



# EL VOLUNTARIADO

## ¿Qué dicen las personas destinatarias?



ISBN: 978-84-09-56103-2

## **destinatario, ria**

1. adj. Dicho de una persona o de una cosa: A la que se destina o dirige algo. El país destinatario de la ayuda. Apl. a pers., u. m. c. s.

# **EL VOLUNTARIADO**

## **¿Qué dicen las personas destinatarias?**

### **ÍNDICE**

1. INTRODUCCIÓN .....	5
2. METODOLOGÍA .....	9
3. RESULTADOS .....	15
4. CONCLUSIONES.....	37
5. REFERENCIAS .....	41
6. ANEXO. Áreas para una escala .....	45

EL  
VOLUNTARIADO  
¿Qué dicen  
las personas  
destinatarias?



# 1. INTRODUCCIÓN

Siguiendo con la definición de la RAE, una persona destinataria es aquella a quien va dirigida algo, en nuestro caso concreto, la acción voluntaria. El estudio de la acción voluntaria ha experimentado un fuerte desarrollo y diversificación en las últimas décadas; la propia Plataforma del Voluntariado viene investigando diferentes parámetros del voluntariado (la evolución de la tasa de voluntariado y su evolución en nuestro país, los pormenores de la acción voluntaria, el papel del voluntariado para las entidades...) pero, hasta el momento, no se ha investigado de manera suficiente la acción desde la perspectiva de las personas destinatarias, que es al fin y a la postre la razón de ser del voluntariado.

Es por ello que, en el presente trabajo, pretendemos abordar esta laguna en el panorama del conocimiento, con el objetivo contribuir a entender de una manera global el voluntariado y, de esta manera, fomentar su desarrollo como una herramienta útil para las personas, en los términos que éstas lo definen, a la vez que elemento de transformación social. No puede ser de otra manera, ya que este estudio se enmarca en el modelo que defiende y promueve la Plataforma del Voluntariado de España y que orienta nuestro trabajo y se plasma en el Código Guía sobre Ética y Voluntariado (2021).

Queremos resaltar, además, que el trabajo que aquí presentamos tiene un carácter eminentemente práctico, pues con él queremos ofrecer a las entidades orientaciones metodológicas para sus complejos *quehaceres*, en la mejora de la calidad y condiciones de las personas y las comunidades.

Un asunto a tener en cuenta es la dimensión, algún tipo de cuantificación de las personas que son objeto de la acción voluntaria. Los datos más aproximados serían los proporcionados por la Plataforma de ONG de Acción Social (POAS, 2023), según los cuales en España se registraron aproximadamente 47.758.243 atenciones directas por parte de entidades pertenecientes al Tercer Sector de Acción Social durante el año 2021. Estos números reflejan la magnitud del apoyo y la ayuda proporcionada por las entidades, sin embargo, no debemos olvidar que detrás de estas cifras hay miles de personas que han recibido ayuda por parte de las entidades y son, en muchos casos, destinatarias de la acción voluntaria.

En cuanto al marco jurídico, la Ley 45/2015 (BOE núm. 247, de 15 de octubre de 2015) establece las pautas de comportamiento que guían la participación de las personas destinatarias de la acción voluntaria. En concreto, las define como aquellas personas físicas o grupos/comunidades a quienes el desarrollo de una actividad de voluntariado repercute en su calidad de vida. Como vemos, esta definición incide en el flujo unidireccional de la ayuda, desde el personal remunerado y voluntario hacia las personas destinatarias y, aunque el diseño

de este marco legal es predominantemente pasivo respecto a las personas destinatarias (Alcover, 2022), se destacan una serie de derechos y deberes que incumben a estas personas dentro de la entidad, poniendo de manifiesto el papel central que tienen dentro de las mismas.

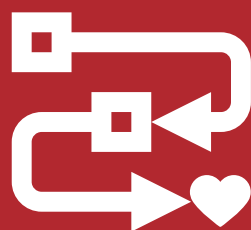
La actividad del tercer sector se orienta hacia la atención de las personas destinatarias, como venimos indicando razón de ser de las mismas. Sin embargo, a la hora de establecer relacionarse con este centro, pueden distinguirse distintos modelos que se han adoptado históricamente, sin que aquellos que se consideran inadecuados hayan sido superados del todo (Amate y Velasco, 2022). Un modelo que ha tenido un largo periodo de vigencia es el institucional, que promueve el comportamiento reactivo de las personas destinatarias y, por otro lado, un modelo comunitario que fomenta el comportamiento proactivo de las personas destinatarias en el proceso de intervención social. En este sentido, la elección entre un enfoque pasivo, donde el centro desempeña un rol receptivo, y un enfoque activo, donde el centro se involucra activamente, puede relacionarse con los principios de la desinstitucionalización. La desinstitucionalización busca transformar los sistemas y enfoques tradicionales, promoviendo una mayor autonomía y empoderamiento de las personas destinatarias. Al decantarse por un modelo más transformador, la entidad se alinea con la idea de desinstitucionalizar el proceso y, de esta manera, propicia que las personas destinatarias tomen un papel más activo en la toma de decisiones y en su propio proceso de intervención social.

Para romper de forma radical con cualquier vestigio de institucionalización, es preciso comprender la perspectiva de las personas destinatarias respecto a la acción voluntaria recibida, y hacerlo más allá de nuestros prejuicios.

En ese contexto se enmarca esta investigación en la que hemos querido escuchar las voces de las personas, e intentar construir con ellas un marco que nos permita entender mejor sus circunstancias.

Este informe presenta los primeros datos en España sobre el impacto del voluntariado en personas destinatarias, para ello nos hacemos eco de las percepciones de las personas destinatarias adscritas a entidades socias de la PVE. En este sentido, optamos por un enfoque eminentemente participativo con el que poder explorar junto a las protagonistas los ejes centrales del voluntariado, así como el impacto que tiene en su diario vivir.

EL  
VOLUNTARIADO  
¿Qué dicen  
las personas  
destinatarias?





# 2. METODOLOGÍA

## 2.1 METODOLOGÍA CUALITATIVA: PORQUÉ Y PARA QUÉ

La metodología cualitativa propicia una profunda comprensión de la realidad social y resulta especialmente interesante cuando se pretende establecer una primera toma de contacto con una problemática. Así pues, en el presente trabajo empleamos el enfoque cualitativo que nos permite explorar los temas de interés y capturar una primera conceptualización del voluntariado desde la perspectiva de las personas destinatarias.

