



**Universidad**  
Zaragoza

## Trabajo Fin de Grado

Estudio sobre las habilidades sociolaborales del  
voluntariado: una experiencia local, una experiencia  
europea

Autor/es

Badorrey Sánchez, Diego

Montañés Albero, Marta

Director

Galán Calvo, Francisco

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

2015

## ÍNDICE

ÍNDICE .....	1
INTRODUCCIÓN .....	2
PLANTEAMIENTO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
Objetivos de la investigación.....	3
La población o universo.....	4
Ámbito geográfico y temporal.....	4
Hipótesis .....	4
Determinación y definiciones operativas de las variables .....	5
METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
Método y enfoque de la investigación.Tipo de investigación.....	8
Técnicas e instrumentos para la obtención de la información: justificación de su empleo y diseño.....	9
Señalar la “muestra” de la población seleccionada. ....	12
Presentación de los programas informáticos, estadísticos. ....	13
MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA.....	14
Voluntariado.....	14
Motivaciones del voluntariado.....	17
Derechos y deberes del voluntariado.....	19
Voluntariado europeo .....	21
Competencias .....	23
PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD DE REFERENCIA EN LA INVESTIGACIÓN.....	27
PRESENTACIÓN DE DATOS: SU ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.....	29
Nivel de importancia de las competencias investigadas.....	32
Con el servicio de voluntariado... .....	36
CONCLUSIONES .....	42
BIBLIOGRAFÍA .....	46
ÍNDICES DE TABLAS Y GRÁFICOS .....	48
ANEXOS.....	49
Cuestionario de análisis de competencias. Voluntariado .....	49

## **INTRODUCCIÓN**

La acción de voluntariado, está cada vez más extendida dentro de los diferentes ámbitos de la realidad social. Con la ley del voluntariado, este ámbito ha sido impulsado y ha ganado fuerza, considerándose un apoyo para las organizaciones y para el bienestar de grandes colectivos de población.

Desde que el voluntariado existe, sus valores y diversas motivaciones, lo engloban dentro de un ámbito en el que es posible un aprendizaje distinto al académico y puramente teórico. Es un aprendizaje experiencial, que contribuye al propio desarrollo personal, y que requiere de una serie de acciones y experiencias llevadas a cabo para conseguir su fin. Así, a partir de este estudio, elaborado como trabajo fin de grado en Trabajo Social, nos proponemos investigar cómo es ese aprendizaje experiencial, qué tipo de competencias, actitudes, habilidades y capacidades se adquieren a través de la experiencia del voluntariado, para que contribuyan a un desarrollo personal y puedan incidir en muchos ámbitos de la vida cotidiana. Nos centraremos en el ámbito laboral, partiendo de la idea de voluntariado como puente para una mejor empleabilidad en la propia persona, y como consecuencia, una mejora de expectativas a la hora de acceder a un empleo o mejorar las funciones en él.

Así pues, el objeto de este estudio, va a ser la identificación de ciertas competencias sociolaborales, adquiridas a la hora de realizar la acción voluntaria, y poder ver cómo influyen bajo la opinión de los propios voluntarios en sus expectativas a la hora de mejorar su empleabilidad. Por otro lado, haremos referencia a muchos de los estudios relevantes y pioneros en este ámbito, y hablaremos del voluntariado europeo, como posible grupo de voluntarios encaminados a adquirir una serie de competencias al menos diferentes a las de los propios voluntarios locales. Se trata de un estudio elaborado a partir de una base teórica propia de Trabajo Social, y poniendo en práctica diversos instrumentos y técnicas de investigación propias de tal profesión.

Sirva el presente estudio, para dar un valor a la experiencia de la acción voluntaria como puente para la adquisición de ciertas competencias que mejoran la empleabilidad y contribuyen al propio desarrollo personal. No sin antes, agradecer la participación de todos los voluntarios que han hecho posible la recogida de datos estadísticos, y el apoyo que tanto el director, Francisco Galán, y el Instituto Aragonés de Juventud, han mostrado de manera incondicional.

## **PLANTEAMIENTO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

### ***Objetivos de la investigación***

Nuestro estudio versará sobre las habilidades o competencias sociolaborales que adquiere o puede adquirir una persona que realiza un servicio de voluntariado.

Identificamos el voluntariado como un ámbito donde es posible incrementar la participación en diferentes áreas de la realidad social, la red social y las habilidades y competencias que contribuyen a mejorar el bienestar personal en la vida cotidiana.

Adquirir habilidades sociales será de gran importancia para el desarrollo de un futuro laboral. Pero no sólo para el ámbito laboral, sino para los demás ámbitos de la vida. Cuando desarrollamos una serie de capacidades que, como personas, podemos activar o mejorar, esto influye en nuestra vida cotidiana y puede beneficiarnos a la hora de actuar positivamente en diferentes momentos. Tenemos en cuenta que la actividad voluntaria puede desarrollarse en diferentes niveles geográficos, como por ejemplo a nivel local o europeo, y nos planteamos que es posible que se desarrolle en mayor o menor grado estas competencias. Por ello, dividiendo al colectivo en dos grupos: las personas que realizan un servicio de voluntariado en el ámbito local, es decir, en su ciudad o país de residencia actual y por otro lado aquellas personas que realizan el servicio en otro país, siendo este el servicio de voluntariado europeo, podríamos obtener información de ambos grupos, para comparar al final las competencias entre uno y otro, sabiendo así qué habilidades se desarrollan más en cada tipo de servicio.

Así pues y en base a esto, los objetivos que nos hemos planteado para la investigación son los siguientes:

#### **Objetivo General:**

Identificar y cuantificar las principales competencias (habilidades, destrezas, actitudes y capacidades) adquiridas por las personas voluntarias en el desarrollo de su acción voluntaria y que inciden o pueden incidir en su futuro laboral.

#### **Objetivos Específicos:**

**O.E. 1:** Conocer las competencias sociolaborales que se adquieren a través del servicio de voluntariado europeo a través de experiencias de usuarios

**O.E. 2:** Conocer las competencias sociolaborales que se adquieren a través del servicio de voluntariado local a través de experiencias de usuarios

**O.E. 3.:** Establecer una comparativa de competencias sociolaborales entre el voluntariado local y el voluntariado europeo.

### ***La población o universo***

La población o universo serán aquellas personas que hayan participado en un servicio de voluntariado en cualquiera de las dos opciones, local o europeo, habiendo realizado este servicio en cualquier ciudad de España.

### ***Ámbito geográfico y temporal***

El ámbito geográfico será el territorio español, ya que las personas estudiadas habrán realizado el servicio de voluntariado en el país. La nacionalidad del grupo estudiado será variada, ya que las personas que realicen voluntariado europeo serán necesariamente de otro país, puesto que nos interesan las competencias adquiridas en el servicio realizado en España.

En cuanto a la dimensión temporal, se van a establecer varios pasos para la correcta elaboración del proyecto:

- Paso 1. Revisión de documentos y bibliografía para llevar a cabo la elaboración del proyecto. 2 meses
- Paso 2. Realización de cuestionarios y técnicas para contrastar hipótesis. 1 mes
- Paso 3. Difusión de cuestionarios y análisis de resultados. 2 meses

Nos basaremos en las personas que estén realizando el servicio actualmente, y puedan responder cuestiones que plantearemos sobre su experiencia en actividad voluntaria.

### ***Hipótesis***

Tras proponer una serie de objetivos para la puesta en marcha de este proyecto, consideramos que pueden resultar de ellos, una serie de hipótesis que más tarde refutaremos o verificaremos. Por ello, las hipótesis citadas a continuación serán las guías que van a hacer posible la elaboración y confirmación de esta investigación.

**Hipótesis nº 1:** Las personas que desarrollan acciones voluntarias, adquieren competencias (habilidades, destrezas, actitudes y capacidades), que inciden positivamente en su entorno sociolaboral.

Establecemos esta hipótesis porque consideramos que al realizar actividades dentro del ámbito de voluntariado, al estar relacionados con una red social en concreto y unas experiencias determinadas, se adquieren o desarrollan una serie de competencias, fruto de una serie de vivencias experienciales. De hecho, al adquirir estas habilidades, destrezas, actitudes y capacidades, se puede pensar en un desarrollo personal, que incida positivamente en la propia empleabilidad de las personas.

**Hipótesis nº 2:** Las personas que realizan voluntariado europeo adquieren más competencias sociolaborales que las personas que realizan voluntariado local.

Al identificar dos grupos en la participación de acciones voluntarias, es decir, voluntariado local y voluntariado europeo, nos planteamos la hipótesis de que los voluntarios europeos adquieren un mayor número de competencias que los voluntarios locales, o al menos, adquieren las mismas competencias pero en mayor grado. El hecho de cambiar de residencia y tener que integrarse en otro entorno con un contexto diferente al de origen y con otra cultura, hace que nos planteemos que una experiencia como tal, otorgue mayores posibilidades de adquirir más competencias, al menos ligadas a la autonomía personal y al aprendizaje de idioma, cultura, y otros factores, que en el voluntariado local no se abordan.

### *Determinación y definiciones operativas de las variables*

Para determinar y clarificar los objetivos propuestos anteriormente y poder dar una respuesta a las hipótesis planteadas, hemos resaltado en nuestros cuestionarios una serie de variables susceptibles de medida.

Para cada variable, establecemos unos indicadores que nos permitirán su posterior análisis y como consecuencia de ello, los resultados de nuestra investigación.

Así pues, las variables plasmadas en la encuesta son:

1. **Sexo:** variable cualitativa nominal.

Indicadores:

Porcentaje de hombres encuestados que realizan cada servicio

Porcentaje de mujeres encuestadas que realizan cada servicio

2. **Edad:** variable cuantitativa discreta.

Indicador:

Porcentaje de participación en el servicio de voluntariado según los grupos de edad

3. **Nacionalidad:** variable cualitativa nominal.

Indicadores:

Porcentaje de encuestados según su país natal.

4. **Tipo de voluntariado:** variable cualitativa nominal

Indicadores:

Porcentaje/número de encuestados que realizan el servicio de voluntariado local

Porcentaje/número de encuestados que realizan el servicio de voluntariado europeo.

5. **Duración del servicio de voluntariado:** variable cuantitativa continua.

Indicador:

Porcentaje de encuestados para cada grupo de tiempo establecido

6. **Influencia del servicio en el ámbito laboral:** variable cualitativa ordinal.

Indicador:

Porcentaje de encuestados según influencia del servicio

7. **Importancia de ciertas competencias:** variable cualitativa ordinal.

Indicador:

Porcentaje de nivel de importancia para cada competencia señalada.

8. **Adquisición de unas determinadas competencias:** variable cualitativa ordinal

Indicador:

Porcentaje de nivel de acuerdo para cada una de las competencias señaladas.

Con estos indicadores obtendremos la información de los datos simples valorados en nuestra encuesta. Una vez obtenidos los resultados finales, cruzaremos estos datos para dar respuesta a nuestras hipótesis y objetivos, pudiendo valorar diferentes variables simultáneamente o separando a los encuestados según el tipo de servicio realizado.

## **METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

### ***Método y enfoque de la investigación. Tipo de investigación.***

Para llevar a cabo el estudio sobre la adquisición de competencias de los voluntarios, planteamos una investigación que puede dividirse a su vez en dos fases:

#### **1.- Investigación cuantitativa, descriptiva**

Investigación cuantitativa de carácter descriptivo, a través de un cuestionario estructurado con 8 preguntas dirigido a las personas voluntarias que realizan su servicio de voluntariado en España.

Se trata de un cuestionario de elaboración propia, adaptado para nuestro estudio y tomando como referencia uno de los cuestionarios del estudio RECONOCE, elaborado por la Confederación de Centros Juveniles Don Bosco, la Federación Didania y ASDE Scouts de España. Este estudio, a su vez se basa en el proyecto ACTIVOL, que según se cita en el estudio Reconoce es un sistema de certificación de competencias y habilidades adquiridas durante una acción voluntaria, que luego se pueden aplicar al mundo laboral. Las competencias que analizamos, son las analizadas por el proyecto ACTIVOL que a su vez, se inspiró en un método, pieza clave y origen de la verificación de competencias adquiridas en un aprendizaje informal, denominado VPL (*Validation of Prior Learning*). Estas competencias han sido base para el sistema de certificación que la Plataforma de Voluntariado de España ha puesto en marcha en el año 2014: VOL +, por lo que podemos constatar la fiabilidad de este método a través de varias fuentes.

Además, para cerciorar nuestro análisis de competencias, hemos plasmado algunas de las competencias genéricas que establece el Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental y Universidad de Sevilla para la elaboración de un cuestionario para la evaluación de estas competencias en estudiantes universitarios. Vemos adecuada esta elección, debido a que ambos estudios son en cierta medida coincidentes en estas competencias.

Así, esta parte de la investigación responde a los siguientes objetivos generales y específicos:

- Objetivo general: Identificar y cuantificar las principales competencias (habilidades, destrezas, actitudes y capacidades) adquiridas por las personas voluntarias en el desarrollo de su acción voluntaria y que inciden o pueden incidir en su futuro laboral.
- Objetivo específico 1: Conocer las competencias sociolaborales que se adquieren a través del servicio de voluntariado europeo a través de experiencias de usuarios.

- Objetivo específico 2: Conocer las competencias sociolaborales que se adquieren a través del servicio de voluntariado local a través de experiencias de usuarios.

