el compromiso y mejorar la retención del voluntariado a largo plazo, contribuyendo así a la sostenibilidad de la organización y al impacto de su labor humanitaria.

3.3.2 MUESTRA

La muestra seleccionada para este estudio estuvo compuesta por 67 voluntarios, divididos en dos grupos principales. El primer grupo corresponde a la gobernanza de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula, integrado por cinco representantes clave: el presidente del consejo, la coordinadora de voluntariado, el director de socorrismo, la directora de juventud y la directora de damas. El segundo grupo está conformado por 62 voluntarios activos, distribuidos en distintas categorías: Socorrismo (36), Juventud (16), Voluntarios Profesionales (4), Damas (4) y Directivos (2).

Esta distribución permite un análisis equilibrado entre la gestión organizativa y la experiencia directa de los voluntarios, proporcionando una visión integral de los factores que influyen en su motivación y permanencia dentro de la institución. Asimismo, esta muestra posibilitó la identificación de diferencias y similitudes en la percepción de la gobernanza y los voluntarios respecto a las estrategias de retención y reconocimiento dentro de la organización.

Con base en esta información, se busca obtener un panorama detallado que sirva para formular propuestas concretas que contribuyan a mejorar tanto el compromiso como la retención del voluntariado en la Cruz Roja Hondureña de San Pedro Sula.

3.3.3 TÉCNICAS DE MUESTREO

Para este estudio, se empleó un muestreo probabilístico estratificado, lo que significa que se seleccionaron voluntarios de las diferentes categorías (Socorrismo, Juventud, Damas, Voluntarios Profesionales y Directivos) que están registrados en el Sistema de Talento Humano (SISTAH) como voluntarios activos. Además, se incluyeron los miembros de la gobernanza, conformado por el presidente del consejo, la coordinadora de voluntariado, el director de socorrismo, la directora de juventud y la directora de damas.

La selección se realizó de manera aleatoria dentro de cada una de estas categorías, asegurando que todos los grupos estuvieran representados de forma equitativa en la muestra. De este modo, se logró una representación balanceada de las distintas áreas, lo que permitió obtener una comprensión más profunda de las motivaciones y los factores que influyen en la retención y el compromiso de los voluntarios.

Por lo tanto, se tuvieron en cuenta las características particulares de cada organismo, lo que facilitó el análisis de las diferencias y similitudes en la percepción de los voluntarios, brindando datos más completos y relevantes para la formulación de estrategias de retención efectivas.

Categoría	Voluntarios Activos	Muestra
Socorrismo	64	36
Juventud	26	16
Damas	9	4
Directivos	2	2
Voluntarios Profesionales	4	4
Total	105	62

Tabla 5: Resumen de muestra por categoría de voluntarios

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

Categoría	Gobernanza	Muestra
Director de Socorrismo	1	1
Directora de Juventud	1	1
Directora de Damas	1	1
Presidente del Consejo	1	1
Coordinadora de Voluntariado	1	1
Total	5	5

Tabla 6: Resumen de muestra de gobernanza

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

3.4 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS

Para llevar a cabo esta investigación, se emplearon diversas técnicas, instrumentos y procedimientos que permitieron la recopilación de datos de manera efectiva y precisa, permitiendo

abordar los objetivos de la investigación sobre la retención y motivación de los voluntarios de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula.

3.4.1 TÉCNICAS

La técnica principal utilizada en este estudio es la encuesta, ya que resulta adecuada para obtener información tanto cuantitativa como cualitativa sobre los factores que influyen en la motivación y retención de los voluntarios. Las encuestas permiten recolectar datos de manera eficiente, proporcionando información estructurada que facilita el análisis cuantitativo.

Además, las preguntas abiertas brindan la oportunidad de capturar las perspectivas y experiencias detalladas de los participantes, lo que enriquece el análisis cualitativo. De esta manera, la combinación de ambos enfoques garantiza la representatividad de los resultados y permite una comprensión más completa de los factores que afectan la gestión de los voluntarios.

Por otro lado, estas encuestas se aplicaron tanto a la gobernanza como a los voluntarios activos en sus diferentes categorías, con el fin de obtener una visión integral de las motivaciones y desafíos que enfrentan. En consecuencia, los resultados ayudaron a identificar áreas de mejora en la gestión y retención de voluntarios, y a desarrollar estrategias que fortalezcan su compromiso y permanencia en la organización.

3.4.2 INSTRUMENTOS

Para llevar a cabo este estudio, se emplearon dos cuestionarios diseñados específicamente para recolectar información relevante de dos grupos clave dentro de la Cruz Roja Hondureña, en San Pedro Sula. Los instrumentos han sido elaborados con el objetivo de obtener una comprensión profunda de las experiencias, percepciones y desafíos que enfrentan tanto los líderes de la organización, así como los voluntarios activos.

1. Cuestionario para la Gobernanza: Este cuestionario consta de 10 preguntas tanto cerradas como abiertas, enfocadas en comprender las estrategias previas implementadas para la retención de voluntarios, los principales desafíos que enfrentan, la percepción sobre el liderazgo dentro de la organización y cómo perciben la cultura organizacional. Las preguntas están orientadas a obtener información detallada que permita analizar las

decisiones estratégicas tomadas por los líderes y su impacto en la motivación, permanencia y retención de los voluntarios. “Ver Anexo 3”

2. Cuestionario para los Voluntarios: Este cuestionario incluye una combinación de preguntas abiertas y cerradas, además de recoger datos demográficos de los participantes. Su objetivo es conocer el perfil de los voluntarios activos, sus expectativas con respecto a su participación, las dificultades que enfrentan en su día a día dentro de la Cruz Roja Hondureña, su percepción sobre el reconocimiento recibido dentro de la organización y los factores que influyen en su decisión de continuar o abandonar su voluntariado. Este cuestionario busca obtener una visión integral de la experiencia de los voluntarios y de los factores que influyen en su motivación, compromiso y retención dentro de la organización. “Ver Anexo 4”

3.4.3 PROCEDIMIENTOS

El procedimiento utilizado para la recolección de información fue el siguiente:

1. Aplicación de los cuestionarios: Se aplicaron dos cuestionarios diseñados específicamente para cada grupo. En primer lugar, el cuestionario destinado a la gobernanza fue completado por los miembros clave de la organización, que incluyeron al presidente del Consejo, director de socorrismo, directora de juventud, directora de damas y la coordinadora de voluntariado. Por otro lado, el cuestionario dirigido a los voluntarios activos se distribuyó entre los voluntarios de las diferentes categorías, tales como socorrismo, juventud, damas, voluntarios profesionales y directivos. Además, los cuestionarios se enviaron a los participantes mediante WhatsApp, acompañados de un enlace a la plataforma de Google Forms, donde pudieron completarlos de manera virtual. De esta forma, la plataforma permitió a los participantes responder las preguntas de manera accesible y en su propio tiempo, asegurando una mayor flexibilidad en su participación.
2. Recolección de datos: La recolección de datos se llevó a cabo de manera virtual, utilizando Google Forms, lo que garantizó la facilidad de acceso y promovió una mayor participación de los voluntarios. Asimismo, los participantes recibieron el formulario a través de Whatsapp, junto con instrucciones claras sobre cómo acceder y completar la encuesta en la plataforma. Además, el formulario fue diseñado para ser fácil de completar, lo que

facilitó la recopilación de datos. En consecuencia, el proceso de recolección se llevó a cabo en el siguiente período:

- Inicio: Lunes 03 de marzo de 2025 a las 9:00 am ○

Finalización: Viernes 07 de marzo de 2025 a las 4:00 pm

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

El propósito principal de las fuentes de información es encontrar y reunir contenido que sea clave para el desarrollo de la investigación. Estas fuentes pueden ser tanto primarias como secundarias, y en este estudio se ha optado por utilizar ambas para ofrecer una visión más completa y enriquecida. Al integrar tanto datos directos como estudios previos, se obtiene una perspectiva más amplia que ayuda a respaldar y dar contexto a los hallazgos, dándoles mayor profundidad y relevancia.

3.5.1 FUENTES PRIMARIAS

Las fuentes primarias para este estudio incluyeron los datos obtenidos directamente de los participantes y documentos internos de la Cruz Roja Hondureña. En primer lugar, se destacan los cuestionarios aplicados, diseñados específicamente para los voluntarios activos y los miembros de la gobernanza, cuyos resultados proporcionan información valiosa sobre la motivación, la retención, la percepción del liderazgo y otros factores relevantes.

Asimismo, estas fuentes primarias permiten realizar un análisis directo y detallado de los aspectos que influyen en la gestión del voluntariado, facilitando la identificación de áreas de mejora en las estrategias de retención y compromiso.

3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

Las fuentes secundarias son aquellas que no provienen directamente de los participantes, sino de documentos y estudios previos que proporcionan información relevante para el contexto del estudio. En este caso, las fuentes secundarias pueden incluir:

1. Artículos académicos y estudios previos: Investigaciones previas sobre la motivación y retención de voluntarios, tanto en el ámbito de la Cruz Roja como en otras organizaciones similares, que ofrecen marcos teóricos y resultados previos que pueden enriquecer el análisis y proporcionar comparaciones.
2. Informes y publicaciones institucionales: Informes anuales, documentos de políticas o publicaciones de la Cruz Roja Hondureña o de otras entidades relacionadas con el voluntariado, que pueden ofrecer estadísticas generales, contextos históricos y tendencias en la gestión de voluntarios.
3. Libros y manuales: Materiales de referencia sobre liderazgo, motivación, retención de personal voluntario y gestión de organizaciones sin fines de lucro, que pueden servir como base para interpretar los datos recolectados y generar recomendaciones.
4. Sistema de Talento Humano (SISTAH): Esta base de datos institucional contiene información detallada sobre los voluntarios activos y su historial en la organización. Proporciona datos sobre las categorías de voluntariado, la duración de su participación, y otros aspectos relevantes para el análisis de la retención y motivación. Utilizar el SISTAH permite acceder a información actualizada y precisa para contextualizar los resultados del estudio.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

En este capítulo se presentan los hallazgos obtenidos a partir del proceso de recolección de datos realizado con los voluntarios de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula. Los resultados obtenidos a través de los cuestionarios aplicados permiten conocer las percepciones, desafíos y motivaciones de los participantes en sus distintas categorías, así como evaluar el impacto de las estrategias implementadas por la organización en la retención del voluntariado.

El análisis de estos resultados proporciona una visión integral sobre los factores que influyen en la permanencia de los voluntarios, incluyendo aspectos como la cultura organizacional, el liderazgo, la comunicación interna, el reconocimiento y las condiciones que favorecen o dificultan su continuidad en la institución.

A través de este capítulo, se busca identificar patrones, tendencias y oportunidades de mejora que servirán como base para la formulación de un plan estratégico enfocado en fortalecer la retención de voluntarios en la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula.

4.1 INFORME DE PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A continuación, se describe el proceso de recolección de datos realizado para la investigación titulada "Plan Estratégico para la Retención de Voluntarios de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula". La finalidad de la recolección de datos fue obtener información relevante sobre las experiencias, percepciones y desafíos que enfrentan los voluntarios en sus diferentes categorías dentro de la organización.

La recolección de datos se realizó con dos grupos específicos de voluntarios: gobernanza y voluntarios activos.

1. **Gobernanza:** Incluyó a miembros clave que lideran la organización a nivel local, tales como el presidente del consejo, el director de socorrismo, la directora de juventud, la directora de damas y la coordinadora de voluntariado.
2. **Voluntarios activos:** Se aplicaron encuestas a miembros de las categorías de socorrismo, juventud, damas, voluntarios profesionales y directivos.

En total, participaron 5 miembros de gobernanza y 62 voluntarios activos, alcanzando una muestra representativa para el análisis de la retención de voluntarios en la organización.

Se aplicaron dos cuestionarios diseñados específicamente para cada grupo:

1. Cuestionario para la Gobernanza: Compuesto por 10 preguntas cerradas y abiertas dirigidas a comprender las estrategias previas de retención, los desafíos de los voluntarios, la percepción del liderazgo y la cultura organizacional.
2. Cuestionario para los Voluntarios: Incluyó preguntas abiertas y cerradas, así como datos demográficos. Se enfocó en conocer el perfil de los voluntarios, sus expectativas, las dificultades que enfrenta y su percepción sobre el reconocimiento dentro de la organización.

La recolección de datos se llevó a cabo de manera virtual a través de Google Forms, asegurando facilidad de acceso y una mayor participación de los voluntarios. Este formato permite un proceso más ágil y accesible para todos los participantes, garantizando la recolección de información de manera eficiente.

El proceso de recolección se realizó en el siguiente período:

- Inicio: Lunes 03 de marzo de 2025 a las 9:00 am
- Finalización: Viernes 07 de marzo de 2025 a las 4:00 pm

El tiempo establecido permitió maximizar la participación de los voluntarios y garantizar la obtención de datos significativos para la investigación.

El proceso de recolección de datos se desarrolló en las siguientes etapas:

1. Diseño y validación de los cuestionarios: Se realizó una revisión preliminar para asegurar la claridad de las preguntas y su alineación con los objetivos de la investigación.
2. Distribución de los cuestionarios: Los formularios se enviaron a través de canales oficiales de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula, específicamente a través de los grupos de comunicación interna. Esta estrategia permitió llegar de manera directa a los voluntarios de las diferentes categorías y gobernanza para asegurar su participación en el proceso de recolección de datos.
3. Recolección y almacenamiento de datos: Las respuestas son registradas automáticamente en la plataforma de Google Forms para su posterior análisis. Además, se garantiza la

confidencialidad de la información proporcionada por los participantes. Se obtuvo su consentimiento para el uso de los datos con fines académicos, asegurando la protección de su identidad y privacidad.

Este proceso permitió obtener información clave para analizar los factores que influyen en la retención de voluntarios en la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula. Los hallazgos obtenidos serán fundamentales para el desarrollo de estrategias que fomenten la permanencia y el compromiso del voluntariado en la organización.

4.2 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS APLICADAS

En este apartado se presentan los resultados obtenidos a partir de las técnicas aplicadas para recolectar la información de los miembros de la gobernanza y voluntarios activos de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula. Se utilizó un enfoque mixto que combinó preguntas cerradas y abiertas.

A través del análisis de las respuestas a los cuestionarios, se busca identificar las percepciones, desafíos y estrategias implementadas por la organización para mejorar la retención de voluntarios. El análisis de los datos recolectados permitirá una comprensión más profunda de los factores que afectan la permanencia de los voluntarios y proporcionará insumos claves para el diseño de un plan estratégico enfocado en fortalecer la retención.

Se abordan tanto los resultados cuantitativos, que permiten medir de forma objetiva las respuestas, como el análisis cualitativo, que ofrece un contexto más detallado sobre las experiencias y percepciones de los voluntarios y miembros de la gobernanza. Ambos enfoques proporcionan una visión integral de la situación actual de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula.

4.2.1 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA A GOBERNANZA

Los resultados obtenidos a partir del cuestionario aplicado a los miembros de la gobernanza permiten comprender mejor sus percepciones sobre la retención de voluntarios y la comunicación interna dentro de la organización. A través de las respuestas cerradas, se identificaron tendencias cuantitativas, mientras que las respuestas abiertas ofrecen información cualitativa valiosa sobre

los desafíos y oportunidades en estos aspectos clave. A continuación, se presenta un análisis detallado de cada pregunta y sus respectivos resultados.

1. ¿Qué estrategias ha implementado la organización previamente para la retención de voluntarios y cuáles han sido sus resultados?

Las respuestas obtenidas de los miembros de gobernanza revelan un panorama diverso respecto a las estrategias de retención de voluntarios dentro de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula. A continuación, se presentan los tres aspectos claves identificados en las respuestas:

- Desconocimiento por parte de algunos miembros de gobernanza.

Una de las respuestas señaló que el miembro encuestado desconoce las estrategias implementadas para la retención de voluntarios. Esto sugiere una posible falta de comunicación interna o la ausencia de un proceso documentado formalmente sobre las acciones de retención. El desconocimiento por parte de algunos miembros podría indicar una desconexión en la difusión de estas estrategias dentro del liderazgo de la organización, lo cual es una oportunidad para mejorar la comunicación y asegurarse de que todos los miembros estén alineados en cuanto a los esfuerzos realizados para mantener a los voluntarios.

- Estrategias claras y consistentes identificada.

Para aquellos miembros que sí mencionan estrategias, se identificaron varias acciones claves que la organización ha implementado con el objetivo de garantizar la retención de voluntarios:

- Desde la formación de los aspirantes:
 - Se resalta la importancia de una información clara y completa sobre las responsabilidades y el compromiso del voluntariado desde el inicio. Este enfoque busca asegurar que los voluntarios comprendan su rol y las expectativas antes de comprometerse por completo.
 - Se promueve la disciplina como parte esencial de la formación de los nuevos voluntarios.
- Seguimiento y acompañamiento continuo:

- Una vez dentro de la organización, se lleva a cabo un proceso de orientación y acompañamiento para asegurar la adaptación de los voluntarios. Este proceso está orientado a fortalecer su sentido de pertenencia y su empoderamiento en el rol que desempeñan. ○ Se menciona que el acompañamiento continuo ayuda a mantener la motivación y reducir la deserción.
- Oportunidades de crecimiento y actividades motivacionales:
 - Se brindan oportunidades de capacitación y actividades recreativas para los voluntarios. La fomenta la organización el crecimiento personal y profesional de los voluntarios, lo que también contribuye a un mayor compromiso a largo plazo.
- Empoderamiento en Juventud:
 - La estrategia dentro de la Dirección de Juventud se enfoca en el empoderamiento de los voluntarios mediante charlas lideradas por ellos mismos, lo que permite fortalecer sus capacidades de liderazgo y aumentar su sentido de responsabilidad.
 - Se fomentan investigaciones mensuales sobre temas relevantes, las cuales son compartidas con el grupo, promoviendo un ambiente de aprendizaje y colaboración continua.
- Resultados de las estrategias implementadas

Según las respuestas, las estrategias han tenido un impacto positivo en la retención de voluntarios. Se mencionó que alrededor del 80% al 90% de los aspirantes y miembros han permanecido dentro de la organización desde el año 2023 medidas, lo que indica que las implementadas han sido efectivas en mantener a los voluntarios comprometidos y motivados.

En resumen, aunque algunas respuestas indican falta de conocimiento sobre las estrategias de retención, las acciones que se han implementado son amplias y variadas, con un enfoque en la formación, acompañamiento, crecimiento y empoderamiento de los voluntarios. Estas estrategias parecen estar funcionando de manera efectiva, logrando altas tasas de retención y un fuerte sentido de pertenencia entre los voluntarios. Sin embargo, se debe mejorar la comunicación interna para asegurar que todos los miembros de gobernanza estén igualmente informados sobre estas iniciativas.

2. ¿Cuáles considera que son los principales desafíos que enfrentan los voluntarios en la organización? (Seleccione todas las opciones que correspondan)

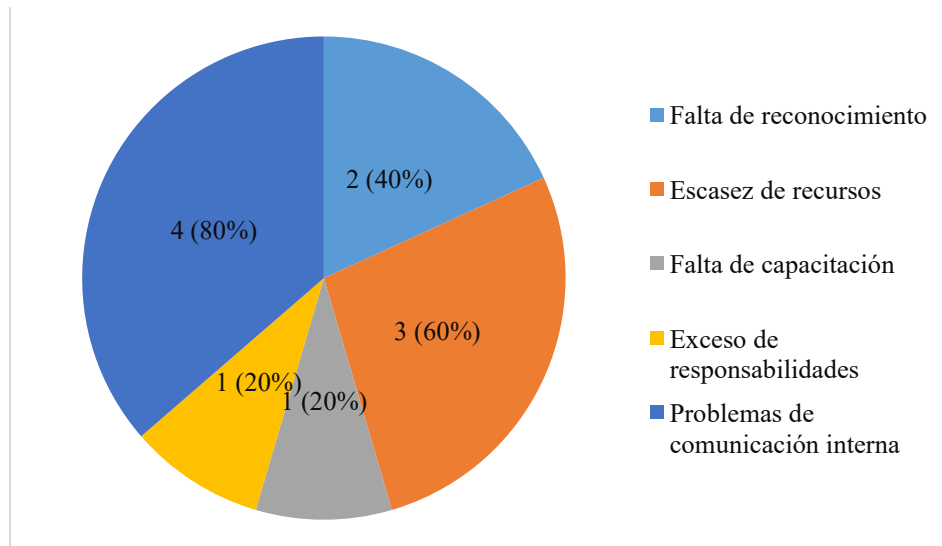


Gráfico 1: Principales desafíos que enfrentan los voluntarios en la organización

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

En relación con los principales desafíos que enfrentan los voluntarios dentro de la organización, se les solicita a los miembros de la gobernanza que seleccionen todas las opciones que consideren pertinentes. Los resultados fueron los siguientes:

Los problemas de comunicación interna fueron identificados como el desafío más significativo, seleccionado por el 80% de los encuestados. También se destacó la escasez de recursos (60%) como un problema importante, lo que hace referencia a la falta de insumos necesarios para llevar a cabo las actividades. A continuación, se mencionó la falta de reconocimiento (40%) y la falta de capacitación y el exceso de responsabilidades (ambos con un 20%). Esto refleja que los principales obstáculos que enfrentan los voluntarios están relacionados tanto con la gestión de las comunicaciones internas como con la falta de recursos esenciales para el buen desempeño de sus funciones.

