FACULTAD PADRE OSSÓ

Universidad de Oviedo

La contribución del voluntariado en el tercer sector

Estudio exploratorio desde la perspectiva del profesional y el voluntariado

Andrea Vázquez-Ledo Ibáñez

TRABAJO FIN DE GRADO

Tutor: María Inmaculada Rodríguez Escudero

Convocatoria:	Noviembre ☐	Enero ☐	Mayo☒	Julio☐

(marque **X** lo que proceda)

Curso académico: 2024/ 2025

GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL
UNIVERSIDAD DE OVIEDO

Resumen

En este trabajo se analiza la percepción que tienen las personas voluntarias y los profesionales sobre sus respectivos papeles en el desarrollo de la acción social. Se emplea una metodología mixta que consiste en un cuestionario, cumplimentado por 112 participantes (entre voluntariado y profesionales de la educación social), y 8 entrevistas profesionales personales. Los resultados ponen de manifiesto las carencias en la formación del voluntariado, la falta de delimitación de funciones y el riesgo de solapamiento con tareas profesionales. Aun así, ambos colectivos valoran positivamente su colaboración. En conclusión, se destaca la necesidad de profundizar en el análisis de las funciones del educador social que asume el voluntariado, así como en la percepción social de las actividades del tercer sector.

Palabras clave

Voluntariado, educación social, tercer sector, acción social.

Title and subtitle

Title: The contribution of volunteering in the third sector.

Subtitle: Exploratory study from the perspective of professionals and volunteers.

Key words

Volunteering, social education, third sector, social action.

Abstract

This paper analyzes the perception that volunteers and professionals have of their respective roles in the development of social action. A mixed methodology is used, consisting of a questionnaire completed by 112 participants (including volunteers and social education professionals) and 8 personal interviews with professionals. The results show the shortcomings in the training of volunteers, the lack of delimitation of functions and the risk of overlapping with professional tasks. Even so, both groups value their collaboration positively. As a conclusion, the need to deepen the analysis of the functions of the social educator who assumes volunteering, as well as the social perception of the activities of the third sector, is highlighted.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN **5**

1. MARCO TEÓRICO **7**

2. CONTEXTUALIZACIÓN **13**

2.1 VOLUNTARIADO Y EDUCACIÓN SOCIAL: UN RECORRIDO HISTÓRICO **13**

2.2 LAS RELACIONES ENTRE VOLUNTARIOS Y PROFESIONALES DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL **15**

2.3 PANORAMA ACTUAL EN ESPAÑA Y EN ASTURIAS **20**

3. METODOLOGÍA **21**

3.1 BÚSQUEDA Y REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA **21**

3.2 OBJETIVOS GENERALES: HIPÓTESIS **22**

3.3 TIPO DE ESTUDIO REALIZADO Y PROCEDIMIENTOS **23**

3.4 MUESTRA Y ESTUDIO DE CASOS **24**

3.5 INSTRUMENTOS: EL CUESTIONARIO Y LA ENTREVISTA **26**

3.6 TRATAMIENTO DE DATOS **27**

4. RESULTADOS **27**

4.1 FORMACIÓN DEL VOLUNTARIADO **28**

4.2 APOYO E INTEGRACIÓN **29**

4.3 PERCEPCIÓN SOBRE EL RECONOCIMIENTO **30**

4.4 FUNCIONES DESEMPEÑADAS POR LOS VOLUNTARIOS **31**

4.5 VISIÓN DE LOS PROFESIONALES SOBRE EL VOLUNTARIADO **33**

4.6 PERCEPCIÓN SOBRE EL INTRUSISMO **33**

4.7 VALORACIÓN DE LAS EXPERIENCIAS PREVIAS DE VOLUNTARIADO **34**

5. DISCUSIÓN **35**

6. CONCLUSIONES **40**

BIBLIOGRAFÍA 42

Introducción

Una gran parte de las actividades que realizan las entidades del tercer sector no serían concebibles si no fuese gracias a la participación del voluntariado, tanto que resulta difícil identificar otros ámbitos donde exista esa importancia y dependencia del personal no profesional. Sin embargo, la labor del tercer sector no sería tampoco viable sin que haya detrás un equipo de profesionales elaborando programas, supervisando y dirigiendo el desarrollo, y realizando las oportunas evaluaciones de las personas que voluntariamente aportan su esfuerzo y sus conocimientos.

Son precisamente las interacciones entre voluntarios y profesionales, y viceversa, el objeto de preocupación en este Trabajo Fin de Grado (TFG). Se busca identificar los posibles puntos de conflicto a la hora de organizar e implementar ese trabajo compartido, así como reflexionar sobre ellos. Pero principalmente el objetivo que desde un primer momento se establece es investigar sobre las perspectivas que cada uno de estos colectivos tiene sobre sus respectivos papeles. Con este fin, después de identificar ciertos aspectos clave para su estudio, se elabora una encuesta entre personas voluntarias y profesionales de la educación social en entidades asturianas. Previamente, a través de una selección de informantes y la realización de entrevistas individuales, se explora la valoración entre profesionales de la educación social sobre la aportación del voluntariado.