Esta primera parte del estudio se organiza en diferentes tareas o actividades para su elaboración:

- Revisión de fuentes bibliográficas y documentación.
- Indicadores de la investigación.
- Diseño de cuestionarios en dos idiomas (español-inglés)
- Revisión del cuestionario y diseño definitivo.
- Difusión del cuestionario a nivel nacional.
- Elaboración de la muestra.
- Recogida de datos y valoración.
- Elaboración de resultados
- Conclusiones

## 2.- Investigación cualitativa

La comparación realizada en base a los resultados, entre voluntariado europeo y voluntariado local, para saber si se adquieren más competencias en voluntariado europeo, se trata de una investigación cualitativa que compara ambos grupos del colectivo. Esta segunda parte del estudio está referida al último objetivo específico:

- Objetivo específico 3: Establecer una comparativa de competencias sociolaborales entre el voluntariado local y el voluntariado europeo

### ***Técnicas e instrumentos para la obtención de la información: justificación de su empleo y diseño.***

En la actualidad y no desde hace mucho tiempo, a través de varios estudios anteriormente nombrados, como el VPL, o el proyecto ACTIVOL, se ha logrado establecer métodos de identificación y validación de competencias y habilidades. La Plataforma del Voluntariado de España (PVE), también ha formado parte de la búsqueda exhaustiva de competencias que se podían adquirir a través de las acciones de voluntariado. Persigue el objetivo de dotar de mayor rigurosidad

a la observación de la escena del voluntariado, y por ello, surgió el Observatorio del Voluntariado instrumento por el cual es posible conocer la realidad del Voluntariado y sensibilizar y comprometer a la sociedad con el movimiento voluntario, la participación ciudadana y los valores que éstos representan, mediante el estudio de la evolución del movimiento voluntario organizado del Tercer Sector. Así, en su estudio “Voluntariado y empleo” establece varias formas de identificación de competencias:

- Sistema de asesoramiento externo: reconocimiento gestionado por una entidad especialista en ello. La persona voluntaria y la entidad deben cumplir ciertos requisitos para certificar sus habilidades y competencias. Ofrece más posibilidades de obtener un reconocimiento oficial.
- Sistema de auto-asesoramiento: en el marco de una entidad la persona voluntaria analiza junto con el equipo que coordina cuáles son las habilidades y competencias adquiridas a través de la experiencia de voluntariado
- Sistema mixto de reconocimiento de habilidades: en el que se combina un sistema externo de reconocimiento con un sistema de auto-asesoramiento.

Un ejemplo claro de sistema de asesoramiento externo en España es el sistema ACTIVOL, desarrollado por Fundar en colaboración con la Universidad CEU-Cardenal Herrera. Es un mecanismo de certificación de competencias y habilidades externo y reconocido por la Dirección General de Formación y Cualificación Profesional de la Conselleria de Economía y Hacienda del Gobierno de Valencia. Dirigido a cualquier persona que haya realizado voluntariado en la Comunidad Valenciana, especialmente jóvenes en procesos de búsqueda de empleo. Se basa en un proceso de validación de competencias personales adquiridas en el desarrollo de su acción voluntaria (inspirado por el sistema *Validation of Prior Learning* (VPL), anteriormente nombrado. (Plataforma del Voluntariado de España ,2013)

### *Cuestionario*

En el presente estudio, hemos elaborado un cuestionario basado en el cuestionario del estudio anteriormente citado, y adaptado en base a la información y muestra que nosotros hemos decidido establecer.

Se trata de un cuestionario anónimo de 8 preguntas, con una primera parte de datos de identificación, para situar a cada encuestado según el grupo de edad al que pertenece, clasificarlos

según su sexo, nacionalidad y tipo de servicio que realiza: voluntariado local o europeo. La segunda parte del cuestionario está centrada en identificar qué competencias adquieren en mayor o menor medida los voluntarios que la realicen, así como el nivel de importancia personal para cada una de ellas. Las competencias que analizamos, son las analizadas por el proyecto ACTIVOL, y por el estudio Reconoce, ya que consideramos que son dos referencias de gran peso, a nivel estatal.

A continuación exponemos las competencias expuestas en nuestro cuestionario para que las personas encuestadas doten a cada una de ellas un nivel de importancia en el servicio de voluntariado.

- **Analizar y resolver problemas:** Competencia que hace posible a la persona tomar decisiones eficaces pudiendo al mismo tiempo apartar los problemas de la vida cotidiana. Permite identificar prioridades y elementos esenciales ante elementos secundarios.
- **Iniciativa y autonomía:** Capacidad para ser independiente para realizar tareas, sin necesidad de supervisión. Proponer ideas, explorar opciones de actuar y guiarse por la creatividad.
- **Capacidad de aprendizaje:** Aceptar críticas como una oportunidad de aprender, y desarrollar una actitud de automejora y desarrollo personal.
- **Optimismo y entusiasmo:** Centrarse en aspectos positivos de las experiencias vividas, ofrecer buen humor y colaborar para generar un ambiente agradable son características de personas con esta competencia.
- **Flexibilidad:** Aceptación inmediata del cambio, de personas que se incorporan o de sugerencias que modifiquen los procesos de actuación.
- **Negociación:** Capacidad para obtener colaboración de los demás para satisfacer intereses o necesidades de ambas partes.
- **Capacidad de liderar iniciativas:** Ser responsable a la hora de tomar el mando en resolución de problemas o coordinación de un trabajo, tanto propio como el de los demás.
- **Organización y Planificación:** Capacidad de estructurar el trabajo en base a un periodo determinado de tiempo y de manera eficaz, atendiendo a un orden coherente.

- **Comunicación interpersonal:** Capacidad para relacionarse de manera efectiva con los demás, tomando conocimiento de sus emociones y comprendiendo las de los demás según el contexto. Manejar la empatía y la expresión de los propios sentimientos y emociones de forma clara.
- **Trabajo en equipo:** Requiere saber adaptar el ritmo de trabajo al de otras personas que conforman el mismo equipo. Consecución de objetivos comunes favoreciendo relaciones positivas.
- **Tacto y Prudencia:** Una persona con esta competencia es capaz de mostrar un comportamiento acorde a lo que se espera de ella, según la situación y las demás personas.

Además y en base a estas competencias, formulamos una serie de afirmaciones para que los usuarios encuestados nos muestren su grado de conformidad con las mismas. De este modo, podremos investigar las cualidades, actitudes y habilidades relacionadas con las anteriores competencias que nuestros encuestados valoran haber adquirido durante su servicio de voluntariado.

### *Difusión*

El cuestionario fue creado a través de la herramienta *SurveyMonkey*, que permite crear encuestas en línea y difundirlas mediante un enlace web. La difusión de este cuestionario, se ha realizado gracias a la colaboración del Instituto Aragonés de Juventud, distribuyendo este enlace web a través de la Red Europea Eurodesk: una red nacional que apoya al Programa Erasmus+, ligada al Portal Europeo de la Juventud.

El Instituto Aragonés de Juventud, nos pudo facilitar esta difusión, concretando su extensión además de a nivel estatal, a una red de voluntarios que gestiona, para establecer una muestra de mayor fiabilidad y eficacia.

### *Señalar la “muestra” de la población seleccionada.*

La muestra de la población seleccionada serán 60 personas: 30 personas que están realizando el servicio de voluntariado local y 30 personas que están realizando o han realizado el servicio de voluntariado europeo.

El tipo de muestreo utilizado será muestreo aleatorio estratificado, ya que dividiremos a la población en dos grupos diferenciados: las personas que participan en el servicio de voluntariado local y las que lo hacen en el servicio de voluntariado europeo.

“La presencia de un elemento en un estrato excluye su presencia en otro”. (Tamayo y Tamayo, 1997)

Acorde a esto y basándonos en nuestra investigación, todas las personas encuestadas participan en el servicio de voluntariado, pero las dividimos en dos grupos para poder establecer la comparación entre ambos, por lo que las respuestas de las personas que realizan voluntariado local no formarán parte del análisis de resultados de las personas que realizan voluntariado europeo y viceversa.

### ***Presentación de los programas informáticos, estadísticos.***

En cuanto a los programas informáticos y estadísticos usados para el análisis de nuestro estudio, cabe mencionar *SurveyMonkey*, ya nombrado anteriormente, a través del cual hemos podido redactar nuestro cuestionario de forma sencilla, además de poder difundirlo y analizar los resultados de forma rápida y eficaz, puesto que permite responder la encuesta en línea y la obtención automática de todas estas respuestas.

Para su análisis, hemos utilizado el programa informático *Excel*, el cual nos permite crear tablas, calcular y analizar datos en función de los resultados obtenidos, combinando estos datos según nuestras preferencias. Todo esto lo hemos hecho a través de tablas estáticas y dinámicas, así como gráficos simples y gráficos dinámicos para plasmar de una forma visual nuestros resultados, de modo que puedan comprenderse con mayor facilidad.

## **MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA**

### ***Voluntariado***

La Ley de voluntariado entiende como tal “el conjunto de actividades de interés general, desarrolladas por personas físicas, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una relación laboral, funcionarial, mercantil o cualquier otra retribuida y reúna los siguientes requisitos:

- Que tenga un carácter altruista y solidario
- Que su realización sea libre, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico.
- Que se lleven a cabo sin contraprestación económica, sin perjuicio del derecho al reembolso de los gastos que el desempeño de la actividad voluntaria ocasiona.
- Que se desarrollen a través de organizaciones privadas o públicas y con arreglo a programas o proyectos concretos.”

Así pues, tras esta definición de lo que es voluntariado, tal y como indica José Carlos García Fajardo (2007), es evidente y cabe destacar que no se trata de una cuestión puramente asistencial, sino que las acciones voluntarias cuentan con un planteamiento estructural. Es por ello, por lo que se excluye del concepto de voluntariado a todas aquellas acciones voluntarias que son realizadas de forma aislada y esporádica, por razones familiares, de amistad o de buena vecindad. Con la definición que presenta la ley de voluntariado, queda enmarcado este concepto, de forma que sea posible diferenciar lo que son acciones puramente paternalistas y acciones de voluntariado.

Sí que es cierto que la acción voluntaria ha ido cambiando progresivamente a lo largo del tiempo, ya que en otros tiempos estaba muy vinculada a una acción social de beneficencia, lo que llegaba a ser contraproducente. Aunque es verdad que la responsabilidad, la solidaridad y la voluntariedad, han sido factores comunes en este tipo de acciones, es importante entender que éstas no se basan únicamente en la combinación de esos factores. El voluntariado va más allá. Como se puede apreciar en la ley de voluntariado, su acción es asumida de forma libre, sin ánimo de lucro y sin que exista una retribución económica. Es además una contribución al bienestar de una comunidad, a la mejora de la calidad de vida, abordando las necesidades de las personas, y a la resolución de problemas de la comunidad.

Por ello, se avanza hacia las soluciones de forma solidaria y conjunta, ya que tan importante es la solución de un problema de manera conjunta, como la búsqueda de esa solución también de manera conjunta.

Según la Plataforma del Voluntariado de España, el voluntariado es una forma de participación social con sus propias características, y éstas pueden ir cambiando o son variantes según el espacio al que se circunscriba. Para poder realizar mediciones acerca del voluntariado hay que entender bien tanto la definición del mismo como sus delimitaciones.

Como quedaba citada anteriormente, la definición del voluntariado según la Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado, hace referencia especialmente a ámbitos de acción que tienen una dimensión común de carácter social. Estas acciones sociales se caracterizan porque siempre se realizan a través de un conjunto de personas a cargo de un proyecto o programa que forma parte y es difundido por una entidad pública o privada. Es visible entonces, una red de personas cuyo objetivo se centra en el servicio a la comunidad y en el bienestar común. Una acción de carácter social que en su esencia más profunda está compuesta por una red solidaria de acciones particulares que contribuyen en la creación de un bienestar personal y colectivo.

De esta forma la PVE define que

Una persona voluntaria de acción social es aquella que, sensibilizada por las causas de la exclusión social o por la situación de grupos de personas desfavorecidas, excluidas o marginadas en su comunidad, decide, de manera altruista y solidaria, participar junto con otras en diferentes proyectos de una organización de voluntariado, dedicando parte de su tiempo en beneficio de una acción enmarcada en proyectos concretos. (Plataforma del Voluntariado de España)

De esta forma, si analizamos los términos que plantea la definición entendemos que una persona voluntaria de acción social:

- **Ha adquirido una conciencia solidaria.** Personas que han adquirido una conciencia interior que contribuye a la expresión de un carácter solidario. Esto originado por diversos factores sociales y experiencias entre las que tendrán mayor importancia las relacionadas con la propia socialización del individuo y con el entorno donde desarrolla sus relaciones interpersonales. Según cómo se ha conformado la propia percepción, se producirá un análisis de la realidad determinado.

- **Percibe su realidad, sensibilizándose por las causas de malestar social.** Su perspectiva crítica le permite generar ideas de transformación social. La realidad social engloba a todas las personas, y el malestar social es originado en el seno de la realidad social.
- **Actúa de manera altruista y solidaria.** Esta característica está relacionada con la ausencia de una retribución económica. Sin embargo, el altruismo y la solidaridad van mucho más allá, de los límites de la ausencia de retribución económica. De todas las fuentes consultadas, el altruismo y la solidaridad en la imagen del voluntariado es la característica más nombrada. Es muy relevante, la gratificación que la gran mayoría de voluntarios reciben por su labor. La gratificación y el hecho de sentirse bien consigo mismo y crecer como personas, son aspectos comunes que expresan los voluntarios al hablar con ellos. El carácter altruista del voluntariado trasciende de algún modo ese velo de conceptualizaciones, terminología y expresiones estadísticas. Es un impulso personal de la persona voluntaria, causado por una sensación interior de transmitir ayuda y apoyo a otras personas, que cuando se realiza genera un bienestar personal que incluso supera lo que se concibe con el concepto de gratificación.
- **Participa en su realidad social siendo consciente de ello, a través de un marco organizativo.** Adquiere conocimiento sobre sus derechos comprendiendo que la participación dentro de su realidad social es posible a través de marcos organizativos con los que la persona voluntaria acuerda unos compromisos, que garantizan una continuidad en sus servicios pero sin contemplar un tiempo mínimo de actuación. Es un proceso relacional entre la organización y la persona en el que la persona aporta unos servicios compartiendo unas normas, objetivos y proyectos, y la entidad contribuye a motivarle y formarle.
- **Actúa por elección libre, y bajo su convicción.** No debe encontrarse coaccionada más que por su firme decisión.

