



IMPACTO DEL VOLUNTARIADO EN LAS PERSONAS DESTINATARIAS

Memoria del proyecto



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL



IMPACTO DEL VOLUNTARIADO EN LAS PERSONAS DESTINATARIAS.
Memoria del proyecto
2024

EDITA:
PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA (PVE)
Calle Duque de Fernán Nuñez, 2, planta 2, oficina 2.
28012 Madrid

ISBN:
978-84-09-68518-9

Este proyecto ha sido desarrollado por la Plataforma del Voluntariado de España (PVE) con la colaboración del Departamento de Antropología Social y Psicología Social de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la Universidad Complutense de Madrid y financiado por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

IMPACTO DEL VOLUNTARIADO EN LAS PERSONAS DESTINATARIAS

Memoria del proyecto

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVOS	8
METODOLOGÍA	10
Procedimiento	11
Participantes	12
Instrumento	13
RESULTADOS	16
PROPUESTA DE ÍNDICE DE IMPACTO	22
CONCLUSIONES E IMPLICACIONES PRÁCTICAS.....	26
CUESTIONARIO UTILIZADO EN ESTE PROYECTO	32
PROPUESTA DE NUEVO CUESTIONARIO	34
BIBLIOGRAFÍA	36

INTRODUCCIÓN

PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA
OBSERVATORIO DEL VOLUNTARIADO

IMPACTO DEL
VOLUNTARIADO
EN LAS PERSONAS
DESTINATARIAS
Memoria del proyecto

Tomando nota de la definición que proporciona la RAE, una persona destinataria es aquella a quien se dirige algo, en este caso, la acción voluntaria. Los estudios que se han llevado a cabo acerca de la acción voluntaria han experimentado varios avances en las últimas décadas. La Plataforma del Voluntariado de España (PVE) tiene como parte de su misión el encargo de investigar la tasa del voluntariado y su evolución en España, las particularidades de la acción voluntaria y el papel del voluntariado en las entidades, entre otras cuestiones. Sin embargo, hasta ahora, no existe literatura en el contexto español donde se haya investigado el impacto directo que tiene el voluntariado en las personas destinatarias y no se conoce ninguna herramienta que haya sido testada y pueda medir, de manera fidedigna, el impacto que tiene el voluntariado en las personas destinatarias, que es, la razón de ser del voluntariado.

Es por ello por lo que el presente informe pretende abordar esta carencia en el panorama del conocimiento sobre el voluntariado. El objetivo aquí es contribuir a entender de forma global el voluntariado y, de esta forma, fomentar el desarrollo de una herramienta que sea útil y fácil de usar para las entidades. En suma, conseguir un instrumento de este calibre podría proporcionar una información muy valiosa a la hora de tomar ciertas decisiones sobre el voluntariado tanto a nivel local como estatal.

Es preciso recalcar que el trabajo que se presenta en este informe se enmarca en la visión que defiende y promueve la PVE y que orienta nuestra labor, que se plasma en el Código sobre Ética y Voluntariado (2021). Asimismo, se quiere ofrecer a las entidades un recurso que sea práctico y que, a la larga, se consiga una aplicabilidad para sus múltiples funciones hacia una mejora de la calidad y las condiciones de las personas destinatarias y sus comunidades.

En cuanto al marco jurídico, la Ley 45/2015, de 15 de octubre de 2015, de Voluntariado establece las pautas de comportamiento que guían la participación de las personas destinatarias de la acción voluntaria. En concreto, las define como personas físicas o grupos y comunidades a quienes el desarrollo de una actividad de voluntariado repercute en su calidad de vida. Esta definición incide en el flujo unidireccional de la ayuda desde el personal remunerado y las personas voluntarias 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.

Por otra parte, en nuestra publicación “El valor del voluntariado en el Tercer Sector: reflexiones en un nuevo escenario” (PVE, 2022a) se dedican dos

capítulos a tratar el asunto de las personas destinatarias. En ellos se constata el papel protagonista que, cada vez más, estas toman en los procesos de intervención. Se confirma también el alto valor (técnico y político) que tiene situar a las personas en el centro, así como la ausencia de investigaciones empíricas de qué opiniones, actitudes y expectativas tienen estas personas respecto al voluntariado y de cómo se construyen las relaciones entre personas voluntarias y destinatarias que, por lo general, son asimétricas en lo funcional y simétricas en lo moral (Zubero, 2000).

Algunos datos que acercan una dimensión más cuantificable de las personas que son beneficiarias de una acción voluntaria son los que proporciona la Plataforma de ONG de Acción Social (POAS, 2023). Su investigación tuvo en cuenta 47.758.243 atenciones directas por diferentes entidades estatales del Tercer Sector en 2021. Estos datos dan a conocer el apoyo y la ayuda que ofrecen las entidades en el ámbito estatal, pero no se debe olvidar que hay miles de personas voluntarias detrás de la ayuda prestada a las personas destinatarias para que estas reciban un apoyo directo.

Por todo ello es importante entender lo que las personas destinatarias esperan o necesitan de la atención que realizan las personas voluntarias. Así, si se consigue una mayor satisfacción de las personas que reciben este tipo de acciones, mayor será el impacto positivo que tendrán en la mejora de su calidad de vida y en sus condiciones.

Asimismo, en la publicación “El Voluntariado: ¿Qué dicen las personas destinatarias?” (PVE, 2024) se muestra una imagen y una percepción bastante positiva que emerge de los diferentes relatos de las personas que son destinatarias. Consideran que la acción voluntaria que reciben es una parte esencial de la acción de las entidades y que les permite insertarse en ellas y ayudar también a su funcionamiento. Cabe destacar aquí la importancia que tiene el voluntariado como motor del crecimiento personal, de la construcción de relaciones y de empoderamiento. Para la persona destinataria, lo que se valora de la figura de la persona voluntaria es, sobre todo, las funciones y su carácter solidario y altruista. Operativizar las bondades del impacto del voluntariado en las personas destinatarias y averiguar cómo medir y cuantificar correctamente ese impacto es uno de los desafíos ante los que nos encontramos.

En este caso, se está teniendo en cuenta un enfoque referencial del buen cuidado y de la atención centrada en la persona, que es el que se intenta implementar en la labor de los cuidados entendidos en un sentido amplio en las sociedades occidentales. La atención centrada en la persona no solo supone un complemento para aquellas personas que necesitan de la labor de los cuidados,

donde también se enmarca la acción voluntaria, sino que es una apuesta por que las personas sean el eje que vertebra los servicios y el fin. Parte del reconocimiento de la dignidad de la persona, independientemente de su estado físico, mental u otro tipo de circunstancias socio-personales. Además, se pone énfasis en el entorno, cobrando especial importancia los elementos que tienen que ver con la actividad cotidiana, el diseño de espacios físicos que puedan ser como un hogar para las personas o las variables de la organización de los servicios (Rodríguez, 2017).