Los principales desafíos identificados por los miembros de la gobernanza para los voluntarios son la deficiencia en la comunicación interna y la escasez de recursos, siendo estos los más señalados por los encuestados. Además, aunque otros problemas como la falta de reconocimiento, capacitación y el exceso de responsabilidades también fueron mencionados, son

considerados menos significativos. Esto sugiere que mejorar la comunicación interna y asegurar la disponibilidad de recursos son áreas clave que la organización debe abordar para optimizar el desempeño y la satisfacción de los voluntarios.

3. ¿Cómo percibe el liderazgo dentro de la Cruz Roja Hondureña?

Las respuestas pueden organizarse de la siguiente manera, destacando las percepciones generales:

1. **Mejoramiento reciente:** Algunos participantes han notado una mejora en el liderazgo dentro de la organización. Se ha destacado la importancia que se le ha dado al liderazgo como una herramienta fundamental para el desarrollo organizacional, lo que refleja un enfoque más estructurado y positivo hacia la gestión.
2. **Percepción positiva con desafíos:** Otros mencionan que perciben el liderazgo como "normal" o "estable", con una evaluación generalmente positiva, pero con ciertos desafíos. En particular, se subraya que el trabajo en equipo es fundamental, pero la comunicación interna no siempre fluye de manera eficiente, lo que puede generar dificultades. Sin embargo, a pesar de estos obstáculos, los equipos logran avanzar y trabajar en conjunto para cumplir con los objetivos organizacionales y comunitarios.

En resumen, la mayoría de los miembros perciben el liderazgo como positivo, aunque algunos enfrentan desafíos relacionados con la comunicación interna, lo que podría sugerir que se debe poner más énfasis en fortalecer la comunicación entre los distintos niveles de la organización.

4. ¿Considera que la cultura organizacional favorece la permanencia de los voluntarios?

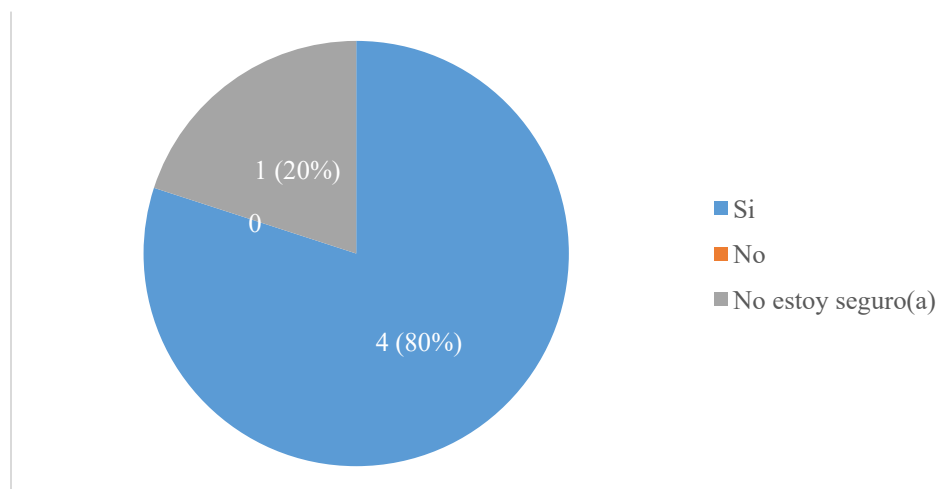


Gráfico 2: Impacto de la cultura organizacional en la permanencia de los voluntarios

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

De los 5 directivos consultados, las respuestas se distribuyeron de la siguiente manera:

La mayoría de los directivos (80%) considera que la cultura organizacional favorece la permanencia de los voluntarios, lo que sugiere que la organización tiene una cultura positiva que apoya a los voluntarios en su permanencia y desarrollo dentro de la Cruz Roja Hondureña. Sin embargo, el 20% de los encuestados no está seguro de esta afirmación. Es importante destacar que, aunque la respuesta general es positiva, uno de los participantes mencionó que la comunicación interna debe mejorar, lo que indica que, a pesar de la percepción favorable sobre la cultura organizacional, existen áreas de mejora que podrían fortalecer aún más la permanencia de los voluntarios, especialmente en términos de la comunicación entre los miembros y las diversas áreas de la organización.

La mayoría de los directivos considera que la cultura organizacional es un factor positivo para la permanencia de los voluntarios. Sin embargo, un pequeño porcentaje de duda de su efectividad, señalando que la mejora de la comunicación interna podría potenciar aún más esta cultura y fortalecer la retención de voluntarios.

5. ¿Cuál considera que es el impacto de la falta de retención en los programas de la Cruz Roja Hondureña?

Las respuestas proporcionadas por los miembros de la gobernanza destacan diversos impactos negativos derivados de la falta de retención de voluntarios. A continuación, se detallan los aspectos claves mencionados:

- **Alta Rotación:** La rotación constante de voluntarios genera inestabilidad dentro de la organización, lo que dificulta la construcción de un equipo sólido y comprometido.
- **Falta de socialización y empoderamiento:** La falta de interacción y de claridad en cuanto a los roles y responsabilidades de los voluntarios provoca una desconexión entre los miembros. Esto también se relaciona con la falta de acceso a la información que les corresponden, lo que genera desinformación y puede dar lugar a divisiones dentro de la organización.
- **Exclusión y desmotivación:** La escasa participación, la exclusión de los voluntarios de las gestiones importantes y los rumores de pasillo generan un ambiente de desconfianza y falta de pertenencia, lo que, a su vez, provoca desmotivación y deserción de los voluntarios.
- **Reducción en la capacidad de respuesta:** La falta de retención de voluntarios reduce la capacidad operativa de la Cruz Roja Hondureña, especialmente en momentos críticos de emergencia. Con menos voluntarios comprometidos, la organización enfrenta dificultades para responder de manera eficaz a las necesidades de la comunidad.
- **Poca estrategia para la retención:** Algunos directivos mencionan que la falta de una estrategia clara para retener y mantener a los voluntarios activos agrava la situación, lo que afecta directamente la eficiencia operativa de la organización.

La falta de orientación en cuanto a funciones y roles, la poca participación, el nulo acceso a la información de las gestiones que les competen como miembros, conllevan a divisiones, rumores de pasillos, sentimientos de exclusión, sentido de no pertenencia y, por ende, a la desmotivación y deserción personal.

6. ¿Qué acciones podría tomar la organización para minimizar este impacto?

- **Mejorar el contacto y acercamiento con los voluntarios:** Una de las propuestas es fortalecer la comunicación con los voluntarios, asegurándose de que se sientan escuchados y

respaldados por la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula. Esto incluye consultas periódicas y atención a los hallazgos para mejorar de manera continua.

- Fomentar la participación comunitaria: Aumentar la participación de los voluntarios en la comunidad puede fortalecer su sentido de pertenencia y compromiso con la organización. Esto les permite sentirse más conectados con la misión de la Cruz Roja Hondureña.
- Fortalecer la motivación y el reconocimiento: Se resalta la importancia de reconocer el esfuerzo de los voluntarios, lo cual puede ayudar a mantener su motivación alta. El sentido de pertenencia es clave para garantizar que los voluntarios sigan comprometidos.
- Evaluaciones continuas: La implementación de evaluaciones regulares permitiría identificar áreas de mejora tanto para los voluntarios como para la organización. Las evaluaciones ayudarían a medir el impacto de las acciones implementadas y ajustar las estrategias cuando sea necesario.
- Crear una estrategia de retención: Se sugiere desarrollar una estrategia integral que motive a los voluntarios a quedarse y participar activamente. Esto podría incluir actividades recreativas, ya que la convivencia y las amistades que se generan en estos eventos contribuirán a fortalecer el vínculo entre los voluntarios y la organización.

Las propuestas sugieren mejorar la comunicación, fomentar la participación comunitaria, fortalecer la motivación y el reconocimiento, realizar evaluaciones continuas y crear una estrategia integral de retención. Estas acciones buscan fortalecer el vínculo entre los voluntarios y la Cruz Roja Hondureña, asegurando su compromiso y permanencia en la organización.

7. ¿Cómo calificaría la comunicación interna entre directivos y voluntarios? En una escala del 1 al 5, donde 1 representa "deficiente" y 5 "excelente".

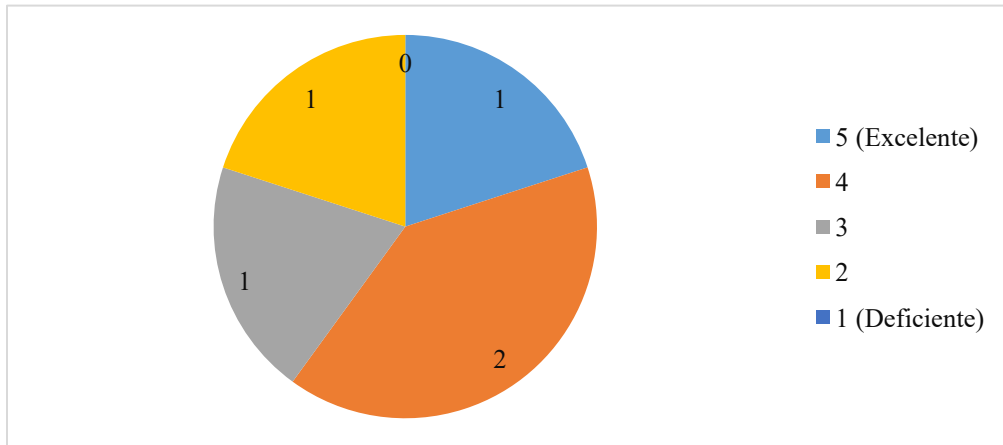


Gráfico 3: Calificación de la comunicación interna entre directivos y voluntarios

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

La evaluación de la comunicación interna entre los directivos y los voluntarios refleja una percepción mayoritariamente positiva, con un 60% de los encuestados calificando la comunicación como "buena" o "excelente" (4 o 5). Sin embargo, un 20% considera que la comunicación es solo "aceptable" (3), y otro 20% indica que existen áreas significativas de mejora (2). Aunque no se percibe como deficiente, este análisis revela que existen oportunidades para fortalecer la comunicación interna y mejorar la coordinación en la organización.

La comunicación interna es en su mayoría positiva, pero existen áreas que requieren atención, especialmente en algunos sectores donde la percepción de la comunicación es más débil. Mejorar estos aspectos puede facilitar una mejor coordinación y fortalecer el trabajo en equipo dentro de la organización.

8. ¿Qué mejoras podrían implementarse en la comunicación interna? (Seleccione hasta 2 opciones)

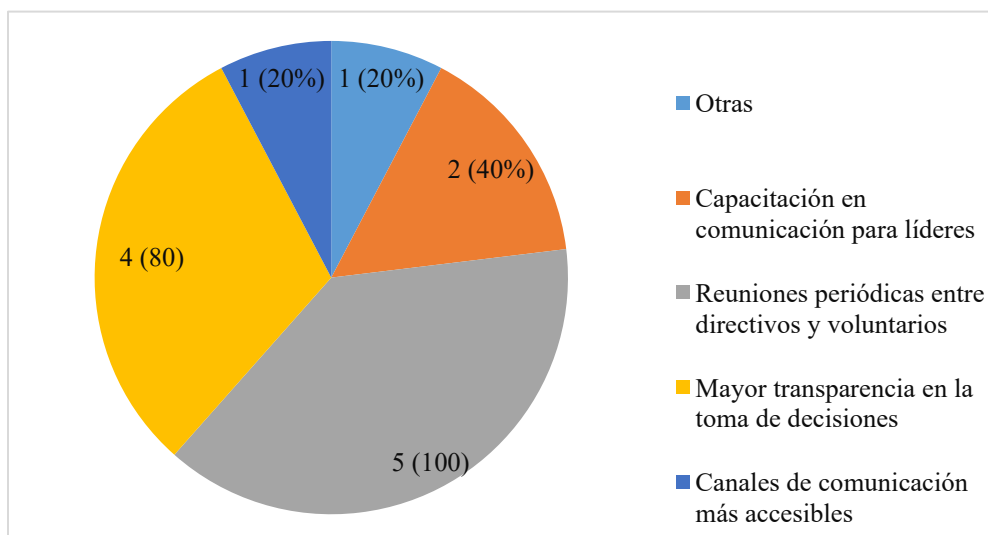


Gráfico 4: Mejoras propuestas para la comunicación interna

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

Los participantes seleccionaron varias mejoras claves para fortalecer la comunicación interna entre los directivos y los voluntarios. La opción más destacada fue la implementación de reuniones periódicas entre directivos y voluntarios, seleccionada por el 100% de los encuestados, quienes consideran estas reuniones esenciales para mejorar la comunicación y fortalecer los vínculos. Además, el 80% resaltó la importancia de una mayor transparencia en la toma de decisiones, mientras que el 40% sugirió capacitar a los líderes en habilidades de comunicación. También se mencionó la necesidad de hacer los canales de comunicación más accesibles (20%) y, finalmente, se destacó la relevancia de las reuniones con la nueva estructura de liderazgo en la organización, con un 20% mencionando su importancia para equilibrar y fortalecer la comunicación.

La mayoría de los participantes coincidió en que las reuniones periódicas entre directivos y voluntarios son esenciales para fortalecer la comunicación interna, mientras que la transparencia en la toma de decisiones también fue vista como una mejora clave. La capacitación de los líderes y la accesibilidad de los canales de comunicación fueron otras propuestas importantes, lo que indica que, para mejorar la interacción y el compromiso, la organización debe centrarse en una comunicación más fluida, inclusiva y accesible.

9. ¿Qué estrategias serían más efectivas para la retención de voluntarios? (Seleccione todas las opciones que correspondan)

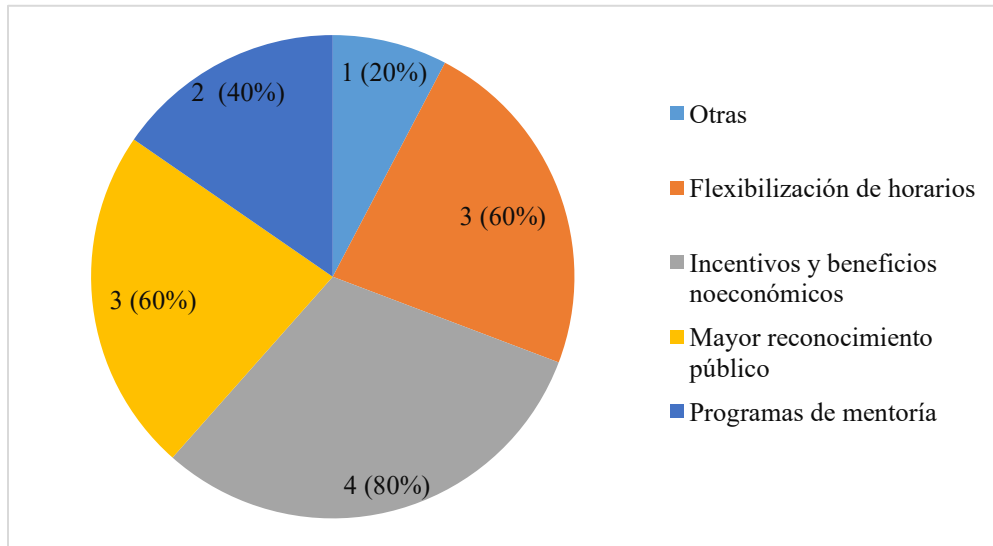


Gráfico 5: Estrategias efectivas para la retención de voluntarios

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

Las respuestas sobre las estrategias más efectivas para la retención de voluntarios reflejan una combinación de enfoques prácticos y emocionales. El 80% de los participantes destacó la importancia de ofrecer incentivos y beneficios no económicos, como oportunidades de desarrollo personal y formación continua, para mantener la motivación y el compromiso de los voluntarios. El 60% demostró fundamental el reconocimiento público de los logros de los voluntarios y abogó por la flexibilidad en los horarios para facilitar su ajuste a otras responsabilidades. Los programas de mentoría fueron apoyados por un 40%, quienes los vieron como una herramienta valiosa para brindar acompañamiento y apoyo. Finalmente, un 20% sugiere asignar un presupuesto para actividades recreativas y de autocuidado, resaltando la importancia del bienestar emocional de los voluntarios.

En conclusión, las estrategias más efectivas para la retención de voluntarios en la Cruz Roja Hondureña se centran principalmente en ofrecer incentivos no económicos, como el desarrollo personal y la formación continua, junto con el reconocimiento público de los logros de los voluntarios. También se destacan la flexibilidad de horarios y la implementación de programas de mentoría para proporcionar apoyo continuo. Además, se subraya la importancia de cuidar el

bienestar emocional de los voluntarios, sugiriendo actividades recreativas y de autocuidado como una forma de fortalecer su compromiso y mejorar su experiencia.

4.2.2 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS VOLUNTARIOS ACTIVOS.

Los resultados obtenidos a partir del instrumento aplicado a 62 voluntarios activos en sus diferentes categorías reflejan diversas percepciones y necesidades dentro de la organización. El análisis de estas respuestas permite identificar áreas clave de mejora y estrategias que pueden contribuir a fortalecer la experiencia de los voluntarios, su compromiso y su permanencia en la Cruz Roja Hondureña.

1. Reside en San Pedro Sula:

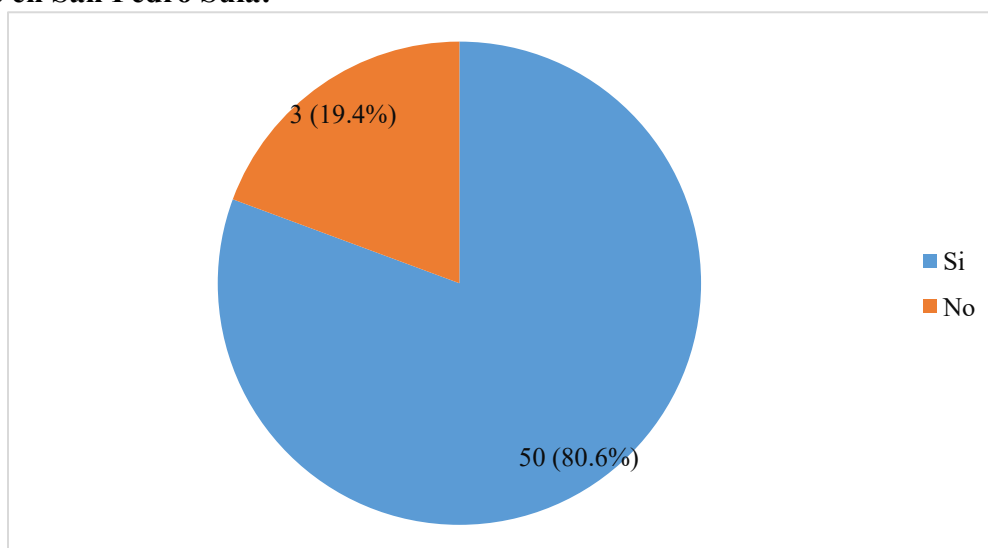


Gráfico 6: Lugar de residencia

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

Los resultados reflejan que el 80.6% de los voluntarios activos residen en San Pedro Sula, mientras que el 19.4% viven en otras zonas. Esto sugiere que la proximidad geográfica puede ser un factor que favorece la retención, ya que quienes viven cerca tienen mayor facilidad para participar en actividades y comprometerse con la organización. Sin embargo, la menor presencia de voluntarios que residen fuera de la ciudad podría indicar que la distancia representa una barrera para la continuidad en el voluntariado. Este hallazgo se relaciona con otros factores identificados en la investigación, como la flexibilidad de horarios y la necesidad de incentivos no económicos, que podrían mitigar los desafíos que enfrentan los voluntarios que viven más lejos.

El hecho de que la mayoría de los voluntarios resida en San Pedro Sula facilita su permanencia y participación activa en la organización. No obstante, el grupo que vive fuera de la ciudad podría enfrentar mayores desafíos para mantenerse involucrado, lo que resalta la importancia de implementar estrategias que refuercen su compromiso y reduzcan las dificultades asociadas a la distancia.