En concreto, nuestro objetivo era la recopilación de información sobre cómo estas personas perciben y valoran la acción voluntaria, así como la actitud que tienen hacia esta y la entidad de la que son beneficiarias en su conjunto. Esta elección metodológica nos ha brindado la oportunidad de desentrañar las complejidades y los matices involucrados en este ámbito, contribuyendo así a una comprensión más holística y detallada de la interacción entre el voluntariado y aquellas personas en las que impacta su acción, las destinatarias.

## 2.2 HERRAMIENTAS, PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS

Se llevaron a cabo un total de 20 entrevistas semiestructuradas y cuatro grupos focales como parte del proceso investigativo. En el diseño de la muestra, se prestó atención a los siguientes criterios de selección: el género, la edad, el nivel educativo, el estatus socioeconómico y el tipo de servicio que reciben (por ejemplo, adicciones o discapacidad). Además, se tuvo en cuenta la ubicación geográfica de los participantes, buscando una representación de todo el territorio nacional.

**Tabla 1. Perfil personas entrevistadas**

Entrevista	Sexo	Edad	Formación	Nivel Socioeconómico	Programa
EP1	Mujer	<20	2	1	Formación y capacitación
EP2	Hombre	21-35	1	1	Sinhogarismo

Entrevista	Sexo	Edad	Formación	Nivel Socioeconómico	Programa
EP3	Mujer	36-50	4	3	Apoyo al desarrollo personal y reinserción social. Empoderamiento personal
EP4	Hombre	51-65	2	3	Diversidad afectivo-sexual
EP5	Mujer	> 65	2	3	Atención a personas en situación de dependencia
EP6	Hombre	<20	2	2	Atención a personas en situación de dependencia
EP7	Mujer	21-35	1	2	Apoyo al desarrollo personal y reinserción social. Empoderamiento personal
EP8	Mujer	36-50	2	2	Igualdad y equidad étnico-cultural.
EP9	Hombre	51-65	2	4	Atención a personas en situación de dependencia.
EP10	Mujer	> 65	3	4	Apoyo al desarrollo personal y reinserción social. Empoderamiento personal
EP11	Hombre	<20	3	2	Promoción y defensa de los derechos de las personas
EP12	Mujer	21-35	1	2	Igualdad y equidad étnico-cultural.
EP13	Hombre	36-50	2	2	Erradicación de la trata de personas.
EP14	Mujer	51-65	4	4	Apoyo al desarrollo personal y reinserción social. Empoderamiento personal.
EP15	Mujer	> 65	2	2	Promoción y defensa de los derechos de las personas.
EP16	Mujer	<20	3	3	Acceso al empleo
EP17	Hombre	21-35	4	3	Diversidad afectivo-sexual.

Entrevista	Sexo	Edad	Formación	Nivel Socioeconómico	Programa
EP18	Mujer	36-50	3	2	Violencia de género
EP19	Mujer	51-65	1	2	Igualdad y equidad étnico-cultural.
EP20	Hombre	> 65	1	1	Atención a personas en situación de dependencia.

Nota. Los niveles de estudios se clasifican: 1 (No graduado de ESO), 2 (ESO graduado), 3 (Bachiller/FP), y 4 (Universidad). Mientras tanto, el nivel socioeconómico se categoriza en cuatro niveles: 1 (Muy bajo), 2 (Bajo), 3 (Medio), y 4 (Medio-alto).

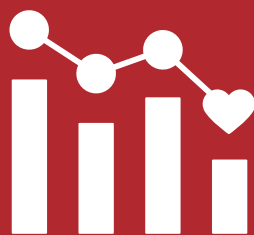
**Tabla 2. Perfil grupos focales**

Grupo focal	Provincia	Sexo	Edad	Programas
FG1	Barcelona	Mujeres	<35	Formación y capacitación.
FG2	Sevilla	Hombres	>35	Atención a personas en situación de dependencia.
FG3	Badajoz	Hombres y mujeres	<35	Ocio, tiempo libre, actividades deportivas y culturales
FG4	Bilbao	Hombres y mujeres	>35	Atención a personas en situación de dependencia.

Las personas participantes fueron reclutadas a través de las entidades de las que son beneficiarias. Por su parte, las entrevistas y los grupos focales se llevaron a cabo durante el mes de abril de 2023. Cabe recalcar que se obtuvo el consentimiento oral de todos los participantes antes de comenzar las entrevistas y se registraron las conversaciones mediante grabaciones de audio para su posterior transcripción y análisis.

En cuanto al análisis de datos, se optó por el análisis temático en el que se combinó el enfoque deductivo e inductivo para identificar los patrones y las tendencias emergentes en los datos. Los datos se organizaron en torno a temas principales y subtemas relacionados, los cuales ayudaron a estructurar y contextualizar la información que se presentan a continuación.

EL  
VOLUNTARIADO  
¿Qué dicen  
las personas  
destinatarias?



# 3. RESULTADOS

## 3.1 LA ENTIDAD:

### 3.1.1 La institución

Queramos o no, esto que genéricamente llamamos *entidad* que ampara a asociaciones y fundaciones de diferente género y ámbito de actuación, es una institución, puesto que implica prácticas, hábitos y costumbres, que se encuentran regladas tanto por normas morales como por disposiciones legales, normas que son, por lo demás, tanto formales como informales.

No son, por lo general, Instituciones Totales, en el sentido de Goffman (1973), pero, como señalan Amate y Velasco (2022), si entendemos el carácter total de las instituciones como una cuestión de grado, las entidades pueden acercarse o alejarse de esa caracterización según:

- El papel que se juegan las personas que usan o se benefician de la actividad, menos institucional cuanto más activo.
- Cómo se organizan las jerarquías, más institucional cuanto más rígidas.
- El estilo del ejercicio profesional, menos institucional cuanto más asimétrico.
- La participación de las personas que actúan de alguna manera en la vida de la entidad, menos institucional cuanto más amplia y diversa.
- Se entienda la naturaleza de las circunstancias problemáticas por las que se acude a la entidad, más institucional cuanto más se atribuya la responsabilidad a las personas que las sufren.