Durante el ejercicio del año 2023 se realizó una aproximación al impacto del voluntariado en las personas destinatarias a través de metodología cualitativa que se materializó en “El Voluntariado: ¿Qué dicen las personas destinatarias?” (PVE, 2024). Este trabajo ha sido el punto de partida para desarrollar una herramienta sólida y cuantitativa, que se presentará al final del informe.

La trayectoria de la PVE y otros estudios similares nos ha hecho reflexionar sobre la importancia del impacto del voluntariado en las personas destinatarias, pero se reconoce cierta dificultad de medir de manera rigurosa debido a la naturaleza relacional e intangible de sus beneficios. Esto es así debido, en parte, a que la acción voluntaria se realiza en un contexto institucional y social, que afecta a cómo se percibe. Por ello, es necesario considerar los problemas de inclusión social y de estructura social al medir la influencia de la acción voluntaria para comprender su impacto.

Teniendo en cuenta este enfoque, las necesidades y las expectativas de las personas destinatarias y la inexistencia, hasta ahora, de cómo medir el impacto de la acción voluntaria en el contexto español, este informe presenta una primera aproximación a una herramienta que tiene este fin. Para ello, a través de una encuesta dirigida a las personas destinatarias de las diferentes entidades socias de la PVE y de su red extensa se han evaluado diferentes aspectos que tienen que ver con la percepción y la práctica del voluntariado, los beneficios a nivel personal y la satisfacción general con el voluntariado.

OBJETIVOS



PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA
OBSERVATORIO DEL VOLUNTARIADO

IMPACTO DEL
VOLUNTARIADO
EN LAS PERSONAS
DESTINATARIAS
Memoria del proyecto

- ✓ Desarrollar una herramienta de medida que permita cuantificar el impacto que la acción voluntaria tiene sobre las personas a las que se dirige.
- ✓ Aplicar dicha herramienta e introducir las modificaciones pertinentes a la luz del análisis de la información.

METODOLOGÍA



PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA
OBSERVATORIO DEL VOLUNTARIADO

IMPACTO DEL
VOLUNTARIADO
EN LAS PERSONAS
DESTINATARIAS
Memoria del proyecto

Procedimiento

Antes del inicio del proyecto se formalizó la colaboración con la Universidad Complutense de Madrid (UCM) mediante la firma de un contrato conforme al artículo 60 de la LOSU en el que la universidad asumió el compromiso de asesorar en el desarrollo del proyecto y en la difusión de sus resultados.

La metodología planteada en este estudio es de carácter cuantitativo. En primer lugar, se realizó una revisión rigurosa de la literatura existente sobre la materia para una correcta formulación de la herramienta: un cuestionario. En este sentido, se propusieron cuatro bloques:

- Bloque 0: datos sociodemográficos.
- Bloque 1: aspectos generales de la entidad.
- Bloque 2: comparativa entre el personal profesional y el personal voluntario.
- Bloque 3: influencia del género de las personas voluntarias.

En segundo lugar, el cuestionario tenía que pasar por un proceso de validación en el que se valoraron, especialmente, algunos aspectos como el formato, la accesibilidad y la propia validez de contenido. En cuanto al diseño del trabajo de campo, la selección de la muestra respondió a criterios de sexo, edad y área de intervención, intentando garantizar la representatividad. Por último, se elaboró un cuestionario que ha sido difundido por correo electrónico a través de las entidades socias de la PVE y de la red extensa con la finalidad de hacérselo llegar a las personas destinatarias de sus servicios de voluntariado.

Antes de esta difusión general se llevó a cabo un estudio piloto para fortalecer la fiabilidad de la herramienta. En el proceso de elaboración de instrumentos precisos se considera una condición necesaria testar tanto la herramienta como su proceso de aplicación. De esta forma, realizar un estudio piloto es indispensable para garantizar el éxito del proyecto y comprobar la eficacia de la herramienta utilizada. La finalidad es hacer una propuesta de herramienta que pueda medir de la mejor manera posible el impacto del voluntariado en las personas destinatarias y que, además, sea útil para las entidades.

Participantes

De manera inicial, un total de 142 sujetos participaron en el estudio, pero, finalmente, 11 (7,7%) personas fueron descartadas por indicar dificultad en distinguir entre las personas contratadas y las personas voluntarias que le prestan el servicio. De esta forma, los datos que se aportan a continuación se centran en 131 participantes. De ellos, el 64,1% son mujeres, el 34,4% varones y el 1,5% prefirió no indicar su género. El rango de edad varía desde 14 a 80 años con una edad media de 44,74 años ($DS=17,69$).

La antigüedad en la entidad (en años) tiene una elevada variabilidad: de menos de un año hasta 35 años con una antigüedad media de 7,36 años ($DS= 7,31$). La frecuencia media con la que se asiste a la entidad para recibir el servicio también es muy variable, pero el 30,5% asiste una vez a la semana, seguido de un 29%, que asiste más de una vez a la semana. En relación con las actividades en las que participan las personas voluntarias también hay bastante variabilidad: el 28% indicó otras actividades no identificadas en las opciones de respuesta planteadas y el 26% describió que acudían a las actividades de ocio, deporte o cultura en las que las personas voluntarias proporcionaban apoyo/presencia.

Instrumento

La información se recopiló a través de un cuestionario online que incluía las siguientes medidas:

Percepción del voluntariado.

Se creó una escala ex profeso para abordar la percepción de los usuarios de las entidades. La escala está compuesta por 7 ítems que permiten evaluar diferentes aspectos tanto del trabajo como de la relación con las personas voluntarias. En la Tabla 1 se encuentran recogidos los ítems, así como la puntuación total media de la escala. La escala de respuesta utilizada fue de tipo Likert de 5 anclajes (1 = Totalmente en desacuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo). La consistencia interna de la escala es 0,88 (Alfa de Cronbach). El análisis factorial con el método de componentes principales muestra que todos los ítems se organizan en un solo factor que es capaz de explicar el 60,5% de la varianza.

Satisfacción general con las personas voluntarias.

A través de un ítem se evaluó en qué medida las personas usuarias están satisfechas con el voluntariado (“En general, estoy satisfecho/a con el servicio/apoyo proporcionado por las personas voluntarias”). La escala de respuesta fue tipo Likert de 5 anclajes (1 = Totalmente en desacuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo).

Satisfacción general con el servicio prestado por la entidad.

A través de un único ítem se evaluó en qué medida las personas usuarias estaban satisfechas con el voluntariado (“En general, estoy satisfecho/a con el servicio prestado por la entidad”). La escala de respuesta fue tipo Likert de 5 anclajes (1 = Totalmente en desacuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo).

Beneficios del voluntariado a nivel personal.

Igualmente, se creó una escala ex profeso para abordar el análisis de en qué medida la labor de las personas voluntarias les habría aportado a los usuarios beneficios personales. La escala está compuesta por 7 ítems que permiten evaluar diferentes tipos de beneficios. En la Tabla 1 se encuentran recogidos los ítems, así como la puntuación media de la escala. La escala de respuesta utilizada fue de tipo Likert de 5 anclajes (1 = Totalmente en desacuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo). La consistencia interna de la escala es 0,91 (Alfa de Cronbach). El análisis factorial con método de componentes principales muestra

que los ítems se organizan en un solo factor que es capaz de explicar el 66,4% de la varianza.