## ***Motivaciones del voluntariado***

Según Patricia Soler (2011. p.86) cada individuo tiene unos incentivos distintos a los de los demás. Sin embargo, es importante recordar que nos encontramos no ante un fenómeno vivido individualmente, sino ante un hecho compartido por el grupo en el marco de una organización.

“La tendencia al individualismo de nuestra sociedad moderna no disuelve los vínculos sociales, sino que el yo totalmente desarraigado estaría dando un paso a un yo necesitado de vínculos, de espacios de comunicación, afecto, encuentro y cooperación, a un yo relacional proyectado en redes sociales mediante grupos, asociaciones y comunidades.”(Soler, P. 2011)

El hecho de que exista una responsabilidad y una estructura en las organizaciones, es motivo suficiente para plantear qué motivaciones existen, ya que esto ayuda a comprender algunos de los motivos que llevan a participar en el voluntariado y aporta información teórica, valiosa para las personas implicadas en su promoción.

Basándonos en un estudio de la Plataforma del voluntariado española y contrastándolo con las demás fuentes bibliográficas utilizadas, podemos observar que las motivaciones son uno de los temas a destacar en cuanto a la información sobre el concepto de voluntariado. Además se destacan seis posibles motivos que la literatura especializada nombra con frecuencia:

- Aprender algo nuevo y hacer algo diferente
- La solidaridad o la ayuda a los demás
- La fe religiosa
- Conocer a nuevas personas y hacer amistades
- Adquirir experiencia laboral o habilidades profesionales
- Convicciones políticas

Se explica que la razón más señalada es la solidaridad o ayuda a los demás, la cual representa una vez analizados los resultados casi a la totalidad de los entrevistados con un 85%. La motivación del compromiso con los demás es común a la gran mayoría de personas decididas a realizar labores de voluntariado.

Esto nos hace reflexionar acerca del proceso intrapsíquico que caracteriza al voluntariado. Ya nombrábamos antes las características de los voluntarios, haciendo gran hincapié en el altruismo y

la solidaridad. Una vez más, aparece incluso para referirnos a las principales motivaciones para realizar acciones de voluntariado, este proceso de compromiso para con los demás impulsado como una necesidad interior, que si está inducida no lo es por las campañas publicitarias y las campañas de captación de las organizaciones. Resulta impactante la influencia de los grandes medios de comunicación en la sociedad e incluso en las formas de conducta de las personas, sin embargo, los voluntarios aseguran que no se identifican con el impacto que los medios causan a la hora de tomar la decisión de serlo. Por otro lado, sí reconocen la influencia que las relaciones interpersonales de su entorno tienen a la hora de plantearse el voluntariado como campo de acción. El entorno familiar, la red de amistades, el medio más cercano en cuanto a las necesidades relacionales internas del individuo, todos estos factores contribuyen a formar una red que comparte unos intereses comunes relacionados con las acciones solidarias que tienen como objetivo el bienestar de las personas de la comunidad y a su vez la experiencia de bienestar interior como recompensa.

## ***Derechos y deberes del voluntariado<sup>1</sup>***

En los artículos 6 y 7 de la Ley 6/1996, de 15 de enero, de Voluntariado, se enumeran los derechos y deberes que posee la persona voluntaria, respectivamente.

Tan importante es la acción de la persona voluntaria que es estrictamente necesario enmarcar sus delimitaciones de forma legislativa, en este caso a nivel estatal, para promover y facilitar la participación solidaria de los ciudadanos en las actuaciones de voluntariado, en el seno de organizaciones sin ánimo de lucro, públicas o privadas, como indica el objeto de dicha ley.

Así pues, en el artículo 6 de la Ley 6/1996, de 15 de enero, de Voluntariado, se enumeran como derechos del voluntario:

- a) Recibir, tanto con carácter inicial como permanente, la información, formación, orientación, apoyo y, en su caso, medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se les asignen.
- b) Ser tratados sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.
- c) Participar activamente en la organización en que se inserten, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación.
- d) Ser asegurados contra los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y por los capitales asegurados que se establezcan reglamentariamente.
- e) Ser reembolsados por los gastos realizados en el desempeño de sus actividades.
- f) Disponer de una acreditación identificativa de su condición de voluntario.
- g) Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de aquélla.
- h) Obtener el respeto y reconocimiento por el valor social de su contribución.

En cuanto a los deberes de la persona voluntaria, citados en el artículo 7 de la misma Ley:

Los voluntarios están obligados a:

- a) Cumplir los compromisos adquiridos con las organizaciones en las que se integren, respetando los fines y la normativa de las mismas.
- b) Guardar, cuando proceda, confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria.

---

<sup>1</sup> Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado: [http://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-1996-1071](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1996-1071)

- c) Rechazar cualquier contraprestación material que pudieran recibir bien del beneficiario o de otras personas relacionadas con su acción.
- d) Respetar los derechos de los beneficiarios de su actividad voluntaria.
- e) Actuar de forma diligente y solidaria.
- f) Participar en las tareas formativas previstas por la organización de modo concreto para las actividades y funciones confiadas, así como las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios que presten.
- g) Seguir las instrucciones adecuadas a los fines que se imparten en el desarrollo de las actividades encomendadas.
- h) Utilizar debidamente la acreditación y distintivos de la organización.
- i) Respetar y cuidar los recursos materiales que pongan a su disposición las organizaciones.

## ***Voluntariado europeo***

Erasmus+: Juventud en Acción (2014) define:

Erasmus+ es el programa de la Unión Europea para la educación, la formación, la juventud y el deporte. Brinda apoyo para que los jóvenes adquieran habilidades esenciales para su desarrollo personal y profesional mediante la educación no formal e informal y potencia el papel de los trabajadores y las organizaciones favoreciendo la movilidad y la cooperación en el ámbito de la juventud (p.1).

Este programa tiene tres acciones clave, perteneciendo el Servicio Voluntario Europeo a la primera de ellas: movilidad de las personas por motivos de aprendizaje.

El Servicio Voluntario Europeo (SVE) es una actividad no remunerada para personas entre 17 y 30 años, en el que las personas voluntarias ejercen la actividad en otro país diferente al de residencia para adquirir experiencias y competencias para su desarrollo personal. Participan en una organización, en un periodo de tiempo que oscila entre 2 y 12 meses, contribuyendo a la labor diaria de la entidad, pudiendo ocuparse de diversos temas. (Erasmus+: Juventud en Acción, 2014)

Este servicio es financiado por la Comisión Europea, con objetivo de mejorar las habilidades de los jóvenes durante su estancia en el extranjero, y dotar a los participantes de la adquisición de estas habilidades sociales para su futuro desarrollo personal, potenciando el ámbito laboral.

Todas estas capacidades son adquiridas gracias a la formación formal y no formal que ofrecen las entidades de destino, así como las experiencias y prácticas realizadas en un país o situación diferente al habitual.

El apoyo de la Unión Europea incluye:<sup>2</sup>

- Cobertura total de los costes de alojamiento y manutención del voluntario/a
- Devolución de los gastos de viaje (con un límite máximo)
- Seguro de salud integral para todo el período de voluntariado en extranjero
- Formación lingüística en el idioma de destino

---

<sup>2</sup> Servicio de voluntariado europeo: <http://serviciovoluntarioeuropeo.org/>

Este servicio da la posibilidad de elegir el proyecto que más se adapte a tus preferencias o habilidades diferenciando diferentes áreas, como pueden ser cooperación para el desarrollo, juventud, discapacidad, mayores, deportes, inmigración, tiempo libre, etc.

Tal y como indica en su página web, el SVE es el resultado de la cooperación y el acuerdo entre tres piezas fundamentales:

- La organización de envío: que estará al corriente del proyecto del voluntario en todo su proceso y será responsable de una formación previa al mismo.
- La organización de acogida: será la responsable de ayudar y acompañar al voluntario en todo el proyecto durante su estancia en dicha organización.
- La persona voluntaria: deberá regirse con las normas de la organización de acogida sobre la realización de las tareas encomendadas, siempre y cuando no supere un máximo de 40 horas semanales.

## **Competencias**

Para poder investigar sobre las competencias que se adquieren en un servicio de voluntariado, deberemos conocer primero a qué nos estamos refiriendo con este término.

“Conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas”.(Caballo, 1993)

Así define este autor las habilidades sociales, centrándose en la actitud que desempeñan las personas en un contexto en el que intervienen varios actores enfrentándose a una situación determinada. Las define como aquellas conductas expresadas para resolver con éxito cada una de estas situaciones, conllevando un aprendizaje de las mismas para abordar escenarios futuros.

No existen unas pautas fijas, pues dependiendo del contexto en el que se desarrolle la persona, su cultura y su ámbito social, desplegará unas habilidades u otras.

Estas habilidades sociales conllevarán la adquisición de unas competencias personales, que a su vez podrán ponerse en práctica en el ámbito laboral.

A la hora de vivir una experiencia de voluntariado, el testimonio de la gran mayoría de personas está relacionado con el aprendizaje que han adquirido en cuanto a las áreas en las que han intervenido y el desarrollo como persona que han experimentado. Esto referido al conjunto de habilidades socio-laborales que han ido aprendiendo. Muchas personas nombran el compromiso, el apoyo altruista en las actividades, el trabajo en equipo, la comunicación y otras habilidades como aspectos claves que un voluntario tiene como rasgos personales o como rasgos que tarde o temprano desarrollará a través de su labor en cualquier entidad.

Todas estas competencias nombradas, importantes en un puesto de trabajo, tal y como se entiende en la actualidad, tienen un aspecto común si se analizan desde la perspectiva de la acción voluntaria y el aprendizaje del voluntariado. Suelen adquirirse al realizar acciones de voluntariado previas a la incorporación al mercado laboral. Esto resulta beneficioso ya que a la hora de pasar una entrevista de trabajo, suelen tenerse muy en cuenta.

Según Estudio Reconoce existe un estudio publicado recientemente en el Reino Unido (*Changing the pace: CBI/Pearson education and skills survey*) que muestra que:

- El 54% de los empleados recién graduados mostraban un bajo nivel de habilidades de autogestión y autonomía.
- El 61% mostraban un nivel de desarrollo bajo de habilidades de trato con clientes.
- El 88% de los recién titulados universitarios deberían potenciar estas habilidades para mejorar considerablemente su empleabilidad.

Así, se muestra cómo las habilidades nombradas, de alguna manera requieren ser experimentadas fuera del marco únicamente teórico y por supuesto académico. Aprendizajes que el voluntariado, como ámbito más cercano a lo experiencial, brinda para establecer unos conocimientos y desarrollos personales alejados de la esfera de lo académico. En el estudio de la bibliografía, cuyo objeto se refiere a las competencias y habilidades adquiridas a través de la experiencia del voluntariado, se citan una serie de investigaciones y estadísticas de referencia que han sido claves para posteriores estudios. Según reconoce entre éstas, destacan “*Validation of Prior Learning*” (VPL), método desarrollado en Holanda que sirve para verificar que una persona ha tenido una experiencia que le ha permitido adquirir ciertas competencias personales concretas sin recurrir a un marco académico, “ACTIVOL” llevado a cabo en el año 2011 por Fundar, en España, reconocida por la idoneidad de la metodología de validación como de las mismas competencias; y el proyecto “VOL+”, de la Plataforma del Voluntariado de España, que permite identificar y certificar las competencias que las personas voluntarias han podido desarrollar a lo largo de su experiencia y que fueron priorizadas según la importancia que le otorgaban varias empresas a la hora de incorporar a jóvenes en sus organizaciones.

Gracias a esta serie de proyectos, incluyendo por supuesto el estudio “Reconoce: La situación del voluntariado juvenil ante el empleo: competencias y empleabilidad”, podemos corroborar que a través del voluntariado se adquieren una serie de competencias que intervienen en un proceso de desarrollo personal. Además es muy importante, bajo el punto de vista de este proyecto que se desarrolla a través de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de Zaragoza, poder llegar a identificarlas y certificarlas, ya que si nos paramos a pensar, un reconocimiento y certificación de ciertas habilidades adquiridas a través del voluntariado, representarían una gran oportunidad para crear un valor añadido a la hora de encontrar empleo. Así, podríamos hablar de ello, como una nueva vía que haga posible un desarrollo personal, a la vez que contribuya a una mayor empleabilidad de las personas en el ámbito socio-laboral.

Tras abordar este tema, creemos importante enfatizar una serie de premisas y apuntes teóricos, acerca del voluntariado y las competencias adquiridas a través de tal experiencia, que la Confederación de Centros Juveniles Don Bosco, la Federación Didania y ASDE Scouts de España hace en su proyecto, antes nombrado “Reconoce”:

- 2013 *Deloitte Volunteer Impact Survey*, (encuestas llevadas a cabo a más de 200 directivos de Recursos Humanos, en Estados Unidos) el 91% de los directivos de RRHH encuestados afirmaban que en la actual coyuntura de empleo juvenil, es muy positivo para la juventud hacer voluntariado como una forma de desarrollo de competencias que mejoren su empleabilidad. Se pone de manifiesto el voluntariado como vía para una mejora de la empleabilidad. Además se expone el voluntariado como aspecto positivo por parte de los directivos de Recursos Humanos, algo que hace que las competencias adquiridas de algún modo supongan un valor añadido.
- En Estados Unidos, Spera, J. et al (2013), afirmaba que la juventud con experiencia en voluntariado tenían un 27% más de posibilidades de encontrar un empleo que aquellos que no tenían dicha experiencia. Una vez más se pone de relieve ese aspecto de aprendizaje informal, que beneficia a todo aquel que lo experimenta, en cuanto al mundo laboral.
- En el Reino Unido, un estudio llevado a cabo por *the Public and Corporate Economic Consultants*, analizaba a 2.500 scouts jóvenes y adultos afirmando que el 91% de las personas adultas voluntarias y el 88% de la juventud Scouts, habían desarrollado competencias a raíz de su experiencia en voluntariado. En concreto, las competencias que más habitualmente eran desarrolladas por los voluntarios eran trabajo en equipo y capacidad de resolución de problemas.
- Birdwell, J y Wybron, I. (2014), en su estudio centrado también en los jóvenes Scouts en el Reino Unido, en el que se llevaron a cabo diversos *focus groups*, se afirmaba que había un claro impacto en el desarrollo de competencias y habilidades de los voluntarios jóvenes y adultos como autodesarrollo, capacidad de aprendizaje o trabajo en equipo.