La experiencia de la autora de este Trabajo Fin de Grado en el mundo del voluntariado durante ocho años es, sin duda, la que ha motivado la elección del tema. Desde un punto de vista personal ha sido muy gratificante poder reflexionar sobre inquietudes experimentadas, preparatorias para el ejercicio de la profesión de educadora social y, al mismo tiempo poder repensar vivencias, jugando en el otro “equipo”, el de los voluntarios. La conclusión que se constata es que los dos “equipos” están “condenados” a entenderse si se quiere dar sostenibilidad a la acción social del futuro.

Descripción de los objetivos del trabajo

Este trabajo busca analizar el papel del voluntariado en el ámbito social, centrándose en entidades del tercer sector con presencia en Asturias. Se pretende profundizar en la percepción de la relación entre voluntarios y profesionales, con especial atención a la figura del educador social, destacando diferencias en funciones y competencias, y explorando cómo ambos perfiles entienden que contribuyen a la intervención

socioeducativa. Se pretende adquirir nuevos elementos de reflexión sobre el papel del voluntariado en la transformación social y su relación con los profesionales del sector.

Por tanto, el objetivo general consiste en explorar cuál es la percepción que el voluntariado y los profesionales del tercer sector tienen de sus funciones respectivas en el desarrollo de la acción y la intervención social. A partir de este objetivo general se establecen hipótesis específicas para este TFG (recogidas en el capítulo cuarto de metodología).

Plan del trabajo

A esta introducción sigue el desarrollo del marco teórico construido durante los meses de febrero a mayo, donde, a partir de diferentes aproximaciones a la definición de voluntariado, se fija el concepto en los términos que se van a considerar a lo largo del trabajo. Simultáneamente al objeto de estudio se contextualiza, como extensión de la fundamentación teórica, en tres aspectos fundamentales que se exponen a continuación siguiendo un orden cronológico. En primer lugar, se presenta una perspectiva histórica del voluntariado y la educación social. Un segundo aspecto que se concreta es la relación entre voluntarios y profesionales de la acción social. Junto con unas primeras reflexiones, es aquí donde se recuerda la propia conceptualización de la educación social y se describen las competencias profesionales. Además, se comentan diferentes trabajos relacionados con toda la problemática abordada que se localizan en las etapas iniciales y que se trabajan a lo largo de todo el proceso. Como tercer y último punto de contextualización se describe someramente el panorama del voluntariado en el Principado de Asturias.

El trabajo prosigue con la descripción de la metodología mixta cualitativa-cuantitativa, el diseño del cuestionario utilizado como instrumento de recogida de datos, el tipo de preguntas formuladas, las características de la muestra y el proceso llevado a cabo para facilitar el cuestionario a los potenciales participantes. Todo ello se presenta en el capítulo tres. De forma similar, se detalla el proceso seguido con la realización de las entrevistas personales. Este apartado tiene como objetivo justificar las decisiones metodológicas tomadas, garantizando así la fiabilidad y pertinencia del estudio realizado. Seguidamente, se expone el análisis de resultados, en el que se presentan los datos obtenidos a través del cuestionario. En esta sección, se diferencian las respuestas de las personas voluntarias y de los profesionales de la educación social.

Se abordan cuestiones clave como la formación recibida, el grado de coordinación entre voluntariado y profesionales, la percepción de funciones y responsabilidades, además del reconocimiento institucional y social de cada figura dentro de las entidades.

A continuación, en la sección de discusión, desarrollada durante la última etapa de elaboración del TFG, se reflexiona sobre los hallazgos más significativos del estudio, identificando posibles tensiones, contradicciones, buenas prácticas y áreas de mejora en la colaboración entre personas voluntarias y profesionales del ámbito socioeducativo. Posteriormente, en el apartado de conclusiones, se sintetizan las principales ideas derivadas del análisis y se valoran los objetivos alcanzados, contrastando los resultados con el marco teórico y las hipótesis de trabajo.

Finalmente, se incluye en el trabajo la bibliografía, que recoge todas las fuentes consultadas, y los anexos, donde se presentan los instrumentos de recogida de información.

1. Marco teórico

Es sorprendente descubrir cómo conceptos que se esperan clara y universalmente establecidos resultan ser objeto de controversia y estudio; esto es lo que ocurre con la propia definición de voluntariado. En este sentido, Fernández Prados (2002) aborda esta problemática partiendo de tres tipos de fuentes: la literatura terminológica, legislativa y sociológica.

Entre las acepciones recogidas por la RAE en relación con el término “voluntariado”, como cabe esperar, se recogen diferentes significados, desde los que albergan una connotación militar hasta la referencia a un “conjunto de personas que se ofrecen voluntarias para hacer algo”, que sería la idea general más cercana al concepto que se va a manejar en este trabajo.