Práctica de voluntariado e intención futura de desarrollarlo.

A través de dos ítems se les preguntó si actualmente realizaban algún tipo de voluntariado y si en los próximos 12 meses tenían intención de llevarlo a cabo. El formato de respuesta fue dicotómico pudiendo responder de forma afirmativa o negativa.

Experiencia del servicio.

De cara a evaluar el impacto del voluntariado se plantearon algunas preguntas que permitían recoger información sobre el servicio recibido por los usuarios. En este sentido, se solicitó información sobre la antigüedad del servicio, la frecuencia con la que asistían a la entidad y las actividades en las que participaban las personas voluntarias. En todos los casos el formato de respuesta fue cerrado. Las opciones de respuesta para la frecuencia del servicio fueron: menos de una vez al mes, una vez al mes, más de una vez al mes, una vez a la semana, más de una vez a la semana y todos los días. Las opciones de respuesta para las actividades en las que participaban las personas voluntarias fueron: apoyo/presencia en actividades de ocio, deporte o cultura; acompañamiento en actividades de la vida diaria; impartición de talleres de actividades (huerta, yoga, macramé, etc.); acompañamiento en gestiones; impartición de acciones formativas (idiomas, apoyo escolar, etc.); reparto de comida, ropas y enseres; y, otros. Unido a lo anterior, considerando la rotación de voluntarios que sufren las entidades para poder proporcionar sus servicios a las personas destinatarias se decidió incluir un ítem para evaluar hasta qué punto este tipo de situaciones podrían afectarles negativamente (“Me afecta de manera negativa que las personas voluntarias que me atienden cambien con el tiempo”). El formato de respuesta fue tipo Likert con 5 anclajes (1 = Totalmente en desacuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo).

Comparación entre personas voluntarias y personas contratadas.

Con el objetivo de evaluar si el trato de las personas voluntarias y del personal contratado era diferente se plantearon 5 ítems. La respuesta al primero (“El trato de las personas voluntarias y el personal contratado es diferente”) a través de una escala tipo Likert de 5 anclajes (1 = Totalmente en desacuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo) permitía filtrar a las personas que percibían diferencias. A estas se les presentaban otros 4 ítems que evaluaban hasta qué punto percibían que la persona voluntaria o el personal contratado daban mayor o

mejor comprensión, atención ante problemas personales, ayuda en gestión e información u orientación o, por el contrario, les resultaba indiferente.

Diferencias de género en las personas voluntarias.

Para determinar si el género de las personas voluntarias podía incidir en la percepción del servicio prestado se plantearon 5 ítems. Responder al primero de ellos (“Creo que el que las personas voluntarias sean mujeres u hombres afecta a la atención prestada”) a través de una escala Likert de 5 puntos (1 = Totalmente en desacuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo) permitía filtrar a aquellas personas que percibían diferencias. A estas se les presentaban cuatro ítems que evaluaban hasta qué punto percibían que mujeres u hombres ofrecían mayor o mejor comprensión, atención ante algún problema personal, ayuda en alguna gestión e información u orientación, o, por el contrario, les resultaba indiferente.

RESULTADOS



PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA
OBSERVATORIO DEL VOLUNTARIADO

IMPACTO DEL
VOLUNTARIADO
EN LAS PERSONAS
DESTINATARIAS
Memoria del proyecto

Tabla 1.

Estadísticos descriptivos de las principales variables del estudio.

PERCEPCIÓN DEL VOLUNTARIADO	M	DS
Las personas voluntarias están comprometidas con la entidad	4,48	,75
Las personas voluntarias están cualificadas para realizar el servicio que prestan	4,24	,83
Puedo establecer con las personas voluntarias una relación de confianza	4,46	,72
Las personas voluntarias de mi entidad están dispuestas a ayudarme cuando lo necesito	4,47	,70
Las personas voluntarias que me ayudan o hacen sin esperar recibir nada a cambio, simplemente por el deseo de ayudar	4,71	,57
Me siento comprendido/a y acompañado/a por las personas voluntarias de mi entidad	4,56	,69
Las personas voluntarias me tratan de “igual a igual”, no se sienten superiores a mí	4,60	,69
Total percepción del voluntariado	4,50	,55
BENEFICIOS DEL VOLUNTARIADO A NIVEL PERSONAL	M	DS
La relación con las personas voluntarias ha contribuido a mejorar mi bienestar personal	4,48	,71
Gracias a la labor de las personas voluntarias en la entidad me siento menos solo	4,25	,88
Gracias a la labor de las personas voluntarias en la entidad me siento una persona tan valiosa como las otras	4,44	,68
Gracias a la labor de las personas voluntarias en la entidad siento que he desarrollado relaciones sociales que son importantes para mí	4,36	,77
Gracias a la labor de las personas voluntarias en la entidad siento que puedo resolver mis problemas	4,11	,84
Gracias a la labor de las personas voluntarias en la entidad soy capaz de recuperarme rápidamente después de una dificultad personal	4,05	,83
Gracias a la labor de las personas voluntarias en la entidad siento que estoy logrando crear un proyecto significativo de futuro	4,11	,89
Total beneficios del voluntariado	4,25	,65

PRÁCTICA VOLUNTARIADO	M	DS
Realiza voluntariado actualmente	70,2%	29,8%
Intención futura de realizar voluntariado	80,2%	19,8%
SATISFACCIÓN GENERAL	M	DS
Servicio proporcionado por las personas voluntarias	4,76	,57
Servicio proporcionado por la entidad	4,76	,64

Atendiendo a la información recogida en la Tabla 1 se halló que las personas destinatarias tenían una percepción muy favorable hacia el voluntariado y la variabilidad en esta percepción era muy reducida. Igualmente, los encuestados estaban en gran medida de acuerdo con la idea de que la labor de las personas voluntarias les había reportado diferentes tipos de beneficios a nivel personal. Destaca también que una parte importante de las personas destinatarias realizaban a su vez actividades de voluntariado y que tenían intención de hacerlo en los próximos 12 meses.

El análisis de la satisfacción general muestra que se encuentran muy satisfechos/as tanto con la labor de las personas voluntarias como con el servicio proporcionado por la entidad. La variabilidad de las respuestas en este sentido fue reducida.

Con el objeto de determinar qué indicadores concretos tanto de la percepción del voluntariado como de los beneficios personales que se derivan del mismo podrían asociarse en mayor medida con la satisfacción general de las personas destinatarias se llevaron a cabo análisis de correlación de Pearson (ver Tabla 2). En cuanto al análisis de la relación entre la percepción del voluntariado y la satisfacción general con el voluntariado, en todos los casos, se encontraron correlaciones moderadas que estaban entre 0,43 y 0,56. El indicador que tenía una relación más intensa con la satisfacción con el apoyo proporcionado por las personas voluntarias era que estas traten de “igual a igual” al usuario, seguido de que se pueda establecer con ellas una relación de confianza.