Por otro lado la Plataforma del Voluntariado de España en su estudio “Voluntariado y empleo” afirma que existe una gran cantidad de estudios realizados en los últimos años que demuestran y certifican la estrecha relación que hay entre el voluntariado y el proceso de adquisición de nuevas competencias y habilidades. Así pues explica: “Los estudios recalcan el hecho de que las experiencias de voluntariado generan conocimiento, habilidades y competencias que en muchas

ocasiones pasan desapercibidas. Es necesario que el voluntariado sea reconocido como un entorno de aprendizaje más, una vía para complementar la educación formal que goce de un reconocimiento o crédito adecuados en el ámbito laboral”.

Además de destacar esta adquisición de competencias hace referencia a su acreditación, indicando que es importante este reconocimiento de competencias adquiridas a través del voluntariado. Resulta evidente que desarrollando esta serie de capacidades y habilidades, y poniéndolas en práctica, se tiene una mayor facilidad a la hora de participar o actuar en ciertas situaciones complejas, personales o del mundo laboral. Esto parece activar una serie de requisitos cumplidos a la hora de ser supervisado, por ejemplo, por un directivo de Recursos Humanos.

Además, este mismo estudio, haciendo referencia a la Comisión Europea en su Recomendación del Consejo sobre "Validación del aprendizaje no formal e informal" del 20 de diciembre de 2012, explica que: "La validación del resultado del aprendizaje, en particular, conocimientos, capacidades y competencias, adquirido a través del aprendizaje no formal e informal puede desempeñar un importante papel para mejorar la capacidad de empleo y la movilidad, así como para aumentar la motivación para aprender toda la vida".

Según la Plataforma del Voluntariado de España en su estudio "Voluntariado y empleo" otro estudio procedente de "*Annual Review of Sociology*", (J. Wilson, 2000), afirma que "El 60% de las personas voluntarias que están en programas de voluntariado consideran que con ello van a mejorar sus estrategias de empleo; consideran que esto les va a permitir estar mejor informadas, adquirir hábitos laborales, responsabilidades, mejorar su gestión del tiempo."

Por tanto, tras analizar la bibliografía diversa que aborda este tema parece que hay un factor común en todos los estudios realizados. Las diferentes prácticas realizadas por los voluntarios, incluso el propio ámbito del voluntariado en general, produce unos resultados muy positivos tanto a nivel personal como a nivel laboral.

## **PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD DE REFERENCIA EN LA INVESTIGACIÓN<sup>3</sup>**

*Fundación Ramón Rey Ardid*

La Fundación Rey Ardid nació de la mano de la experiencia de un buen número de profesionales, que durante años, venían realizando su trabajo en el campo de la Rehabilitación Psiquiátrica en Aragón.

El nombre de la Fundación honra, al ilustre Catedrático de Psiquiatría Don Ramón Rey Ardid, nacido en Zaragoza en 1903, y fallecido en la misma ciudad en 1988. Fue innovador en la terapia de la esquizofrenia al introducir el método del “bombeo espinal”.

La entidad comenzó en sus inicios haciéndose cargo de una Unidad de Media Estancia en 1991, en la que había 39 camas para personas con enfermedad mental. Así se fundó el área de Salud Mental y en un momento determinado el patronato decidió estratégicamente ampliar la actividad para atender a otros sectores de la población en riesgo de exclusión: niños, mayores, menores, inmigrantes. Esto supuso una ampliación de los servicios, por lo que se pudo abordar la problemática de más personas vulnerables y mejorar su calidad de vida.

El Grupo Rey Ardid está compuesto por diferentes organizaciones no lucrativas, todas ellas creadas bajo la tutela de Fundación Ramón Rey Ardid, que fue la precursora en el año 1991.

Actualmente, Rey Ardid gestiona múltiples y diversos centros como residencias y centros de día para personas mayores, una Unidad de Media Estancia y dos centros de rehabilitación y apoyo psicosocial para personas con trastorno mental grave, centros de reforma y protección para jóvenes menores, un servicio de formación y un servicio de integración y empleo.

Además, se une a todo esto, un área denominada Empresas Sociales con diferentes actividades profesionales en la que la población con algún tipo de dificultades puede desarrollar una ocupación, para aprender un oficio y de esta manera, acceder a la empresa normalizada.

La figura del voluntario ocupa un papel muy importante dentro de la Fundación, ya que proporciona el apoyo que muchos centros necesitan para poder desempeñar con éxito sus actividades y lograr la plena integración de las personas más vulnerables.

---

<sup>3</sup><http://www.rey-ardid.org/imagenes/documentos/6.pdf>

<http://www.rey-ardid.org/contenido/rey-ardid>

<http://www.rey-ardid.org/contenido/voluntariado>

En Rey Ardid, el voluntariado se puso en marcha en el año 1995 en el área de salud mental, participando en los recursos de los que disponía la entidad y favoreciendo la integración social del colectivo.

Poco más tarde, en 1998, se vio la necesidad de estructurar formalmente la coordinación con otras asociaciones y grupos juveniles. Es por ello que se creó la Sección Juvenil y de Voluntariado, a fecha 21 de septiembre del mismo año.

A través de esta estructura, han participado a lo largo de los años numerosos voluntarios, potenciando valores de solidaridad, corresponsabilidad y respeto a la diferencia.

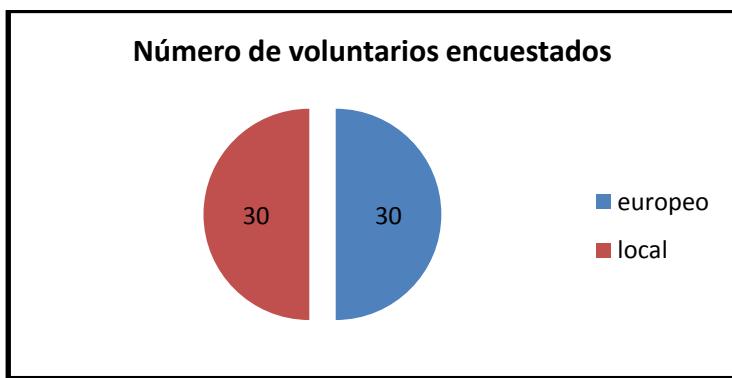
A lo largo de estos años se ha incrementado tanto la demanda del voluntariado como la oferta de actividades, estando esta figura presente en la mayoría de los ámbitos con los que trabaja la Fundación.

Actualmente las principales actividades en las que los voluntarios pueden participar son:

- Programa de ocio y tiempo libre con personas con enfermedad mental
- Talleres artísticos con personas con enfermedad mental
- Actividades de ocio y acompañamiento a personas mayores
- Actividades de integración social con personas inmigrantes
- Programa de sensibilización hacia la enfermedad mental

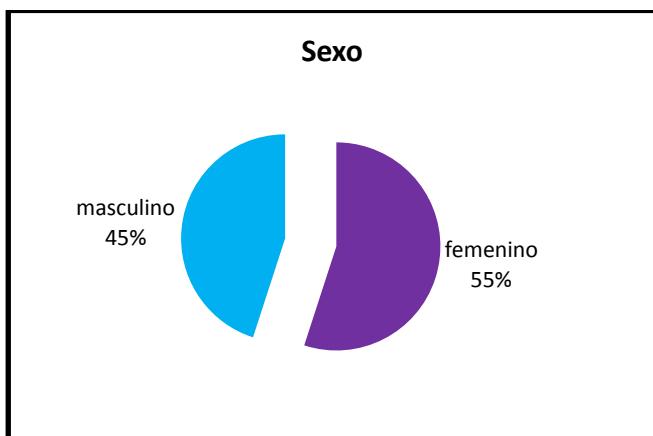
También se ha implementado un Plan de Voluntariado que favorece la participación de voluntarios y voluntarias en los diferentes recursos del Grupo Rey Ardid.

## **PRESENTACIÓN DE DATOS: SU ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**



**Gráfico 1. Número de personas encuestadas según tipo de servicio**

De las 60 personas de las cuales hemos recibido las encuestas, 30 de ellas son voluntarios locales, y otras 30 de ellas son voluntarios europeos. Por ello, es posible establecer un análisis de las respuestas obtenidas a partir de 60 voluntarios, y además es posible realizar una comparación de respuestas entre voluntariado local y voluntariado europeo, ya que ambos colectivos cuentan con el mismo número de respuestas.



**Gráfico 2. Total de respuestas según sexo**

Del total de personas encuestadas, hemos podido observar que el 45% eran varones y el 55% eran mujeres, es decir, 33 respuestas femeninas y 27 respuestas masculinas. En el gráfico que se facilita a continuación, se puede observar cómo es la distribución por sexo según el tipo de voluntariado que realizan las 60 personas encuestadas.

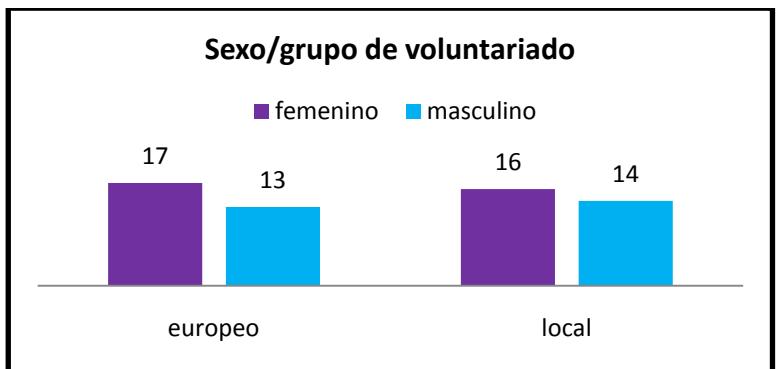


Gráfico 3. Número de respuestas totales diferenciadas según sexo y tipo de voluntariado

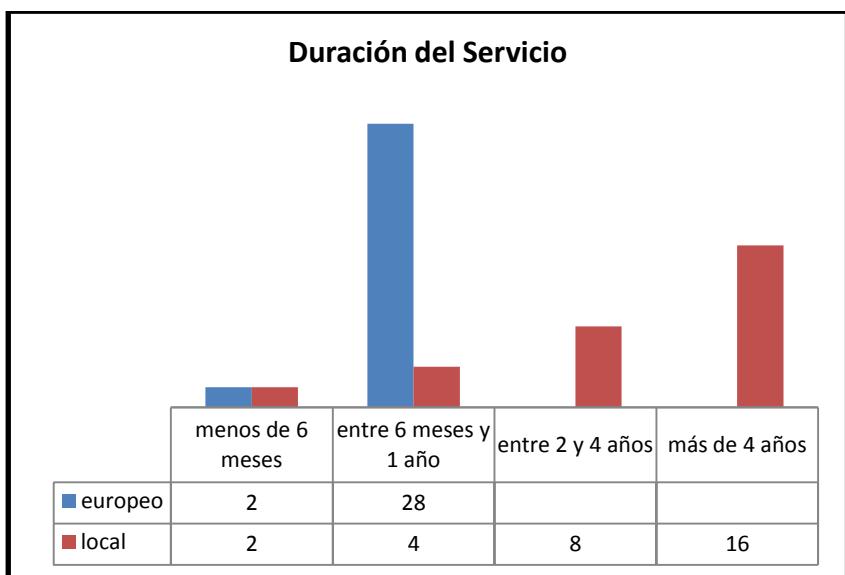


Gráfico 4. Duración del servicio según tipo de voluntariado

Según este gráfico podemos ver que los voluntarios locales de los cuales hemos obtenido las respuestas, tienden a participar en el servicio de voluntariado durante un periodo prolongado, destacando las duraciones de más de 4 años. Sin embargo, hemos podido observar que el voluntariado europeo, no se puede prolongar tanto en el tiempo por las propias características y requisitos que establece el programa *Erasmus+*, destacando entonces, periodos de entre 6 meses y un año.

Esta dimensión abre las puertas a dudas diversas acerca de si el periodo de tiempo influye también en la propia adquisición de las competencias, algo que habría que analizar en próximos estudios.

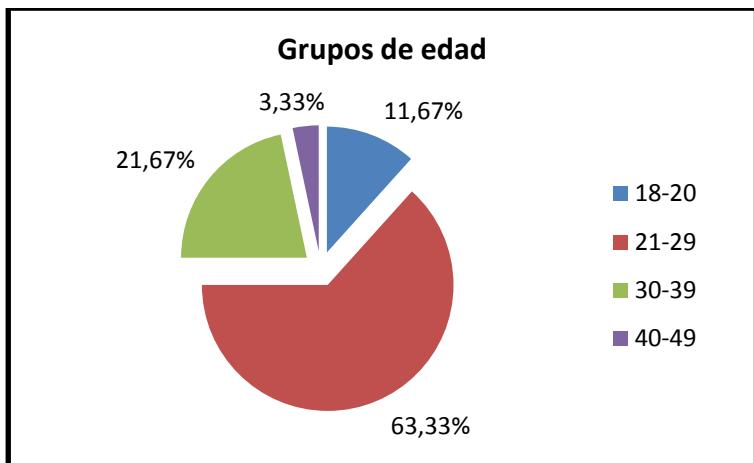


Gráfico 5. Total de encuestados separados por grupos de edad

Analizando la muestra total, se observa mayor porcentaje en el grupo de edad de entre 21-29 años, representando el 63,33%. A este grupo de edad le sigue el de 30-39 años. De este modo, podemos observar que según la muestra la mayoría de voluntarios oscilan entre los 21 y los 39 años. En el caso del voluntariado europeo, únicamente se pueden registrar jóvenes de entre 20 y 30 años, ya que existe tal limitación de edad. Sin embargo, en voluntariado local, aunque no existe tal limitación, sí es cierto, que pueden observarse grupos de edad que oscilan entre años similares.