La primera cuestión es, pues, analizar *cómo se vive* la entidad por parte de las personas destinatarias. La idea dominante sería de dar/recibir y quizá no pueda ser de otro modo ya que, se mire como se mire, las personas que acuden a una entidad lo hacen por algún tipo de necesidad. Por lo tanto, en la relación hay, forzosamente, un punto de asimetría, en la que la entidad *da* y la persona *recibe*.

*EP5: Cuando llegas estás un poco perdido, necesitas que te echen una mano, no sabes como... sientes que te hace falta ayuda.*

Ahora bien, eso que se da-recibe puede tener una doble vertiente. Una en la que la entidad sustituye la agencia de las personas destinatarias, estableciendo un vínculo que podemos denominar proteico, en la medida en la que institución



nutre la vida de las personas, como decimos mediante sustitución, generándose una relación de dependencia.

En la otra vertiente el dar es un complemento a la agencia de la persona, supliendo alguna carencia entre tanto la persona es capaz de enfrentar por sí misma las circunstancias que la aquejan. Dijéramos que es un tipo de actuación protésico, en la que la entidad (los programas, las actividades) constituyen una prótesis.

*FG2: - Es que te dan todo; no sé, ves que la asociación se preocupa por ti, te ayuda.*

*-Sí, pero no puedes quedar ahí, colgado*

*-Es una forma de dependencia también*

*-Exacto, tienes que ser tú también.*

El carácter proteico-protésico viene dado, no solo por el estilo o filosofía de las entidades, sino también por las expectativas, hábitos y competencias de las personas destinatarias y, sobre todo, por la dinámica relacional que se genera entre ambas instancias.

Hay que decir que, con frecuencia y desde un discurso que podemos denominar meritocrático, se viene a decir que las personas en alguna situación de vulnerabilidad tienden a acomodarse y a buscar soluciones externas que no impliquen esfuerzo. Como el común de la gente, podemos decir, pues, es casi una tendencia universal, preferimos las soluciones más fáciles, o al menos eso sería lo razonable.

El punto, creemos, es dentro de esa filosofía no institucional, establecer relaciones más protésicas que proteicas y, sobre todo, este es el objeto de este trabajo, medir si se está haciendo así o se están generando dinámicas de acomodo y dependencia.

### **3.1.2 Espacio relacional: construcción de vínculos y de crecimiento personal**

Las entidades son un espacio seguro. Sean cuales sean los avatares vitales de cada cual, las personas entrevistadas ven en las entidades un refugio tanto físico como emocional, sienten como algo propio la entidad, como un entorno que permite conexión social y construcción de vínculos significativos.

Ello implica, desde luego un elevado grado de satisfacción con la entidad, justamente como lugar en el que se está bien.

*FG3: “El tener compañeros y el tener desde ya una reunión allí o de salir, no sé, [inaudible] y socializar, porque es que yo me he visto tocada, hundida y sola, sola, sola, sola, sin nadie que me pudiera tender una mano para levantarme”.*

*EP3: “Entonces, bueno, pues la verdad que son las únicas personas que me están dando a día de hoy apoyo y confianza porque no tengo más nadie.”*

*EP5: “Pues una familia, o sea, una gran familia. Ayudándose unos a otros, oyendo los problemas de uno y oyendo los problemas de otro...(…) hay una relación exquisita”.*

*EP17: “A ver, ha sido una situación bastante complicada en mi vida. Me ha cogido mi mundo y ha aparecido un huracán. Y el saber que puedo decir: oye, mira, tengo este problema, necesito asesoramiento, y que me lo hayan prestado, es la verdad que un alivio, porque cuando tienes un ataque LGTBIfobo, no sabes a dónde acudir”.*

Más allá de ese sentirse bien, la vinculación con la entidad tiene un impacto tangible, al menos identificable en las vidas de las personas, contribuyendo de forma decisiva en su desarrollo personal:

*E18: “Sí, yo creo que toda gente debería de tener una Cruz Roja en su zona y te ayudan un montón, muchísimo. Y pues yo veo el cambio en mi persona de mayo hasta ahora, brutal. A mí, en lo personal, me ha ayudado muchísimo. Me he sentido autosuficiente, me he sentido... He rescatado mi esencia de... ¿No? Porque se te olvida”.*

*E14: “Claro que me ayuda a sentirme mejor, más empoderada, más adquirida... Adquirir más conocimientos y puedes encontrar mejor un trabajo y todo esto sí que te ayuda.”.*

Es éste un aspecto central de la labor de las entidades que es preciso no perder de vista; las entidades son sitios en los que se está, se está bien, pero se está para algo; más allá de la intervención profesional concreta, la entidad, como espacio físico y simbólico debe jugar ese papel propiciador del desarrollo personal, desarrollo personal que supone un concepto de sí mismo como persona valiosa y capaz de asumir el rumbo de su vida.

Aunque más adelante nos referirnos más en detalle a la a figura de la persona voluntaria, hemos de empezar por señalar aquí el efecto tractor de las personas voluntarias ejercen en ese proceso de desarrollo personal que desemboca, en muchas ocasiones, en la evolución del rol de persona usuaria al de voluntaria, en el que, precisamente, esta acción voluntaria se configura como una vía para el desarrollo personal y el empoderamiento:

*FG3: “Salgo de allí reforzada, salgo de allí como que me quiero comer el mundo y como que yo soy una persona que tengo que levantarme, que tengo que apoyar, que tengo que ayudar a los demás”.*

*FG3: “ (...) entonces, ahí como voluntaria me benefició el no ser siempre yo la usuaria, sino qué puedo dar de mí, qué puedo dar... Entonces, me ayudó”.*

*E5: “Pues no sabría decirte cuál de las tres son las que más me ha ayudado, la verdad. Pero lo que sí... Lo más enriquecedor que hay es cuando ayudas a los demás.”*

Con independencia de la importancia cuantitativa, los datos de nuestra encuesta de 2022 *El Voluntariado en España. Quién, cómo, porqué (2022)* refleja un modesto 11,3% de personas que hacen voluntariado y que anteriormente habían sido usuarias de la entidad, creemos que este voluntariado de ida y vuelta o voluntariado circular es un fenómeno a tener en cuenta y potenciar. Porque esos datos indican también, que el voluntariado es un escenario en el que se crece en motivación, en satisfacción y en afianzamiento de valores.