Cuando se analiza la relación con la satisfacción con el servicio de la entidad, ésta se asocia de forma intensa con la satisfacción con el voluntariado. Las relaciones con los indicadores de percepción del voluntariado se encuentran en un rango que va de 0,38 a 0,60, lo que indica una asociación baja o moderada. El indicador que presenta una relación más intensa en este caso es igualmente que las personas voluntarias traten de “igual a igual” a las personas destinatarias.

En cuanto a los indicadores de beneficios personales, su relación con la satisfacción general con el voluntariado tiene en todos los casos niveles bajos o moderados y el rango de relaciones va de 0,35 a 0,58, siendo el indicador con una relación más fuerte el desarrollo de relaciones sociales importantes. En cuanto a la satisfacción general con el servicio de la entidad, igualmente, las relaciones son bajas o moderadas en todos los casos (rango de 0,36 a 0,57) y, de nuevo, el indicador más importante era el desarrollo de relaciones sociales importantes.

Tabla 2.

Correlaciones entre indicadores de percepción de voluntarios, beneficios percibidos y satisfacción general con el voluntariado y con el servicio de la entidad.

Indicadores de percepción	Satisfacción personas voluntarias	Satisfacción servicio entidad
Las personas voluntarias están comprometidas con la entidad	,43**	,38**
Las personas voluntarias están cualificadas para realizar el servicio que prestan	,48**	,51**
Puedo establecer con las personas voluntarias una relación de confianza	,55**	,50**
Las personas voluntarias de mi entidad están dispuestas a ayudarme cuando lo necesito	,54**	,52**
Las personas voluntarias que me ayudan o hacen sin esperar recibir nada a cambio, simplemente por el deseo de ayudar	,43**	,34**
Me siento comprendido/a y acompañado/a por las personas voluntarias de mi entidad	,54**	,53**
Las personas voluntarias me tratan de “igual a igual”, no se sienten superiores a mí	,56**	,60**
La relación con las personas voluntarias ha contribuido a mejorar mi bienestar personal	,51**	,47**
Me siento menos solo	,35**	,36**
Me siento una persona tan valiosa como las otras	,48**	,51**
Siento que he desarrollado relaciones sociales que son importantes para mí	,58**	,57**
Siento que puedo resolver mis problemas	,47**	,37**
Soy capaz de recuperarme rápidamente después de una dificultad personal	,53**	,48**
Siento que estoy logrando crear un proyecto significativo de futuro	,45**	,41**
Satisfacción personas voluntarias	----	,85**

Con el objetivo de determinar si la percepción del voluntariado y los beneficios personales derivados podrían depender de las características de las personas destinatarias o del propio servicio prestado se llevaron a cabo diferentes análisis. A través de la prueba de U de Mann-Whitney se descartó una relación entre género y la percepción del voluntariado o los beneficios personales derivados ($Z=-1,53$, $p>,05$; $Z=-,23$, $p>,05$, respectivamente). Es decir, que no se han encontrado diferencias significativas entre mujeres y hombres en estas variables. A través del análisis de correlación de Pearson no se ha encontrado ninguna relación con la edad ($R=-,11$, $p>,05$; $R=-,15$, $p>,05$, respectivamente). En cuanto al nivel de estudios, considerando solo la comparación entre estudios universitarios y estudios secundarios, debido al limitado número de usuarios con niveles de estudios inferiores, se halló a través de la prueba de U de Mann-Whitney que las personas destinatarias con nivel de estudios secundarios presentaban una significativa mayor percepción de beneficios derivados del apoyo de las personas voluntarias ($M(\text{estudios universitarios})=4,15$, $M(\text{estudios secundarios})=4,41$; $Z=-2,57$, $p>,05$). No se hallaron diferencias significativas en el caso de la percepción del voluntariado ($Z=-,82$, $p>,05$).

En cuanto a las características del servicio prestado no se ha encontrado ninguna correlación significativa entre la antigüedad del servicio recibido y la percepción del voluntariado y los beneficios percibidos ($R=-,14$, $p>,05$; $R=-,07$, $p>,05$, respectivamente). Tampoco se halló ninguna relación con la frecuencia del servicio (Kruskal-Wallis=1,54, $p>,05$; Kruskal-Wallis=4,28, $p>,05$), ni con las tareas desarrolladas por las personas voluntarias (Kruskal-Wallis=2,27, $p>,05$; Kruskal-Wallis=3,20, $p>,05$).

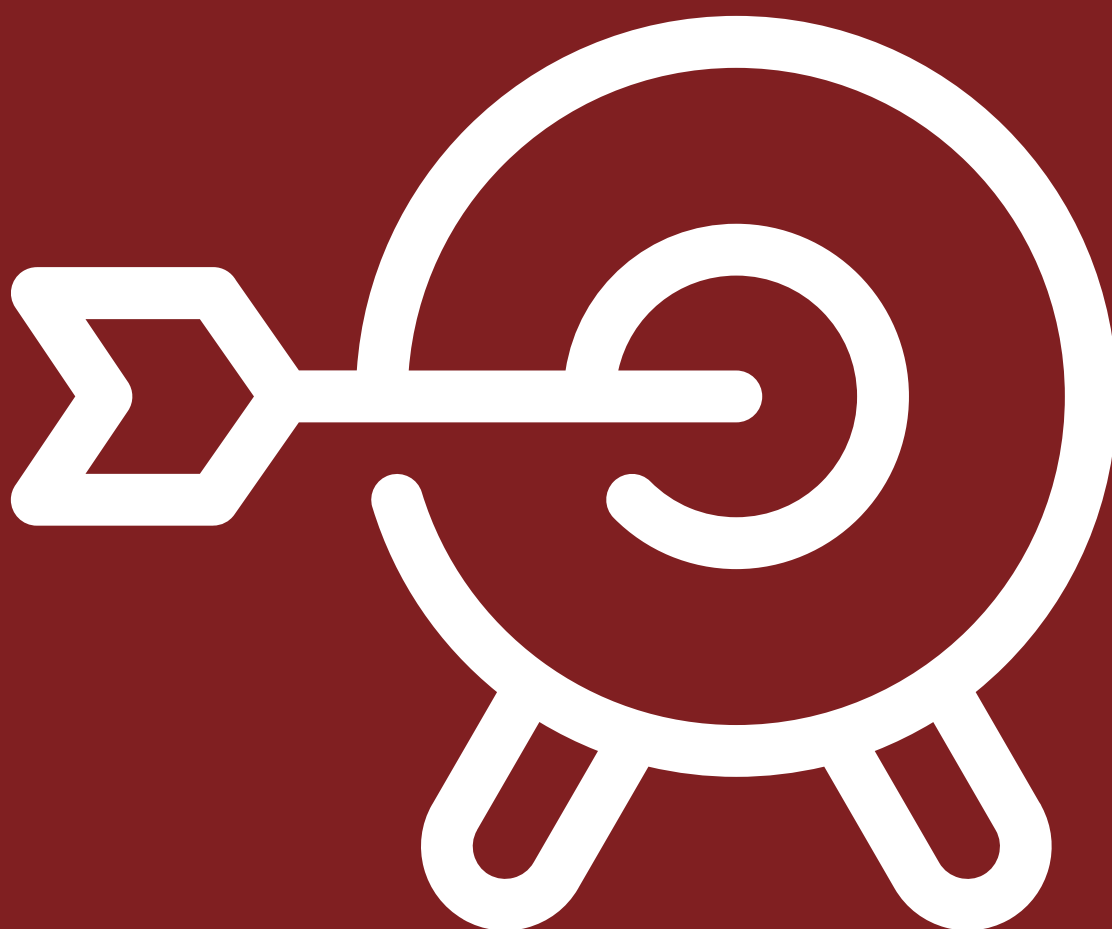
Las personas destinatarias muestran un acuerdo moderado con el ítem “Me afecta de manera negativa que las personas voluntarias que me atienden cambien con el tiempo” ($M=3,02$, $DS=1,25$). En concreto, un 33,58% indicaron sentir malestar con la rotación de las personas voluntarias. A pesar de ello, esta percepción no se asoció de forma significativa ni con la satisfacción general con el voluntariado ni con la satisfacción general con la entidad. Tampoco lo hizo ni con la percepción del voluntariado ni con los beneficios percibidos (correlación de Pearson en todos los casos).