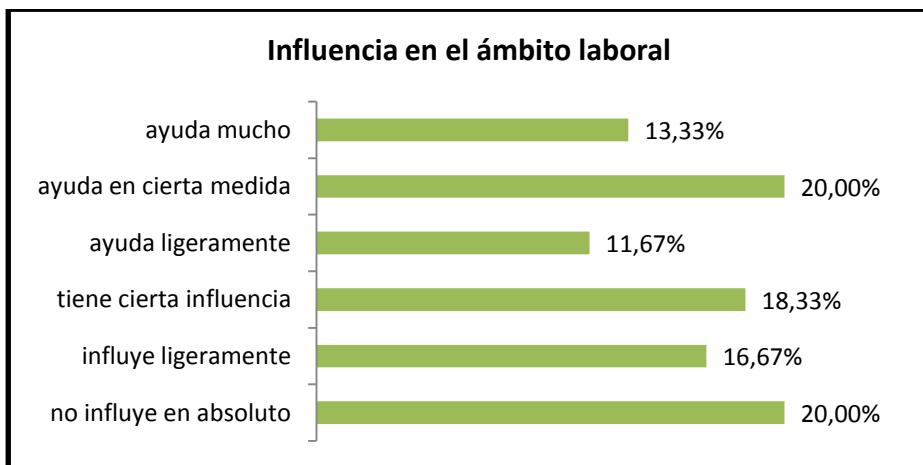


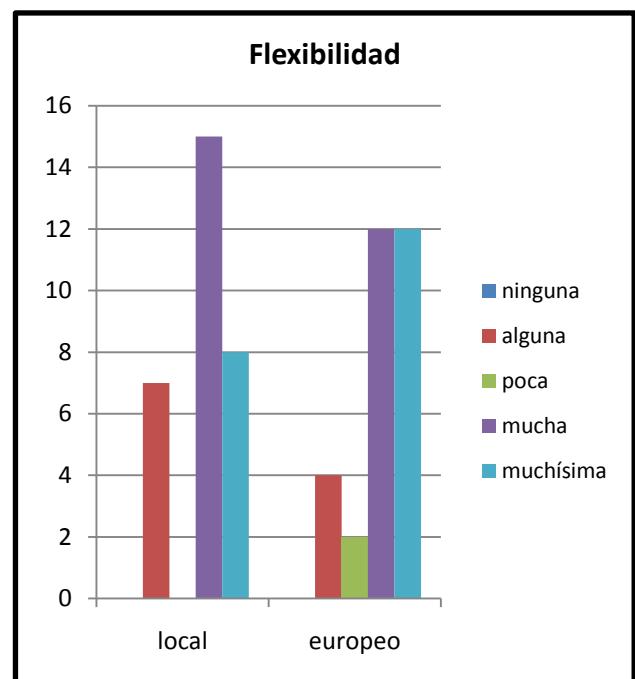
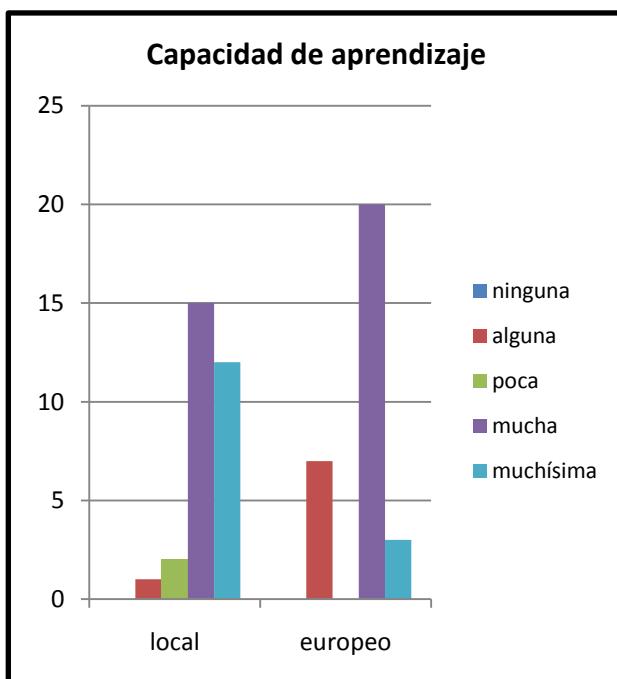
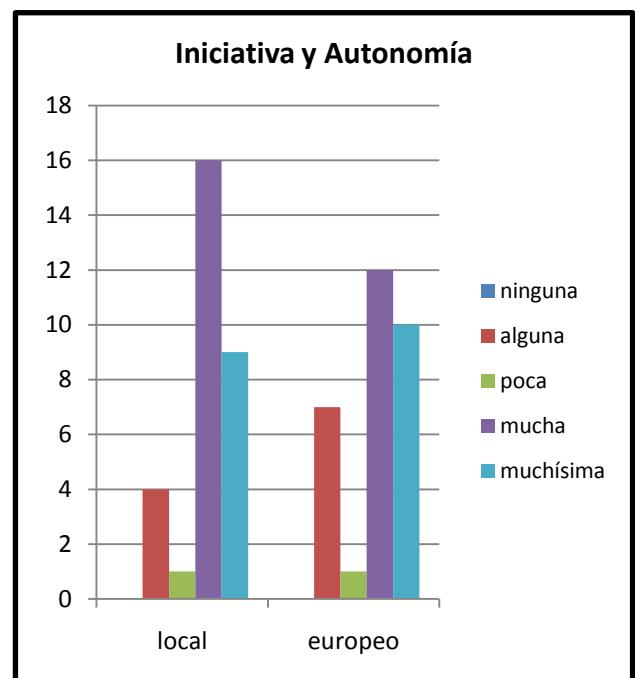
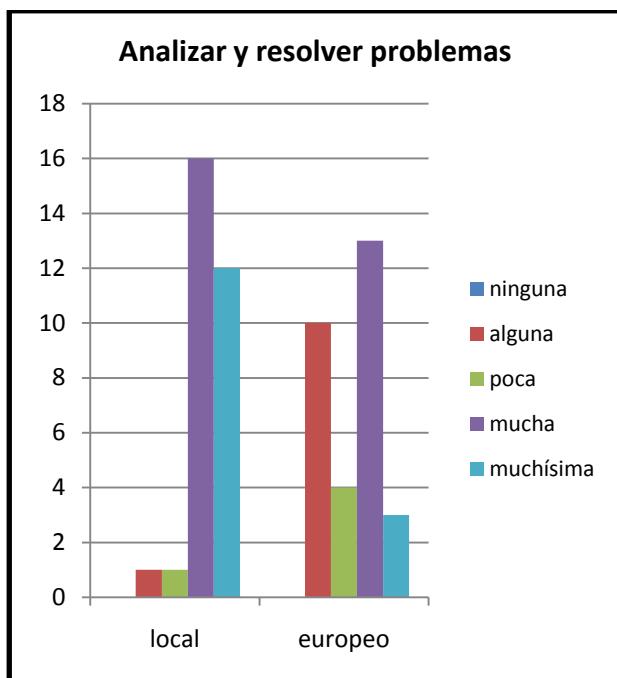
Gráfico 6. Opiniones generales según la influencia del voluntariado en el ámbito laboral

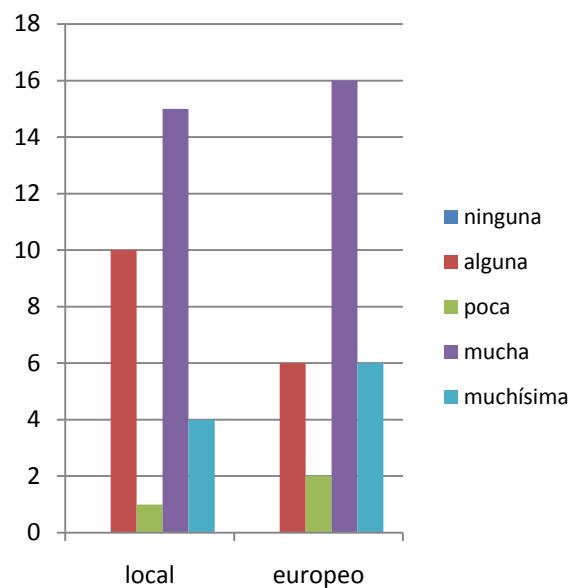
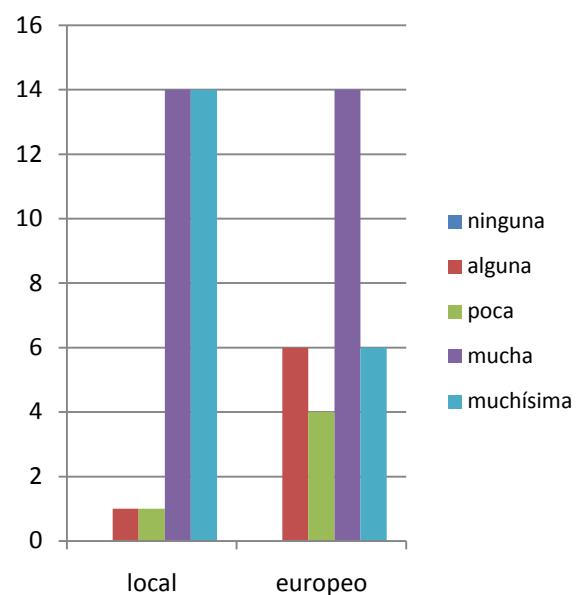
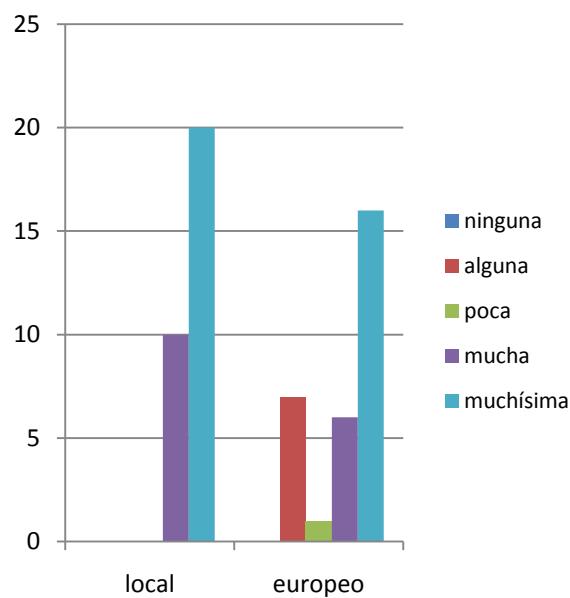
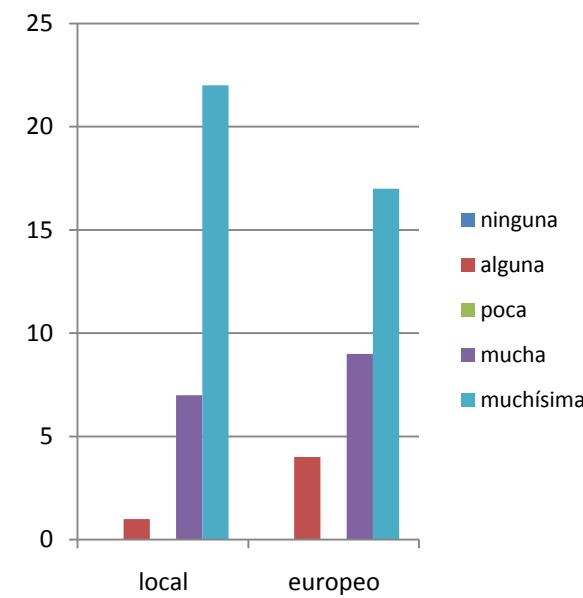
En cuanto a la dimensión de influencia de la acción de voluntariado en un futuro laboral o en el ámbito laboral, podemos observar opiniones muy diversas en la muestra establecida. Es destacable, el hecho de que no existe un contraste significativo. Para un 20% la acción de voluntariado no influye en absoluto en el ámbito laboral, sin embargo para otro 20%, siendo estos los porcentajes más altos, el voluntariado ayuda en cierta medida. Analizando esta dimensión, podemos plantearnos que la influencia que tiene la acción del voluntariado en los diversos ámbitos de la vida cotidiana,