Entre las disposiciones legales, Fernández Prados (2002) cita la Declaración Universal sobre el Voluntariado, elaborada por los voluntarios reunidos en el Congreso Mundial LIVE celebrado en París en 1990. En este documento se reconoce el voluntariado como una forma de participación de los ciudadanos en la vida de las comunidades, que se manifiesta en el seno de una asociación, en línea con el enfoque que se pretende en este TFG, donde se analiza el papel del voluntariado en las

actividades del tercer sector. Fernández Prados (2002) pone de relieve que las fuentes legislativas tienen la virtud de recoger demandas sociales para la regulación y determinación del fenómeno social del voluntariado. También hace hincapié en que la legislación permite delimitar y clarificar el papel de los voluntarios frente al de otros actores implicados en las acciones sociales; aunque Tavazza (1995) se manifiesta contrario a que el Estado legisle sobre el voluntariado. No obstante, parece necesaria una regulación de las relaciones entre voluntarios y organizaciones y entre voluntarios y profesionales (Gutiérrez Resa, 1997).

La tercera fuente que se analiza en Fernández Prados (2002) son las aportaciones procedentes de las ciencias sociales, recogiendo reflexiones de Tavazza (1995) y Gutiérrez Resa (1997). El primero destaca la vocación del voluntariado de, más allá de la intervención en sí misma, incidir en las causas que han provocado la necesidad de esta. El segundo pone de relieve que las acciones voluntarias han de desarrollarse en el contexto de organizaciones y programas de acción social.

Según Souto-Otero (2020), el voluntariado puede definirse como aquella actividad en la cual se dona tiempo de manera libre y gratuita. En este sentido, Pérez Zaragoza (2002) apostilla que “voluntaria es la persona que dedica parte de su tiempo libre a acciones solidarias, pero no quien a través de esa actividad busca un puesto de trabajo”. Aun así, los datos que se presentan en el estudio de Souto-Otero (2020) permiten deducir que las experiencias de voluntariado facilitan en muchas ocasiones el acceso al mercado de trabajo. Por tanto, podría concebirse el voluntariado como una acción con beneficios mutuos.

No hay, por lo tanto, una única forma de aproximarse al concepto de voluntariado y, a pesar de ello, uno puede detectar elementos comunes en los distintos planteamientos. Por una parte, ha de tratarse de una acción desinteresada, no solo desde el punto de vista económico, sino también desde una perspectiva ética. Estas acciones han de tener vocación de cambio, entroncando así con la esencia de la educación social. En cualquier caso, para los objetivos de este trabajo, aquí ha de destacarse la necesidad de aproximaciones conceptuales que pongan de relieve la relación entre voluntarios y entidades, y entre voluntarios y profesionales. Es por este motivo que parece apropiado acudir a la Ley de Voluntariado 45/2015, una fuente legislativa, que define el voluntariado como el conjunto de todas aquellas actividades de interés general llevadas a cabo por personas físicas con un propósito solidario. Asimismo, refiere que

la participación debe ser libre, sin que exista ningún tipo de obligación personal o jurídica, y también carente de cualquier forma de compensación económica o material. Además, estas actividades han de realizarse en el marco de entidades de voluntariado reconocidas, siendo usual referirse a estas actividades como acciones voluntarias.

Fernández Prados (2002) compara la noción de voluntariado con otros conceptos dentro del mismo contexto: profesionalismo, militancia, auto-ayuda y filantropía; para los intereses de este TFG, la primera confrontación resulta particularmente interesante.

Por supuesto, se señala que la diferencia básica entre un voluntario y un profesional es la percepción, por este último, de una recompensa económica por su labor. En este sentido, apunta Fernández Prados que las propias organizaciones de voluntariado se preocupan de delimitar su identidad frente a cualquier acción que implique intereses lucrativos, pero, simultáneamente, las asociaciones de profesionales manifiestan sus objeciones a la labor de los voluntarios alegando su carácter informal, la carencia de experiencia, la poca formación o la sustitución de puestos de trabajo, entre otros motivos. No obstante, reconoce el autor que la convivencia y colaboración entre voluntarios y profesionales va a ser cada vez más frecuente tanto a nivel público, debido a la crisis del Estado de bienestar, como a nivel de asociaciones no gubernamentales. Por este motivo, la delimitación de funciones de unos y otros se hace imprescindible.

En relación con las otras comparaciones consideradas por Fernández Prados, resulta evidente que se puede diferenciar que las actuaciones que se realizan desde una militancia ideológica se distinguen claramente de las acciones voluntarias. Por otro lado, ya Tavazza (1995) distingue las acciones voluntarias de las que una organización realiza en beneficio de sus propios asociados, diferenciando así el voluntariado de la auto-ayuda. Por último, también, el carácter generalmente individual de las acciones filantrópicas[2] las distingue de las voluntarias, y en este sentido, también podemos distinguir voluntarios de socios y colaboradores de entidades, también fundamentales, pero que carecen de algunos de los elementos que distinguen al voluntariado siendo quizás el tiempo dedicado el que permite hacer una distinción más evidente.