Respecto al análisis de en qué medida la percepción del voluntariado y los beneficios percibidos podrían motivar la práctica del voluntariado o la intención futura de desarrollarlo no se encontró ninguna relación entre estas variables. Ni una percepción más favorable del voluntariado ni de los beneficios personales derivados se asociaron con la práctica de voluntariado ($Z=-,73$, $p>,05$; $Z=-,10$, $p>,05$, respectivamente) o con la intención de desarrollarlo en el futuro ($Z=-1,75$, $p>,05$; $Z=-1,86$, $p>,05$, respectivamente).

En cuanto a la comparación entre personas voluntarias y personas contratadas, la respuesta promedio de los participantes al primer ítem (“El trato con las personas voluntarias y el personal contratado es diferente”) fue de 2,31 ($DS=1,24$), lo que sugiere una percepción baja de esta diferencia, aunque con una cierta variabilidad en las respuestas. El 19,08% de los participantes mostró acuerdo con la idea de que el trato es diferente, por lo que respondieron a cuatro ítems adicionales diseñados para explorar en mayor profundidad estas percepciones. De este grupo, el 32% indicó sentirse mejor comprendido por las personas voluntarias. Sin embargo, el 40% prefería acudir a las personas contratadas para resolver un problema personal y el 60% optaba por las personas contratadas para realizar una gestión o recibir información u orientación.

Por último, respecto al análisis del impacto del género de las personas voluntarias, la respuesta promedio de los usuarios al primer ítem (“Creo que el género de las personas voluntarias afecta la atención prestada”) fue de 2,01 ($DS = 1,16$), lo que sugiere una percepción baja de esta diferencia, aunque con cierta variabilidad en las respuestas. Solo el 12,97% de los participantes indicó percibir diferencias en función del género de las personas voluntarias. Dentro de este grupo, un 11,8% expresó sentirse mejor comprendido por las mujeres y otro 11,8% manifestó lo mismo con respecto a los hombres. Además, el 17,6% prefería a las mujeres voluntarias para hablar de un problema personal, un 11,8% las prefería para realizar una gestión y un 17,6% para obtener información u orientación. A pesar de estos datos, entre el 76,5% y el 88,2% de los participantes manifestó indiferencia sobre el género de las personas voluntarias para recibir estos tipos de apoyo. Aun teniendo en cuenta estos datos, parece importante seguir estudiando esta cuestión ya que, en otros estudios (PVE, 2024) de carácter cualitativo sí se percibían diferencias. Por tanto, lo que puede estar pasando aquí es que a través de metodología cuantitativa no se esté logrando capturar este fenómeno.

PROPUESTA DE ÍNDICE DE IMPACTO



PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA
OBSERVATORIO DEL VOLUNTARIADO

IMPACTO DEL
VOLUNTARIADO
EN LAS PERSONAS
DESTINATARIAS
Memoria del proyecto

Uno de los objetivos de realizar este proyecto ha sido crear uno o varios índices de impacto del voluntariado en las personas destinatarias. En este caso, se han utilizado los ítems que han sido considerados más importantes para dar forma a los índices, que son las preguntas relativas a la percepción del voluntariado y a la percepción de los beneficios personales por parte de las personas destinatarias. Estos ítems son clave y permiten abordar el análisis de impacto de una forma sintética y concisa, lo que asegura su aplicabilidad y, por lo tanto, su utilidad.

Los dos bloques de ítems que se presentan a continuación permiten medir dos aspectos clave vinculados con la satisfacción del voluntariado por parte de las personas destinatarias. Tanto por el planteamiento conceptual como por los datos derivados de un análisis factorial realizado con el método de componentes principales y rotación oblicua, estos bloques se plantean como dos partes esenciales y diferenciadas a la hora de considerar una propuesta de medición del impacto.

El primer bloque estaría formado por los siguientes ítems:

- La relación con las personas voluntarias ha contribuido a mejorar mi bienestar personal.
- Gracias a la labor de las personas voluntarias...
 - » Me siento menos solo/a.
 - » Siento que soy una persona tan valiosa como otras.
 - » He desarrollado relaciones sociales que son importantes para mí.
 - » Puedo encontrar la forma de resolver mis problemas.
 - » Soy capaz de recuperarme rápidamente después de una dificultad personal.
 - » Estoy logrando crear un proyecto significativo de futuro.

Estos ítems intentan medir la percepción de qué aporta o qué beneficios creen las personas destinatarias que les reporta su actividad en las entidades con las personas voluntarias. De esta manera, el primer índice que se propone viene a ser una medida resumida de las aportaciones del voluntariado a las personas destinatarias.

Por otro lado, respecto al segundo bloque, los ítems a tener en cuenta son:

- Las personas voluntarias están comprometidas con la entidad.
- Las personas voluntarias están cualificadas para realizar el servicio que prestan.
- Puedo establecer con las personas voluntarias una relación de confianza.
- Las personas voluntarias de mi entidad están dispuestas a ayudarme cuando lo necesito.
- Las personas voluntarias que me ayudan lo hacen sin esperar recibir nada a cambio, simplemente por el deseo de ayudar.
- Me siento comprendido/a y acompañado/a por las personas voluntarias de mi entidad.
- Las personas voluntarias me tratan de igual a igual y no se sienten superiores a mí.