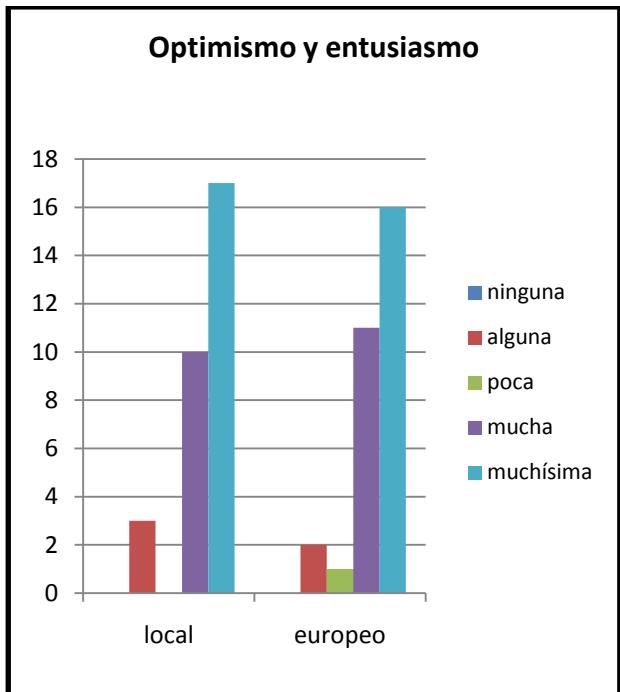
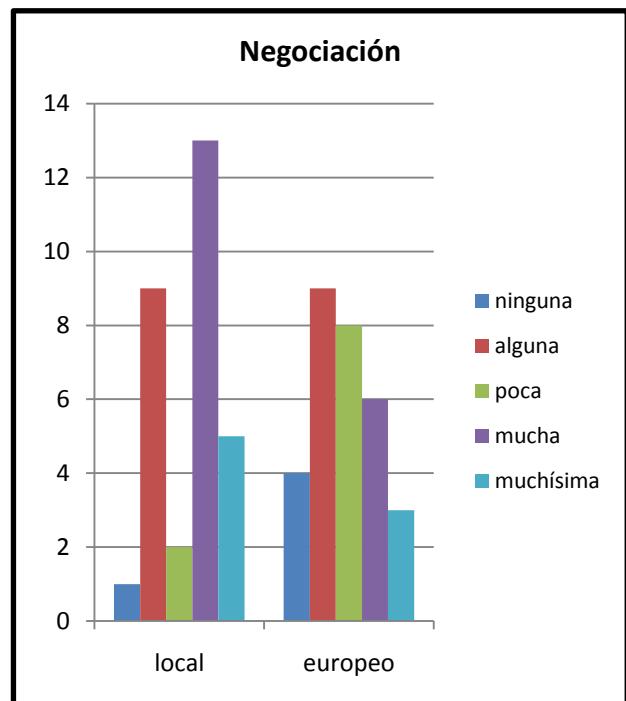
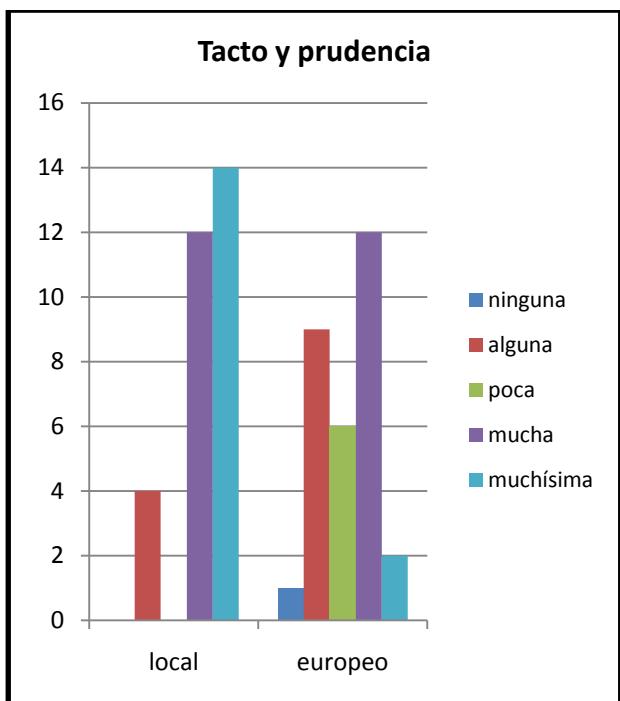
está muy relacionada con la propia persona y su desarrollo personal. No por hacer voluntariado únicamente, se da una relación voluntariado-trabajo. Sino que, según cómo la persona integre la experiencia de voluntariado en su vida, se desarrollarán una serie de influencias en el ámbito laboral o no. Depende en gran medida de la propia persona y del contexto laboral, el que la acción de voluntariado, influya en el ámbito laboral.

### **Nivel de importancia de las competencias investigadas**

#### 7. Gráficos de las competencias analizadas en función de la importancia



**Capacidad del liderar iniciativas****Organización y planificación****Comunicación interpersonal****Trabajo en equipo**



Tras hacer el análisis de cada gráfico atendiendo a la importancia que se les da a cada una de las anteriores competencias, se pueden establecer varias observaciones. Según el estudio que queremos establecer, necesitamos saber el grado de importancia que los voluntarios encuestados dan a cada competencia, donde ninguna será el valor más bajo y muchísima será el valor más alto.

Cada actividad voluntaria, dependiendo de sus funciones y responsabilidades, requiere aplicar unas competencias personales específicas. De las competencias personales que se relacionan se pidió que

todos los voluntarios señalaran un nivel de importancia que bajo su criterio tenían para el desarrollo adecuado de su actividad voluntaria. Así, se puede diferenciar según los cuestionarios realizados a los 60 voluntarios:

#### *Competencias de mucha importancia*

Hay varias competencias a las que se les da especial importancia. Esto quiere decir, que el 85% de los encuestados le dan mucha o muchísima importancia a las siguientes competencias:

- Los locales: analizar y resolver problemas, capacidad de aprendizaje, optimismo y entusiasmo, organización y planificación, comunicación interpersonal, trabajo en equipo, tacto y prudencia.

De 30 voluntarios locales, ha habido un 85% de respuestas (al menos 25 respuestas), que le daban una importancia significativa a estas competencias.

- Los europeos: optimismo y entusiasmo, trabajo en equipo.

De 30 voluntarios europeos, ha habido un 85% de respuestas (al menos 25 respuestas), que le daban una importancia significativa a estas competencias

Tras analizar estos datos podemos observar que de todas las respuestas registradas, la competencia que más importancia ha obtenido según la muestra total, es el trabajo en equipo, con un 90%.

#### *Competencias de poca importancia*

Hay varias competencias a las que se les ha dado menos importancia:

- Los locales: capacidad de liderar iniciativas y negociación.

De 30 voluntarios locales, ha habido un 30% de respuestas (al menos 9 respuestas), que le daban ninguna o poca importancia.

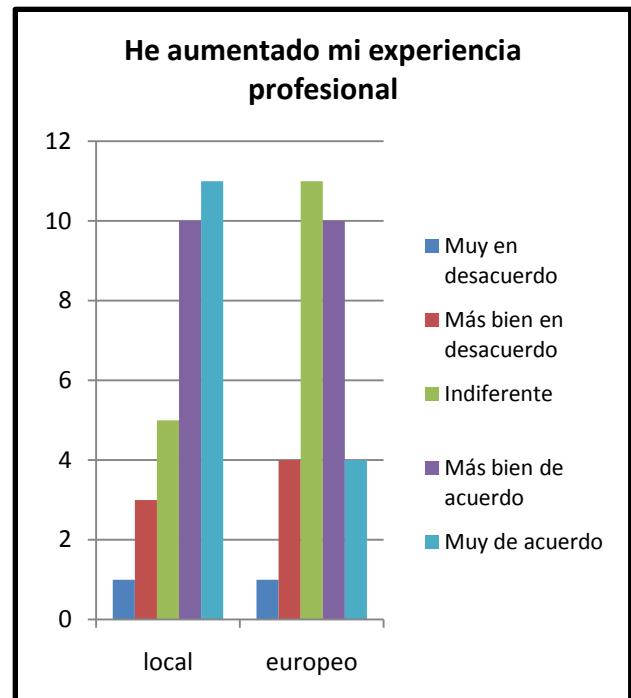
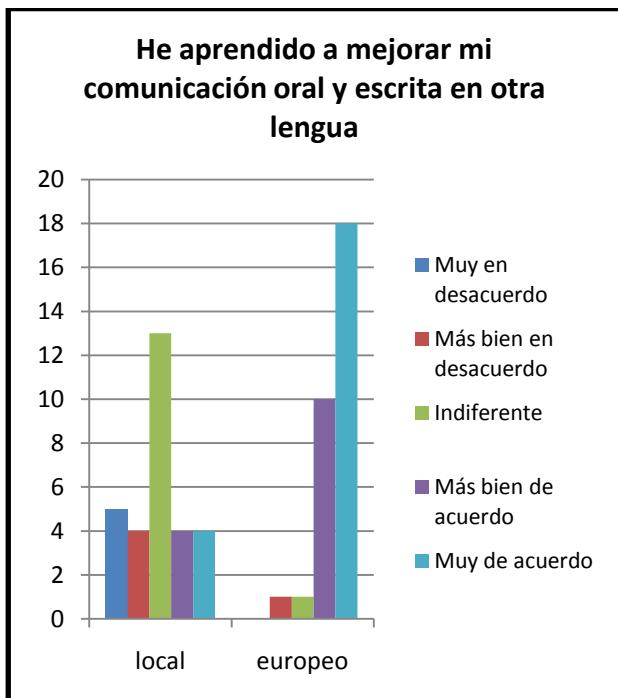
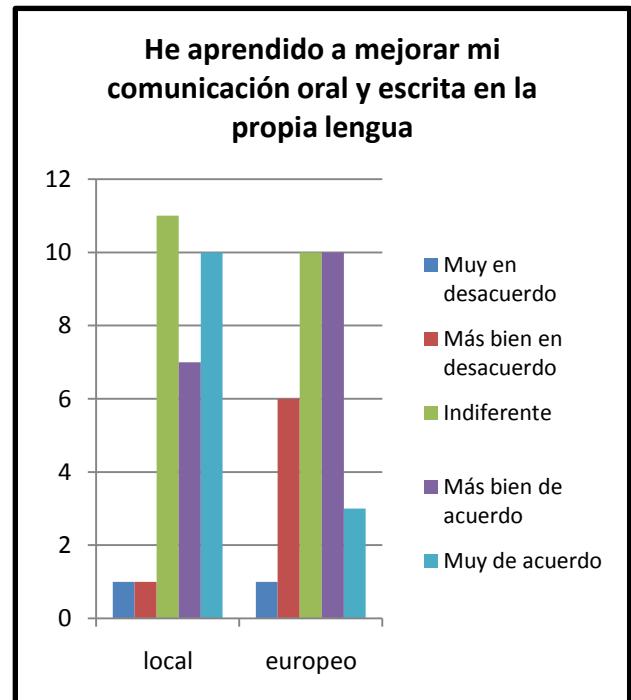
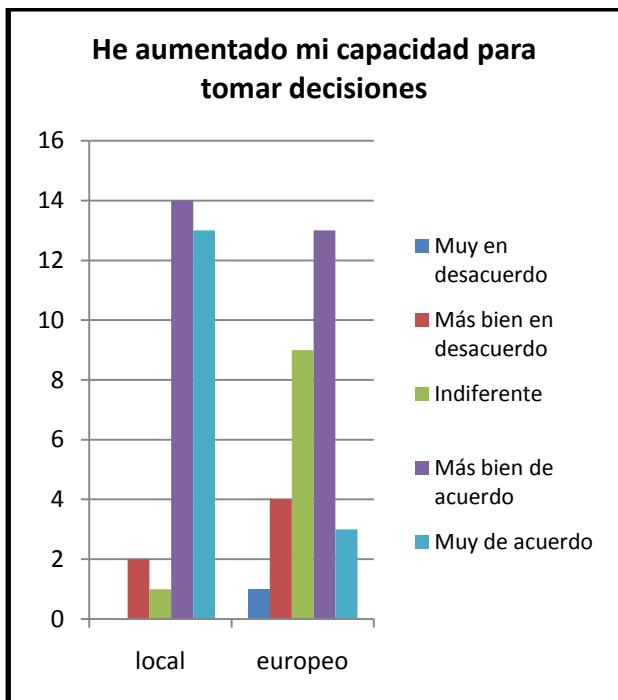
- Los europeos: analizar y resolver problemas, tacto y prudencia, negociación.

De 30 voluntarios europeos, ha habido un 30% de respuestas (al menos 9 respuestas), que le daban ninguna o poca importancia.

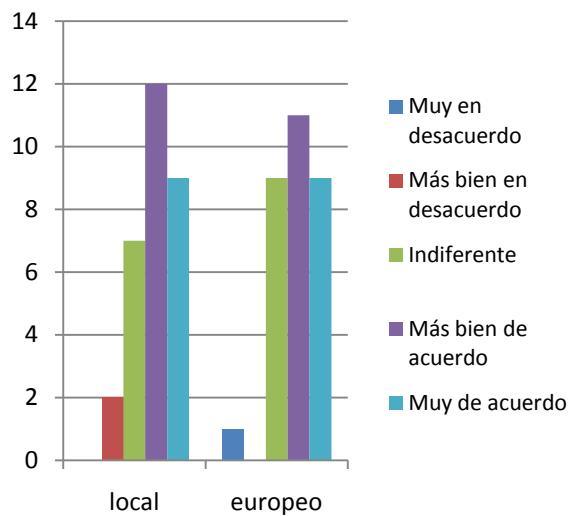
Tras analizar estos datos podemos observar que de todas las respuestas registradas, la competencia que menos importancia ha obtenido según la muestra total, es la negociación, con un 38%.