2. Sexo:

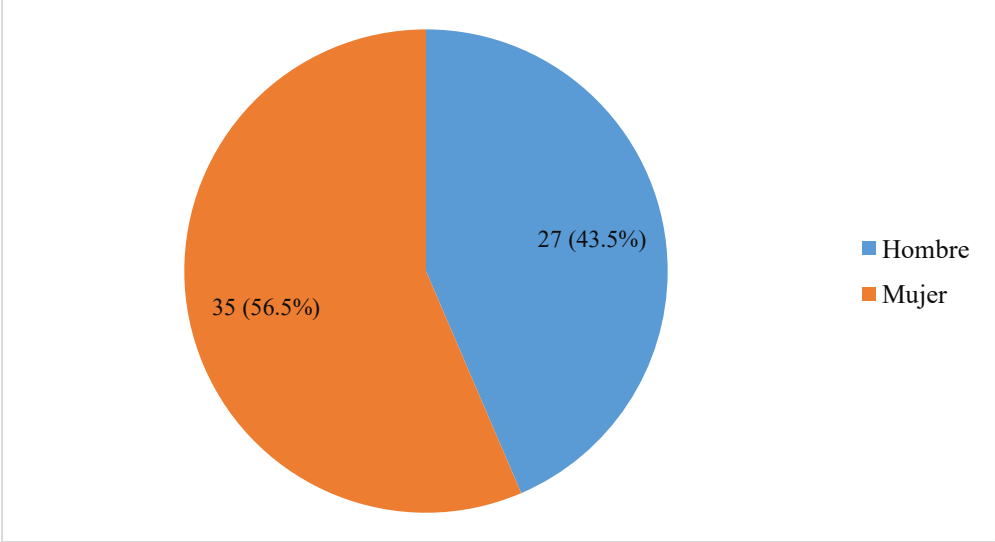


Gráfico 7: Sexo

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

El predominio de mujeres en el voluntariado de la Cruz Roja Hondureña de San Pedro Sula, con un 56.5%, en comparación con el 43.5% de hombres, resalta la necesidad de ajustar las estrategias de retención para satisfacer las expectativas y necesidades del grupo mayoritario. Esto no solo contribuirá a mantener el compromiso y la motivación de las voluntarias, sino que también fortalecerá su experiencia dentro de la organización, asegurando que se sientan valoradas y apoyadas. No obstante, es fundamental que estas estrategias sean inclusivas y no excluyan a los hombres, promoviendo un ambiente que involucre activamente a todos los voluntarios, independientemente de su género.

Crear una cultura organizacional equitativa en la Cruz Roja Hondureña de San Pedro sula implica desarrollar estrategias que no solo reconozcan las necesidades específicas de las mujeres

o de los hombres, sino que también promuevan un ambiente donde todos los voluntarios, independientemente de su género, se sientan igualmente valorados y apoyados. Para ello, es crucial que las políticas de retención y desarrollo profesional sean inclusivas y fomenten la participación activa de todos los miembros, asegurando que las estrategias de motivación no estén sesgadas y respondan de manera justa a las necesarias.

3. ¿A qué categoría de voluntariado pertenece?

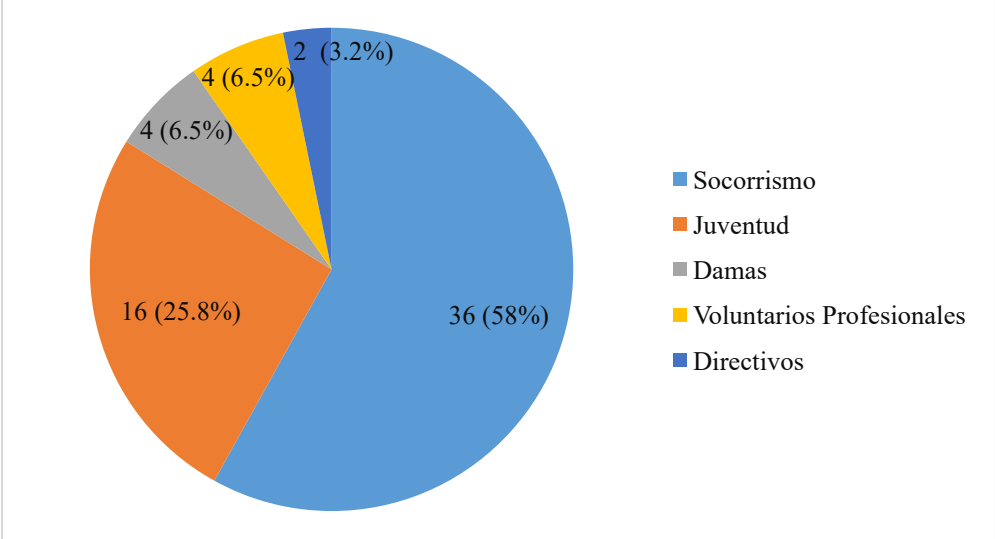


Gráfico 8: Categoría de voluntariado

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

De los 62 voluntarios que participaron en la encuesta, el mayor porcentaje pertenece a la categoría de socorrismo (58.%), lo que subraya su papel fundamental en las actividades operativas de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula. Le sigue juventud con un 25.8%, destacando la relevancia de los jóvenes en la organización. Por otro lado, las categorías de damas y voluntarios profesionales tienen una representación menor (6.5% cada una), lo que puede indicar que estos grupos tienen menos presencia en las tareas diarias, o bien, que existen barreras para su participación activa. Los directivos, con solo un 3.2%, constituyen la categoría menos representada, lo que sugiere que la estructura de liderazgo podría beneficiarse de un mayor involucramiento de voluntarios, especialmente considerando que la Junta Directiva en San Pedro Sula aún no está completamente formada.

Este perfil es esencial para el desarrollo de estrategias de retención personalizadas. Los grupos más representados, como socorrismo y juventud, deben recibir atención para mantener su motivación y compromiso, mientras que, para las categorías con menor representación, como damas, voluntarios profesionales y directivos, se debe considerar la implementación de políticas que incentiven su participación y fortalezcan su vínculo con la organización. La diversificación de la participación fortalecerá la cohesión y el impacto de la organización.

4. ¿Cuánto tiempo lleva siendo voluntario en CRH?

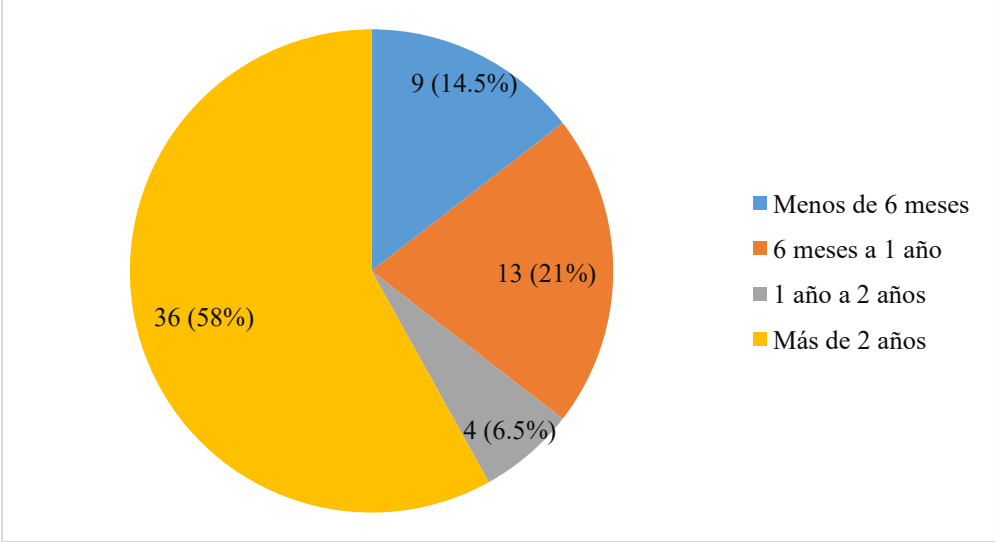


Gráfico 9: Tiempo como voluntario en Cruz Roja Hondureña SPS

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

De los 62 voluntarios que participaron en la encuesta, la mayoría (58%) ha estado involucrado en la Cruz Roja Hondureña de San Pedro Sula por más de 2 años, lo que refleja un compromiso significativo y duradero con la organización. El 21% de los voluntarios tiene entre 6 meses y 1 año de experiencia, lo que indica una participación relativamente reciente, pero ya establecida. Solo un 14.5% ha sido voluntario por menos de 6 meses, lo que podría sugerir que la organización está atrayendo a nuevos voluntarios, pero aún no los mantiene a largo plazo. Finalmente, el 6.5% de los participantes lleva entre 1 y 2 años como voluntarios, lo que muestra una representación menor en esta franja temporal.

Este patrón sugiere que la Cruz Roja Hondureña tiene una base de voluntarios experimentados, pero también es importante prestar atención a los voluntarios más nuevos para asegurarse de que encuentren motivos para seguir comprometidos a largo plazo.

La gran mayoría de los voluntarios tiene más de 2 años en la Cruz Roja Hondureña, lo que indica una sólida experiencia dentro de la organización. Sin embargo, para garantizar la continuidad y evitar una rotación excesiva, es crucial implementar estrategias de retención que se enfoquen también en los voluntarios más nuevos, asegurando que reciban el apoyo necesario para permanecer comprometidos y motivados a largo plazo.

5. Rango de Edad:

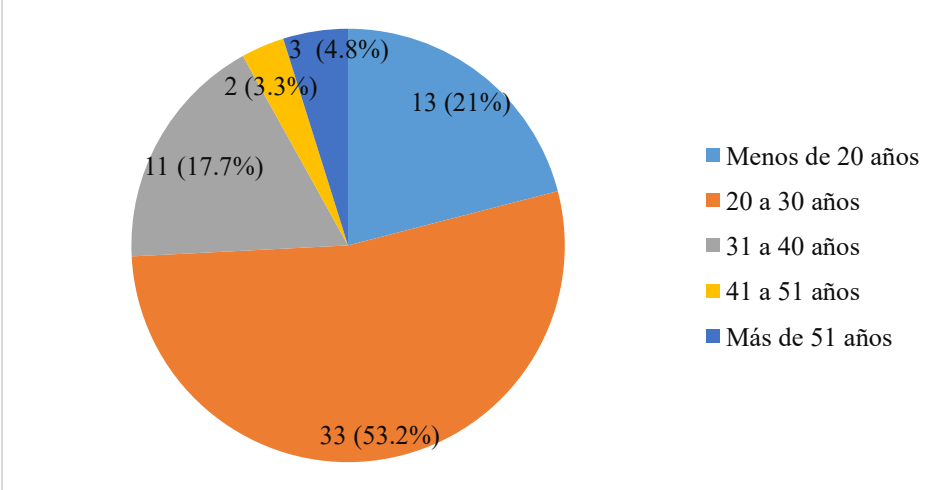


Gráfico 10: Rango de edad

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

El perfil de edad de los voluntarios en la Cruz Roja Hondureña de San Pedro Sula muestra una clara preponderancia de jóvenes adultos, con el 53.2% de los voluntarios en el rango de 20 a 30 años, seguido por un 21% en el rango de menos de 20 años. Este grupo juvenil representa una fuente clave de energía y motivación, ideal para el trabajo activo en situaciones de emergencia y programas de socorrismo. Sin embargo, es importante notar que las categorías de 31 a 40 años (17.7%), 41 a 51 años (3.3%) y más de 51 años (4.8%) tienen una representación significativamente más baja, con solo 8.1% de voluntarios mayores de 40 años en total.

La escasa participación de los voluntarios mayores de 40 años podría ser indicativa de ciertos obstáculos para su retención, como la falta de flexibilidad en los horarios, que podría ser

un desafío para aquellos con responsabilidades laborales o familiares más demandantes. Además, la intensidad de las actividades podría no ser del todo adecuada para personas con diferentes capacidades físicas o necesidades personales. La falta de programas adaptados a intereses o habilidades de los mayores de 40 años podría estar limitando su involucramiento y permanencia.

Es relevante destacar que el bajo porcentaje de voluntarios en el rango de 41 a 50 años (3.3%) y más de 51 años (4.8%) sugiere una pérdida de oportunidad para aprovechar las habilidades y experiencia de personas en estas franjas etarias. Muchos de estos voluntarios podrían aportar no solo su tiempo, sino también conocimientos valiosos adquiridos a lo largo de su vida, los cuales podrían ser de gran utilidad en la organización, particularmente en roles de liderazgo o mentoría.

Por lo tanto, las estrategias de retención deberían enfocarse en crear un entorno inclusivo que se adapte a las diferentes etapas de la vida, garantizando que todos los rangos de edad se sientan igualmente valorados y apoyados. Ofrecer horarios flexibles, actividades adecuadas al nivel físico y de experiencia, y programas de mentoría intergeneracional podrían ser claves para atraer y retener a voluntarios mayores, asegurando su participación activa y prolongada dentro de la organización.

6. ¿Actualmente estudia o trabaja?

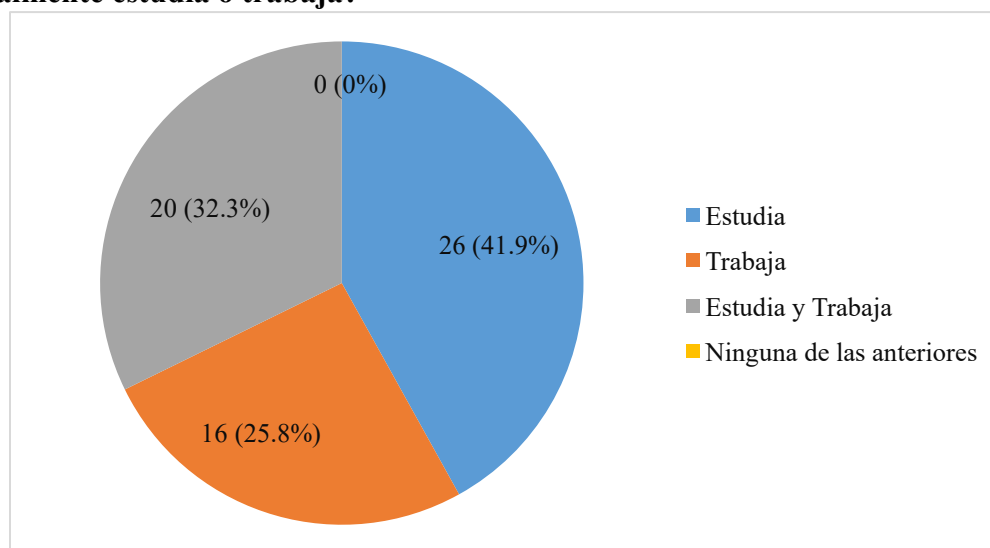


Gráfico 11: Actividad actual: Estudia o trabaja

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

El análisis de la situación ocupacional de los voluntarios de la Cruz Roja Hondureña de San Pedro Sula muestra que una parte significativa está comprometida tanto con sus estudios como con su trabajo. El 41.9% de los voluntarios se dedica exclusivamente a estudiar, el 25.8% trabaja de forma exclusiva, y el 32.3% combina ambos, estudios y trabajo.

Este panorama refleja que muchos voluntarios deben equilibrar múltiples responsabilidades, lo que podría generar un aumento en la carga de trabajo y afectar su disponibilidad o bienestar. En particular, aquellos que estudian y trabajan podrían verse limitados en su tiempo y energía, lo que podría influir en su capacidad para mantenerse comprometidos a largo plazo.

Para mejorar la retención de estos voluntarios, es crucial que la Cruz Roja Hondureña considere estrategias adaptadas a sus necesidades, como horarios flexibles, asignación de tareas adecuadas a su disponibilidad y medidas de apoyo para evitar el agotamiento, lo que les permitirá seguir contribuyendo sin afectar su equilibrio personal.

7. ¿Cuántas horas a la semana dedica al voluntariado en la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula?

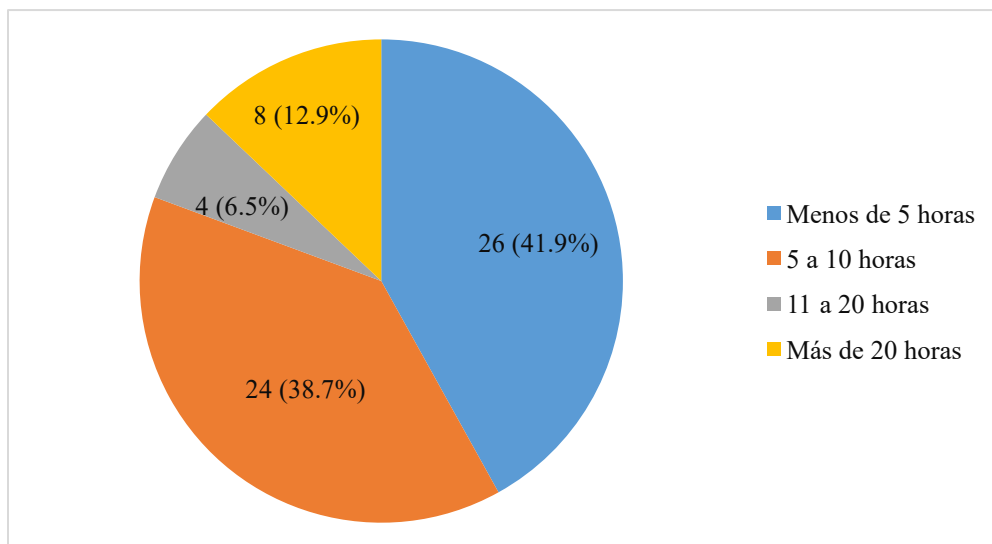


Gráfico 12: Horas dedicadas al voluntariado semanal en CRH San Pedro Sula

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

El análisis de las horas dedicadas al voluntariado muestra que la mayor parte de los voluntarios en la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula dedica entre menos de 5 horas (41.9%) y 5 a 10 horas (38.7%) semanales al servicio. Un 12.9% se involucra durante más de 20 horas a la semana, mientras que solo un 6.5% dedica entre 11 y 20 horas.

Este patrón indica que la mayoría de los voluntarios tiene un compromiso moderado en cuanto al tiempo dedicado al voluntariado, lo que podría estar relacionado con sus responsabilidades laborales, académicas o personales. La pequeña proporción de voluntarios que dedica más de 20 horas sugiere que existe un grupo muy comprometido con la causa, pero la mayoría mantiene un nivel de participación más limitado.

Este panorama resalta la necesidad de ajustar las expectativas y la carga de trabajo de acuerdo con las diferentes disponibilidades de tiempo de los voluntarios, así como de implementar estrategias flexibles que faciliten la retención y la participación activa, sin comprometer el bienestar personal de los involucrados.

8. ¿Cuáles son sus expectativas sobre formar parte de la Cruz Roja Hondureña como voluntario/a?

Las expectativas de los voluntarios indican que están altamente motivados por el deseo de aprender, ayudar a los demás y crecer profesionalmente, lo cual refleja un alto nivel de compromiso y satisfacción con la misión de la Cruz Roja Hondureña. Este tipo de motivación es fundamental para la retención de los voluntarios, ya que aquellos que tienen expectativas alineadas con la misión y los valores de la organización son más propensos a permanecer involucrados a largo plazo.

Además, el énfasis en la formación continua y el trabajo en equipo puede ser un punto clave para mejorar las estrategias de retención y fortalecer la cohesión interna, lo que contribuiría a mantener un grupo de voluntarios altamente comprometido y activo.

Por lo tanto, los datos son una señal positiva y sugieren que la organización puede seguir fortaleciendo estos aspectos para satisfacer las expectativas de los voluntarios y fomentar una participación más prolongada.

9. ¿Qué elementos específicos considera esenciales para que su experiencia como voluntario/a sea gratificante y enriquecedora?

Las respuestas de los voluntarios en la Cruz Roja Hondureña destacan varios elementos clave para que su experiencia como voluntarios sea gratificante y enriquecedora. La mayoría considera esencial el trabajo en equipo, la comunicación efectiva, y la capacitación continua, lo que refleja un deseo de mejorar su rendimiento y contribuir al bienestar de la comunidad. La formación constante y la oportunidad de aprender son factores altamente valorados, ya que proporcionan confianza y seguridad al momento de actuar en situaciones de emergencia. Además, los voluntarios mencionan la importancia de un buen ambiente de trabajo, el respeto mutuo, y la inclusión, lo que contribuye a un clima organizacional favorable. Sin embargo, también surgen preocupaciones sobre la falta de comunicación en algunos casos y sobre la presencia de influencias negativas dentro del grupo. Estas tensiones sugieren que, aunque la mayoría se siente motivada por el propósito de la organización, el clima interno debe mejorar para garantizar una experiencia positiva y productiva para todos.