[2] La solidaridad, entendida como adhesión circunstancial a la causa o a la empresa de otros (RAE), y la filantropía o “amor al género humano” (RAE) son conceptos ligados al altruismo.

En definitiva, principalmente a partir de las aportaciones de Fernández Prados (2002), pero también atendiendo a las precisiones conceptuales de Tavazza (1995) y Gutiérrez Resa (1997), se establecen cuatro características que distinguen el voluntariado. En primer lugar, ha de tener un carácter altruista y de heteroayuda, es decir, se han de excluir aquellas acciones que una persona realiza en beneficio de la propia organización a la que ella misma pertenece. Por otra parte, han de ser acciones gratuitas y desinteresadas; sin duda, un elemento común en las diferentes aproximaciones al concepto que se consideran. También han ser acciones organizadas y programadas, es decir, desarrolladas en el marco de una entidad y sus proyectos. Por último, han de ser acciones continuadas y frecuentes.

Estas mismas cuatro características son, esencialmente, las que, citando a diferentes autores, recoge Alejandro Hernández (2023) como definitorias del voluntariado o, siendo más precisos, las que caracterizan lo que el autor identifica como "voluntariado visible", distinguiéndolo del "voluntariado oculto" al que pertenecerían los individuos activistas o relacionados con la militancia identificada en el trabajo de Fernández Prados (2002). Según Alejandro Hernández (2023), en general, este voluntariado oculto no muestra las cuatro características definitorias; se podría decir que actúan movidos por la posibilidad de una recompensa personal, laboral o de estudios[3].

Como ya se ha constatado, la noción de altruismo acompaña con frecuencia al concepto de voluntariado. Por ello, resulta conveniente precisar en qué sentido se maneja, pues su definición[4] también es objeto de controversia (Alejandro Hernández, 2023). Chacón y Vecina (2002) señalan que la acción voluntaria puede mostrar dos vertientes, por una parte, puede venir motivada por razones altruistas, serían las

[3] A este respecto, resulta pertinente la mención a las posibilidades de reconocimiento de créditos por actividades de voluntariado que ofrecen muchas universidades españolas; se trataría de una recompensa y por ello, en sentido estricto y atendiendo a las consideraciones de Alejandro Hernández (2023), no se trataría de un voluntariado visible. En los estudios de grado de la Universidad de Oviedo se reconocen hasta seis créditos, con un máximo de tres por curso académico que se descuentan de la carga de optatividad establecida en el Plan de Estudios (Reglamento de Reconocimiento y Transferencia de Créditos y Adaptación, 2011). La participación en cursos de formación en voluntariado y las actividades susceptibles de reconocimiento se incluyen en un catálogo que la Universidad de Oviedo (Universidad de Oviedo, 2025) va actualizando periódicamente.

[4] Según el diccionario de la RAE el altruismo se entiende como "la diligencia en procurar el bien ajeno aún a costa del propio" y según el diccionario de María Moliner como "la inclinación a preocuparse del bien ajeno y dedicarle sacrificios y esfuerzos". El altruismo implica la ejecución de una acción completamente desinteresada en beneficio de otras personas o de una causa, nunca en beneficio propio.

acciones heterocentradas; o por razones egoístas, serían las acciones autocentradas; ambas tienen cabida en el marco de la acción altruista desde una perspectiva social. Estos mismos autores establecen la conducta altruista como aquella que se realiza voluntariamente y supone, aparentemente, más costes que beneficios para la persona que la realiza.

Más allá de la discusión conceptual, el fenómeno del voluntariado se puede entender desde la perspectiva de la teoría estructural-funcionalista. Esta teoría parte de la noción de estructura, entendida como el conjunto de interacciones estables entre las diferentes partes que constituyen un sistema social (Azuara Pérez, 2022); cada parte juega roles diferentes bajo normas establecidas que regulan la interacción. Por otro lado, existen procesos que afectan positivamente a la adaptación o ajuste del sistema y, en este caso, se dice que son procesos funcionales. Sin embargo, existen procesos que tienen consecuencias opuestas, son las disfuncionalidades (Azuara Pérez, 2022). Desde la perspectiva estructural-funcionalista se entiende la sociedad como un sistema complejo en el que las partes o subsistemas (las instituciones) trabajan orgánicamente para mantener la estabilidad y el equilibrio social, es decir, para corregir disfuncionalidades o problemas.

La funcionalidad de las diferentes instituciones y prácticas sociales es la de mantener el equilibrio social y reparar las anomalías o disfunciones. El voluntariado, como una práctica social, encaja con este enfoque al contribuir a la cohesión y adaptación social de individuos y comunidades vulnerables. Como mecanismo funcional, permite diseñar actividades y acciones para dar respuesta a problemas sociales como pobreza, marginación o exclusión, suavizando la tensión estructural que estos provocan. También permite compensar las carencias del Estado del Bienestar o de la propia sociedad en su conjunto a la hora de atender a las necesidades básicas de los individuos.