No es, exactamente, que las personas *tengan que devolver* a la entidad o a la sociedad en general aquello que reciben. Tampoco se trata que el voluntariado se convierta en una herramienta (de terapia, de rehabilitación, de reinserción). Sí de que esta opción, la del compromiso voluntario, esté entre las *actividades elegibles* (si se nos permite la licencia) para que las personas puedan ejercer sus derechos, todos sus derechos, de ciudadanía.

En definitiva, defendemos el voluntariado como un elemento de transformación social que contribuye también a la transformación y al crecimiento personal, como un derecho de ciudadanía que debe ser accesible, también, para las personas que, eventualmente, son destinatarias de la acción voluntaria en un momento de su vida.

### 3.1.3 Actores y roles dentro de la entidad

El organigrama de las entidades es claro para sus responsables; la diferencia de unos y de otros papeles lo es, en el mejor de los casos, para las propias personas que los desempeñan ¿deben conocer esos pormenores las personas destinatarias? Veámoslo.

Existe, quizá en todos los ámbitos, pero con mucha fuerza en el tercer sector, la tendencia a crear un microcosmos, usos y lenguaje solo para iniciados en los que se pretende introducir al resto del mundo sin mucho miramiento. Ello deriva en el uso cotidiano de términos y categorías desarrollados por las diferentes disciplinas que operan en el sector (trabajo social, psicología, educación social...) en la comunicación y en el proceder con las personas con las que se trabaja: uso de siglas indescifrables, te vamos a derivar a... en lugar de te vas a reunir con mi compañera...; actividades de soporte en lugar hacer la compra, la casa y ese tipo de cosas. Es lo que, con una buena carga de ironía y de humor, el Instituto para la Calidad de las ONG ha bautizado como *el Ongalés*<sup>1</sup>.

Creemos que no. Que los procesos de recuperación y de desarrollo personal deben tener lugar dentro del horizonte de las propias personas. Abogamos con Machado (1936/1971) por el *lenguaje poético*:

—Señor Pérez, salga usted a la pizarra y escriba: «Los eventos consuetudinarios que acontecen en la rúa».

El alumno escribe lo que se le dicta.

—Vaya usted poniendo eso en lenguaje poético.

El alumno, después de meditar, escribe: «Lo que pasa en la calle».

Mairena.

—No está mal.

Los usos técnicos y académicos son adecuados para el interior, pero deben ser presentados como algo natural y sencillo para las personas destinatarias. En este contexto ¿qué pasa con los roles de las personas que, de una u otra manera, intervienen con las personas destinatarias? A nuestro juicio, sin que ello implique entrar en muchos pormenores, éstas deben percibir diferencias, porque diferentes son, deben ser, las formas de relacionarse con ellas. Y en lo que respecta a este asunto, se aprecia cierta ambigüedad de roles entre el personal profesional y el voluntario:

1 <https://www.youtube.com/watch?v=s-r6e05Mh5w>

*EP2: “Yo es que la parte de monitor-educador siempre la meto en lo mismo, pero es verdad que está monitor, educador, trabajador social... Entonces, bueno, ahí sí no sabría yo decirte quién es monitor y quién es educador, la verdad.”*

*E18: “A ver, la verdad es que no podría identificar exactamente qué papel tiene qué persona. Lo que sí que es verdad, que te he comentado, que llegas a un punto donde te identificas con otra persona más que con otra.”*

*E6: “Sí, yo creo que sí. Luego y ahí todos hacen cosas, todos, igual, todos. Lo que tiene que hacer, hay que hacer. O sea, ninguno trabaja menos y otro más.”*

En este sentido, la Ley 45/2015 en su artículo 14 es contundente, las entidades están obligadas a delimitar las tareas de las personas voluntarias de las del equipo profesional contratado. Este principio busca salvaguardar la integridad del voluntariado, asegurando que su contribución se dirija a unas actividades concretas, a unas actividades propias de su puesto de responsabilidad. Asimismo, se observa cierta confusión con el papel del alumnado en prácticas:

*EP2: “(...) allí había un volumen de voluntarios muy grande, sobre todo ahora para primavera/verano, gente que viene a hacer las prácticas del módulo de Integración Social y tal, y vienen a hacer las prácticas gratis”.*

*EP3: “Sí, yo creo que sí. A lo mejor, no sé si por voluntarias también tú consideras, por ejemplo, practicantes, ¿las consideras en el rubro de voluntarias o no entraría?”*

En este contexto, la identificación entre personal voluntario y contratado obedece a criterios externos, ajenos a las funciones de unos y otros:

*EP1: “Pues si lleva mucho tiempo, pues ahí digo que son trabajadores y si se van, pues que eran voluntarios”.*

Pero atendamos a los fundamentos de la distinción entre roles de personal contratado y voluntario que descansan, sobre todo en aspectos relacionales, en cuestiones tales como la actitud y la cercanía en la interacción:

*EP2: “Sí, hombre, claro, se nota la diferencia. Se nota la diferencia porque, bueno, los voluntarios, al fin y al cabo, vienen a servir, vienen con unas ganas, ¿no? Entonces, bueno, tampoco son gente que está contigo todos los días y gente que no pasa lo mismo que los trabajadores”.*

*EP15: “Eso sí está claro. Para mí, una voluntaria es como si fuera una amiga y es diferente a, por ejemplo, [Karen], que trabaja, que es una técnica. Papel diferente. Así que para ella el papel es diferente”.*

Es éste un asunto que se nos antoja decisivo. Es obvio e indiscutible que, en un modelo comunitario y no totalizador, las y los profesionales han de tener una relación empática y próxima respecto a las personas con las que trabajan. Pero también lo es que en esa relación hay una asimetría, más o menos marcada según los casos y las circunstancias, pero que existe siempre, pues de lo contrario no hay intervención posible.

No es así en el caso de las personas voluntarias, ya que la acción voluntaria es, o debería ser, una relación entre iguales, en la que éstas nutren a las personas y a los grupos con sus experiencias personales y no con sus saberes técnicos.

Por entenderlo mejor. Pongamos el caso de una entidad que trabaja con personas con problemas de adicciones y que desarrolla programas de ocio; digamos en

Palencia. En ese contexto, pudiera haber una persona voluntaria aficionada al arte que organizara una serie de visitas a los monumentos románicos de la provincia; eventualmente, pudiera darse que una persona destinataria, apasionado de la pesca, se ocupara de introducir al grupo en esa práctica.