En conclusión, los resultados muestran que los factores que contribuyen a una experiencia satisfactoria y enriquecedora para los voluntarios incluyen la capacitación continua, el trabajo en equipo, el reconocimiento y la mejora en el ambiente organizacional. Aunque existen algunos desafíos, como la falta de un ambiente completamente armonioso, los voluntarios expresan un fuerte compromiso con la misión de la Cruz Roja Hondureña y un deseo de contribuir activamente a la comunidad. Para mejorar la retención y fortalecer la motivación, sería fundamental abordar los aspectos relacionados con la comunicación interna y la mejora del clima organizacional, asegurando que todos los voluntarios se sientan valorados, apoyados y con las herramientas necesarias para desarrollar su potencial.

10. ¿Cuáles son los principales desafíos o dificultades que enfrenta en su día a día como voluntario/a?

Las respuestas sobre los principales desafíos y dificultades enfrentadas por los voluntarios de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula revelan una serie de barreras significativas que

afectan su experiencia diaria. Entre los problemas más mencionados destacan la falta de tiempo debido a compromisos personales y laborales, la escasez de recursos para realizar las actividades, y las dificultades en la gestión del estrés y las situaciones de emergencia. También se mencionan actitudes negativas como la hostilidad, la falta de empatía y la exclusión por parte de algunos voluntarios más experimentados, lo que genera un ambiente poco favorable y puede desmotivar a los nuevos miembros. Sin embargo, a pesar de estas dificultades, muchos voluntarios expresaron un fuerte deseo de aprender, colaborar y contribuir al bienestar de la comunidad, lo que refleja un compromiso con los valores fundamentales de la organización.

En este contexto, es fundamental que la Cruz Roja Hondureña reconozca estos desafíos identificados por los voluntarios, especialmente aquellos relacionados con actitudes negativas que afectan la dinámica de trabajo. Mejorar el ambiente laboral fomentando una cultura inclusiva, respetuosa y empática, contribuirá significativamente a crear una experiencia más positiva para todos. La implementación de medidas para garantizar la disponibilidad de recursos adecuados, optimizar la gestión del tiempo y ofrecer formación continua de calidad, permitirá a los voluntarios sentirse más capacitados, respaldados y motivados. Con estos cambios, no solo se elevará la motivación de los voluntarios, sino que también se mejorará la calidad del servicio prestado a la comunidad, promoviendo la retención a largo plazo de los voluntarios comprometidos con la misión institucional.

11. ¿Podría describir alguna experiencia específica que haya influido en su decisión de considerar abandonar la organización?

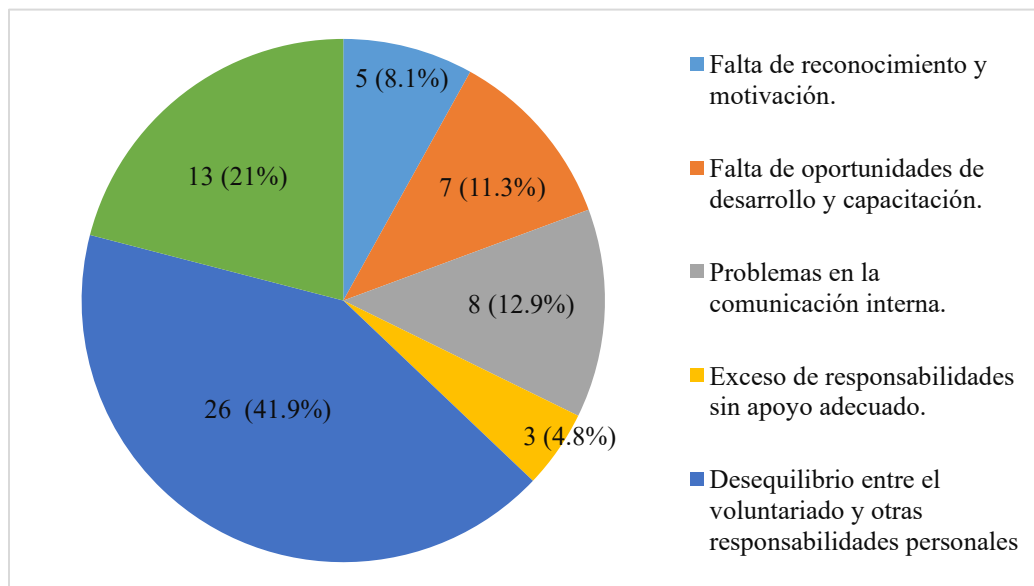


Gráfico 13: Experiencia que influyó en la decisión de considerar abandonar la organización

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

Los resultados de la encuesta reflejan varias dificultades clave que los voluntarios enfrentan y que podrían influir en su decisión de abandonar la organización. El 41.9% de los encuestados mencionó que el principal desafío es el desequilibrio entre el voluntariado y otras responsabilidades personales, especialmente debido a la falta de tiempo por compromisos laborales o académicos. Este aspecto destaca la dificultad de equilibrar el tiempo entre las obligaciones personales y el trabajo voluntario, lo que podría llevar a los voluntarios a considerar su salida de la organización.

Además, el 21% de los encuestados señaló otros factores que también influyen en su percepción negativa, como la falta de tiempo, favoritismos, y la gestión inadecuada de situaciones dentro de la organización, como el trato desigual entre voluntarios. Estos problemas afectan la moral de los voluntarios y pueden generar desconfianza, lo que contribuye al desgaste en la relación con la institución. La falta de oportunidades para un desarrollo continuo, así como la escasa oferta de actividades que permitan a los voluntarios participar activamente, también fueron mencionados como factores negativos. Además, algunos voluntarios expresaron su frustración por la falta de inclusión en ciertos proyectos y el estrés emocional generado por situaciones de crisis que no se manejan adecuadamente.

En cuanto a aspectos más específicos, el 8.1% de los voluntarios mencionó la falta de reconocimiento y motivación, mientras que el 11.3% señaló la falta de oportunidades de desarrollo y capacitación, y el 12.9% indicó problemas de comunicación interna. Un 3.8% también expresó que los excesos de responsabilidades sin apoyo adecuado fueron una dificultad significativa. Estos aspectos subrayan la importancia de que la organización proporcione un ambiente de apoyo, donde se valore el trabajo realizado, se ofrezcan más oportunidades para el desarrollo profesional y personal, y se resuelvan los problemas relacionados con el exceso de tareas sin la debida asistencia.

En conclusión, para mejorar la retención y satisfacción de los voluntarios, la organización debe abordar de manera urgente los problemas relacionados con la gestión del tiempo, la comunicación interna y la falta de oportunidades de capacitación. Además, es crucial resolver los problemas de favoritismo y asegurar que todos los voluntarios sientan que su contribución es valorada y reconocida, evitando el exceso de responsabilidades sin el apoyo adecuado. Esto podría llevar a una experiencia más gratificante para los voluntarios y aumentar la probabilidad de que se queden en la organización a largo plazo.

12. ¿Cómo calificaría el reconocimiento que recibe dentro de la Cruz Roja Hondureña?

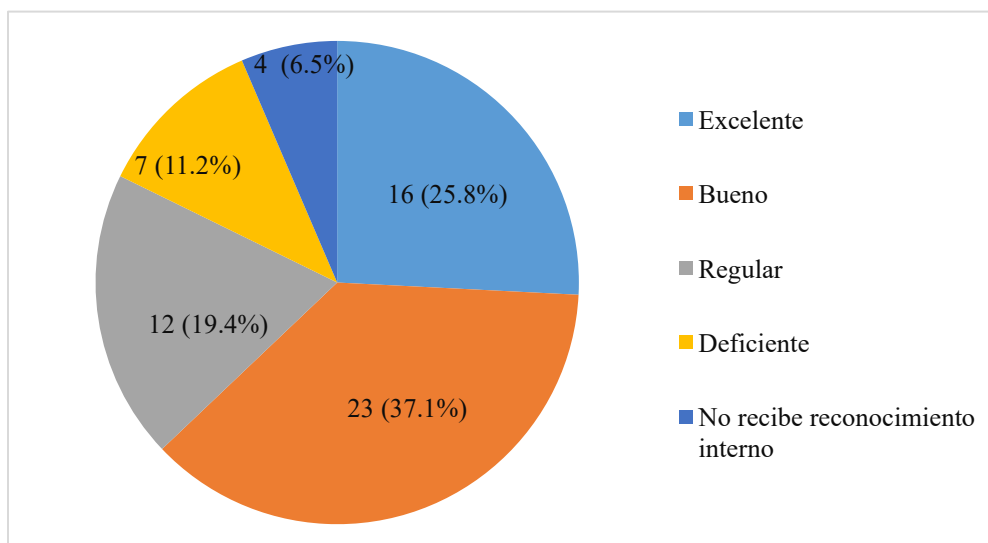


Gráfico 14: Calificación del reconocimiento recibido en la Cruz Roja Hondureña

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

Los resultados sobre el reconocimiento recibido dentro de la Cruz Roja Hondureña muestran una diversidad de opiniones entre los voluntarios. El 37.1% de los encuestados considera que el reconocimiento que reciben es bueno, mientras que un 25.8% lo califica como excelente. Sin embargo, un 19.4% opina que el reconocimiento es regular, lo que indica que, aunque se perciben algunos esfuerzos, todavía existen áreas de mejora. Además, un 11.2% considera que el reconocimiento es deficiente, y un 6.5% señala que no recibe reconocimiento interno en absoluto. Estos resultados sugieren que, si bien muchos voluntarios sienten que su trabajo es apreciado, hay un número significativo que percibe la falta de un reconocimiento adecuado o consistente. Esto podría estar afectando la moral y la motivación, lo que resalta la necesidad de reforzar los mecanismos de reconocimiento dentro de la organización para fomentar un ambiente más positivo y satisfactorio.

En conclusión, aunque una proporción significativa de los voluntarios de la Cruz Roja Hondureña siente que su trabajo es reconocido de manera positiva, un número considerable de ellos percibe que el reconocimiento es insuficiente o deficiente. Esto refleja una oportunidad clara para la organización de mejorar la valoración del esfuerzo de los voluntarios, lo cual puede tener un impacto directo en su motivación, satisfacción y retención. Fortalecer los mecanismos de reconocimiento interno contribuiría a mejorar el ambiente laboral, incrementar la moral del equipo y, en última instancia, potenciar la calidad del servicio que brindan a la comunidad.

13. ¿Cómo calificaría el reconocimiento que recibe de la comunidad por su labor como voluntario/a?

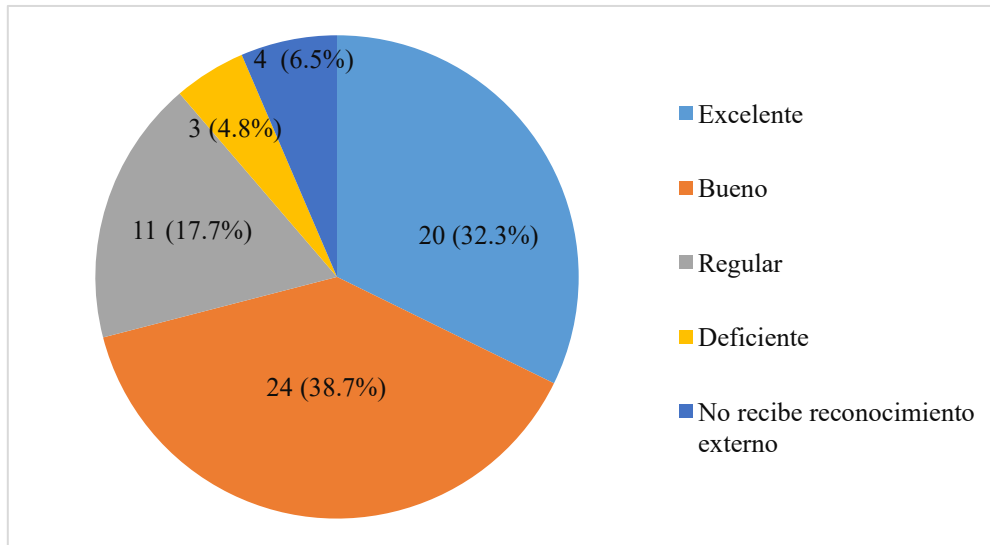


Gráfico 15: Calificación del reconocimiento recibido de la comunidad por su labor como voluntario/a

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

En cuanto al reconocimiento que los voluntarios reciben de la comunidad por su labor, los resultados muestran una mayoría positiva. Un 32.3% calificó el reconocimiento como excelente, mientras que un 38.7% lo calificó como bueno. Sin embargo, también existen áreas de mejora, ya que un 17.7% lo evaluó como regular, un 4.8% como deficiente y un 6.5% indicó que no recibe reconocimiento externo.

Estas respuestas sugieren que, aunque la mayoría de los voluntarios perciben un reconocimiento positivo por parte de la comunidad, aún existe un porcentaje significativo de voluntarios que no sienten que su esfuerzo sea suficientemente reconocido, ya sea de manera regular o en ocasiones incluso inexistente. Esto resalta la necesidad de que la comunidad y la Cruz Roja Hondureña continúen fortaleciendo y difundiendo el valor del trabajo voluntario, promoviendo una mayor visibilidad y aprecio por la labor realizada.

En conclusión, aunque se percibe un reconocimiento en general positivo, es fundamental que la organización y la comunidad trabajen para aumentar la visibilidad y valoración del

voluntariado, asegurando que todos los voluntarios se sientan apreciados y reconocidos por su contribución al bienestar colectivo.

14. ¿La Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula ha implementado previamente estrategias para la retención de voluntarios? Si su respuesta es sí, ¿Cuáles han sido los resultados?

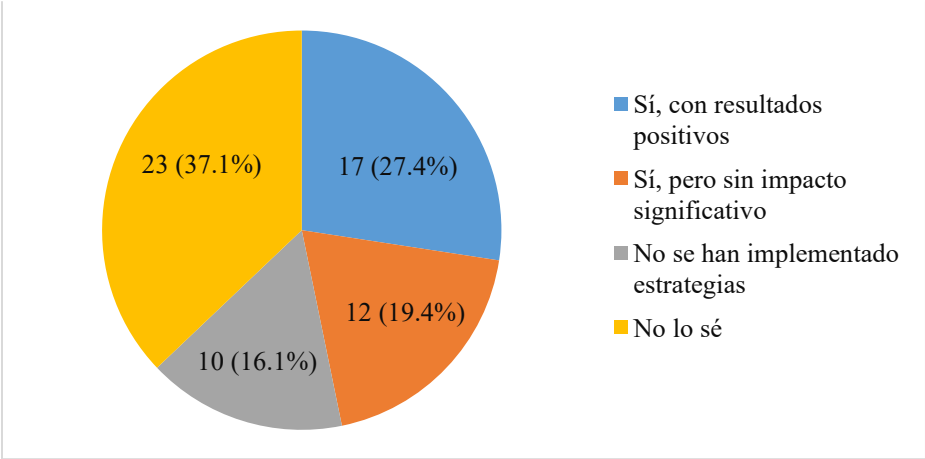


Gráfico 16: Implementación de estrategias para la retención de voluntarios en CRH San Pedro Sula

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

En cuanto a las estrategias implementadas por la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula para la retención de voluntarios, los resultados muestran una diversidad de percepciones. Un 27.4% de los encuestados indicó que sí se han implementado estrategias con resultados positivos. Sin embargo, un 19.4% respondió que las estrategias implementadas no han tenido un impacto significativo. Por otro lado, un 16.1% afirmó que no se han implementado estrategias para la retención de voluntarios, y un 37.1% no sabe si se han implementado.

Estos resultados sugieren que, aunque algunas estrategias han tenido éxito, una parte considerable de los voluntarios no ha percibido una acción clara o efectiva por parte de la organización en términos de retención. La falta de conocimiento por parte de los voluntarios sobre las estrategias, sumada a la percepción de que algunas medidas no han tenido un impacto significativo, destaca la necesidad de revisar y reforzar las políticas de retención, asegurando que sean efectivas y que todos los voluntarios estén informados sobre ellas.

En conclusión, es evidente que la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula ha intentado implementar estrategias de retención, pero los resultados son mixtos. Es crucial que se realice un análisis más profundo sobre la efectividad de estas estrategias y se asegure una comunicación clara para que todos los voluntarios perciban el impacto positivo de las mismas.

15. ¿Qué mejoras en la organización lo/la motivarían a seguir siendo voluntario/a por más tiempo?

En base a las respuestas obtenidas, los voluntarios identificaron diversas áreas clave que podrían mejorar su motivación para seguir siendo parte de la Cruz Roja Hondureña a largo plazo. Entre las sugerencias más frecuentes se encuentran el aumento del reconocimiento interno, la flexibilidad de turnos y la mejora en la gestión de recursos. Además, destacaron la importancia de recibir capacitaciones constantes, mayor comunicación y un mayor enfoque en el trabajo en equipo. También hubo un llamado a mejorar las oportunidades de participación y capacitación, asegurando que todos los voluntarios tengan acceso igualitario a recursos y formación.

El fortalecimiento de la relación entre voluntarios y autoridades, un trato más equitativo y la implementación de actividades recreativas y de desarrollo personal fueron mencionados como aspectos importantes para fomentar un ambiente más inclusivo y motivador. Asimismo, la mejora en las condiciones de trabajo, como el equipamiento adecuado y la asignación de roles de manera más equitativa, también fueron factores señalados por los encuestados.

En conclusión, para lograr una mayor retención de voluntarios y aumentar su motivación, la Cruz Roja Hondureña debe implementar estrategias que promuevan un ambiente inclusivo, flexible y de constante apoyo. La clave será el equilibrio entre el reconocimiento, el acceso a recursos, la capacitación continua y un trato equitativo entre todos los voluntarios. Además, las mejoras en la comunicación interna y la creación de espacios de convivencia y aprendizaje serán cruciales para mantener la satisfacción y el compromiso de los voluntarios con la organización.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1. La investigación sobre los factores que influyen en el compromiso y motivación de los voluntarios de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula, basada en encuestas a voluntarios y miembros de la gobernanza, revela barreras y oportunidades clave. Las dificultades principales incluyen la falta de recursos, el exceso de responsabilidades y una comunicación interna deficiente, lo que afecta la satisfacción y la retención de los voluntarios. Según los resultados, el 80% de los miembros de la gobernanza identificaron la comunicación interna como el desafío más importante, y el 60% destacó la escasez de recursos, lo que limita la efectividad de las actividades. En cuanto a la motivación, el 40% de los encuestados mencionaron la falta de reconocimiento, mientras que el exceso de responsabilidades y la falta de capacitación fueron señalados por el 20%. Estos resultados muestran que mejorar la comunicación interna y asegurar la disponibilidad de recursos son prioridades para optimizar el desempeño, satisfacción y retención de los voluntarios. Además, los directores reconocen la necesidad de fortalecer el liderazgo y la transparencia dentro de la organización, alineándose con las expectativas de los voluntarios.
2. La investigación teórica concluye que aplicar teorías de motivación como las de Herzberg y Maslow puede mejorar el compromiso de los voluntarios de la Cruz Roja Hondureña. Herzberg destaca la importancia de abordar tanto los factores de higiene (como recursos y trato justo) como los motivacionales (como el reconocimiento y el desarrollo), mientras que Maslow resalta la satisfacción de necesidades en diferentes niveles. El 80% de los participantes destacó la importancia de ofrecer incentivos no económicos, como desarrollo personal y formación continua, para mantener la motivación. Un 60% enfatizó la necesidad de reconocer públicamente los logros de los voluntarios y ofrecer flexibilidad en los horarios. El 40% apoyó los programas de mentoría, y un 20% sugirió destinar recursos a actividades recreativas y de autocuidado, para mejorar el bienestar emocional. Estos resultados indican que una estrategia integral, combinando incentivos, reconocimiento y flexibilidad, fortalecería el compromiso de los voluntarios y mejoraría la eficiencia y retención en la organización.
3. Finalmente, la investigación ha señalado la necesidad de adoptar estrategias que optimicen la planificación y ejecución de los programas de la Cruz Roja Hondureña. Se identificó que la creación de un entorno de trabajo inclusivo, flexible y con recursos adecuados es clave para mantener a los voluntarios motivados y comprometidos. Es necesario implementar una comunicación interna más eficaz y asegurarse de que los voluntarios reciban un trato

equitativo. Asimismo, la implementación de un sistema de retroalimentación continua y el fortalecimiento del sentido de propósito a través de proyectos de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) son fundamentales para mejorar la experiencia de los voluntarios y asegurar la continuidad de los programas humanitarios.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Implementar un programa integral que aborde las principales dificultades identificadas, como la falta de recursos, el exceso de responsabilidades, y la deficiencia en la comunicación interna. Este programa debe incluir la creación de canales de comunicación claros y accesibles, que fomenten la transparencia y mejoren el flujo de información dentro de la organización. Además, es crucial fortalecer el reconocimiento de los voluntarios mediante incentivos no económicos, eventos de agradecimiento y visibilidad de su trabajo, y ofrecer más oportunidades de capacitación continua para mejorar sus habilidades y reducir la desmotivación.
2. Implementar un modelo de gestión del voluntariado basado en las teorías de Herzberg y Maslow, integrando incentivos no económicos como reconocimiento público y certificaciones, programas de mentoría que fomenten el desarrollo personal y profesional, y mayor flexibilidad en las actividades para equilibrar el voluntariado con otras responsabilidades. Esto permitirá fortalecer la satisfacción, el compromiso y la retención de los voluntarios, garantizando una participación más activa y sostenible en la Cruz Roja Hondureña.
3. Diseñar un Plan Estratégico de Gestión del Voluntariado que optimice la asignación de recursos, equilibrar responsabilidades y fortalezca la comunicación interna, mediante plataformas en línea para actualizaciones y un foro de retroalimentación. Este plan debe incluir un Programa de Reconocimiento y Desarrollo, con incentivos no económicos como certificados, menciones honoríficas o eventos de agradecimiento, además de capacitaciones en liderazgo y trabajo en equipo, y retroalimentación regular sobre el desempeño. Además, integrar proyectos de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) para fortalecer el sentido de propósito y asegurar la sostenibilidad de los programas humanitarios.

CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD

6.1 PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA RETENCIÓN DE VOLUNTARIOS EN LA CRUZ ROJA HONDUREÑA EN SAN PEDRO SULA.

La Cruz Roja Hondureña, fundada en 1937, es una organización humanitaria sin fines de lucro que se dedica a proporcionar asistencia en situaciones de emergencia y desastres, guiada por los principios de humanidad, imparcialidad y voluntariado. Su misión principal es salvar vidas y

aliviar el sufrimiento, un objetivo que se logra gracias al esfuerzo y dedicación de sus voluntarios, quienes desempeñan un papel clave en sus operaciones.

Sin embargo, en San Pedro Sula, uno de los mayores desafíos que enfrenta la organización es la baja retención de voluntarios. Aunque cuenta con 386 voluntarios registrados, solo 105 están activos, lo que representa un 27,2% del total. Este desajuste no solo refleja la falta de participación constante, sino también una alta rotación de miembros, lo que afecta la continuidad y efectividad de los proyectos. La diversidad de edades de los voluntarios, que van desde los 8 hasta los 90 años, añade un componente más complejo, ya que cada grupo tiene diferentes necesidades, capacidades y motivaciones. Dentro de la organización, los voluntarios se agrupan en varias organizaciones: 259 en el área de Socorrismo, 82 en Juventud, 28 en el organismo de Damas, 14 en Voluntarios Profesionales y 3 en Directivos. Cada uno de estos grupos desempeña un papel crucial en las actividades de la Cruz Roja, pero presentan perfiles diversos en términos de roles, intereses y prioridades, lo que hace aún más relevante la creación de estrategias específicas para mejorar su retención y compromiso a largo plazo.

Para afrontar estos retos, es fundamental desarrollar un Plan Estratégico que no solo fomente la integración y el sentido de pertenencia, sino que también ofrezca incentivos adecuados, reconozca el esfuerzo de los voluntarios y les proporcione formación continua. Un enfoque más inclusivo, que valore el aporte de cada voluntario y lo involucre en las decisiones clave, podría ser clave para mejorar la retención. Con una estrategia de este tipo, la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula podría fortalecer el compromiso de sus voluntarios, asegurando que puedan continuar brindando su invaluable apoyo a las comunidades que más lo necesitan.

6.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

El Plan Estratégico para la Retención de Voluntarios de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula surge como respuesta a los desafíos actuales que enfrenta la organización en cuanto a la retención de voluntarios, un aspecto fundamental para mantener la capacidad operativa durante las emergencias. La Cruz Roja Hondureña desempeña un papel crucial en el bienestar de las comunidades vulnerables, y su efectividad depende directamente del compromiso y motivación de sus voluntarios. Para el desarrollo de este plan, se realizaron encuestas a dos grupos clave: los voluntarios activos y los miembros de la gobernanza, permitiendo un análisis profundo de las

motivaciones, las áreas de mejora y la estructura organizacional que impacta la gestión del voluntariado.

Los resultados de la encuesta a los voluntarios revelaron varias áreas de preocupación que afectan su retención. Un alto porcentaje señaló que la falta de flexibilidad en los turnos y la escasez de recursos adecuados para desempeñar sus funciones son factores críticos. Además, la falta de un sistema de reconocimiento efectivo y la insuficiente capacitación continua también fueron identificadas como causas importantes de desmotivación y deserción. Por otro lado, los voluntarios manifestaron un fuerte deseo de aprender y contribuir al bienestar de la comunidad, lo que subraya su compromiso con los valores de la Cruz Roja Hondureña, pero también resaltaron la necesidad de mejorar el apoyo psicosocial y la gestión del estrés.

De manera complementaria, la encuesta realizada a los miembros de la gobernanza evidencia la necesidad urgente de mejorar la gestión organizacional. La falta de claridad en algunos procesos, la escasa participación de los voluntarios en las decisiones clave y la necesidad de fortalecer la comunicación interna fueron aspectos destacados. También se subrayó la importancia de fomentar una cultura organizacional más inclusiva y participativa, lo cual sería clave para fortalecer el sentido de pertenencia y aumentar la motivación de los voluntarios.

Con base en estos resultados, el Plan Estratégico propone acciones para abordar estos problemas de manera integral. Se plantean medidas para mejorar la gobernanza organizacional, promoviendo una mayor transparencia y participación de los voluntarios en los procesos decisionales. Además, se propone un enfoque para fortalecer la cultura organizacional, buscando integrar más a los voluntarios en la misión y visión de la Cruz Roja Hondureña, y fomentando un entorno inclusivo y colaborativo. A nivel de retención, se desarrollará un sistema de reconocimiento más efectivo y se implementarán programas de formación continua, que abarcarán tanto habilidades técnicas como de liderazgo, para proporcionar a los voluntarios las herramientas necesarias para afrontar los desafíos de su labor.

En resumen, el Plan Estratégico para la Retención de Voluntarios no solo busca solucionar los problemas inmediatos de retención y satisfacción, sino también fomentar una cultura organizacional sólida y sostenible. Este enfoque garantizará que la Cruz Roja Hondureña en San

Pedro Sula pueda contar con un grupo de voluntarios motivados, bien capacitados y comprometidos a largo plazo, asegurando así su capacidad de respuesta en momentos de emergencia y su impacto en las comunidades que atiende.

6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA

El Plan Estratégico para la Retención de Voluntarios de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula tiene como objetivo principal mejorar la motivación, satisfacción y retención de los voluntarios a largo plazo, asegurando su permanencia y compromiso con la misión de la organización. Este plan responde a los desafíos identificados a través de un análisis exhaustivo de las encuestas aplicadas a voluntarios activos y miembros de la gobernanza.

El alcance de esta propuesta se centra en varios ámbitos clave, todos orientados a optimizar la experiencia de los voluntarios y fortalecer la estructura organizacional de la Cruz Roja Hondureña. Los aspectos más relevantes del alcance son los siguientes:

- Fortalecer la estructura de toma de decisiones dentro de la Cruz Roja Hondureña, promoviendo una mayor participación de los voluntarios en los procesos organizacionales y garantizando una comunicación interna más clara y transparente, con el fin de mejorar la integración de los voluntarios y fomentar un mayor sentido de pertenencia y compromiso con la organización.
- Fomentar una cultura organizacional inclusiva, respetuosa y colaborativa en la Cruz Roja Hondureña, asegurando que los voluntarios se sientan apoyados, reconocidos e integrados activamente en la misión y visión de la organización, promoviendo su participación en los procesos de toma de decisiones y el reconocimiento de sus contribuciones.
- Abordar los desafíos relacionados con la falta de reconocimiento, la escasa retroalimentación y el desequilibrio entre el voluntariado y las responsabilidades personales, mediante la implementación de un sistema de reconocimiento efectivo, la mejora de la retroalimentación y la garantía de disponibilidad de recursos adecuados, para aumentar la satisfacción y motivación de los voluntarios.

- Desarrollar un programa de formación continua que abarque tanto habilidades técnicas como de liderazgo, promoviendo la movilidad interna de los voluntarios dentro de la organización, para permitirles asumir roles de mayor responsabilidad y contribuir al crecimiento personal y al desarrollo de la Cruz Roja Hondureña.
- Optimizar las condiciones de trabajo y la gestión de recursos, promoviendo la flexibilidad de horarios para equilibrar las responsabilidades laborales y personales de los voluntarios, y mejorando el equipamiento necesario para llevar a cabo las funciones de manera eficiente.
- Crear y promover espacios de convivencia y aprendizaje mediante actividades recreativas y de desarrollo personal, con el fin de fortalecer la cohesión del equipo, fomentar un ambiente positivo y de colaboración entre los voluntarios.

6.4 DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO

6.4.1 DESCRIPCIÓN

El Plan Estratégico para la Retención de Voluntarios de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula tiene como objetivo principal mejorar la experiencia de los voluntarios y garantizar su permanencia a largo plazo. La descripción de este plan se centra en una serie de medidas estratégicas que buscan transformar diversos aspectos del entorno organizacional, con el fin de maximizar la satisfacción de los voluntarios y optimizar los recursos disponibles para su funcionamiento.

En primer lugar, el desarrollo de este plan se basa en la identificación de varios problemas estructurales y operativos que afectan directamente a los voluntarios, tales como la falta de reconocimiento, la escasa formación continua, la deficiente gestión del tiempo y la carencia de recursos adecuados. Para abordar estas cuestiones, la propuesta está organizada en varias líneas de acción fundamentales.

Una de las primeras medidas propuestas es mejorar el reconocimiento y la Retroalimentación. Esto incluye la creación de un sistema formal de reconocimiento para los voluntarios, asegurando que sus esfuerzos sean valorados tanto a nivel interno como externo. Esta medida comprende la implementación de programas de incentivos, retroalimentación periódica, y

celebraciones de logros, lo cual reforzará el sentido de pertenencia y motivación dentro de la organización.

Asimismo, se fortalecerá la capacitación y desarrollo profesional de los voluntarios. En este sentido, se incluirá un programa de formación continua que permitirá a los voluntarios mejorar sus habilidades tanto técnicas como de liderazgo, asegurando que tengan las herramientas necesarias para enfrentar las demandas del trabajo en situaciones de emergencia. Este programa será dinámico y adaptado a las necesidades cambiantes de la organización, lo que facilitará el desarrollo constante de los voluntarios.

Por otro lado, el plan también se enfoca en la mejora de la gobernanza y comunicación interna. En este aspecto, se mejorará la estructura organizacional a través de una mayor participación de los voluntarios en los procesos de toma de decisiones. A su vez, se implementarán protocolos más claros y accesibles que fortalecerán la confianza y el sentido de transparencia entre todos los miembros de la organización, lo cual contribuirá a una mayor cohesión interna.

Adicionalmente, la propuesta considera que uno de los principales factores para la retención de voluntarios es la disponibilidad de recursos adecuados y condiciones laborales óptimas. Por lo tanto, se plantean medidas para optimizar la gestión de recursos, mejorar el equipamiento y garantizar la asignación equitativa de responsabilidades entre los voluntarios, lo que permitirá que el trabajo se realice de manera más eficiente y con mayor satisfacción.

Finalmente, el plan promueve un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso, buscando fomentar una cultura organizacional que valore la inclusión, el respeto y la empatía. Esto contribuirá a mejorar las relaciones entre los voluntarios y las autoridades, favoreciendo un clima de trabajo que permita a todos los voluntarios sentirse bien integrados y apoyados dentro de la organización.

En resumen, este plan no solo busca incrementar la satisfacción de los voluntarios, sino también fortalecer la cohesión organizacional y la eficiencia operativa de la Cruz Roja Hondureña. Será implementado de manera gradual, con evaluaciones periódicas que permitirán realizar ajustes

según sea necesario, asegurando que todas las áreas críticas sean cubiertas para lograr una retención exitosa y sostenible de los voluntarios.

6.4.2 DESARROLLO

El desarrollo del Plan Estratégico para la Retención de Voluntarios de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula se llevará a cabo de manera gradual y estructurada, asegurando que cada acción propuesta se implemente adecuadamente, con un seguimiento constante de su efectividad. A continuación, se detallan las actividades a ser desarrolladas dentro de este plan:

Plan Estratégico para la Retención de Voluntarios de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula

Implementación del Sistema de Reconocimiento y Retroalimentación.

Acción:

Se establecerá un sistema formal de reconocimiento para los voluntarios, que incluirá premios, incentivos, y celebraciones periódicas.

La creación de este sistema tiene como objetivo garantizar que los esfuerzos de los voluntarios sean valorados y reconocidos tanto interna como externamente.

Responsables:

Directores de organismos, coordinadora de voluntariado y la Junta Directiva serán los encargados de la implementación y supervisión de esta actividad.

Cronograma:

Esta actividad comenzará en el mes de abril a diciembre, con revisiones y evaluaciones para medir el impacto de los incentivos y celebraciones.

Recursos necesarios:

Se requerirá un presupuesto asignado para los incentivos y actividades de celebración, así como recursos para la comunicación interna que informen a todos los voluntarios sobre las iniciativas de reconocimiento.

Responsables:

Los coordinadores de capacitación, en colaboración con los directores de organismos auxiliares, serán responsables de la creación y ejecución de este programa.

Evaluación:

Se llevará a cabo una encuesta de satisfacción a los voluntarios cada seis meses para evaluar la efectividad del sistema de reconocimiento y retroalimentación.

Cronograma:

El programa se desarrollará durante seis meses, a partir de junio y finaliza en noviembre, con sesiones de formación periódicas cada trimestre, asegurando que los voluntarios tengan oportunidades continuas de mejorar sus habilidades.

Recursos necesarios:

Se necesitarán materiales de capacitación como botiquines, proyector, insumos, facilitadores especializados, y espacios adecuados para las sesiones de formación.

Evaluación:

Al final de cada módulo formativo, se realizarán encuestas de evaluación para medir la efectividad y pertinencia de los contenidos ofrecidos.

Desarrollo de Capacitación y Formación Continua.

Acción:

Se diseñará un programa de formación continua para los voluntarios, que incluirá tanto habilidades técnicas (como primeros auxilios, gestión de emergencias, etc.) así como habilidades blandas (como liderazgo, trabajo en equipo, y manejo del estrés). Esta formación asegurará que los voluntarios cuenten con las herramientas necesarias para su desarrollo y para desempeñar sus funciones de manera eficiente.

Tabla 7: Plan: Implementación del Sistema de Reconocimiento y Retroalimentación / Desarrollo de Capacitación y Formación Continua.

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

Implementación del Sistema de Reconocimiento y Retroalimentación

- Categoría: Voluntario del mes

Definir el proceso de nominación

- ¿A quién se puede nominar?

Cualquier miembro activo de la Cruz Roja Hondureña puede nominar a un voluntario, ya sean otros voluntarios, coordinadores o líderes de equipo.

- ¿Cómo se realiza la nominación?

El proceso será a través de un formulario de nominación en línea disponible diseñado en Google Forms, que incluye:

- Nombre del voluntario nominado.
- Razón detallada de la nominación (comportamiento ejemplar, tareas específicas, logros alcanzados).
- Ejemplos concretos de cómo el voluntario ha sobresalido en el mes.

- Tiempo: el sistema de nominación se abrirá los primeros cinco días de cada mes y se cerrará el día 10 del mes.

1. Criterios específicos para la categoría:

- Desempeño y dedicación:

El voluntario debe haber participado activamente en las actividades organizadas por la Cruz Roja Hondureña durante el mes.

- Actitud positiva: debe haber mostrado una actitud positiva hacia sus compañeros y la comunidad, destacando su espíritu colaborativo y solidario.
- Impacto en la comunidad: debe haber participado en actividades con un impacto positivo en la comunidad (emergencias, campañas de sensibilización, actividades de rescate, entre otras).

2. Comité de selección:

- Formación del comité: el comité estará compuesto por el presidente del Consejo, coordinador de voluntariado, directores de organismos, y un representante de los voluntarios elegido por sus compañeros.
- Revisión y selección: el comité se reunirá cada primer viernes del mes para revisar las nominaciones. Durante una reunión de 2 horas, se evaluarán las razones de cada nominación y se tomará una decisión democrática. En caso de empate, el presidente y la coordinación de voluntariado tomarán la decisión final.

3. Premios y Reconocimientos

- Premio voluntario del mes:

- Certificado: el ganador recibirá un certificado de reconocimiento, el cual se entregará en la reunión mensual de voluntarios.
- Publicación en redes sociales: el voluntario será destacado en las redes sociales de la Cruz Roja con una foto y una breve descripción de sus logros.
- Mención en el boletín interno: el voluntario será mencionado en el boletín interno que se publica a todos los miembros de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula.

4. Celebración del Reconocimiento

- Reunión mensual de voluntarios: durante la reunión, se presentará al Voluntario del mes. El Coordinador o Líder del Comité entregará el certificado y hará un discurso resaltando las cualidades del voluntario premiado. También se tomará una foto oficial que luego se publicará en el boletín y en las redes sociales de Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula.

5. Evaluación del sistema:

- Encuesta de retroalimentación: después de cada entrega del "Voluntario del Mes", se enviará una encuesta en línea a todos los voluntarios. La encuesta incluye preguntas como:
 - ¿Estás satisfecho con el proceso de nominación?
 - ¿Crees que el reconocimiento fue justo?
 - ¿Te gustaría que hubiera más categorías de premios?
- Revisión anual: el comité de selección se reunirá una vez al año para evaluar el impacto del sistema de premios. En base a los comentarios de las encuestas, se ajustarán las categorías o criterios de nominación si es necesario.

Algunas otras categorías adicionales:

- Voluntario más comprometido:
Criterios: El voluntario que ha mostrado un nivel sobresaliente de compromiso y participación, trabajando más allá de sus responsabilidades y dedicando tiempo extra a la misión de la Cruz Roja Hondureña.

Premio: Un reconocimiento en redes sociales, diploma y una medalla de compromiso.

- Voluntario ejemplar:

Criterios: Un voluntario que sirve como modelo de ética, valores y comportamiento tanto dentro como fuera de la organización.

Premio: Un diploma con un mensaje de agradecimiento por su conducta ejemplar.

- Líder voluntario:

Criterios: Voluntarios que demuestren habilidades de liderazgo, ya sea gestionando proyectos, equipos o guiando a otros durante situaciones difíciles, como coberturas prehospitarias.

Premio: Un trofeo de liderazgo, diploma y la oportunidad de liderar una actividad futura.

- Voluntario innovador:

Criterios: El voluntario que aporte ideas nuevas y creativas que puedan contribuir a la mejora de procesos o actividades dentro de la Cruz Roja Hondureña.

Premio: Reconocimiento en redes sociales y una cena de agradecimiento con el equipo de liderazgo.

- Voluntario resiliente:

Criterios: Voluntarios que se hayan destacado por superar obstáculos o dificultades personales, demostrando fuerza y adaptabilidad en situaciones desafiantes.

Premio: Un certificado y una jornada de bienestar y descanso como agradecimiento.

- Voluntario inspirador:

Criterios: Voluntarios cuya actitud, trabajo o palabras hayan inspirado a otros a involucrarse o mejorar su desempeño dentro de la Cruz Roja.

Premio: Un trofeo y la posibilidad de dar una charla motivacional en una reunión.

- Voluntario emergente

Criterios: Un nuevo voluntario que, en un corto período de tiempo, haya demostrado un desempeño excepcional y haya aportado un valor significativo.

Premio: Un reconocimiento especial y una mención en el boletín de la organización.

- Voluntario con años de servicio: 5 años de servicio, 10 años de servicio, 15 años de servicio, 20 años de servicio y 25 años de servicio o más.

Premio: Placas grabadas con los años de servicio, menciones especiales en la celebración de la cena navideña.

- Voluntario del Año:

Criterios: El máximo reconocimiento, para el voluntario que se haya destacado a lo largo de todo el año por su desempeño, actitud y compromiso con la misión de la Cruz Roja Hondureña.

Se asignará un presupuesto mensual de L 2,000.00 cada mes (abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre), a excepción del mes de diciembre que se asignará un valor de L 4,000.00

Desarrollo de Capacitación y Formación Continua

Estructura del Plan de Capacitación:

Módulo 1: Primeros Auxilios y Soporte Vital Básico (SVB)

- Duración: 2 días
- Horario: 8:00am a 5:00pm
- Junio y Julio 2025
- Metodología: Teoría y práctica (simulaciones, escenarios reales, prácticas de reanimación cardiopulmonar - RCP)
- Instructores: Staff de instructores certificados por CEFI del Consejo Departamental de Cortés.
- Lugar: Instalaciones del Consejo Departamental de Cortés.
- Participantes: voluntarios activos en las diferentes categorías.