Los ámbitos de actuación del voluntariado son muy diversos: cultural, deportivo, educativo, sociosanitario, de ocio y tiempo libre, comunitario y de protección civil, entre otros (Ley de Voluntariado 45/2015). Todos ellos se diferencian claramente del contexto de intervención propiamente social por el que nos interesamos en este

trabajo[5]. En el ámbito social, las acciones voluntarias se desarrollan mediante la intervención con personas y en contextos sociales afectados por situaciones de vulnerabilidad, exclusión o carencia de derechos, con el propósito de mejorar su calidad de vida, fomentar la justicia social y reforzar la cohesión. Por ello, este trabajo se focaliza específicamente en el voluntariado social desarrollado dentro de las entidades del tercer sector, dada su relevancia en la intervención socioeducativa y su papel en la mejora de las condiciones de vida en contextos vulnerables.

Dado que las acciones voluntarias se desarrollan dentro del tercer sector, resulta pertinente definir este ámbito. Según la Ley 43/2015 del tercer sector de la acción social, estas organizaciones privadas y sin ánimo de lucro promueven la solidaridad y la participación social, impulsando el reconocimiento y ejercicio de los derechos civiles, económicos, sociales y culturales de personas en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión. Estas entidades pueden adoptar diversas formas, como Organizaciones No Gubernamentales (ONG), entidades religiosas, cooperativas de iniciativa social o empresas de inserción, entre otras (Fundación Lealtad, 2023). Su grado de vinculación con los gobiernos varía significativamente: algunas cooperativas y empresas dependen casi exclusivamente de financiación estatal a través de proyectos, contratos o concesiones, mientras que otras, como la ONCE, Cruz Roja o Cáritas, reciben importantes aportaciones del Estado, pero también cuentan, gracias a su fuerte arraigo en la sociedad, con otras fuentes de financiación que les otorgan mayor autonomía frente a las administraciones públicas. Asimismo, muchas ONG acceden a fondos públicos para desarrollar proyectos alineados con políticas gubernamentales.

Parece lógico que sean las entidades del tercer sector uno de los espacios naturales para el desarrollo práctico de la disciplina de la educación social, y sean un campo en el que muchos profesionales de la educación social colaboran estrechamente con el voluntariado, completando y ampliando su formación a partir de su propia experiencia. Por ello, uno de los objetivos de este estudio es analizar, desde distintas perspectivas, la interacción entre voluntariado y educadoras/es sociales.

[5] En muchos casos, la información disponible en las fuentes oficiales no discrimina los datos en función de los diferentes ámbitos de actuación, un detalle que habrá que tener en cuenta cuando más adelante presentemos y comentemos parte de esa información.

2. Contextualización

2.1 Voluntariado y educación social: un recorrido histórico

El fenómeno del voluntariado se entiende desde diferentes enfoques a lo largo del tiempo, reflejando las distintas maneras de abordar los problemas de la desigualdad y la exclusión. Según Úcar Martínez (2006) existen tres modelos principales: la caridad, la justicia social y la inclusión social.

El modelo de caridad asistencialista desarrollado en Europa en los siglos XVIII y XIX ha sido históricamente predominante en la sociedad preindustrial e industrial inicial, basado en la idea de proporcionar ayuda inmediata a quienes se encuentran en situaciones de vulnerabilidad. En este modelo, la relación entre la persona que ayuda y la persona beneficiaria es vertical, donde el primero tiene el control de los recursos y el segundo debe aceptar la ayuda sin participar en su gestión. Este modelo, aunque ha permitido paliar situaciones de emergencia, ha sido criticado por reforzar la dependencia y no fomentar la autonomía de las personas en situación de exclusión. En el ámbito del voluntariado, este enfoque sigue seguramente presente en muchas organizaciones donde la asistencia se centra en cubrir necesidades básicas sin una estrategia clara de empoderamiento.

A mediados del siglo XIX, con la industrialización y el crecimiento de las ciudades, las condiciones laborales de la clase obrera empeoraron drásticamente, lo que impulsó el surgimiento de los movimientos obreros y las luchas por los derechos sociales. En este contexto, el modelo de caridad comenzó a ser sustituido por el modelo de justicia social como establece Úcar Martínez (2006), el modelo planteaba que la atención a los pobres y desfavorecidos no debía depender únicamente de la filantropía, sino que debía considerarse un derecho fundamental y una responsabilidad del Estado. El papel del Estado en este modelo es crucial, ya que asume la responsabilidad de la intervención social a través de técnicos, administradores y funcionarios. Este modelo plantea una relación más horizontal entre personas voluntarias y personas beneficiarias, ya que se busca que las personas en riesgo de exclusión sean protagonistas de su propio proceso de transformación.