## Con el servicio de voluntariado...

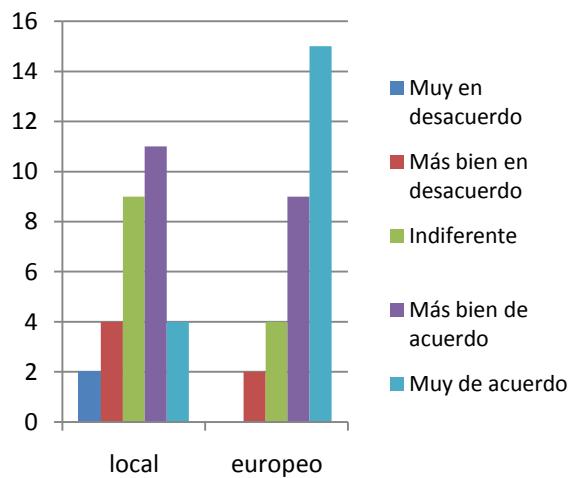
### 8. Gráficos según las capacidades adquiridas con el servicio de voluntariado



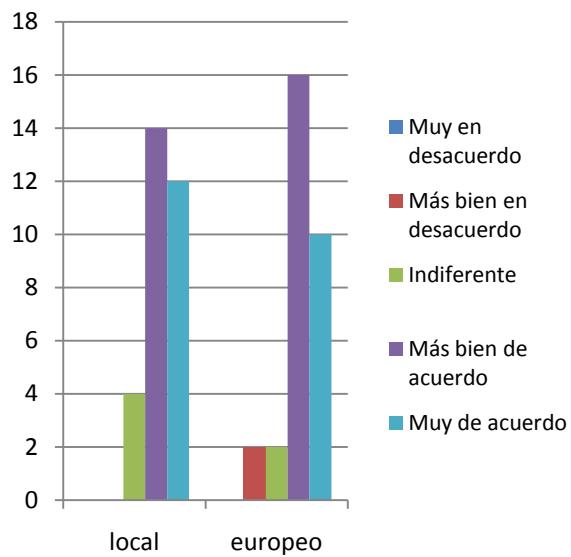
**He aumentado mi capacidad para comunicarme con profesionales de otras áreas**



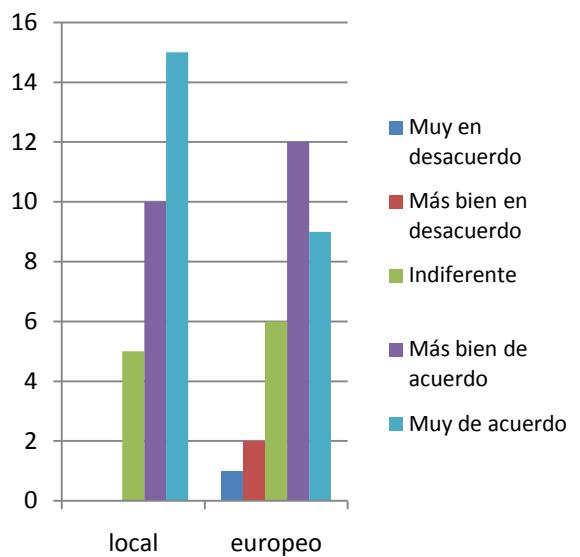
**Tengo habilidad para trabajar en un contexto internacional y conocimiento de culturas y costumbres de otros países.**



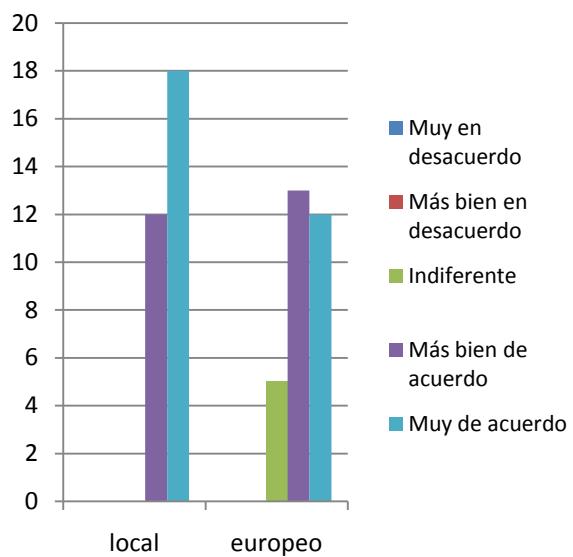
**Tengo la capacidad de aplicar los conocimientos a la práctica.**



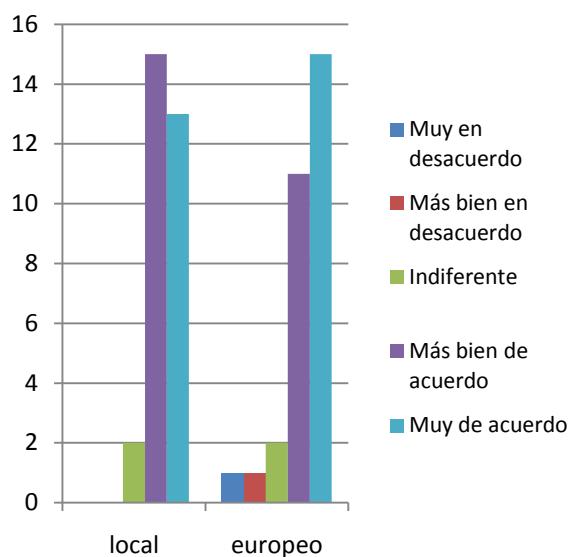
**He aumentado mi capacidad de aprendizaje**



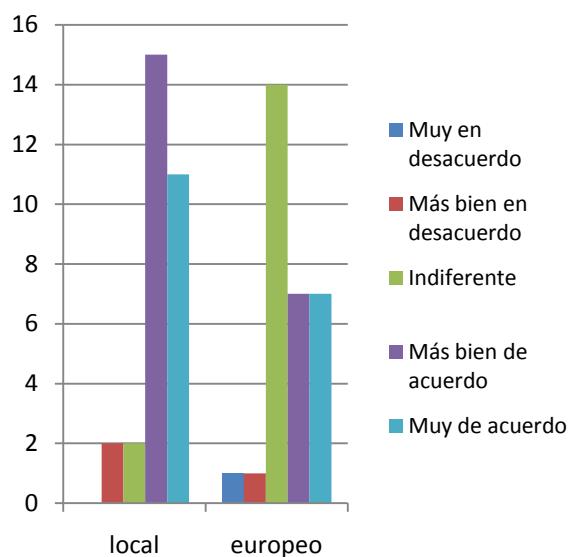
**He aumentado mi capacidad para adaptarme a nuevas situaciones.**



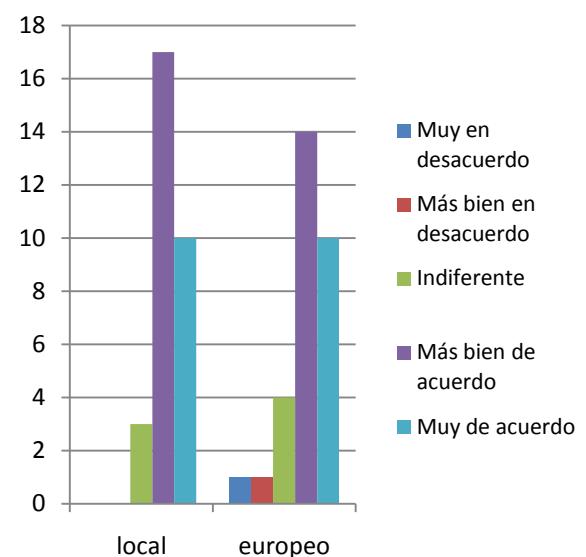
**He aumentado mi creatividad o capacidad de generar nuevas ideas.**



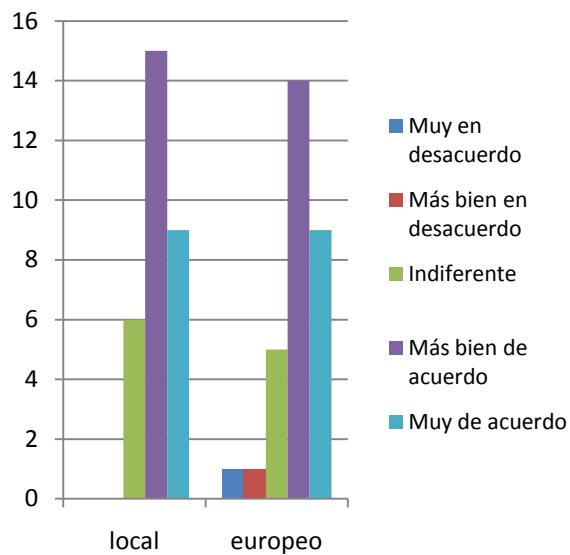
**He aumentado la capacidad de liderazgo.**



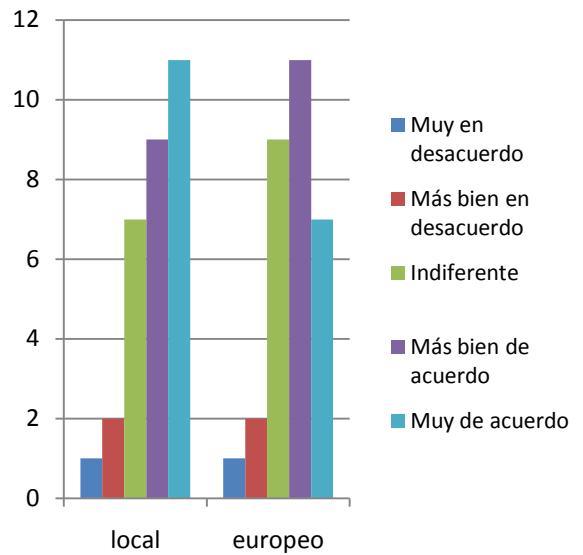
**He aumentado mi capacidad para trabajar de forma autónoma**



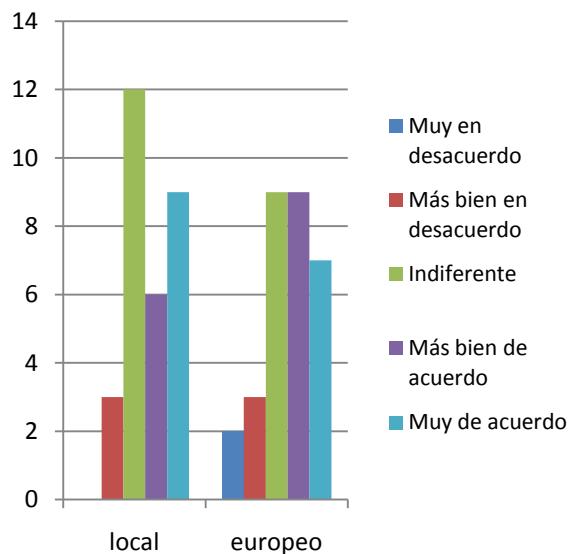
### Tengo más iniciativa y espíritu emprendedor.



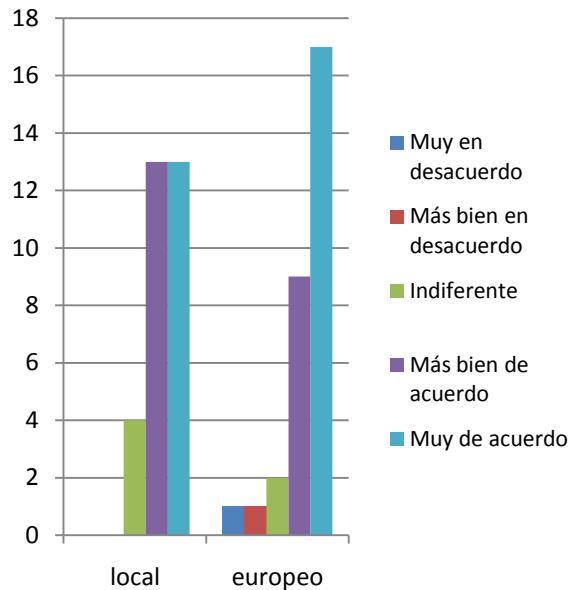
### He adquirido más responsabilidad en el trabajo

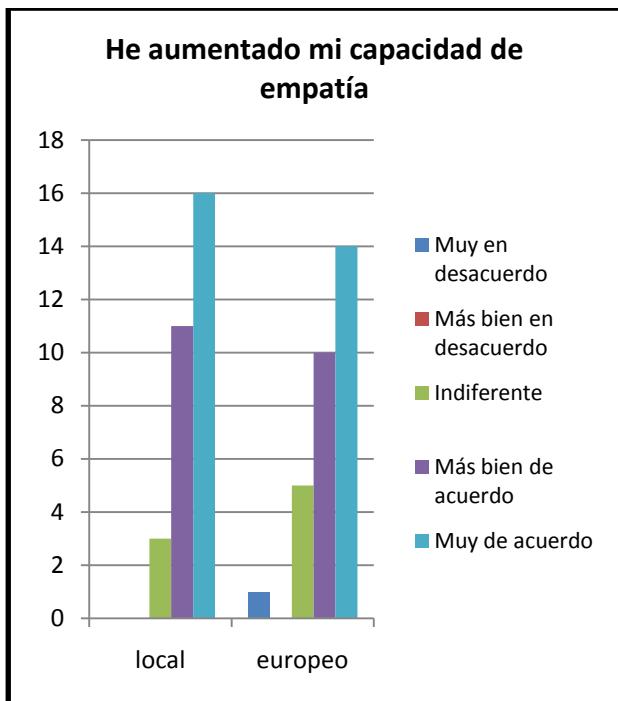


### Estoy más motivado para trabajar o buscar un empleo



### Tengo más seguridad en mí mismo.





Este conjunto de gráficos corresponde a la última cuestión de la encuesta. Según los estudios de referencia, y nuestra propia labor queríamos identificar una serie de competencias que realizando la acción de voluntariado se llegan a desarrollar. Tras analizar la adquisición de competencias de los voluntarios a través de la acción del servicio de voluntariado, hemos podido observar, siempre guiándonos por la muestra y por la propia opinión de los encuestados, que se afirma el hecho de que se han desarrollado ciertas competencias.

De los voluntarios locales, el 85% está más bien de acuerdo o muy de acuerdo en que:

- Han aumentado su capacidad para tomar decisiones
- Han adquirido la capacidad de aplicar los conocimientos a la práctica
- Han aumentado su capacidad de aprendizaje
- Han aumentado su capacidad para adaptarse a nuevas situaciones
- Han aumentado su creatividad (generar nuevas ideas)
- Han aumentado su capacidad de liderazgo
- Han aumentado su capacidad para trabajar de forma autónoma
- Tienen más seguridad en sí mismos

- Han aumentado su capacidad de empatía.

Al mismo tiempo, la competencia con la que menos están de acuerdo en cuanto a su adquisición es mejorar su comunicación oral y escrita en otra lengua

De los voluntarios europeos, el 85% está más bien de acuerdo o muy de acuerdo en que:

- Han aprendido a mejorar la comunicación oral y escrita en otra lengua
- Han adquirido la capacidad de aplicar los conocimientos a la práctica
- Han aumentado su capacidad para adaptarse a nuevas situaciones
- Han aumentado su creatividad (generar nuevas ideas)
- Tienen más seguridad en sí mismos
- Han aumentado su capacidad de empatía

Al mismo tiempo, la competencia con la que menos están de acuerdo en cuanto a su adquisición es mejorar su comunicación oral y escrita en la propia lengua.