- Contenido:
 - Conceptos básicos de primeros auxilios.
 - RCP para adultos, niños y bebés.
 - Manejo de heridas, fracturas y hemorragias. ○ Uso de desfibrilador externo automático (DEA).
 - Atención de emergencias en accidentes y desastres naturales.
- Evaluación: Examen práctico de habilidades adquiridas en escenarios simulados.

Módulo 2: Gestión de Riesgos

- Duración: 1 día
- Horario: 8:00am a 4:00pm
- Agosto 2025
- Metodología: Conferencias, talleres interactivos y análisis de casos.
- Instructores: Staff de instructores certificados por CEFI del Consejo Departamental de Cortés.
- Lugar: Instalaciones del Consejo Departamental de Cortés.
- Participantes: voluntarios activos en las diferentes categorías.
- Contenido:
 - Identificación de riesgos en diferentes tipos de emergencias. ○ Evaluación de riesgos en situaciones de desastre. ○ Estrategias de mitigación de riesgos.
 - Planificación de contingencia y protocolos de seguridad.
- Evaluación: Análisis de casos prácticos y discusión de soluciones.

Módulo 3: Liderazgo y Gestión de Equipos

- Duración: 1 día
- Horario: 8:00am a 4:00pm
- Septiembre 2025
- Metodología: Talleres interactivos, simulaciones de escenarios de liderazgo y dinámicas grupales.
- Instructores: Staff de Psicólogos PGI del Consejo Departamental de Cortés.
- Lugar: Instalaciones del Consejo Departamental de Cortés.
- Participantes: voluntarios activos en las diferentes categorías.

- Contenido:
 - Características de un líder en efectivo en situaciones de emergencia. ○ Toma de decisiones bajo presión. ○ Coordinación y liderazgo de equipos en operaciones de rescate. ○ Comunicación efectiva y resolución de conflictos.
 - Motivación y manejo de equipos diversos.
- Evaluación: Role-playing y evaluación de desempeño en dinámicas grupales.

Módulo 4: Trabajo en equipo

- Duración: 1 día
- Horario: 8:00am a 4:00pm
- Octubre 2025
- Metodología: Ejercicios colaborativos, juegos de equipo y simulaciones de emergencias.
- Instructores: Staff de Psicólogos PGI del Consejo Departamental de Cortés.
- Lugar: Instalaciones del Consejo Departamental de Cortés.
- Participantes: voluntarios activos en las diferentes categorías.
- Contenido:
 - Importancia del trabajo en equipo en situaciones de emergencia. ○ Dinámicas para fomentar la confianza y cooperación en equipos. ○ Gestión de roles dentro del equipo. ○ Resolución de conflictos y comunicación efectiva.
 - Coordinación entre voluntarios y otros organismos de emergencia.
- Evaluación: Observación en situaciones prácticas y retroalimentación grupal.

Módulo 5: Manejo del Estrés en Situaciones de Emergencia

- Duración: 1 día
- Horario: 8:00am a 4:00pm
- Noviembre 2025
- Metodología: Talleres, ejercicios prácticos de relajación, técnicas de respiración y meditación.
- Instructores: Staff de Psicólogos PGI del Consejo Departamental de Cortés.
- Lugar: Instalaciones del Consejo Departamental de Cortés.

- Participantes: voluntarios activos en las diferentes categorías.
- Contenido:
 - Estrés y sus efectos en la salud física y emocional.
 - Técnicas de manejo del estrés: respiración, mindfulness, relajación muscular. ○
Prevencción del agotamiento emocional (burnout).
 - Cuidado personal y autocuidado en situaciones de alta presión.
 - Apoyo psicológico y emocional entre voluntarios.
- Evaluación: Prácticas de relajación y evaluación de bienestar emocional durante escenarios simulados.

Metodología y materiales:

- Metodología:
 - Teórica: Clases magistrales y presentaciones interactivas. ○ Práctica:
Simulaciones, juegos de rol y escenarios reales. ○ Dinámica grupal:
Talleres y actividades interactivas para fomentar el aprendizaje colaborativo.
 - Evaluación continua: Retroalimentación constante durante el proceso de formación.
- Materiales:
 - Presentaciones multimedia (PowerPoint, vídeos). ○ Manuales de primeros
auxilios, gestión de riesgos, liderazgo y manejo del estrés. ○ Equipos de
simulación (muñecos de RCP, equipo de primeros auxiliares, etc.).
 - Material de lectura y recursos en línea.

Evaluación y seguimiento:

- Evaluación continua: Durante cada módulo, se aplicarán pruebas prácticas y teóricas para evaluar el aprendizaje.
- Evaluación final: Al final de cada módulo, se aplicará un examen final teórico-práctico.
- Seguimiento: Se realizarán encuestas de retroalimentación al final de cada módulo para recoger opiniones de los voluntarios y ajustar el contenido o las metodologías.
- Certificación: Se entregará un certificado de participación a los voluntarios que hayan completado con éxito los módulos.

Se asignará un presupuesto mensual de L 5,000.00 para proceso de capacitación, que permitirá comprar insumos médicos, papelería y útiles, refrigerio, etc.)

Plan Estratégico para la Retención de Voluntarios de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula

[Empty box]

Se necesitarán espacios adecuados para las reuniones y materiales de apoyo que faciliten la discusión , proyector, sonido, etc.

Fortalecimiento de la Gobernanza y la Participación de Voluntarios en la Toma de Decisiones.

Evaluación:
Se implementará una encuesta anual para medir la percepción de los voluntarios sobre su nivel de participación y la efectividad de las decisiones tomadas.

Acción:
Se organizarán reuniones periódicas con los voluntarios para discutir decisiones clave, escuchar sus sugerencias, y fomentar su participación activa en la toma de decisiones dentro de la estructura organizacional.

Mejoramiento en la Gestión de Recursos y Condiciones para la prestación de servicio.

Con este enfoque se busca mejorar la transparencia, la comunicación, y el sentido de pertenencia entre los voluntarios.

Acción:
Se llevará a cabo un diagnóstico inicial para evaluar el estado actual de los recursos disponibles (equipos, materiales, etc.) y se optimizará su distribución para garantizar que cada voluntario tenga acceso a los recursos necesarios para desempeñar sus funciones. Esto incluirá una mejora en las condiciones para la prestación de servicios, como la asignación de espacios de trabajo y materiales adecuados.

Responsables:
Los directores de organismos auxiliares, junta directiva y coordinadora de voluntariado serán los encargados de organizar y moderar las reuniones.

Responsables:
El coordinador de logística y recursos será el responsable de realizar el diagnóstico y llevar a cabo las mejoras necesarias.

Cronograma:
Las reuniones se realizarán de manera mensual, a partir del mes de abril, con una evaluación anual sobre el impacto de la participación de los voluntarios en la toma de decisiones.

Recursos necesarios:

[Empty box]

Cronograma:

Se realizará el diagnóstico durante los meses de abril, mayo y junio, con mejoras continuas a lo largo del año según las necesidades detectadas.

Evaluación:

A través de encuestas de satisfacción, se medirá la disponibilidad y efectividad de los recursos y las condiciones para la prestación de servicio.

Recursos necesarios:

Se requerirá presupuesto para adquirir nuevos equipos, materiales, insumos y mejorar las condiciones para la prestación de servicio de los voluntarios.

Tabla 8: Plan: Fortalecimiento de la Gobernanza y la Participación de Voluntarios en la Toma de Decisiones / Mejoramiento en la Gestión de Recursos y Condiciones para la prestación de servicio.

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

Fortalecimiento de la Gobernanza y la Participación de Voluntarios en la Toma de Decisiones.
--

Estructura del Plan de Reuniones:

- Reuniones Mensuales (el primer viernes de cada mes) ◦ Se realizarán encuentros mensuales, donde se discutirán decisiones clave, avances y retroalimentación, permitiendo a los voluntarios expresar sus ideas y sugerencias.
- Duración estimada: 4 horas, dependiendo de los temas tratados.
- Convocatoria a reunión con 5 días de anticipación.
- Reunión presencial o virtual (según la disponibilidad).
- Lugar: Sala de conferencias del Consejo Departamental de Cortés
- Presentación de agenda al inicio de la reunión.
- Espacios abiertos para comentarios y sugerencias.

Agenda estándar para las reuniones:

1. Bienvenida y propósito de la reunión por parte del presidente.
 - Breve introducción sobre los objetivos de la reunión y cómo se alinean con la misión de la organización.
 - Reafirmar la importancia de la participación activa de los voluntarios.
2. Revisión de tareas y proyectos anteriores ◦ Informe sobre proyectos y actividades previas.

- Evaluación de la efectividad de las decisiones anteriores.
 - Presentación de resultados obtenidos.
3. Toma de decisiones clave
- Presentación de las decisiones organizacionales importantes (proyectos nuevos, cambios en políticas, eventos, etc.).
 - Espacio para preguntas, comentarios y sugerencias de los voluntarios sobre cada tema.
 - Deliberación conjunta sobre los diferentes enfoques y decisiones a tomar.
4. Espacio abierto de sugerencias
- Los voluntarios pueden proponer nuevas ideas, iniciativas o cambios.
 - Discusión sobre posibles áreas de mejora o innovación dentro de la organización.
5. Planificación de Actividades y Proyectos
- Identificación de nuevos proyectos o actividades que los voluntarios desean impulsar.
 - Determinación de los voluntarios que liderarán o se encargarán de cada actividad.
 - Establecimiento de plazos y responsabilidades.
6. Cierre y Agradecimientos
- Resumen de los acuerdos tomados.
 - Reiteración de los próximos pasos y la importancia de la colaboración continua.
 - Espacio para comentarios finales.

Se asignará un presupuesto mensual de L 1,500.00 para la compra de algún material de apoyo que se requiera para discusión, refrigerio, etc.

Mejoramiento en la Gestión de Recursos y Condiciones para la prestación de servicio.
--

Equipamiento de Insumos (Abril - Junio)

Objetivo: Optimizar la gestión de recursos e insumos, mejorando el equipamiento y las condiciones de trabajo para garantizar que los voluntarios cuenten con los recursos adecuados para realizar su trabajo de manera eficiente, segura y satisfactoria.

1. Diagnóstico de equipamiento y condiciones actuales.

Inicio: Abril 2025

Objetivo: Evaluar el estado actual de los recursos, insumos y condiciones de trabajo para identificar las áreas prioritarias de mejora.

Acciones:

- Revisión de inventario de equipos e insumos:
 - Realizar un inventario detallado de todos los insumos y equipos (ambulancias, botiquines médicos, equipo de protección personal, dispositivos de comunicación, etc.).
 - Verificar el estado de conservación de cada uno, incluyendo equipos de alto uso y piezas de repuesto.
 - Identificar insumos que necesiten ser reemplazados o reabastecidos.

- Evaluación de espacios de trabajo y condiciones:
 - Inspeccionar las condiciones de las instalaciones (áreas de descanso, oficinas, centros de operaciones).
 - Verificar si los espacios están optimizados para las actividades que se realizan y si los voluntarios tienen acceso a las herramientas y equipos necesarios.

- Encuesta a voluntarios:
 - Aplicar encuestas a los voluntarios para conocer su opinión sobre el acceso a los recursos, las condiciones de trabajo y los insumos disponibles.
 - Identificar áreas que requieren mejora en cuanto a equipamiento y comodidad.

Resultado esperado:

Un informe detallado con las áreas de oportunidad y los recursos necesarios para mejorar la eficiencia operativa y la comodidad de los voluntarios. Se establecerán las prioridades para la compra o reparación de insumos.

2. Optimización de equipamiento e insumos (Mayo)

Objetivo: Mejorar la distribución, calidad y disponibilidad de los recursos y equipos necesarios para la prestación del servicio.

Acciones:

- Reemplazar los equipos obsoletos y realizar el mantenimiento preventivo:
 - Reemplazar equipos obsoletos o en mal estado (por ejemplo, botiquines, insumos vencidos, dañados, incompletos).
 - Realizar mantenimiento preventivo en equipos que aún son funcionales para garantizar su duración y rendimiento (revisión de sistemas de comunicación, vehículos de emergencia, etc.).

- Adquisición de insumos críticos:
 - Realizar compras de insumos necesarios que se encuentren agotados o que no estén disponibles (guantes, mascarillas, productos desinfectantes, material médico básico, etc.).
 - Implementar un sistema de control de inventarios para evitar desabastecimientos.}

- Distribución y organización de los equipos:
 - Reorganizar los equipos de acuerdo con su frecuencia de uso y necesidades operativas. Asegurando que los voluntarios tengan acceso rápido a los insumos que utilizan regularmente.
 - Crear un sistema de rotación de equipos para asegurar su buen estado y evitar su obsolescencia prematura.

Resultado esperado:

Voluntarios equipados con materiales de calidad y en buen estado, lo que permitirá un desempeño más eficiente y seguro.

Reducción de fallos operativos debido a equipos mal mantenidos o desactualizados.

3. Capacitación sobre uso de nuevos equipos e insumos (Junio)

Objetivo: Asegurar que los voluntarios estén bien informados y capacitados en el uso adecuado de los nuevos equipos e insumos.

Acciones:

- Sesiones de capacitación sobre el uso de equipos:
 - Organizar capacitaciones para los voluntarios sobre el uso correcto de los equipos recién adquiridos o reparados (por ejemplo, equipos médicos, sistemas de comunicación, vehículos).
 - Incluir módulos sobre el mantenimiento básico de los equipos y cómo identificar posibles fallos.

- Talleres de Seguridad:
 - Realizar talleres enfocados en el uso seguro de los equipos, especialmente para los materiales que implican riesgos, como equipos médicos, herramientas de rescate y vehículos de emergencia.
 - Asegurarse de que todos los voluntarios reciban una capacitación práctica y teórica adecuada.

- Distribución de Manuales y Procedimientos:
 - Proveer a los voluntarios manuales y procedimientos operativos estándar para el uso de equipos e insumos.
 - Asegurar que los voluntarios tengan acceso a estos recursos en todo momento.

Resultado esperado:

Voluntarios mejor capacitados, lo que reducirá errores operativos y aumentará la eficacia del equipo. Además, permitirá a los voluntarios realizar su trabajo de manera más segura y eficiente.

Indicadores de Éxito:

1. Nivel de Satisfacción de los Voluntarios: Medido a través de encuestas, en cuanto a la calidad y disponibilidad de los equipos e insumos.

2. Reducción de Fallos Operativos: Menos incidentes derivados del mal funcionamiento de equipos o la falta de insumos.

3. Tiempo de respuesta: Mejora en la velocidad con la que los voluntarios pueden acceder a los recursos necesarios para cumplir con sus funciones.
4. Eficiencia Operativa: Incremento en la eficiencia de los servicios prestados, medido por la calidad y efectividad de las acciones realizadas durante emergencias o actividades.
5. Compromiso y Motivación de los Voluntarios: Aumento en la moral de los voluntarios debido a una mejor infraestructura y equipamiento de trabajo.

Se asignará un presupuesto mensual de L 10,000.00 para los meses de abril, mayo y junio, así como L 2,500.00 para julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre para mantener siempre equipado de insumos necesarios.

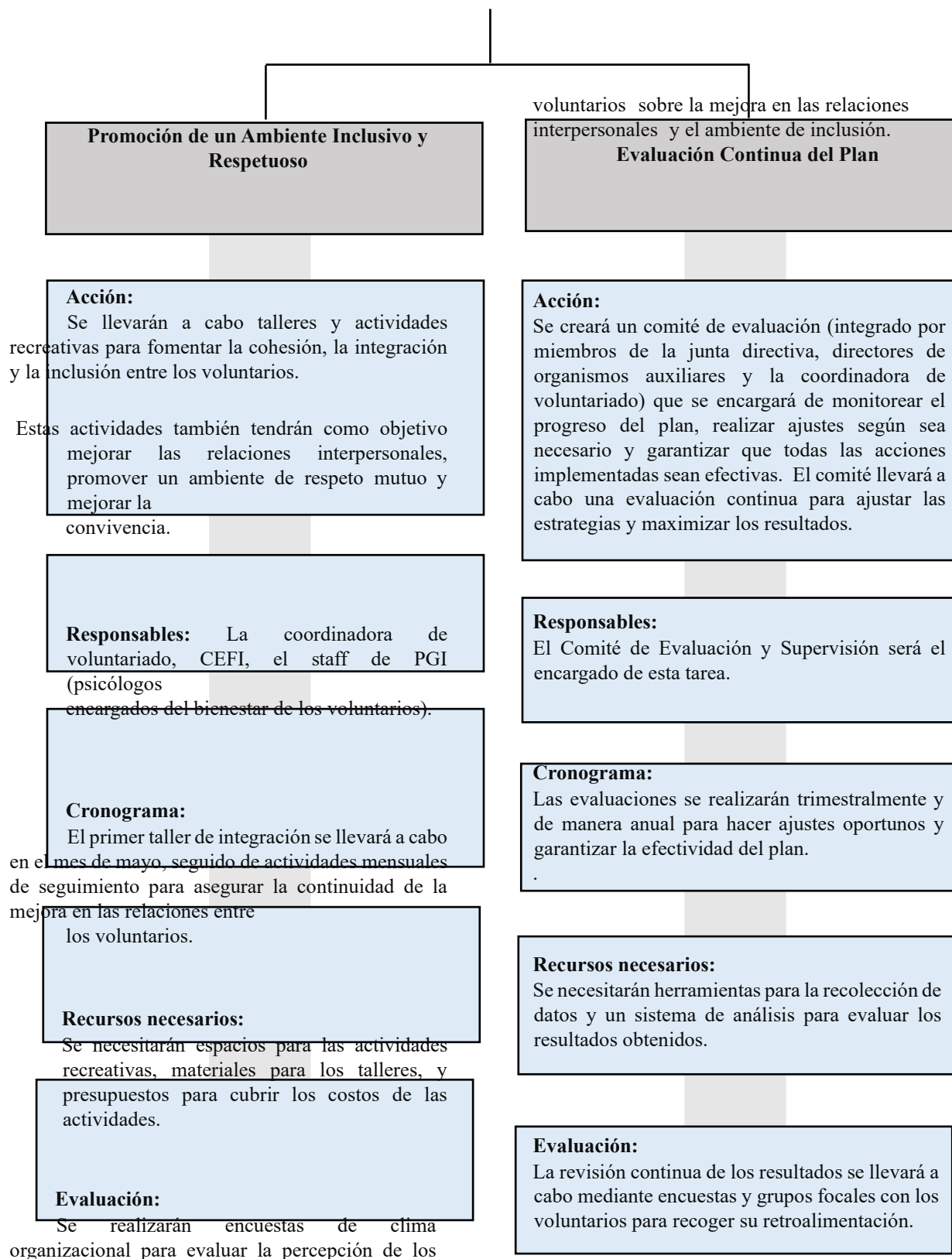


Tabla 9 : Plan: Promoción de un Ambiente Inclusivo y Respetuoso / Evaluación Continua del Plan

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

Promoción de un Ambiente Inclusivo y Respetuoso

Plan de Actividades para Fomentar un Ambiente Inclusivo y Respetuoso (Mayo - Diciembre)

Ubicación: Consejo Departamental de Cortés, Sala de Conferencias

Encargado: Coordinadora de Voluntariado, Centro de Formación Institucional (CEFI) / PGI

1. Mayo: Taller de comunicación efectiva

- **Objetivo:** Mejorar las habilidades de comunicación entre los voluntarios, favoreciendo el entendimiento mutuo y la expresión abierta de ideas.
- **Descripción:** El taller incluye actividades prácticas como juegos de rol, simulaciones de situaciones de comunicación y el desarrollo de habilidades de escucha activa. Se utilizarán materiales visuales para explicar la teoría y se promoverá la participación activa de todos los voluntarios.
- **Duración:** 3 horas.
- **Lugar:** Sala de reuniones del Consejo Departamental de Cortés.
- **Fecha:** Primer viernes de mayo (2 de mayo 2025).
- **Responsables:** PGI, facilitadores internos.
- **Resultado esperado:** Los voluntarios desarrollarán habilidades de comunicación efectiva, facilitando la expresión de ideas y la resolución de malentendidos.