En las últimas décadas, ha surgido el modelo de inclusión social como una síntesis entre la asistencia directa de la caridad y la transformación estructural de la justicia

social. Si en el modelo anterior la presencia de interventores socioeducativos dependientes del sector estatal y administrativo era prácticamente total, en este nuevo enfoque hacen su aparición los profesionales del tercer sector. Numerosas organizaciones de iniciativa social y sin ánimo de lucro trabajan “codo a codo” con los profesionales de la administración en los procesos de intervención socioeducativa, ampliando las posibilidades de acción y permitiendo una mayor flexibilidad y cercanía en la atención a las personas. En este enfoque, el voluntariado se entiende como un recurso para integrar a las personas en riesgo de exclusión dentro de su comunidad, promoviendo su participación activa en la sociedad.

La figura del educador social se define de forma paulatina a lo largo de los momentos históricos ligados a los modelos de intervención. Según Habib (2013), esta disciplina tiene sus raíces en el modelo de caridad, cuando comenzaron a estructurarse respuestas organizadas frente a la pobreza y la exclusión basadas en la beneficencia y la asistencia social. Con el paso del tiempo y con la evolución del modelo de justicia social, la labor de la educación social fue consolidándose como una profesión diferenciada a medida que surgieron nuevas metodologías de intervención y un reconocimiento institucional. Asimismo, su evolución estuvo influenciada por distintos movimientos pedagógicos y por la construcción del Estado de Bienestar, factores que impulsaron un cambio de enfoque: de un modelo asistencialista a uno basado en la promoción de la autonomía y la participación activa de las personas en su propio desarrollo (modelo de inclusión). Es en este contexto donde se crean titulaciones específicas en pedagogía social, trabajo social y animación sociocultural, pero no educación social. En España, su profesionalización se formaliza con la creación del título de educador social en los años 90, consolidando su marco competencial y diferenciándolo del voluntariado y de otras disciplinas sociales[6], con el mencionado Real Decreto 1420/1991.

[6] Resulta interesante observar que, en el debate sobre la función del voluntariado dentro del tercer sector, se tienda a contrastarlo exclusivamente con la figura del educador social, mientras que no se realizan discusiones similares con otras profesiones ligadas a la psicología o la pedagogía.

2.2 Las relaciones entre voluntarios y profesionales de la intervención social

Es fundamental destacar que las actividades de voluntariado no deberían, en ninguna circunstancia, reemplazar servicios profesionales remunerados ni sustituir el trabajo asalariado; se trata de un complemento, no de un sustituto del trabajo profesional. La profesionalización de determinadas áreas, como la educación social, garantiza la capacitación adecuada, el compromiso a largo plazo y el cumplimiento de normativas éticas y legales. Además, la sustitución del trabajo asalariado por voluntariado puede desincentivar la inversión en políticas públicas. De esta forma, por un lado, se preserva la naturaleza altruista y complementaria del voluntariado y, por otro, se subraya que la labor del educador social responde a las características propias de una actividad profesional.

Por supuesto, también es oportuno definir el concepto que se utiliza en este TFG de educador social. Como se recoge en Oña Cots (2005), Sáez Carreras (1994) afirma que se trata de un profesional que busca modificar situaciones personales y sociales mediante estrategias educativas. Mata Salvador (1998) va más allá y lo presenta como un agente de cambio social y un dinamizador de grupos a través de la acción educativa.

El Real Decreto 1420/1991, que estableció la titulación universitaria oficial de diplomado en educación social, establece su ámbito de actuación en espacios como la educación no formal, la formación de personas adultas, la inserción social de colectivos en riesgo, así como la acción sociocultural y socioeducativa. De esta manera, su labor se orienta a facilitar el proceso de socialización y desarrollo personal de los destinatarios de su intervención, promoviendo los procesos de cambio que posibiliten su desarrollo cultural y educativo.

Y es que, las funciones del educador social son muy diversas y requieren la colaboración de equipos multiprofesionales para un desarrollo eficaz. Según la Asociación Estatal de Educación Social (2011), su labor abarca diferentes áreas clave. En primer lugar, el educador social desempeña un papel fundamental en la transmisión, desarrollo y promoción de la cultura, fomentando el acceso a la educación y la participación activa de las personas de su entorno. Además, contribuye a la

creación de redes sociales y espacios comunitarios, impulsando procesos educativos, la integración y el desarrollo social. Otra de sus posibles funciones es la mediación social, cultural y educativa, actuando como puente entre distintos colectivos y favoreciendo el diálogo y la resolución de conflictos. Para ello, es fundamental un profundo conocimiento de los contextos en los que interviene, realizando análisis e investigaciones que permitan comprender las realidades sociales y educativas con las que trabaja.