Si nos fijamos, en ambos casos, el liderazgo de ambas actividades, no viene dado por la asociación o la fundación titular del programa, sino que es el propio grupo el que da legitimidad a ese liderazgo.

A nuestro juicio, es vital que la figura y el rol de la persona voluntaria quede nítidamente separado del de las y los profesionales, ya que el voluntariado solo tiene sentido, repitámoslo, si se configura como una relación entre iguales.

## 3.2 VOLUNTARIADO:

### 3.2.1 Imagen y percepción

La percepción que emerge de los relatos de los participantes sobre el personal voluntario es positiva. En primer lugar, en actitudes entre las que destacan el altruismo, el compromiso y la empatía:

*FG3: “El compromiso con los usuarios y con el problema que hay de querer ayudar y demás. Siempre es algo que sale de dentro”.*

*EP7: “Que tienen ganas de trabajar por el prójimo. Es gente que se ocupa del otro. Todos. Porque algunos pasaron por el programa y después que fueron alta, vinieron a trabajar de voluntarios. Y otros no, otros simplemente son voluntarios de Cáritas que vienen aquí y tienen su profesión o su interés en lo que están enseñando y lo ponen al servicio de nosotros”.*

*FG3: “Su conocimiento, apoyo, cariño, su tiempo, que es lo también importante el tiempo, porque no todos lo tienen o a lo mejor lo tienen y no lo quieren dar”.*



*FG3: “Es que, en el caso de los voluntarios, la empatía es impresionante. Y ahí lo digo todo. El voluntario está por su voluntad y es empático, es una persona empática, que quiere hacer las cosas.”*

Hay que indicar que resulta reconfortante comprobar la coincidencia entre las motivaciones para hacer voluntariado y la imagen que las personas voluntarias generan en las destinatarias de su actividad; según nuestro estudio, ya citado, *El Voluntariado en España, Quién, cómo, porqué* (2022), los valores y el compromiso con otras personas están en la constelación de motivaciones para hacer voluntariado.

También lo está la propia actividad a la que se dedican en el voluntariado, lo que se traduce en que se les perciba como personas competentes y hábiles en el desarrollo de sus responsabilidades.

*EP12: “Ahí sí hay voluntarios que tienen conocimientos y demás o que están capacitados para ello”.*

Sin embargo, existen situaciones donde se les asignan tareas que no se ajustan a su competencia, como si fueran parte del personal contratado. Tal y comentábamos anteriormente, la Ley 45/2015 recoge la obligatoriedad de diferenciar las tareas entre personal contratado y voluntario.

*EP2: “Bueno, venían una serie de voluntarios a suplir el trabajo de un monitor. Entonces, claro, aunque tenían las ganas y la buena fe, no tenían la capacitación para eso”.*

### 3.2.2 Impacto: del acompañamiento al crecimiento personal

En ese contexto, la figura de la persona voluntaria goza de buena imagen y genera satisfacción entre las personas destinatarias.

Esa satisfacción gira en torno a dos elementos clave. En primer lugar, se encuentra la dimensión de acompañamiento, atención y cuidados.

*EP18: “Que te haga sentir comprendida, entendida, acompañada, porque muchas veces llegas ahí y no sabes qué te va a tocar o si te van a señalar y eso. Y entonces, él, bueno, esta persona se ha encargado de acompañarte en todo momento y de hacerte sentir comprendida, atendida y que está en tu situación”.*

*FG4: “Estamos totalmente agradecidas porque lo que logras es que haya gente que no saldría de casa por ninguna razón del mundo mundial y vienen y hacen cuatro pasitos, y además habla con la persona de al lado. Porque es lo que te decía, hay mucha soledad. El solo hecho de salir ya es motivo de triunfo. Yo estoy muy agradecida a todas las personas que tenemos, muy agradecida”.*

Es importante detenerse en el asunto de los cuidados. Éstos se entienden en el imaginario colectivo, sobre todo como cuidados físicos ligados a diversas situaciones de dependencia, pero no hay que perder de vista los cuidados emocionales, inherente a nuestra especie y condición de posibilidad de construcción de la identidad, tal y como indica Almudena Hernando (2012). Resalta esta investigadora dos características de nuestra especie: la continuidad del desarrollo en la fase posnatal, y la necesidad del grupo para paliar el desvalimiento frente los depredadores, lo que alarga y diversifica el periodo de crianza, en el que hay que atender tanto a necesidades físicas como emocionales para la construcción de la identidad. Según esta autora, esa es una de las bases sobre las que se constituye el género, pues se crea una vinculación artificiosa en la que en la mujer prima la identidad relacional (más emocional) y en el hombre la identidad individual (más racional). La cuestión sería que ambos aspectos son indisociables, igualmente necesarios para un desarrollo personal integral.

Más adelante volveremos sobre tema del género.

Entendiéndolo como un caso más de los cuidados, las personas destinatarias identifican cómo el voluntariado contribuye al desarrollo personal. Es, sin duda, un proceso global que han experimentado en su relación con la entidad, proceso en el que se han sentido respaldadas, apoyadas por las personas voluntarias.

*EP18: “Como te comentaba, son personas súper importantes para identificarte, para conocerte nuevamente, recuperar tu esencia, porque hay mucha gente que viene perdido, que te ayudan con muchas actividades”.*

*EP18: “El hecho de recordarte lo que es una empatía, el trabajar con tu autoestima, el que te hagan preguntas sobre una entrevista de trabajo, que te ayuden con tu currículum, que dediquen el tiempo para que tú te sientas a gusto con esa persona, pues yo creo que... Nadie viene y te dedica tantas horas para ayudarte. Y eso es lo más importante, creo yo”.*

*FG2: “En mi caso, me ha humanizado (...) Mucho. Me ha generado empatía (...) No voy a decir que soy, guay, pero, sí, empatizo un poco más gracias a mi contacto ahora con la gente”.*

La figura de la persona voluntaria sería, en gran medida, una fuente de contraste o confronto en la que sus experiencias vitales, su forma de enfrentar la vida... están a disposición de las personas destinatarias. Y viceversa, dado que se trata de una relación entre iguales, las experiencias y formas de entender la vida de las personas destinatarias sirven de contraste y confronto a las voluntarias.

A este respecto, es indispensable que la relación entre personas destinatarias y voluntarias se defina, para ser buena, ha de construirse desde la cercanía y con un carácter horizontal y simétrico.