En este caso, este conjunto de ítems aborda la percepción de las personas destinatarias sobre las personas voluntarias y su labor en la entidad. Este segundo bloque permitiría identificar fortalezas y debilidades de la acción voluntaria tal y como se desarrolla en la entidad, que permitan orientar mejoras en el planteamiento de su labor. En resumen, el planteamiento de ambos índices permite ofrecer a las entidades una cuantificación o análisis de la magnitud de cómo influye la acción voluntaria en la intervención que llevan a cabo.

CONCLUSIONES E IMPLICACIONES PRÁCTICAS



PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA
OBSERVATORIO DEL VOLUNTARIADO

IMPACTO DEL
VOLUNTARIADO
EN LAS PERSONAS
DESTINATARIAS
Memoria del proyecto

A partir de los resultados descritos se pueden extraer varias conclusiones e implicaciones prácticas para la gestión de entidades de acción social, especialmente, en relación con la gestión de personas voluntarias y el diseño de estrategias para optimizar la satisfacción de las personas destinatarias y fomentar su participación:

1. Aunque solamente un 7,7% de las personas participantes en el estudio indicaron no poder diferenciar entre el personal voluntario y el personal remunerado es importante seguir trabajando en la dirección de su diferenciación para poner en valor lo que el voluntariado puede aportar a los programas de las entidades sociales y a la sociedad en general. Para ello, sería importante desarrollar estrategias de comunicación y visibilidad que resalten la contribución única de las personas voluntarias ya que es clave fortalecer y visibilizar aún más el papel del voluntariado subrayando cómo este puede aportar un valor específico y significativo a la misión de la entidad y a la sociedad. ¿Cómo podría hacerse? A través de campañas de sensibilización que comuniquen las características únicas de la labor voluntaria; incorporando distintivos o identificadores visuales o verbales para las personas voluntarias de modo que se les pueda reconocer fácilmente, lo que no solo puede ayudar a diferenciarlos, sino también a que las personas destinatarias valoren esta dedicación no remunerada; e implementando programas de reconocimiento público para las personas voluntarias a través de boletines, redes sociales, etc., por ejemplo. Estas propuestas no solo pueden incrementar la valoración y el reconocimiento de la acción voluntaria, sino también fortalecer su identificación con la organización y motivación, consolidando su compromiso con la entidad.
2. Las personas destinatarias tienen una percepción muy positiva del voluntariado y de los beneficios personales que este les ha aportado, mostrando además una elevada satisfacción tanto con la labor de las personas voluntarias como con los servicios de la entidad. La baja variabilidad en las respuestas indica una opinión consistentemente favorable entre los usuarios. Además, el hecho de que una proporción significativa de las personas destinatarias ya esté involucrada en actividades de voluntariado o planee hacerlo en el futuro sugiere que el impacto positivo del voluntariado resulta motivador para contribuir de la misma forma a la sociedad.

Aunque no se encuentra una relación estadísticamente significativa entre la percepción del voluntariado y los beneficios personales derivados, por un lado, con la práctica de voluntariado por la propia persona destinataria y la intención de desarrollarlo en el futuro, por otro lado. Se podría plantear promover el voluntariado como un círculo de beneficio mutuo en el que la

satisfacción con la experiencia motive a las personas destinatarias para que se involucren como personas voluntarias. En este sentido, la entidad puede estructurar programas que faciliten la transición de persona destinataria a persona voluntaria, proporcionando formación y apoyo para generar implicación y compromiso. Sumado a ello, dado que la relación no es significativa, sería necesario profundizar sobre qué otros factores pueden ser necesarios considerar para que tomen la decisión de involucrarse activamente como personas voluntarias.

Igualmente, desarrollar campañas de comunicación que destaquen los beneficios personales que obtienen las personas destinatarias con la labor de las personas voluntarias podría no solo contribuir a reconocer el papel de estas personas voluntarias en la sociedad, sino también promover la motivación para iniciar un compromiso con una entidad o continuar con el mismo.

3. Los resultados muestran que la satisfacción general de las personas destinatarias tanto con el voluntariado como con el servicio de la entidad está moderadamente relacionada con algunos aspectos de la percepción del voluntariado y de los beneficios personales obtenidos. En particular, el trato “de igual a igual” y la capacidad de generar una relación de confianza son los factores que más se asocian con la satisfacción con el voluntariado y el servicio de la entidad. Además, el desarrollo de relaciones sociales significativas emerge como el beneficio personal más relevante, contribuyendo significativamente a la satisfacción general de las personas destinatarias. A la luz de estos resultados se pueden identificar las siguientes implicaciones prácticas.

Dado que el trato respetuoso de “igual a igual” se asocia fuertemente con la satisfacción es crucial que la entidad implemente programas de capacitación para las personas voluntarias que refuercen las habilidades de comunicación empática y trato horizontal, promoviendo interacciones igualitarias y evitando actitudes que puedan percibirse como paternalistas o distantes. Esto ayudará a las personas voluntarias a conectar mejor con las personas destinatarias y a construir relaciones de confianza que incrementen la satisfacción y el sentido de apoyo de las personas destinatarias.

Dado que el hecho de poder establecer una relación de confianza es un factor que explica la satisfacción con el voluntariado por parte de las personas destinatarias, la entidad podría limitar el número de personas destinatarias que cada persona voluntaria atiende, de forma que puedan dedicar tiempo de calidad a cada persona e interacción, permitiendo una relación más profunda y significativa.

La importancia del desarrollo de las relaciones sociales como indicador de satisfacción sugiere que la entidad debería facilitar actividades o espacios que promuevan interacción social y construcción de vínculos entre personas destinatarias y voluntarias. Talleres, actividades en grupo o eventos comunitarios pueden ser formas efectivas de fomentar estas relaciones significativas, reforzando la percepción de apoyo social.

4. Los resultados sugieren que la percepción del voluntariado y los beneficios personales percibidos no dependen de características personales como el género o la edad de las personas destinatarias, ni de la antigüedad, frecuencia o tipo de tareas del servicio que reciben. Sin embargo, sí se encontró una leve diferencia en la percepción de beneficios personales en función del nivel educativo entre las personas destinatarias con un nivel de educación secundaria, reportando beneficios ligeramente mayores a quien tiene nivel universitario. Además, la rotación de las personas voluntarias parece afectar moderadamente a las personas destinatarias con un tercio de ellos indicando cierta incomodidad ante el cambio de personas voluntarias. Sin embargo, esta percepción de malestar no se asocia de manera significativa con su satisfacción general o su percepción del voluntariado. Sobre la base de estas conclusiones se pueden extraer una serie de implicaciones prácticas.

Dado que la percepción de la acción voluntaria no varía significativamente en función del género, edad o características del servicio, la entidad puede adoptar enfoques inclusivos para todas las personas destinatarias sin necesidad de segmentar las actividades en función de estas variables. Aunque la diferencia en función del nivel educativo podría llevar a plantear que el enfoque y los métodos utilizados por las personas voluntarias podrían ajustarse al perfil educativo de las personas destinatarias, facilitando una atención más personalizada y significativa.