Asimismo, el educador social participa en el diseño, implementación y evaluación de programas y proyectos educativos, asegurando que estos respondan a las necesidades de la población. Su labor también se extiende a la gestión, dirección y coordinación y organización de instituciones y recursos educativos, garantizando su correcto funcionamiento y optimización, y también su impacto positivo en la comunidad.

Se percibe una diferencia evidente entre educadores y voluntarios. Mientras que el educador social cuenta con formación académica específica y ejerce su labor de manera profesional, el voluntario participa de forma altruista, sin percibir remuneración y con un rol de apoyo complementario. Sin embargo, en este trabajo se quiere ir más allá de lo obvio y entender si, en efecto, los roles de unos y otros son esencialmente distintos.

La relación entre voluntarios y profesionales en el ámbito de la intervención social se aborda en un buen número de publicaciones con diferentes perspectivas y puntos de vista. A continuación, se recogen algunos trabajos que han sido interesantes a la hora de plantear las reflexiones que se recogen en este Trabajo Fin de Grado.

En opinión de Pérez Zaragoza (2002), el voluntariado no puede reemplazar la labor de los profesionales de la educación social, ya que esta disciplina requiere formación, habilidades específicas y un conocimiento profundo de la realidad social. Los educadores sociales (Pérez Zaragoza, 2002) advierten que la captación de voluntarios por parte de las instituciones sin una adecuada planificación y sin garantizar su formación puede derivar en intervenciones ineficaces e incluso perjudiciales para las comunidades a las que se pretende ayudar. También enfatizan la importancia de fortalecer la colaboración entre profesionales y voluntarios, asegurando que estos últimos reciban el apoyo necesario y operen dentro de un marco ético y metodológico

que garantice un impacto social positivo.[7] Pérez Zaragoza (2002) plantea una analogía interesante: así como nadie aceptaría ser operado por un voluntario en lugar de un cirujano profesional, tampoco debería sustituirse el trabajo de un educador social por personas sin la formación y experiencia necesaria. Sin embargo, en la educación social esto ocurre con más facilidad, ya que se percibe como un ámbito donde cualquiera puede participar, lo que puede desvalorizar la profesionalización del sector. Se describen ejemplos concretos donde grupos de voluntarios llegaron a comunidades sin un conocimiento adecuado del contexto, lo que llevó al fracaso de sus iniciativas. Esto refuerza la idea de que el voluntariado debe estar acompañado por profesionales y no reemplazarlos. Pérez Zaragoza (2002) también señala cómo existen voluntarios que perciben a los profesionales como "mercenarios", carentes del altruismo del que ellos hacen gala, como funcionarios representantes de la política social en vigor y faltos de la autenticidad de la que ellos pueden alardear.

Kane, Mohan y Rajme (2010) realizan un estudio sobre las actividades del tercer sector en el noreste de Inglaterra y Cumbria. En su trabajo recogen algunas reflexiones interesantes sobre la relación entre voluntarios y profesionales. El voluntariado juega un papel clave, refleja un fuerte compromiso social y un apoyo significativo a las organizaciones sin fines de lucro. Además, se calcula que estos voluntarios aportan más de 10 millones de horas de trabajo anuales, lo que representa un recurso invaluable para complementar las actividades de los trabajadores remunerados. En muchas organizaciones, los voluntarios no sustituyen a los empleados, sino que amplían y refuerzan los servicios, ofreciendo apoyo en tareas específicas y fomentando la participación ciudadana.

En una acertada reflexión, estos autores señalan que el nivel de dependencia de los voluntarios que muestran muchas organizaciones del tercer sector puede generar falta de estabilidad en la provisión de servicios, ya que su disponibilidad no siempre está garantizada. Además, existe una desigual distribución del voluntariado, con algunas áreas donde la participación es significativamente menor, lo que dificulta la implementación uniforme de programas sociales.

[7] Resulta muy ilustrativo el caso de un educador que decidió dejar su trabajo después de que su jefe elogiara a los voluntarios mientras criticaba a los profesionales por su falta de interés. Se resalta así la problemática de que se asuma que los voluntarios tienen más vocación o compromiso que quienes se dedican a la educación social como profesión (Pérez Zaragoza, 2002).

Otro desafío importante es el equilibrio entre el trabajo voluntario y el empleo remunerado. La tendencia hacia el aumento del voluntariado, advierten Kane, Mohan y Rajme (2010) podría generar riesgos de precarización laboral. En algunos casos, los voluntarios realizan funciones similares a las de los trabajadores remunerados, lo que podría afectar las oportunidades de empleo y la estabilidad de quienes dependen de estos trabajos. Es decir, la percepción del riesgo de intrusismo laboral trasciende fronteras.