*EP14: “Pues la relación era muy buena. Además, pues todos los grupos que estuve, que estuve en más grupos a hacer más cursos, pues muy, muy buena relación, muy buena gente. Se colabora muy bien sin tener ningún tipo de conflicto”.*

*EP18: “Los voluntarios son para mí, yo creo que lo mejor que hay, porque te transmiten”.*

*EP3: “Pues de mucha familiaridad, diría yo. O sea, no se marcaba esa diferencia de yo... ¿Cómo lo diré? Como de autoridad o demás, sino que de iguales. Y eso creo que facilita la relación”.*

Nos encontramos, quizá, ante la clave de bóveda que sustenta al voluntariado que, como tal, debe ser promovida desde las entidades y, por consiguiente, objeto de evaluación.

### 3.2.3 Valoración del voluntariado

Un primer asunto es que el voluntariado se considera como una parte esencial de la acción de las entidades; no es un añadido, suntuario dijéramos, sino que el voluntariado se inserta en la estructura de las entidades, en una dimensión cuantitativa, siendo condición de posibilidad para que el funcionamiento de las entidades pueda ser el que es.

*EP20: “Pues un factor que es el 100 % para nosotros. Sin voluntarios no se pueden hacer muchas actividades”.*

*FG3: “Yo llevo una entidad de enfermos, siendo voluntaria, pero sí que para poder sacar adelante esta entidad necesitamos del voluntariado. Siempre empezamos buscándolo a través de la federación, a veces a través de otras entidades o con el boca a boca”.*

Tan es así, que se llega a cuestionar la adecuación en el número de personas voluntarias vinculadas a sus respectivas entidades, número que, por lo general, deviene en la escasez.

*FG3: “También lo que sí veo, que ahora mismo, pues lo que se ve es pocos voluntarios de acompañamiento”.*

*EP1: “No, creo que son pocas, porque hay bastantes chicas. Creo que faltarían. Sí, pero lo que te digo, o sea, que son siempre las mismas”.*

*EP16: “A ver, yo siento que sí que haría falta más gente, porque lo mismo, somos bastantes los que solemos acudir a entidades. Entonces sí que es verdad que si tuvieran un poco de ayuda sería un poco mejor”.*

En una primera mirada, hemos de entender como un hecho positivo esta valoración de la necesidad del voluntariado en las entidades. Con estas premisas pudiera entenderse que el voluntariado fuera una especie de sustituto de la figura de las personas contratadas. Sin embargo, sin menoscabo de mantener la alerta a esa suplantación de funciones, que no solo está fuera de lo contemplado en la Ley del Voluntariado, sino, y fundamentalmente, contraviene los principios esenciales de la acción voluntaria, vemos cómo se abre paso una dimensión cualitativa, añadida al papel de las y los voluntarios.

*FG3: “Extiende la onda, la onda de humanismo con la que necesitamos vivir en una sociedad que cada día está mucho, mucho y más profundamente separada.”*

*FG3: “Y entonces yo he tenido la suerte, la magnífica suerte de encontrarme con alguien que cree en la humanidad, en las personas. Entonces esa humanidad que él posee debería ser también ejemplo para otros y proyectar esas mismas acciones y esa misma persona, no solamente en la comunidad, a todo nivel”.*

Siendo este un aspecto difícil de cuantificar, creemos que merece la pena intentarlo, ya que es justamente en ese intangible en donde reside gran parte del valor del voluntariado, intangible compuesto, en definitiva, por los valores del voluntariado, tal y como se reflejan en el Código Guía al que ya nos hemos referido con anterioridad.

Desde esta perspectiva, podemos entender ese intangible del voluntariado como expresión y ejercicio de la dignidad, la justicia, la solidaridad en un marco de tolerancia, igualdad y libertad.

Esta buena percepción de la figura de la persona voluntaria alcanza un planteamiento de demandar recompensas de algún tipo para las mismas.

*EP16: “No sé, digamos, cómo de cierta manera se le recompense. En plan sea con una ayuda para seguir estudiando o una ayuda de X motivo, o si tenga posibilidad de integrarse directamente, en vez de voluntario, directamente con la empresa, cosas así”.*

*FG1: “Yo le daría prioridades. Por ejemplo, si estás en un sitio de búsqueda de empleo y tú eres voluntario, si tienes una oferta de trabajo por lo que sea, pues dale prioridad a ese voluntario que lleva mucho tiempo sin cobrar nada y luego lo dejas un poco así en el limbo”.*

*EP20: “creo que no está ratificado la labor que hacen estos voluntariados, muchas veces, estos voluntarios. Creo que se debería recompensar más. Valorar más, sería la palabra”.*

*FG4: “equipos de encuentros para ellos, pequeños premios que se pueden cubrir perfectamente con todo lo que la gente da, todas las asociaciones y fundaciones, pues mira una parte destinada a comidas o algo así, sin que haya ánimo de lucro, está claro”.*

Es cierto que recompensar el voluntariado rompe en cierta medida con su propia naturaleza, pero en la extensión en la que las recompensas que se proponen son secundarias y, sobre todo, cuando se plantean en un orden simbólico, nuevamente intangible, esa fractura ya no nos parece tan radical.

La cuestión, entonces, es quien debe retribuir al voluntariado. Según hemos recogido, las personas destinatarias dejan en manos de terceros (la entidad, la

sociedad en general) pero cabe preguntarse si, en la medida en que estamos ante una relación entre iguales, parte de esa remuneración no corresponde también a las propias personas destinatarias.

Es éste un tema intrincado, ya que, en la medida en que, en virtud de su propia naturaleza, no cabe exigir esa remuneración. Además, cuando se habla de un reconocimiento simbólico e intangible ¿cómo se puede sustanciar la tal remuneración? Solo cabe, creemos, preguntar a la contraparte, es decir, ver en qué medida las personas voluntarias se sienten *remuneradas* en su tarea; nuestros datos indican que así es, que gran parte de la satisfacción de los y las voluntarias reside en la propia actividad que realizan y en la relación con las personas destinatarias.

### 3.2.4 ¿Es relevante el género?

Spoiler: sí. El género es una variable que atraviesa nuestra sociedad impregnando roles, atribuciones, percepciones... El voluntariado no podía ser un ámbito ajeno a esa transversalidad del género.

En primer lugar, por una cuestión cuantitativa, ya que es constante a lo largo de diferentes estudios e investigaciones encontrar con una mayor tasa de mujeres que de hombres que hacen voluntariado.