Aunque el malestar por la rotación de las personas voluntarias no afecta de manera significativa a la satisfacción general es importante implementar estrategias que reduzcan los cambios frecuentes de personal. Esto puede incluir un proceso de “transición de personas voluntarias” que permita a las personas destinatarias familiarizarse con nuevas personas voluntarias mediante presentaciones formales y periodos de solapamiento entre las personas voluntarias salientes y entrantes o asignar una “persona voluntaria de referencia” para cada persona destinataria, lo cual puede aportar continuidad y reducir el impacto de los cambios. Unido a ello sería deseable conseguir el compromiso continuado de las personas que realizan voluntariado. Los programas de fidelización, formación continua y reconocimiento pueden ayudar a mantener a las personas voluntarias

comprometidas durante periodos de tiempo más largos, lo que beneficia a las personas destinatarias y a la entidad en general.

5. Solo un limitado porcentaje de las personas destinatarias indicaron percibir diferencias entre el servicio prestado por el personal remunerado y por el personal voluntario. A pesar de ello es importante tener en consideración este dato. Las personas destinatarias que percibieron dicha diferencia mostraron una preferencia por acudir al personal contratado para determinadas cuestiones. Las entidades pueden aprovechar este tipo de hallazgos asignando y clarificando roles específicos a personas voluntarias y personas contratadas. En este sentido, el personal contratado podría centrarse en mayor medida en gestiones formales o de información y asesoramiento, y las personas voluntarias a las interacciones sociales o de acompañamiento, donde se genere un ambiente de confianza.

Por último, con relación al género, la mayoría de las personas destinatarias no perciben diferencias significativas en la atención recibida en función del género de las personas voluntarias, lo que indica una actitud predominantemente neutral respecto al género en el contexto del voluntariado. Aunque cuando se profundizó en el análisis de dichas diferencias la mayoría de las personas destinatarias que las habían indicado consideraban que les resultaba indiferente que les atendiese un hombre o una mujer con relación a diferentes aspectos evaluados (comprensión, problema personal, gestión y orientación e información). Aunque estos resultados nos llevan a pensar que no es necesario hacer una asignación estricta basada en género, sería útil que los coordinadores/as estuviesen atentos a estas preferencias individuales para ajustar las asignaciones en casos particulares y aumentar la comodidad de la persona destinataria. No obstante y en función de los hallazgos de otras investigaciones (PVE 2022b) conviene no perder de vista este punto. Existen suficientes datos para sostener que los estereotipos de género tienen un impacto en cómo la labor de las personas voluntarias se percibe, por lo que es preciso seguir prestando atención a ese aspecto mediante un análisis específico a medida que se acumulen más datos. La conclusión principal de estos resultados es que la mayoría de las personas destinatarias no perciben diferencias significativas en la atención recibida en función del género de las personas voluntarias, lo que indica una actitud predominantemente neutral respecto al género en el contexto del voluntariado. En esta línea, las entidades sociales pueden centrarse en un enfoque de asignación de tareas neutral en cuanto al género sin necesidad de segmentar los servicios en función de este factor. Pero parece recomendable que los coordinadores/as mantengan un enfoque flexible y estén atentos a las preferencias individuales en casos

específicos ya que, en situaciones sensibles, como el apoyo emocional, algunas personas destinatarias se sienten más cómodas con personas voluntarias de un género u otro. Esto permite personalizar la atención cuando sea necesario y mejorar la comodidad y satisfacción de todas las personas destinatarias.

6. Considerando que la satisfacción con el servicio de la entidad está muy asociada con la satisfacción con la labor del personal voluntario es muy importante invertir en todos los procesos implicados en la gestión de las personas voluntarias.

Los resultados obtenidos destacan la relevancia del voluntariado en las entidades sociales mostrando su impacto positivo en la satisfacción de las personas destinatarias. Para maximizar este impacto es fundamental que las organizaciones refuercen el rol del voluntariado mediante estrategias de visibilización y reconocimiento, que diferencien de manera clara a las personas voluntarias del personal remunerado y valoren su contribución única. Además, promover un entorno donde el respeto y la interacción “de igual a igual” sean el centro facilita una conexión significativa y duradera. Invertir en todos los procesos implicados en la gestión del voluntariado y, en concreto, en la fidelización de las personas voluntarias no solo aumenta su compromiso, sino que también enriquece la experiencia de las personas destinatarias, quienes, inspirados por el impacto positivo del voluntariado, pueden sentirse motivados a participar y contribuir activamente en la misión de la entidad.

Por otra parte, la medida del impacto del voluntariado en las personas destinatarias ofrece a las entidades datos “hacia su interior” (les indica cuál es ese efecto y cómo se produce), pero también “hacia fuera”, hacia las administraciones públicas y la sociedad general, dando forma a la valoración, tan positiva como abstracta de la que goza el voluntariado.

CUESTIONARIO UTILIZADO EN ESTE PROYECTO

BLOQUE	CATEGORÍA	ITEM Respuesta en escala tipo Likert de 5 puntos
PRIMER BLOQUE CARACTERÍSTICAS DE LA ENTIDAD	ORGANIZACIÓN	La entidad está bien organizada
	COMODIDAD EN LA ENTIDAD	Siento que en la entidad puedo ser yo mismo/a
	CLARIDAD DE ROLES	En la entidad, puedo distinguir con claridad quién es personal profesional y quién es personal voluntario
	ENTIDAD COMO ESPACIO SEGURO	En la entidad, me siento protegido/a y respetado/a
	COMPROMISO	Las personas voluntarias están comprometidas con la entidad
SEGUNDO BLOQUE RELACIÓN ENTRE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS Y LAS PERSONAS DESTINATARIAS	PROFESIONALIDAD	Las personas voluntarias están cualificadas para realizar el servicio que prestan
	ESTABILIDAD DE LA RELACIÓN	En la entidad suelen atenderme las mismas personas voluntarias
	CONFIANZA	Puedo establecer con las personas voluntarias una relación de confianza
	IMPACTO DE LA ROTACIÓN	Me afecta de manera negativa que las personas voluntarias que me atienden cambien con el tiempo
	DISPONIBILIDAD	Las personas voluntarias de mi entidad están dispuestas a ayudarme cuando lo necesito
	MOTIVACIÓN ALTRUISTA	Las personas voluntarias que me ayudan lo hacen sin esperar recibir nada a cambio, simplemente por el deseo de ayudar
	CERCANÍA	Me siento comprendido/a y acompañado/a por las personas voluntarias de mi entidad
	TIPO DE RELACIÓN (SIMÉTRICA)	Las personas voluntarias me tratan de "igual a igual" y no se sienten superiores a mí
	IMPACTO	La relación con las personas voluntarias ha contribuido a mejorar mi bienestar personal
	GÉNERO	Creo que el que las personas voluntarias sean mujeres u hombres afecta a la atención prestada <i>Si contesta 4 o 5 (Totalmente de acuerdo), preguntar por (respuesta entre hombres, mujeres o me es indiferente):</i>
	APOYO SOCIAL	Siento que me comprenden mejor las personas voluntarias...