## **CONCLUSIONES**

Tras haber realizado el análisis de todos los datos, y haber hecho una pequeña evaluación sobre el estudio propio, se puede afirmar que el objetivo principal de la que ha sido nuestra investigación se ha logrado. Hemos podido identificar varias de las principales competencias (habilidades, destrezas, actitudes y capacidades) adquiridas por las personas voluntarias en el desarrollo de su acción voluntaria. De todas las respuestas registradas, la competencia que más importancia ha obtenido según la muestra total, es el trabajo en equipo. El 90% de las personas encuestadas afirman que el trabajo en equipo es la competencia más importante para lograr desarrollar la actividad de voluntariado de forma correcta. La mayoría está de acuerdo en que el trabajo en equipo es una competencia personal que se requiere de forma imprescindible.

A través del cuestionario difundido, y realizado en base a referencias de estudios pioneros en identificación de competencias, hemos podido observar que sí que se desarrollan una serie de competencias con la labor de voluntariado, y además se ha establecido una división por grupos de voluntariado. El 85% de voluntarios locales afirman que han aumentado su capacidad para tomar decisiones, han adquirido la capacidad de aplicar los conocimientos a la práctica, han aumentado su capacidad de aprendizaje, han aumentado su capacidad para adaptarse a nuevas situaciones, han aumentado su creatividad (generar nuevas ideas), han aumentado su capacidad de liderazgo, han aumentado su capacidad para trabajar de forma autónoma, tienen más seguridad en sí mismos y han aumentado su capacidad de empatía.

Al mismo tiempo el 85% de voluntarios europeos afirman que han aprendido a mejorar la comunicación oral y escrita en otra lengua, han adquirido la capacidad de aplicar los conocimientos a la práctica, han aumentado su capacidad para adaptarse a nuevas situaciones, han aumentado su creatividad (generar nuevas ideas), tienen más seguridad en sí mismos y han aumentado su capacidad de empatía.

Estas competencias inciden o pueden incidir en su futuro laboral, pero atendiendo a una serie de factores personales. En cuanto a la dimensión de influencia de la acción de voluntariado en un futuro laboral o en el ámbito laboral, hemos podido observar opiniones muy diversas ya que para un 20% la acción de voluntariado no influye en absoluto en el ámbito laboral, sin embargo para otro 20%, siendo estos los porcentajes más altos, el voluntariado ayuda en cierta medida. Por ello, una conclusión que nos llama la atención es que la influencia que tiene la acción del voluntariado en los diversos ámbitos de la vida cotidiana, está muy relacionada con la propia persona y su desarrollo personal. No por hacer voluntariado únicamente, se da una relación voluntariado-trabajo, como

anteriormente nombrábamos. Es crucial el hecho de cómo, la persona, integra esa experiencia de voluntariado en su vida, para que esto influya ya no sólo en el ámbito laboral, sino en los demás ámbitos de la vida.

Haciendo referencia a los objetivos que han movido este estudio, queremos destacar la consecución casi completa de los mismos. Al inicio nos planteamos como objetivo general de la investigación:

- Identificar y cuantificar las principales competencias (habilidades, destrezas, actitudes y capacidades) adquiridas por las personas voluntarias en el desarrollo de su acción voluntaria y que inciden o pueden incidir en su futuro laboral.

Hemos podido conocer algunas de estas competencias según la opinión de nuestra muestra seleccionada, pero es posible que las personas que realizan el servicio de voluntariado adquieran o puedan adquirir durante su participación en el servicio otras competencias diferentes de las medidas en el presente estudio.

Como objetivos específicos nos planteábamos:

- Conocer las competencias sociolaborales que se adquieren a través del servicio de voluntariado europeo a través de experiencias de usuarios
- Conocer las competencias sociolaborales que se adquieren a través del servicio de voluntariado local a través de experiencias de usuarios
- Establecer una comparativa de competencias sociolaborales entre el voluntariado local y el voluntariado europeo.

Gracias al número de respuestas obtenidas, hemos podido establecer una comparativa de forma equitativa de ambos servicios, conociendo al mismo tiempo las competencias más valoradas en un grupo y en otro.

En cuanto a las hipótesis planteadas al inicio de este trabajo, con la realización del presente estudio y finalmente el análisis de resultados e interpretación de los mismos, podemos dar una respuesta a nuestras afirmaciones iniciales.

La primera hipótesis planteada:

- Las personas que desarrollan acciones voluntarias, adquieren competencias (habilidades, destrezas, actitudes y capacidades), que inciden positivamente en su entorno sociolaboral.

Podemos validarla. Sí que existen ciertas competencias desarrolladas a partir de un servicio de voluntariado, tal y como exponíamos en los gráficos y resultados. Estas competencias, inciden positivamente, ya que se trata de un desarrollo de capacidades, habilidades y actitudes importantes para el desenvolvimiento cotidiano. De hecho, al adquirir estas habilidades, destrezas, actitudes y capacidades, se puede pensar en un desarrollo personal, que incida positivamente en la propia empleabilidad de las personas.

La segunda hipótesis planteada:

- Las personas que realizan voluntariado europeo adquieren más competencias sociolaborales que las personas que realizan voluntariado local.

Tras el análisis de datos, hemos podido observar que los voluntarios locales, están muy de acuerdo en que han adquirido una serie de competencias, y los voluntarios europeos están de acuerdo en que han adquirido otra serie de competencias. Según los resultados, el 85% de voluntarios locales afirman estar muy de acuerdo con que han adquirido 9 competencias en concreto, mientras que los voluntarios europeos confirman 6 competencias concretas. Así pues, refutamos la hipótesis y podemos constatar que los voluntarios europeos, únicamente por tener que desplazarse de lugar de residencia y aprender a convivir con otra cultura distinta, no adquieren más competencias que los locales.

Es preciso añadir, en cuanto a la segunda hipótesis, que quizás no hay que centrarse tanto en el grupo de voluntarios, sino en la propia persona y su forma de integrar la experiencia de voluntariado en su vida.

Queremos añadir que el trabajo en equipo para la realización de este estudio ha sido fundamental. A la hora de realizar esta investigación se ha contado con el principal apoyo del director, Francisco Galán, así como la ayuda desinteresada y altruista, propia de las acciones de voluntariado, del Instituto Aragonés de Juventud. El hecho de tener que difundir el cuestionario a nivel estatal, en un tiempo limitado, ha supuesto quizás un reto a la hora de querer abarcar el máximo número posible de respuestas para incrementar la muestra. Al tener que ser limitado en el tiempo, este proceso de recogida de datos, únicamente se ha podido contar con 60 respuestas, sin embargo, consideramos que ha sido un reto bien abordado, ya que hemos podido obtener información tanto de voluntarios europeos, como de voluntarios locales.

Como propuestas que destacamos importantes dentro del ámbito de voluntariado en las distintas organizaciones en las que se dé, sería preciso elaborar una organización de la acción de

voluntariado según funciones o niveles de responsabilidad, ya que no todos los voluntarios realizan funciones iguales. Un voluntario puede realizar funciones directivas y otros al mismo tiempo funciones de ejecución.

Por otro lado, vemos interesante, también en base a nuestra experiencia, elaborar procesos de comunicación entre voluntarios y organización interna de la entidad, para a la hora de realizar las acciones de voluntariado, se llegue a un acuerdo sobre cómo hacerlas o cómo incidirían más en el propio desarrollo personal y en el de los beneficiarios.

Para finalizar, vemos muy interesante el hecho de que cada vez se integren más mecanismos de validación de competencias en las propias organizaciones, para que avalen certificados que puedan dar reconocimiento, responsabilidad social y valor añadido a la entidad. Al mismo tiempo consideramos que se deberían implementar estrategias para que las personas voluntarias adquieran ciertas competencias profesionales o que influyan positivamente en el ámbito laboral, para mejorar su empleabilidad y su propio desarrollo personal.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO. (15 de enero de 1996). *Boletín Oficial del Estado*. Obtenido de [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-1996-1071](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1996-1071)
- CABALLO, V. (1993). *Manual de evaluación y entrenamiento de las Habilidades Sociales*. Siglo XXI.
- CONFEDERACIÓN DE CENTROS JUVENILES DON BOSCO, LA FEDERACIÓN DIDANIA Y ASDE SCOUTS DE ESPAÑA,. (2015). *Confederación de Centros juveniles de España*. Obtenido de <http://www.confedonbosco.org/publicaciones/reconoce-la-situacion-del-voluntariado-juvenil-ante-el-empleo-competencias-y-empleabil>
- DELOITTE EEUU. (2013). *Volunteer Impact Survey*.
- Erasmus+: juventud en acción. (s.f.). Obtenido de <http://www.erasmusplus.injuve.es/>
- FUNDACIÓN LUIS VIVES. (2012). *Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España*.
- FUNDACIÓN REY ARDID. (2011). *Grupo Rey Ardid*. Obtenido de <http://www.reyardid.org>
- FUNDACIÓN REY ARDID. (s.f.). *Fundación Rey Ardid*. Obtenido de <http://www.reyardid.org/imagenes/documentos/6.pdf>
- GARCÍA FAJARDO, J. C. (2007). *Manual del Voluntariado*. Madrid: Los libros de la Catarata.
- INJUVE. (2010). *La Juventud en Cifras: Valores y Actitudes*.
- Plataforma del Voluntariado de España. (s.f.). Obtenido de [file:///C:/Users/marta/Documents/Downloads/VOLUNTARIADO\\_EMPLEO-PreguntasFrecuentes.pdf](file:///C:/Users/marta/Documents/Downloads/VOLUNTARIADO_EMPLEO-PreguntasFrecuentes.pdf)
- Plataforma del Voluntariado de España. (2013). Obtenido de <http://www.plataformavoluntariado.org/>
- Plataforma del Voluntariado de España. (2013). *Así somos: el perfil del voluntariado social en España*.
- POYATOS, J. (2013). *Desarrollo de competencias a través del Voluntariado Corporativo. Voluntare*.

- Servicio Voluntario Europeo. (s.f.). Obtenido de <http://serviciovoluntarioeuropeo.org>
- SOLANES PUCHOL, Á., NÚÑEZ NÚÑEZ, R., & RODRÍGUEZ MARÍN, J. (2008). Elaboración de un cuestionario para la evaluación de competencias genéricas en estudiantes universitarios. *Apuntes de Psicología* , 35-39.
- SOLER JAVALOY, P. (2011). *Voluntariado en red: hacia un nuevo universo solidario*. San Vicente del Raspeig: Publicaciones de la Universidad de Alicante.
- TAMAYO Y TAMAYO, M. (1997). *El proceso de la investigación científica*. México: LIMUSA.
- UNIVERSIDAD DE BATH/GHK CONSULTING. (2012). *Estudio sobre el impacto de la educación no formal en la empleabilidad de la juventud*.

## **ÍNDICES DE TABLAS Y GRÁFICOS**

Gráfico 1. Número de personas encuestadas según tipo de servicio

Gráfico 2. Total de respuestas según sexo

Gráfico 3. Número de respuestas totales diferenciadas según sexo y tipo de voluntariado

Gráfico 4. Duración del servicio según tipo de voluntariado

Gráfico 5. Total de encuestados separados por grupos de edad

Gráfico 6. Opiniones generales según la influencia del voluntariado en el ámbito laboral

7. Gráficos de las competencias analizadas en función de la importancia

8. Gráficos según las capacidades adquiridas con el servicio de voluntariado

## **ANEXOS**

## *Cuestionario de análisis de competencias. Voluntariado*

- Datos de identificación

## 1.- Sexo

## Masculino/femenino

## 2.-Edad

17 o menos

18-20

21-29

30-39

40-49

50-59

60 o más

### 3.- Nacionalidad

#### 4.- ¿Qué tipo de voluntariado ha realizado o está realizando?

## Local Europeo

## 5.- ¿Cuánto tiempo ha realizado este servicio?

### **Menos de 6 meses**

Entre 6 meses y 1 año

Entre 1 y 2 años

Entre 2 y 4 años

Más de 4 años

**6.-Cada actividad voluntaria, dependiendo de sus funciones y responsabilidades, requiere aplicar unas competencias personales específicas. De las competencias personales que se relacionan a continuación, señala para cada una el nivel de importancia que, en tu opinión, tiene en el desarrollo adecuado de tu actividad voluntaria actual.**

Ninguna

Poca

Alguna

Mucha

Muchísima

1. Analizar y resolver problemas
2. Iniciativa y autonomía
3. Capacidad de aprendizaje
4. Optimismo y entusiasmo
5. Flexibilidad (capacidad de adaptación al cambio)
6. Capacidad de liderar iniciativas
7. Organización y Planificación
8. Comunicación interpersonal (empatía, comunicación efectiva...)
9. Trabajo en equipo
10. Tacto y Prudencia
11. Negociación

**7.- En tu opinión, crees que la experiencia como voluntario/a la tienen en cuenta o influye en los empleadores a hora de encontrar un trabajo.**

No influye en absoluto

Tiene cierta influencia

Influye ligeramente

Ayuda ligeramente

Ayuda en cierta medida

Ayuda mucho

### **8.- Con el servicio de voluntariado...**

Muy en desacuerdo

Más bien en desacuerdo

Indiferente

Más bien de acuerdo

Muy de acuerdo

1. He aumentado mi capacidad para tomar decisiones
2. He aprendido a mejorar mi comunicación oral y escrita en la propia lengua
3. He aprendido a mejorar mi comunicación oral y escrita en otra lengua
4. He aumentado mi experiencia profesional
5. He aumentado mi capacidad para comunicarme con profesionales de otras áreas
6. Tengo habilidad para trabajar en un contexto internacional y conocimiento de culturas y costumbres de otros países.
7. Tengo la capacidad de aplicar los conocimientos a la práctica.
8. He aumentado mi capacidad de aprendizaje
9. He aumentado mi capacidad para adaptarme a nuevas situaciones.
10. He aumentado mi creatividad o capacidad de generar nuevas ideas.
11. He aumentado la capacidad de liderazgo.
12. He aumentado mi capacidad para trabajar de forma autónoma
13. Tengo más iniciativa y espíritu emprendedor.
14. He adquirido más responsabilidad en el trabajo
15. Estoy más motivado para trabajar o buscar un empleo
16. Tengo más seguridad en mí mismo.
17. He aumentado mi capacidad de empatía