2. Junio: Actividad recreativa de integración

- **Objetivo:** Fomentar la integración y el trabajo en equipo a través de actividades lúdicas.
- **Descripción:** Se organizará un evento al aire libre con dinámicas cooperativas (carrera de sacos, juegos de relevos, deportes en equipo). Los voluntarios se dividirán en equipos para promover la colaboración y el trabajo conjunto. La actividad incluye un almuerzo de integración para fomentar las interacciones informales.
- **Duración:** 4 horas.
- **Lugar:** Área recreativa al aire libre del Consejo Departamental de Cortés.

- Fecha: Primer viernes de junio (6 de junio).
- Responsables: PGI, equipo de voluntarios organizadores.
- Resultado Esperado: Aumento de la cohesión y trabajo en equipo entre los voluntarios.

3. Julio: Taller de Diversidad Cultural

- Objetivo: Sensibilizar sobre la importancia de la diversidad cultural dentro del grupo de voluntarios.
- Descripción: El taller constará de presentaciones interactivas sobre las diversas culturas representadas dentro del grupo, seguidas de una actividad en la que cada voluntario compartirá una tradición o costumbre de su cultura. Se promoverá el respeto y la valoración de las diferencias.
- Duración: 3 horas.
- Lugar: Sala de reuniones del Consejo Departamental de Cortés.
- Fecha: Primer viernes de julio (4 de julio).
- Responsables: PGI, facilitadores invitados (expertos en diversidad cultural).
- Resultado Esperado: Mayor entendimiento y respeto hacia las diferencias culturales, generando un ambiente inclusivo.

4. Agosto: Actividad de Resolución de Conflictos

- Objetivo: Desarrollar habilidades de resolución de conflictos en el equipo, mejorando la convivencia y el manejo de desacuerdos.
- Descripción: El taller consistirá en una serie de juegos de simulación de conflictos dentro del grupo, en los que los voluntarios deberán trabajar juntos para encontrar soluciones. También se enseñarán técnicas de mediación y resolución de disputas.
- Duración: 3 horas.
- Lugar: Sala de reuniones del Consejo Departamental de Cortés.
- Fecha: Primer viernes de agosto (1 de agosto).

- Responsables: PGI, facilitadores en mediación de conflictos.
- Resultado Esperado: Voluntarios capacitados para manejar y resolver conflictos de manera constructiva y respetuosa.

5. Septiembre: Taller de Empatía y Solidaridad

- Objetivo: Fomentar la empatía y el apoyo mutuo entre los voluntarios.
- Descripción: El taller incluirá actividades como dinámicas de grupos, donde los voluntarios practicarán la escucha activa y la identificación de emociones. Además, se llevarán a cabo ejercicios prácticos para fortalecer la solidaridad y el apoyo mutuo en situaciones de estrés.
- Duración: 3 horas.
- Lugar: Sala de reuniones del Consejo Departamental de Cortés.
- Fecha: Primer viernes de septiembre (5 de septiembre).
- Responsables: PGI, facilitadores en desarrollo emocional.
- Resultado Esperado: Aumento de la solidaridad y la empatía dentro del grupo, mejorando el clima de trabajo.

6. Octubre: Actividad recreativa de resiliencia

- Objetivo: Fortalecer la resiliencia del grupo frente a los retos y adversidades.
- Descripción: Se organizará una serie de juegos y desafíos físicos y mentales que pondrán a prueba la capacidad del grupo para superar obstáculos juntos. La actividad incluye dinámicas como circuitos de obstáculos y desafíos grupales bajo presión, fomentando la resiliencia colectiva.
- Duración: 4 horas.
- Lugar: Área recreativa al aire libre del Consejo Departamental de Cortés.
- Fecha: Primer viernes de octubre (3 de octubre).
- Responsables: PGI, equipo de voluntarios organizadores.

- Resultado Esperado: Mejora en la capacidad del grupo para enfrentar desafíos y superar adversidades, promoviendo el trabajo en equipo.

7. Noviembre: Fiesta de integración y celebración de logros

- Objetivo: Reforzar el sentido de comunidad y pertenencia celebrando los logros alcanzados durante el año.
- Descripción: Se organizará una fiesta de integración, donde se premiarán los logros del equipo y se celebrará el trabajo realizado durante el año. Habrá música, comida y actividades recreativas. Además, se presentarán testimonios de los voluntarios sobre su experiencia y contribución.
- Duración: 4 horas.
- Lugar: Sala de eventos del Consejo Departamental de Cortés.
- Fecha: Primer viernes de noviembre (7 de noviembre).
- Responsables: PGI, comité organizador de eventos.
- Resultado Esperado: Refuerzo del sentido de pertenencias, reconocimiento del esfuerzo y mejora en el ánimo del grupo.

8. Diciembre: Reflexión de Fin de Año y Planificación para el Próximo Año

- Objetivo: Reflexionar sobre lo aprendido durante el año y establecer metas para el próximo año.
- Descripción: En esta reunión de cierre de año, los voluntarios reflexionarán sobre las actividades realizadas, los desafíos superados y las lecciones aprendidas. Además, se planificarán las metas para el próximo año, estableciendo objetivos claros y alcanzables.
- Duración: 3 horas.
- Lugar: Sala de reuniones del Consejo Departamental de Cortés.
- Fecha: Primer viernes de diciembre (5 de diciembre).

- Responsables: PGI, líderes de equipos de voluntarios.
- Resultado Esperado: Voluntarios comprometidos y con un sentido claro de propósito para el próximo año, reforzando la cohesión grupal.

Indicadores de Éxito:

1. Participación activa en todas las actividades, con un aumento gradual en la asistencia.
2. Mejora en la comunicación dentro del grupo, medida a través de encuestas de retroalimentación.
3. Mayor cohesión y sentido de comunidad entre los voluntarios, observada durante las actividades grupales.
4. Satisfacción general con las actividades, medida a través de encuestas de evaluación de cada evento.

Este plan tiene como objetivo no solo mejorar el ambiente dentro del grupo, sino también fortalecer la cohesión, el respeto mutuo y la participación activa de todos los voluntarios en las decisiones y actividades del Consejo Departamental de Cortés.

Se asignará un presupuesto mensual de L 4,444.44 para la compra de algún material de apoyo que se requiera para cada actividad, equipo, insumos, refrigerio, etc.

Evaluación continua del plan

Estructura del Comité de Evaluación y Supervisión:

1. Miembros del Comité:
 - Junta Directiva: Supervisará la implementación del plan y proporcionará dirección estratégica.
 - Directores de Organismos Auxiliares: Aportarán su perspectiva y retroalimentación basada en sus áreas específicas de responsabilidad.
 - Coordinadora de Voluntariado: Coordinará las actividades relacionadas con los voluntarios y asegurará que se mantenga la cohesión y el ambiente inclusivo.
2. Responsabilidades del Comité:

- Monitoreo del progreso del plan a través de la recopilación y el análisis de datos.
- Evaluación continua de las actividades y acciones implementadas. ○ Ajuste de estrategias según las necesidades detectadas y los resultados obtenidos.
- Generación de informes periódicos sobre el avance y el impacto del plan.

3. Metodología de evaluación:

Reuniones Trimestrales de Evaluación Formal:

- Frecuencia: Tres veces al año (abril, julio y octubre). ○ Objetivo: Evaluar la implementación del plan, discutir los resultados obtenidos, identificar áreas de mejora y proponer ajustes en las estrategias. ○ Contenido:
 - Revisión de las actividades realizadas durante el trimestre.
 - Evaluación de la satisfacción de los voluntarios mediante encuestas y entrevistas.
 - Análisis de la efectividad de las acciones implementadas.
 - Discusión sobre las posibles áreas de mejora y ajustes en el enfoque.

Informe de Evaluación Trimestral:

- Al finalizar cada trimestre, el comité generará un informe detallado que incluirá:
 - Resumen de las actividades realizadas.
 - Resultados de las encuestas de satisfacción.
 - Identificación de problemas y propuestas de solución.
 - Recomendaciones para el próximo trimestre.

Herramientas y Métodos de Evaluación:

1. Encuestas de satisfacción:

- Se distribuirán encuestas a los voluntarios al final de cada trimestre para medir su nivel de satisfacción con las actividades realizadas, el ambiente inclusivo y las relaciones interpersonales.

2. Reuniones de Reflexión:

- Se llevarán a cabo reuniones de retroalimentación donde se discutirán los resultados de las encuestas, los comentarios de los voluntarios y se evaluará la efectividad de las estrategias.

3. Indicadores cuantitativos:

- Asistencia a actividades de integración: Se evaluará el porcentaje de voluntarios que participan en las actividades de integración.
- Satisfacción de los voluntarios: Se medirá el nivel de satisfacción general con las actividades, buscando al menos un 80% de satisfacción en cada encuesta.
- Resolución de conflictos: Se monitoreará la reducción de conflictos interpersonales a través de encuestas y observaciones.

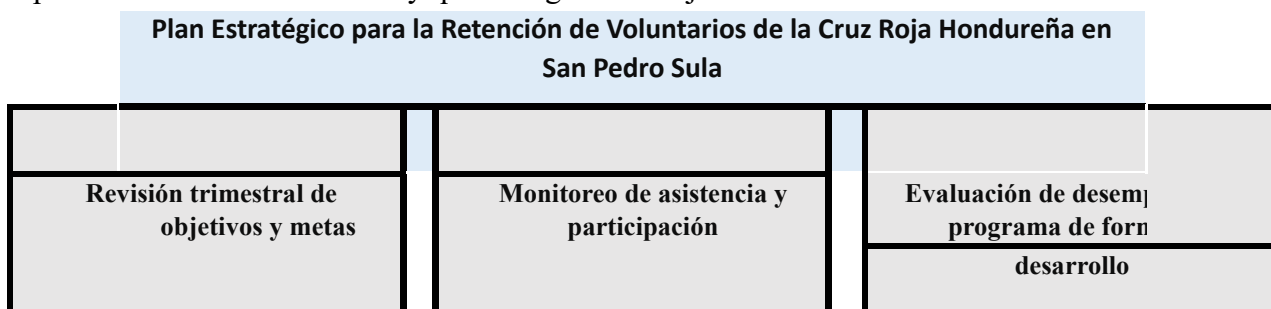
Mecanismos de ajuste:

- Si se identifican áreas con bajos niveles de satisfacción o problemas en la integración, el comité tomará acciones correctivas como:
 - Replantear las actividades de integración. ○ Mejorar los recursos y materiales disponibles.
 - Incrementar el apoyo de los líderes de grupo para fortalecer la cohesión.
- En caso de que alguna actividad no cumpla con los objetivos, se modificarán las estrategias y se implementarán nuevas acciones que respondan mejor a las necesidades de los voluntarios.

Se asignará un presupuesto mensual de L 1,333.33 para la compra de algún material de apoyo que se requiera para discusión, refrigerio, etc.

6.5 MEDIDAS DE CONTROL

Las medidas de control son cruciales para asegurar que el plan de retención de voluntarios se implemente de manera efectiva y que se logren los objetivos establecidos.



<p>Objetivo: Asegurarse de que los objetivos del plan estén siendo alcanzados y ajustar las estrategias según sea necesario.</p> <p>Acción: Establecer una reunión trimestral entre los coordinadores de voluntarios y el equipo de gestión para revisar el progreso en la retención de voluntarios, la satisfacción y la implementación de programas de formación y reconocimiento.</p> <p>Control: Elaborar un informe con el progreso de los indicadores clave de rendimiento (KPI) y realizar ajustes a los planos si hay áreas que no están cumpliendo con las expectativas.</p>	<p>Objetivo: Controlar la participación activa de los voluntarios en las actividades y asegurar que no haya falta de compromiso.</p> <p>Acción: Implementar un sistema de seguimiento de la asistencia y participación en las actividades, tanto de capacitación como de intervención en campo, a través del uso de un reloj biométrico.</p> <p>Control: Revisar mensualmente las tasas de asistencia a las actividades, identificando a los voluntarios con bajo nivel de participación y tomando medidas de intervención si es necesario.</p>	<p>Objetivo: Asegurar que los programas de capacitación tengan el impacto deseado en el desarrollo de habilidades y competencias de los voluntarios.</p> <p>Acción: Implementar evaluaciones de desempeño después de cada módulo de formación, donde los voluntarios puedan calificar los contenidos y proporcionar sugerencias para mejorar los cursos.</p> <p>Control: Monitorear el nivel de satisfacción y la mejora en las habilidades a través de evaluaciones pre y post capacitación. Se debe revisar el porcentaje de voluntarios que completan los programas de formación y cómo esta formación impacta su desempeño en campo.</p>
--	--	---

Tabla 10: Medidas de Control: Revisión trimestral de objetivos y metas, Monitoreo de asistencia y participación, Evaluación de desempeño del programa de formación y desarrollo

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

Plan Estratégico para la Retención de Voluntarios de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula

<p align="center">Monitoreo de la asignación de tareas y responsabilidades</p>	<p align="center">Informe de recursos, insumos y equipos disponibles</p>	<p align="center">Revisión del sistema de incentivos y recompensas</p>
---	---	---

<p>Objetivo: Asegurar que las tareas y responsabilidades sean asignadas de manera equitativa y sin sobrecargar a los voluntarios.</p> <p>Acción: Implementar un sistema de asignación de tareas y seguimiento del tiempo que los voluntarios dedican a cada actividad. Utilizar alguna herramienta para organizar las tareas y monitorear las horas dedicadas por cada voluntario.</p> <p>Control: Revisar mensualmente la distribución de tareas y verificar si algún voluntario está asumiendo una carga de trabajo desproporcionada. Ajustar las responsabilidades según la disponibilidad y las habilidades de cada voluntario.</p>	<p>Objetivo: Asegurar que los voluntarios cuenten con los recursos y equipos necesarios para realizar sus actividades de manera eficaz.</p> <p>Acción: Establecer una revisión trimestral de los recursos disponibles, como equipos de protección, equipos para la atención, materiales de capacitación y otros insumos necesarios. Los directores deben identificar cualquier deficiencia en los recursos.</p> <p>Control: Generar informes de inventario y estado de los equipos, y realizar ajustes o compras de ser necesarios para asegurar que no haya carencia de recursos que afecten las actividades de los voluntarios.</p>	<p>Objetivo: Garantizar que el sistema de reconocimiento e incentivos sea adecuado y motivador para los voluntarios.</p> <p>Acción: Revisar el sistema de recompensas (premios, menciones, reconocimientos públicos) para verificar si se ajusta a las expectativas de los voluntarios. Esto podría incluir la creación de un comité encargado de proponer nuevas formas de reconocimiento.</p> <p>Control: Realizar encuestas periódicas para evaluar la efectividad de los incentivos y recompensas, y ajustar el programa según los comentarios recibidos.</p>
--	--	--

Tabla 11: Medidas de control: Monitoreo de la asignación de tareas y responsabilidades, Informe de recursos, insumos y equipos disponibles, Revisión del sistema de incentivos y recompensas.

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

6.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PRESUPUESTO

El Cronograma de Implementación y Presupuesto es una herramienta clave para asegurar la correcta ejecución del Plan Estratégico para la Retención de Voluntarios de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula. Este cronograma permitirá establecer las fechas de ejecución de cada actividad y asignar los recursos financieros necesarios para su implementación exitosa.

A continuación, se presenta el cronograma de actividades con su respectivo presupuesto estimado:

Actividad	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Duración	Responsables
1. Implementación del Sistema de Reconocimiento y Retroalimentación	Abril 2025	Diciembre 2025	9 meses	-Directores de organismos auxiliares (socorrismo, juventud y damas) -Coordinadora de voluntariado -Junta Directiva
2. Desarrollo de Capacitación y Formación Continua	Junio 2025	Noviembre 2025	6 meses	-Coordinadores de Capacitación - Directores de organismos auxiliares (socorrismo, juventud y damas)
3. Fortalecimiento de la Gobernanza y Participación en la Toma de Decisiones	Abril 2025	Diciembre 2025	9 meses	-Directores de organismos auxiliares (socorrismo, juventud y damas) -Coordinadora de voluntariado -Junta Directiva
4. Mejora en la Gestión de Recursos y Condiciones Laborales	Abril 2025	Diciembre 2025	9 meses	-Coordinador de Logística y recursos
5. Promoción de un Ambiente Inclusivo y Respetuoso	Mayo 2025	Diciembre 2025	8 meses	-Coordinadora de voluntariado - Staff de PGI (psicólogos encargados del bienestar de los voluntarios).
6. Evaluación Continua del Plan	Abril 2025	Diciembre 2025	8 meses	-Comité de Evaluación y Supervisión

Tabla 12: Cronograma de Implementación

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

Actividad	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
1. Implementación del Sistema de Reconocimiento y Retroalimentación									
2. Desarrollo de Capacitación y Formación Continua									
3. Fortalecimiento de la Gobernanza y Participación en la Toma de Decisiones									
4. Mejora en la Gestión de Recursos y Condiciones Laborales									
5. Promoción de un Ambiente Inclusivo y Respetuoso									
6. Evaluación Continua del Plan									

Tabla 13: Diagrama de Gantt

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

PRESUPUESTO ESTIMADO:

A continuación, se presenta el presupuesto estimado para la implementación de las actividades del plan estratégico. Este presupuesto cubre todos los aspectos necesarios, desde recursos materiales y humanos hasta actividades de formación y evaluación.

Actividad	Costo Estimado (Lempiras)	Descripción
1. Implementación del Sistema de Reconocimiento y Retroalimentación	L 20,000.00	Premios, incentivos, actividades de celebración, comunicación interna.
2. Desarrollo de Capacitación y Formación Continua	L 30,000.00	Materiales de capacitación, facilitadores, espacio para las formaciones, refrigerio.
3. Fortalecimiento de la Gobernanza y Participación en la Toma de Decisiones	L 13,500.00	Espacios para reuniones, material de apoyo para discusión, refrigerio.
4. Mejora en la Gestión de Recursos y Condiciones Laborales	L 45,000.00	Adquisición de equipos, materiales, optimización de recursos.
5. Promoción de un Ambiente Inclusivo y Respetuoso	L 40,000.00	Talleres, actividades recreativas, materiales para los talleres, refrigerio.
6. Evaluación Continua del Plan	L 12,000.00	Herramientas de recolección de datos, análisis de resultados.
Total Presupuesto Estimado:		L 160,500.00

Tabla 14: Presupuesto estimado

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

JUSTIFICACIÓN DEL PRESUPUESTO

El presupuesto total de L 160,500.00 (ciento sesenta mil quinientos lempiras exactos) está destinado a cubrir las necesidades logísticas y operativas del plan, garantizando que cada actividad se lleve a cabo con los recursos necesarios para lograr los objetivos propuestos. Para el sistema de reconocimiento y motivación de los voluntarios, se asignan L 20,000.00. Este monto se utilizará para premiar el esfuerzo y la dedicación de los miembros mediante eventos, premios y materiales promocionales que resalten su compromiso con la organización. Cabe destacar que, dada la naturaleza de la Cruz Roja Hondureña, este presupuesto puede complementarse con donaciones provenientes de empresas, instituciones y el gobierno local.

En el ámbito de la formación continua, se destinarán L 30,000.00 para cubrir los gastos relacionados con los materiales didácticos y la logística de las capacitaciones, lo cual permitirá a los voluntarios mejorar sus habilidades y conocimientos para un desempeño más eficiente en sus

funciones. Para fortalecer la estructura organizacional y fomentar una mayor participación de los voluntarios, se asignarán L 13,500.00. Este monto se invertirá en la organización de reuniones periódicas, así como en el desarrollo de materiales de seguimiento y retroalimentación para asegurar una comunicación efectiva dentro de la organización.

En lo que respecta a la mejora de los recursos y las condiciones de servicio, se asignarán L 45,000.00, los cuales se utilizarán para la adquisición y mantenimiento de equipos, así como para la mejora de los espacios de trabajo, creando un entorno adecuado para que los voluntarios desempeñen sus labores de manera eficiente y cómoda. Además, se prevé un presupuesto de L 40,000.00 para las actividades recreativas e inclusivas, las cuales estarán destinadas a promover la integración y cohesión del equipo de voluntarios. Este monto cubrirá los costos de, materiales y refrigerio, insumos, equipos para las actividades que permitirán a los voluntarios compartir y fortalecer su vínculo con la organización.

Finalmente, para asegurar una evaluación continua del plan y su efectividad, se asignarán L 12,000.00, que se destinarán a los gastos relacionados con las reuniones de seguimiento y evaluación del avance del plan.

Este presupuesto está diseñado para garantizar la correcta ejecución de todas las actividades propuestas, creando un ambiente de trabajo que promueva la inclusión, el bienestar y la mejora continua de los voluntarios y de la organización en su conjunto.

EVALUACIÓN Y AJUSTES DEL PRESUPUESTO

Este presupuesto será revisado y ajustado de acuerdo con los avances en la implementación del plan. En consecuencia, a medida que se implementen las actividades, se podrán realizar ajustes según las necesidades y los resultados de las evaluaciones periódicas. Por lo tanto, es importante destacar que el monitoreo constante del presupuesto garantizará el uso eficiente de los recursos, permitiendo que el plan cumpla sus objetivos dentro de los plazos establecidos.