BLOQUE	CATEGORÍA	ITEM Respuesta en escala tipo Likert de 5 puntos
TERCER BLOQUE APORTACIONES A LAS PERSONAS DESTINATARIAS / BENEFICIOS ESPECÍFICOS	SOLEDAZ	Menos solo/a
	RELACIONES SOCIALES	Que he desarrollado relaciones sociales que son importantes para mí
	AUTOESTIMA	Una persona tan valiosa como otras
	AUTOEFICACIA	Que puedo encontrar la forma de resolver mis problemas
	RESILIENCIA	Que soy capaz de recuperarme rápidamente después de una dificultad personal
	PROYECTO DE VIDA	Que estoy logrando crear un proyecto significativo de futuro
CUARTO BLOQUE COMPARACIÓN DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS Y LAS PERSONAS CONTRATADAS	PERSONAS VOLUNTARIAS Y PERSONAS CONTRATADAS	El trato con las personas voluntarias y el personal contratado es diferente <i>Si contesta 4 o 5 (Totalmente de acuerdo), preguntar por (respuesta entre personas voluntarias, personas contratadas o me es indiferente):</i>
	APOYO SOCIAL	Siento que me comprenden mejor...
	EMOCIONAL	Si necesito contar algún problema personal prefiero que me atienda...
	INSTRUMENTAL	Si necesito que me ayuden a hacer alguna gestión prefiero que lo haga...
	INFORMATIVO	Si necesito información u orientación prefiero que me atienda...
QUINTO BLOQUE SATISFACCIÓN CON LAS PERSONAS VOLUNTARIAS Y LA ENTIDAD	SATISFACCIÓN CON LAS PERSONAS VOLUNTARIAS	En general, estoy satisfecho/a con el servicio/ apoyo proporcionado por las personas voluntarias
	SATISFACCIÓN GENERAL CON LA ENTIDAD	En general, estoy satisfecho/a con el servicio prestado por la entidad

PROPUESTA DE NUEVO CUESTIONARIO

BLOQUE	CATEGORÍA	ITEM Respuesta en escala tipo Likert de 5 puntos
PRIMER BLOQUE RELACIÓN ENTRE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS Y LAS PERSONAS DESTINATARIAS	COMPROMISO	Las personas voluntarias están comprometidas con la entidad
	PROFESIONALIDAD	Las personas voluntarias están cualificadas para realizar el servicio que prestan
	ESTABILIDAD DE LA RELACIÓN	En la entidad suelen atenderme las mismas personas voluntarias
	IMPACTO DE LA ROTACIÓN	Me afecta de manera negativa que las personas voluntarias que me atienden cambien con el tiempo
	CONFIANZA	Puedo establecer con las personas voluntarias una relación de confianza
	DISPONIBILIDAD	Las personas voluntarias de mi entidad están dispuestas a ayudarme cuando lo necesito
	MOTIVACIÓN ALTRUISTA	Las personas voluntarias que me ayudan lo hacen sin esperar recibir nada a cambio, simplemente por el deseo de ayudar
	CERCANÍA	Me siento comprendido/a y acompañado/a por las personas voluntarias de mi entidad
	TIPO DE RELACIÓN (SIMÉTRICA)	Las personas voluntarias me tratan de “igual a igual” y no se sienten superiores a mí
	IMPACTO	La relación con las personas voluntarias ha contribuido a mejorar mi bienestar personal
SEGUNDO BLOQUE APORTACIONES A LAS PERSONAS DESTINATARIAS / BENEFICIOS ESPECÍFICOS	SOLEDAD	Menos solo/a
	RELACIONES SOCIALES	Que he desarrollado relaciones sociales que son importantes para mí
	AUTOESTIMA	Una persona tan valiosa como otras
	AUTOEFICACIA	Que puedo encontrar la forma de resolver mis problemas
	RESILIENCIA	Que soy capaz de recuperarme rápidamente después de una dificultad personal
	PROYECTO DE VIDA	Que estoy logrando crear un proyecto significativo de futuro

BLOQUE	CATEGORÍA	ITEM Respuesta en escala tipo Likert de 5 puntos
TERCER BLOQUE COMPARACIÓN DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS Y LAS PERSONAS CONTRATADAS	APOYO SOCIAL	Siento que me comprenden mejor...
	EMOCIONAL	Si necesito contar algún problema personal prefiero que me atienda...
	INSTRUMENTAL	Si necesito que me ayuden a hacer alguna gestión prefiero que lo haga...
	INFORMATIVO	Si necesito información u orientación prefiero que me atienda...
CUARTO BLOQUE SATISFACCIÓN CON LAS PERSONAS VOLUNTARIAS	SATISFACCIÓN	En general, estoy satisfecho/a con el servicio/ apoyo proporcionado por las personas voluntarias

BIBLIOGRAFÍA



PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA
OBSERVATORIO DEL VOLUNTARIADO

IMPACTO DEL
VOLUNTARIADO
EN LAS PERSONAS
DESTINATARIAS
Memoria del proyecto

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. Disponible en: https://biblioteca.plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2022/05/valor_voluntariado_nuevo_escenario-1.pdf

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>.

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.

Plataforma del Voluntariado de España. (2021). Código-Guía sobre Ética y Voluntariado. Disponible en: https://biblioteca.plataformavoluntariado.org/wpcontent/uploads/2021/05/codigo-guia-sobre-etica-y-voluntariado_-_pve-2020.pdf

Plataforma del Voluntariado de España. (2022a). El valor del voluntariado en el Tercer Sector: reflexiones en un nuevo escenario. Disponible en: https://biblioteca.plataformavoluntariado.org/wpcontent/uploads/2022/05/valor_voluntariado_nuevo_escenario-1.pdf

Plataforma del Voluntariado de España (2022b) Género y voluntariado. Disponible en: <https://n9.cl/esnrz>.

Plataforma del Voluntariado de España. (2024). El Voluntariado: ¿Qué dicen las personas destinatarias? Disponible en: https://biblioteca.plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2024/02/20240118-voluntariado-personas-destinatarias_acc.pdf

Rodríguez, M. (2017). La evaluación de los servicios gerontológicos: un nuevo modelo basado en la Atención Centrada en la Persona. Revista Argentina de Geriatría y Gerontología. Disponible en: <http://www.acpgerontologia.com/documentacion/evaluacionACPRAGG.pdf>.

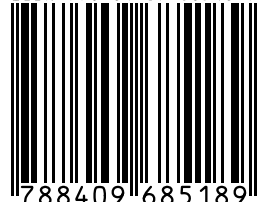
Zubero Beaskoetxea, I. (2000). Situación actual y retos de futuro para el voluntariado. Monitor educador, 82, 30-35. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=197802>.



C/ Duque de Fernán Núñez, 2-2º 2
28012 Madrid
Tlf: 91 541 14 66
www.plataformavoluntariado.org



ISBN 978-84-09-68518-9



9 788409 685189 >