En segundo término, porque ese hecho no acontece casualmente, sino que visto en perspectiva podemos concluir que las mujeres presentan un perfil axiológico más proclive a la solidaridad, tal y como se muestra en nuestro estudio *La Acción Voluntaria en 2023. Un despliegue territorial (2023)* ; en él podemos ver que, en efecto, las mujeres:

- Hacen voluntariado con más frecuencia que los hombres.
- Participan en actividades de colaboración informal también con más frecuencia.
- Se muestran más proclives a hacer voluntariado en el futuro.
- Se muestran más proactivas hacia la solución de los problemas sociales.
- Tienen una interpretación más exógena que meritocrática de los problemas sociales.

En tercer lugar, porque, como hemos argumentado más atrás, existe un claro mandato de género que sitúa a la mujer como agente de cuidados (en un



sentido amplio) y protagonista de la *identidad relacional*, al tiempo que se vela o se nubla su papel en la *identidad individual*. Del otro lado, el hombre es el agente de la *identidad individual*, con menoscabo de su papel como agente de la *identidad relacional*. Como también hemos indicado, el voluntariado, en la mayor parte de sus versiones se liga a los cuidados, la relación y los afectos, con lo que el papel de unas y otros puede estar sujeto a distorsiones.

Por último, porque la sexualización de la mujer es un hecho incontrovertible en nuestra cultura, lo que pudiera ser, igualmente un elemento distorsionador de la acción voluntaria.

Todo ello nos lleva a ensayar diversas situaciones en las que la variable género, de una u otra forma ha de ser tenida en cuenta y, por consiguiente, ser objeto de evaluación.

Sea el primero que la naturaleza de la intervención, o ciertas variables de las personas destinatarias, hagan más conveniente que la acción voluntaria sea desempeñada por pares.

*FG1: “Hombre, yo, por ejemplo, sí es verdad que estoy más a gusto con mujeres”.*

*FG1: “Estoy más a gusto. En parte, me da igual, porque bueno, pero sí es verdad que como que hay un poco más de confianza a la hora de tratar con otras mujeres”.*

No obstante y excepto en casos que son muy obvios (por ejemplo en el maltrato), el objetivo, si lo que pretendemos es la igualdad entre hombres y mujeres, es preciso trabajar en esa perspectiva y que el géneros devenga en indiferente al hablar de voluntariado.

*EP18: “No, yo creo que es lo que te digo. O sea, depende de cómo sea esa persona, te puede caer mejor y además todo lo que te dice, como que él te entra como si te lo estuviera diciendo un amigo”.*

FG3: *“Realmente, yo pienso que da igual. Sí que he trabajado más con mujeres que con hombres, pero me es indiferente. No veo ningún problema”.*

FG1: *“A mí personalmente no me influye, pero entendería que ella, como dice ella, que se siente más cómoda que sean mujeres. A lo mejor. Pero no creo que influya. En la sociedad no creo que influya, y más en la actualidad, en lo que estamos con la lucha de las mujeres”.*

Sea el segundo el que se construya la idea, tremendamente nociva, de que las voluntarias son meras prestadoras de cuidados. Nociva en tanto en cuanto se propende a relaciones de dependencia y porque, claro, supone un menoscabo importante de la figura de la mujer en general y de la voluntaria en particular.

FG3: *“Aquí, en esta asociación, hay muchos hombres. Lo que pasa es que cuando llega [una mujer una hora], al verse en una sala, por ejemplo, con 15, al siguiente día no viene”.*

FG2: *“(…)es verdad que los hombres somos muy reacios a ir a aprender cosas, sobre todo los mayores, porque nos creemos que es que las mujeres, sí, hay muchas más. Y hablándolo con mi mujer digo qué gilipollez, pero sí es igual. Si tú lo que vas es a que esto funcione y no se te quede deteriorado, qué más da que seas hombre o mujer. Pero el machismo que hay, sobre todo en nuestra edad, parece que es como rebajarse a ir con una mujer a una clase”.*

*FG2: “Pues yo ya te lo he dicho, yo creo, que estamos en el patriarcado, en que alguna idea, ir al bar a jugar la partida no importa, rodeado de hombres, pero ir a una clase, porque hay mujeres, parece que a muchos es como rebajarse o ¿qué van a decir de mí?, pues nada, joder, ¿qué van a decir de ti? Aprender”.*

El voluntariado, decíamos, no se escapa del sexismo, de una visión machista de la vida y de las relaciones sociales; sin embargo, es prioritario que el voluntariado, entendido como un elemento transformación social, debe plantarle cara con decisión.

Evaluar en qué medida están operando los sesgos de género es tan complejo como necesario y seguramente esa evaluación deba contemplar, también aquí, la opinión de la contraparte. En todo caso, el primer paso para la transformación social de la que hablamos, es que el voluntariado debe ser un espacio seguro para todas las personas que participan en él.

EL  
VOLUNTARIADO  
¿Qué dicen  
las personas  
destinatarias?



# 4. CONCLUSIONES

Saber cómo impacta la labor de las entidades en las personas a las que ella se dirige, es tan complejo como necesario, en particular cuando hablamos de voluntariado. Si en el contexto general de la intervención podemos encontrar indicadores más o menos precisos que midan desde la adhesión a las actividades de la entidad hasta el logro de los objetivos, hacerlo sobre el voluntariado plantea ciertas dificultades.

La primera cuestión es separar qué aportan los diferentes elementos contenidos en la intervención, que las personas destinatarias no siempre perciben como separados. Y creemos que es necesario aprehender la aportación neta del voluntariado, tanto por estimarla netamente en sí misma como para poder entender qué es lo que se logra con la participación activa de las personas voluntarias.

La segunda es que, dado el carácter relacional sobre el que se asienta la acción voluntaria, no es fácil descomponerla en términos unívocos y comprensibles por todos y todas.

En esa misma línea, tal y como hemos argumentado, lo que aporta el voluntariado entra dentro del capítulo de intangibles; relaciones significativas, modelos de confronto, desarrollo personal no son, en absoluto, cuestiones fáciles de medir.

La acción voluntaria, por lo demás, se lleva a cabo en un contexto institucional (la propia entidad lo es en alguna medida tal y como hemos visto) que, a su vez, se inscribe en un marco social concreto que determina, o al menos condiciona la visión que las personas destinatarias tienen de sí mismas y, por lo tanto, el desarrollo de la acción de las entidades.