Asimismo, el Cronograma de Implementación y Presupuesto busca asegurar que todas las actividades del plan se ejecuten a tiempo, dentro del presupuesto estimado, y con los recursos adecuados para maximizar los beneficios para los voluntarios y la organización.

6.7 CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA

CAPÍTULO I			CAPÍTULO II	CAPÍTULO III			CAPÍTULO V	CAPÍTULO VI	
Título investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Teorías / Metodologías de sustento	Variables	Poblaciones	Técnicas	Conclusiones	Nombre de la propuesta	Objetivos de la propuesta
Plan estratégico para la retención de voluntarios de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula	Proponer estrategias que fortalezcan el compromiso de los voluntarios, con el fin de aumentar su participación y retención en la Cruz Roja Hondureña de San Pedro Sula, a través de un análisis de los indicadores de motivación y retención con el fin de promover su compromiso a largo plazo, mejorar la efectividad de programas humanitarias y garantizar su continuidad, contribuyendo así el	<ol style="list-style-type: none"> Analizar los factores que influyen en el compromiso y la motivación de los voluntarios de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula, con el fin de identificar barreras y oportunidades para mejorar su participación. Examinar las teorías de motivación y gestión del voluntariado más relevantes y aplicables, para 	<p>Teoría de la motivación</p> <p>Teoría de la autodeterminación (Deci y Ryan, 1985)</p> <p>Teoría del intercambio social (Peter Blau, 1964)</p> <p>Teoría del compromiso organizacional (Meyer y Allen, 1991).</p> <p>Modelo de gestión del voluntariado</p> <p>Sentido de pertenencia</p> <p>Teoría de la equidad de Adams (1963-1965)</p>	<p>Retención de los Voluntarios.</p> <p>Motivación</p> <p>Gestión del voluntariado</p> <p>Sentido de pertenencia.</p>	105 voluntarios activos y 5 de gobernanza de la Cruz Roja Hondureña en el Consejo Departamental de Cortés, San Pedro Sula	Encuesta	<ol style="list-style-type: none"> El análisis de los factores que influyen en el compromiso y motivación de los voluntarios de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula, basado en las encuestas tanto a voluntarios como a directores, revela importantes barreras y oportunidades. Las principales dificultades incluyen la falta de recursos, el exceso de responsabilidades, y una comunicación interna deficiente, que afecta tanto a la satisfacción como a la retención. Los directores reconocen la necesidad de fortalecer el liderazgo y la transparencia en la organización, mientras que los voluntarios señalan 	Plan estratégico para la retención de voluntarios de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula	Desarrollar un plan estratégico integral que permita mejorar la retención de voluntarios de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula, mediante la implementación de estrategias motivacionales, de reconocimiento, y de fortalecimiento de la identidad organizacional, con el fin de asegurar su compromiso a largo plazo con la misión y visión de la institución.

							entorno de trabajo inclusivo, flexible y con recursos adecuados es clave para mantener a los voluntarios motivados y comprometidos. Es necesario implementar una comunicación interna más eficaz y asegurarse de que los voluntarios reciban un trato equitativo. Asimismo, la implementación de un sistema de retroalimentación continua y el fortalecimiento del sentido de propósito a través de proyectos de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) son fundamentales para mejorar la experiencia de los voluntarios y asegurar la continuidad de los programas humanitarios.		
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

Tabla 15: Concordancia de los segmentos de la tesis con la propuesta

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcalá, Á. B. (2009). *Dirección de Personas: Un timón en la tormenta* (Segunda Edición ed.). Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de https://www.google.hn/books/edition/Direcci%C3%B3n_de_personas/bGHGtmqo_D8C?hl=es-419&gbpv=1&dq=retencion+de+talento&pg=PA319&printsec=frontcover
- Alles, M. (2008). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica SA.
- Alles, M. A. (2008). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos /Gestión por competencias*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica SA.
- Americas, F. I. (2019). *Ciclo de Gestión de los Voluntarios: Oficina Regional para América*. Ginebra: Unidad de Desarrollo de Voluntariado y Juventud. Obtenido de www.ifrc.org
- Aponte, J. C. (2020). *Gestión Humana Integral* (1era ed.). Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Armas, E. G., & Marrero Hernández, H. (2006). *¿Por qué hacemos lo que hacemos? Dimensiones básicas de la motivación*. Tenerife: Ideas.
- Bartra Brondi, T., & Medina Espinoza, J. (2018). *Adaptación del Inventario Funcional del Voluntario de Clary & Snyder: Evaluación de las motivaciones de los voluntarios en el contexto peruano*. Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima - Perú. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e4cfefce-6dd5-4c23b044-780d87b5bceb/content>
- Bellón, C. S., & Vega Palacios, M. E. (2020). *Permanencia de voluntarios y prácticas de retención en las ONGs del sector educación en el Perú*. Lima. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/aa5e6485-5ec5-457c-af4243efd99dc0c2/content>
- Berger, K. S. (2007). *Psicología del Desarrollo, Infancia y Adolescencia* (7ma Edición ed.). Madrid, España: Editorial Médica Panamericana.
- Chapman, G., & Whitte, P. (2011). *Los 5 lenguajes del aprecio en el trabajo: Cómo motivar al personal para mejorar su empresa*. Chicago, USA: Portavoz.
- Congreso Nacional de Honduras. (22 de Diciembre de 2011). *Decreto Legislativo No. 177-2011, Ley del Voluntariado de Honduras*. Tegucigalpa, MDC: Diario Oficial La Gaceta, 32,701.

- Obtenido de <https://foprigh.org/wpcontent/uploads/2020/10/DecretoNo1772011LeydelVoluntariado-1.pdf>
- Congreso Nacional de Honduras. (2024). *Reforma a los artículos 8 y 14 de la Ley del Voluntariado*. Tegucigalpa, MDC: Diario Oficial La Gaceta, 36,665.
- Cruz Roja Hondureña. (2020). *Reglamento Único del Voluntariado*. Tegucigalpa.
- Cruz Roja Hondureña. (2024). *Informe Anual 2024*. Tegucigalpa, Francisco Morazán, Honduras.
- Estramiana, J. L., Garrido Luque, A., Ramírez Dorado, S., Vieira Severiano, M. d., Jimenez Burrido, F., Agulló Tomás, M., . . . Sánchez Moreno, E. (2003). *Fundamentos sociales del comportamiento humano*. Barcelona: UOC.
- Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (FICR). (2024). *Estrategia de la Federación Internacional para la participación significativa de la juventud (YES) / Construyendo puentes, rompiendo barreras*. Ginebra, Suiza. Obtenido de https://www.ifrc.org/sites/default/files/2024-12/IFRC_YES-ES.pdf
- Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC). (2016). *Análisis Mundial del Servicio Voluntario*. Ginebra, Suiza. Obtenido de <https://volunteeringredcross.org/wp-content/uploads/2019/08/An%C3%A1lisis-mundialdel-servicio-voluntario.pdf>
- Giraldo, P. A., & Sierra, J. S. (2021). *Desarrollo de propuesta estratégica para la atracción y retención de voluntarios a través del salario emocional para la Fundación Soydox*. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/58092/Desarrollo%20de%20propuesta%20estrat%C3%A9gica%20para%20la%20atracci%C3%B3n%20y%20retenci%C3%B3n%20de%20voluntarios%20a%20trav%C3%A9s%20del%20salario%20emocional%20para%20la%20Fundaci%C3%B3n>
- Granadillo, D. R. (2020). *Factores Motivacionales Asociados con la Participación Estudiantil en el Voluntariado Universitario*. Tesis de maestría, Universidad del Norte. Obtenido de https://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/9826/Tesis.pdf?isAllowed=y&sequence=1&utm_source=chatgpt.com
- Hashim, M. A. (2003). *Reclutamiento y conservacion de voluntarios*. Malasia: Federación Mundial de Hemofilia.
- Hogg, M. A., & Vaughan, G. (2008). *Psicología Social*. Madrid: Editorial Médica Panamericana.

- Hondureña, C. R. (2021). *Plan Nacional de Desarrollo*. Tegucigalpa.
- Hontangas, N. A. (Junio de 2009). EL VOLUNTARIADO A TRAVÉS DE LOS CAMBIOS LEGISLATIVOS Y FUNCIONALES. España.
- Illan, J. F., & Martínez Fernández, M. (2015). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Jaramillo, M. A. (2012). *Aplicación del inventario de funciones del voluntariado a los voluntarios en Colombia*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia, Medellín.
- Kaur, A. (2024). *12 factores para el crecimiento personal y el desarrollo de uno mismo* (Quinta Edición ed.). Inkwell Press. Obtenido de https://www.google.hn/books/edition/12_Factores_para_el_Crecimiento_Personal/Z7o5EQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=desarrollo+personal&pg=PT47&printsec=frontcover
- Kimble, C., Hirt, E., Díaz Loving, R., Hosch, H., Lucker, W., & Zarate, M. (2002). *Psicología Social de las Américas*. Mexico: Pearson Educacion.
- Llanos, A. M. (2012). *Diez Herramientas de Gestión Organizacional*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Martín, E. (8 de Abril de 2013). *Idealistas Blog*. Obtenido de <https://www.idealists.org/es/accion/como-retener-voluntarios-haz-todos-ganen>
- Parra, A. M., & Yebenes Vila, M. D. (2018). *Plan de retención y motivación del talento en la Empresa "Emka Sealing Systems, SL"*. Tesis de maestría, Universidad Internacional de La Rioja. Obtenido de <https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/9712/Martinez%20Parra%2c%20Alba%20y%20Yebenes%20Vila%2c%20Maria%20Dolores.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Patiño, X. C., Chihuahua Toledo, F. L., Flores Herrera , F. S., & Noriega Sanz , O. (2022). *PROPUESTA DE TRANSFORMACIÓN DEL PROCESO DE RETENCIÓN DEL VOLUNTARIO DEL PROGRAMA VOLUNTARIOS EN ACCIÓN DE LA PROMOTORA SOCIAL SAN FRANCISCO JAVIER*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Preciado, M. Á., Espinoza de la Cruz, M. A., Linarez Cazola, J. G., Domínguez Moreno, M. Á., & Chervellini Orbegozo, F. M. (2023). *Complejidades del ambiente laboral: Impacto en la felicidad y el compromiso de empleados en la industria pesquera*. Quito: Religación Press.

- Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU). (2022). *Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo: Crear sociedades igualitarias e inclusivas*. Obtenido de <https://swvr2022.unv.org/>
- Reyes, E. J., & González Rodríguez, L. I. (2023). *Voluntariado y las diferentes motivaciones que lo impulsan*. Lima, Perú: Ciencia Latina Internacional.
- Rivas, J. I. (1996). *Motivos y motivación en la empresa*. Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos SA.
- Rivas, J. I. (1996). *Motivos y motivación en la empresa*. Madrid: Diaz de Santos SA.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10 Edición ed.). DF, México: Pearson.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración* (8va Edición ed.). Mexico: Pearson.
- Rochester, C., Payne, A. E., Howlett, S., & Zimmeck, M. (2016). *Volunteering and Society in the 21st Century*. Palgrave Macmillan. Obtenido de https://www.google.hn/books/edition/Volunteering_and_Society_in_the_21st_Cen/RVN7CwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Volunteering%20and%20Society%20in%20the%2021st%20Century.%202016&pg=PP1&printsec=frontcover
- Sampieri, R. H., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: McGraw-Hill Education.
- Sánchez, Y. C., & Llano Martínez, L. (2014). *Guía del Voluntariado en el Marco de la Universidad de Cantabria*. Cantabria: Universidad Cantabria.
- trabajo, O. I. (2011). *Manual de Medición del Trabajo Voluntario*. Obtenido de https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40dgreports/%40stat/documents/publication/wcms_166577.pdf?utm_source=chatgpt.com
- Vadillo, M. T. (2008). *Liderazgo y Motivación de Equipos de Trabajo* (5ta. Edición ed.). Madrid, España: ESIC Editorial.
- Vertice, E. (2008). *Retribución de Personal*. Malaga, España: Publicaciones Vertice S L.
- Yubero, S., & Larrañaga, E. (2002). *Concepción del voluntariado desde la perspectiva motivacional: conducta de ayuda vs. altruismo*. Sevilla, España: Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1350/135018332002.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Carta de Autorización de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula.

San Pedro Sula, Cortés. 31/enero/2025

Abog. Mauricio Paredes

Vicepresidente Región III

Cruz Roja Hondureña

Barrio El Benque, 8 calle, 8 y 9 ave. SO., media cuadra abajo del Hospital Leonardo Martínez por Consulta Externa, SPS.

Estimado Abog. Paredes,

Reciba un cordial y atento saludo. Por medio de la presente deseamos solicitar su apoyo, dado que somos alumnos de UNITEC y nos encontramos desarrollando el Trabajo Final de Graduación previo a obtener nuestro título de Máster en Dirección de Recursos Humanos. Hemos seleccionado como tema: PLAN ESTRATÉGICO PARA LA RETENCIÓN DE VOLUNTARIOS DE LA CRUZ ROJA HONDUREÑA EN SAN PEDRO SULA, por lo que estaríamos muy agradecidos de contar con el apoyo de la empresa que usted representa para poder desarrollar nuestra investigación. En particular, dicha solicitud se circunscribe a petitionar que se nos autorice a realizar la aplicación de encuestas.

A la espera de su aprobación, me suscribo de usted.

Atentamente.





Elena Elizabeth Espinoza Lara
12313351



Erick Nahun Orellana Avelar
12313187

Por este medio: Cruz Roja Hondureña, Consejo Departamental de Cortés.

Autoriza la realización dentro de sus instalaciones el proyecto de investigación de Postgrado antes mencionado.



Abog. Mauricio Paredes
Vicepresidente Región III
Cruz Roja Hondureña

Anexo 2: Carta de compromiso para asesoría temática.



Carta de compromiso para asesoría temática

Señores Facultad de Postgrado UNITEC.

Por este medio yo Aldo Craso Zavala Joya

Identidad No. 0801-1966-00957, Licenciado en Administración de Empresas Industriales, con Maestría en Dirección Empresarial.

Con Doctorado en

Hago constar que asumo la responsabilidad de asesorar el trabajo de Tesis de maestría denominado PLAN ESTRATÉGICO PARA LA RETENCIÓN DE VOLUNTARIOS DE LA CRUZ ROJA HONDUREÑA EN SAN PEDRO SULA

A ser desarrollado por el (los) estudiante(s):

ELENA ELIZABETH ESPINOZA LARA

ERICK NAHUN ORELLANA AVELAR

Para lo cual me comprometo a realizar de manera oportuna las revisiones y facilitar las observaciones que considere pertinentes a fin de que se logre finalizar el trabajo de tesis en el plazo establecido por la Facultad de Postgrado.

Nombre Aldo Craso Zavala Joya

Número de teléfono/correo electrónico: 9995-1993 / aldo.zavala@unitec.edu

Firma:

Anexo 3: Encuesta aplicada al presidente del consejo, director de socorrismo, directora de juventud, directora de damas, y coordinadora de voluntariado.



**FACULTAD DE POSTGRADO
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA RETENCIÓN DE VOLUNTARIOS DE LA CRUZ ROJA HONDUREÑA EN SAN PEDRO SULA

Estimados/as Voluntarios/as:

Presidente, Director de Socorrismo, Directora de Juventud, Directora de Damas y Coordinadora de Voluntariado.

Esta encuesta busca recopilar información sobre la gestión, motivación y retención de voluntarios de la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula.

Instrucciones:

Por favor, conteste cada pregunta de manera sincera. Algunas preguntas requieren que seleccione opciones, mientras que otras permiten respuestas abiertas para brindar mayor detalle sobre su experiencia y percepción.

Sus respuestas serán confidenciales y solo se usarán con fines académicos e institucionales.

1. ¿Qué estrategias ha implementado la organización previamente para la retención de voluntarios y cuáles han sido sus resultados?

2. ¿Cuáles considera que son los principales desafíos que enfrentan los voluntarios en la organización? (Seleccione todas las opciones que correspondan)

- Falta de reconocimiento
- Escasez de recursos
- Falta de capacitación
- Exceso de responsabilidades
- Problemas de comunicación interna
- Otro: _____

3. ¿Cómo percibe el liderazgo dentro de la Cruz Roja Hondureña?

4. ¿Considera que la cultura organizacional favorece la permanencia de los voluntarios? Si

- No
- No estoy seguro (a)
-

5. Si respondió "No", ¿qué aspectos podrían mejorarse?

6. ¿Cuál considera que es el impacto de la falta de retención en los programas de la Cruz Roja Hondureña?

7. ¿Qué acciones podría tomar la organización para minimizar este impacto?

8. ¿Cómo calificaría la comunicación interna entre directivos y voluntarios? En una escala del 1 al 5, donde 1 representa "deficiente" y 5 "excelente".

1 2 3 4 5



9. ¿Qué mejoras podrían implementarse en la comunicación interna? (Seleccione hasta 2 opciones)

- Canales de comunicación más accesibles
- Mayor transparencia en la toma de decisiones
- Reuniones periódicas entre directivos y voluntarios
- Capacitación en comunicación para líderes
- Otro: _____

10. ¿Qué estrategias serían más efectivas para la retención de voluntarios? (Seleccione todas las opciones que correspondan) Programas de mentoría

- Mayor reconocimiento público
- Incentivos y beneficios no económicos
- Flexibilización de horarios
- Otro: _____
- Anexo 4:** Cuestionario aplicado a los voluntarios activos en sus diferentes categorías.



**FACULTAD DE POSTGRADO
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA RETENCIÓN DE VOLUNTARIOS DE LA CRUZ
ROJA HONDUREÑA EN SAN PEDRO SULA**

Estimado Voluntario/a:

En el marco de la investigación para el desarrollo de un Plan Estratégico para la Retención de Voluntarios, su opinión y experiencia son fundamentales para ayudarnos a comprender mejor los factores que influyen en el compromiso y la permanencia de los voluntarios en nuestra organización.

Le invitamos a completar este cuestionario de manera honesta y objetiva. Su retroalimentación nos permitirá identificar las áreas de mejora en la gestión del voluntariado y fortalecer el vínculo entre los voluntarios y la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula.

Le aseguramos que toda la información que proporcione será tratada de manera confidencial y utilizada exclusivamente para fines académicos.

1. Reside en San Pedro Sula:

- Si
- No

2. Sexo:

- Hombre
- Mujer

3. ¿A qué categoría de voluntariado pertenece?

- Socorrismo
- Juventud
- Damas
- Profesionales
- Directivos

4. ¿Cuánto tiempo lleva siendo voluntario en CRH*?

- Menos de 6 meses
- 6 meses a 1 año
- 1 a 2 años
- Más de 2 años

5. Rango de Edad: Menos de 20 años

- 20-30 años
- 31-40 años
- 41-51 años
- de 51 años
-

6. ¿Actualmente estudia o trabaja?

- Estudia
- Trabaja
- Estudia y trabaja
- Ninguna de las anteriores

7. ¿Cuántas horas a la semana dedica al voluntariado en la Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula?

- Menos de 5 horas
- 5 a 10 horas
- 11 a 20 horas
- Más de 20 horas

8. ¿Cuáles son sus expectativas sobre formar parte de la Cruz Roja Hondureña como voluntario/a?

9. ¿Qué elementos específicos considera esenciales para que su experiencia como voluntario/a sea gratificante y enriquecedora?

10. ¿Cuáles son los principales desafíos o dificultades que enfrenta en su día a día como voluntario/a?

11. ¿Podría describir alguna experiencia específica que haya influido en su decisión de considerar abandonar la organización?

- Falta de reconocimiento y motivación.
- Falta de oportunidades de desarrollo y capacitación.
- Problemas en la comunicación interna.
- Exceso de responsabilidades sin apoyo adecuado.
- Desequilibrio entre el voluntariado y otras responsabilidades personales
- Otro: _____

12. ¿Cómo calificaría el reconocimiento que recibe dentro de la Cruz Roja Hondureña?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente
- No recibe reconocimiento interno

13. ¿Cómo calificaría el reconocimiento que recibe de la comunidad por su labor como voluntario/a?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente
- No recibe reconocimiento externo

14. ¿La Cruz Roja Hondureña en San Pedro Sula ha implementado previamente estrategias para la retención de voluntarios? Si su respuesta es sí, ¿Cuáles han sido los resultados?

- Sí, con resultados positivos Sí,
- pero sin impacto significativo
- No se han implementado estrategias
- No lo se

15. ¿Qué mejoras en la organización lo/la motivarían a seguir siendo voluntario/a por más tiempo?