Hay que destacar la importancia del voluntariado como un motor de crecimiento personal, construcción de relaciones y empoderamiento; otra cosa es, como decimos, la forma de medir el cómo y el cuánto de esa influencia.

En ese contexto habría que tener en cuenta dos factores determinantes, la conceptualización que se haga de los problemas de inclusión social y, de manera muy especial, todo lo que se deriva de la estructura sexista de nuestra sociedad por lo que toca a ese desarrollo personal, pero también en lo relativo a la configuración de las relaciones que se establecen con las personas voluntarias.

La imagen de éstas aparece de manera constante, con connotaciones positivas: por sus funciones, por el estilo y por el carácter mismo (solidario, altruista) de la acción voluntaria. Tal y como hemos indicado, operativizar las *bondades* del voluntariado es un reto ineludible si queremos tener una visión nítida de cuál es el impacto real en las personas con las que interactúa.

Todo ello, no lo olvidemos, dentro de una entidad, una institución, que debe ser consciente del alcance y de los límites de su intervención, que debe estar atenta a los automatismos y sesgos en los que puede incurrir, sin perder de vista que ha de ser un espacio seguro, rico, en el que las personas que la forman encuentren un marco idóneo de crecimiento personal.

EL  
VOLUNTARIADO  
¿Qué dicen  
las personas  
destinatarias?





# 5. REFERENCIAS

Alcover, C.M. (2022). La aplicación del modelo de atención centrado en la persona a las personas destinatarias de la acción voluntaria. En P. Benlloch, J.A. Velasco y M. Amate (Eds.). *El valor del voluntariado en el Tercer Sector: reflexiones en un nuevo escenario* (pp. 211-232). Plataforma del Voluntariado de España.

Amate, M y Velasco, J.A. (2022). El voluntariado sí es una cuestión personal. En P. Benlloch, J.A. Velasco y M. Amate (Eds.). *El valor del voluntariado en el Tercer Sector: reflexiones en un nuevo escenario* (pp. 233-246). Plataforma del Voluntariado de España.

Goffman, E. (1973). *Internados: Ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales*. Amorrortu.

Hernando, A. (2012). *La fantasía de la individualidad: sobre la construcción sociohistórica del sujeto moderno*. Katz Editores.

Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado. Boletín Oficial del Estado, 247, de 15 de octubre de 2015. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-11072>

Machado, A. (1971). *Juan de Mairena: Sentencias, Donaires, Apuntes Y Recuerdos*. University of California Press. (Trabajo original publicado en 1936)

Plataforma de ONG de Acción Social. [POAS]. (2023). *Barómetro del Tercer Sector de Acción Social en España 2022*. POAS. Disponible en: [http://www.pensamientocritico.org/wp-content/uploads/2023/04/2023\\_Estudio\\_cuantitativo\\_barometro\\_tercer\\_sector2022.pdf](http://www.pensamientocritico.org/wp-content/uploads/2023/04/2023_Estudio_cuantitativo_barometro_tercer_sector2022.pdf)

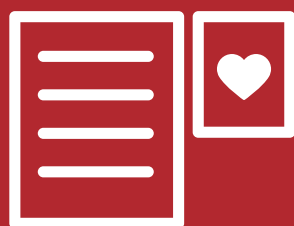
Plataforma del Voluntariado de España. (2021). *Código-Guía sobre Ética y Voluntariado*. Disponible en: [https://biblioteca.plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2021/05/codigo-guia-sobre-etica-y-voluntariado\\_-pve-2020.pdf](https://biblioteca.plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2021/05/codigo-guia-sobre-etica-y-voluntariado_-pve-2020.pdf)

Plataforma del Voluntariado de España (2023). *La Acción Voluntaria en 2023. Un despliegue territorial*. Disponible en: <https://tesigandia.shinyapps.io/apppve2/>

Plataforma del Voluntariado de España. (2022). *El Voluntariado en España. Quién, cómo, porqué*. Disponible en: [https://biblioteca.plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2023/10/informe-el-voluntariado-en-espana\\_analisis-resultados.pdf](https://biblioteca.plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2023/10/informe-el-voluntariado-en-espana_analisis-resultados.pdf) y <https://tesigandia.shinyapps.io/PVE-APP/>

Zubero, I. (2018). El Tercer Sector como movimiento voluntariadista: una propuesta para repensar la identidad del TSAS desde el paradigma de la democracia del cuidado. *Revista española del tercer sector*, (38), 43-68.

EL  
VOLUNTARIADO  
¿Qué dicen  
las personas  
destinatarias?



# 6. ANEXO. Áreas para una escala

El objeto de este estudio no es otro que el de servir de base para la construcción de una escala que permita conocer el alcance y la influencia de la tarea desempeñada por las personas voluntarias. A la luz de los resultados obtenidos, al menos estos deben ser las áreas de la escala.

## BLOQUE 0 Variables de análisis

Dedicado a identificar aspectos objetivos para la clasificación de las respuestas de contenido; se han de explorar asuntos tales como:

- **Variables Sociodemográficas**
- **Variable de la entidad**

## BLOQUE 1: Identificación

Interesa conocer cómo se representa la persona destinataria, qué entiende cuando interactúa con:

- **La entidad**
- **Los programas**
- **Los agentes**
- **El voluntariado**

## BLOQUE 2: Valoración

Además del aspecto racional (del orden del saber o conocer) nos interesa acceder a aspectos subjetivos sobre cómo se valora eso que se le ofrece, valoración que entendemos en tres dimensiones

- **Utilidad**
- **Adecuación a los principios, a la forma de entender la vida.**
- **Satisfacción, bienestar emocional.**

## BLOQUE 3: VOLUNTARIADO

Como colofón es preciso comprender:

- **La identidad del rol de voluntariado.**
- **Valoración de los aspectos relacionales y simbólicos.**
- **Agencia del voluntariado en el desarrollo personal**



PLATAFORMA  
DEL VOLUNTARIADO  
DE ESPAÑA



OBSERVATORIO  
DEL VOLUNTARIADO

C/ Tribulete 18 Local 28012 Madrid

Tlf: 91 541 14 66 · Fax: 91 541 14 21

[www.plataformavoluntariado.org](http://www.plataformavoluntariado.org)