El debate se enriquece con el trabajo de Heite (2012), que aborda el tema del voluntariado en relación con la profesionalización del trabajo social, destacando cómo ambos han coexistido y, en algunos casos, han generado tensiones en la definición del trabajo social como una profesión. De hecho, la autora comienza su discusión con la pregunta de: cómo se distingue una profesión de una *no-profesión*. Uno de los principales desafíos señalados en el documento es la delimitación de funciones entre voluntarios y trabajadores sociales. A medida que lo social se profesionaliza, se establece una distinción entre la intervención basada en conocimientos científicos y la asistencia proporcionada por voluntarios sin formación especializada. Sin embargo, en muchas ocasiones, los voluntarios han seguido desempeñando un papel importante en la provisión de servicios sociales, lo que ha generado debates sobre el impacto de la voluntarización en la profesión.

Estos debates permiten poner al descubierto ciertos aspectos de las actividades voluntarias que podrían acarrear efectos negativos no deseados. Aunque el voluntariado puede complementar el trabajo social, existe el riesgo de que sustituya a profesionales capacitados, lo que podría afectar la calidad de los servicios y la estabilidad del sector. Además, la falta de regulación en la labor voluntaria puede generar inconsistencias en la atención a las personas en situación de vulnerabilidad.

Los análisis de Brozmanova y Stachon (2014) les conduce a una observación: teniendo en cuenta que la provisión de servicios sociales no es factible sin, en muchos casos, la participación de voluntarios, el reconocimiento de la educación social como una profesión está ligado a cómo los profesionales del ámbito social gestionen y definan su relación con los voluntarios.

Fernández Prados (2018), desde su análisis del voluntariado y la educación social en Andalucía, destaca también la complementariedad que debe existir entre voluntarios

y trabajadores, y ofrece un punto de vista muy interesante al señalar el papel de los educadores sociales como nexo entre las administraciones públicas y las entidades de voluntariado y el tercer sector en general. Resalta que los educadores pueden perfectamente asumir tareas de promoción del voluntariado.

Una de las principales problemáticas señaladas por Fernández Prados (2018) es, una vez más, la delimitación del rol entre voluntarios y profesionales del ámbito social. En muchas ocasiones, se generan conflictos cuando las funciones del voluntariado se solapan con las de los educadores sociales.

Asimismo, Fernández Prados (2018) menciona la desigual distribución de recursos entre las diferentes entidades de voluntariado, lo que dificulta el acceso equitativo a formación, financiación y apoyo institucional. Aunque las administraciones públicas han impulsado medidas, todavía se requiere una mejor articulación entre los organismos gubernamentales y las organizaciones del tercer sector. En este sentido, la educación social, insistimos, puede jugar un papel clave en la profesionalización del voluntariado, promoviendo metodologías de intervención más estructuradas y favoreciendo la complementariedad entre ambas figuras.

Este trabajo también subraya la necesidad de transformar las dificultades en oportunidades. En lugar de ver a voluntarios y educadores sociales como actores en competencia, se propone fomentar la cooperación entre ambos, estableciendo límites claros y reconociendo el valor de cada uno dentro de sus respectivos ámbitos. Bas Peña (2002) parece incidir también en esta cooperación, al poner un particular énfasis en todo lo que de positivo debiera aportar el voluntario en la intervención social. Por su parte, Fernández Prados (2018) resalta que los educadores sociales podrían desempeñar un papel más activo en la gestión y coordinación del voluntariado, asegurando que este se desarrolle de manera ética y eficaz.

A partir de un estudio sobre la opinión de los alumnos de educación social y trabajo social sobre el voluntariado, Checa Caballero et al. (2021) concluyen con la necesidad de que exista una regulación que defina con claridad las funciones de unos y otros respetando las competencias y derechos de los profesionales, pero también teniendo en cuenta los principios del voluntariado.

Los mismos autores explican cómo el hecho de que las personas voluntarias, que asuman funciones similares a las de los profesionales, ha generado preocupación por

un posible desplazamiento laboral. En el caso concreto de la educación social, este fenómeno se ve agravado por el hecho de que es una profesión relativamente reciente y con una regulación aún en desarrollo. Por otra parte, el desempleo juvenil ha llevado a muchas personas tituladas universitarias a ver en el voluntariado una puerta de acceso al mercado laboral, lo que ha reforzado la presencia del voluntariado en el tercer sector. Un estudio del European Antipoverty Network (2019) reveló que el 50% de las personas voluntarias en España consideran que su participación tiene un fin laboral.

Por último, el trabajo de Trappenburg (2022) sobre voluntarios y profesionales en los Países Bajos señala que sustituir trabajadores sociales por voluntarios lleva a la desprofesionalización, relegando a los profesionales a roles de coordinación en lugar de ocuparse de la intervención directa. También, al igual que otros autores, advierte sobre riesgos en la calidad del servicio, dado que los voluntarios no siempre tienen la formación necesaria para atender casos complejos. Como aspectos positivos, señala que los voluntarios pueden generar relaciones más cercanas con los beneficiarios, ya que no están sujetos a burocracia ni restricciones institucionales. Además, su labor es percibida como altruista y desinteresada, lo que puede generar mayor confianza y empatía en los usuarios.

2.3 Panorama actual en España y en Asturias

Según la Plataforma del Voluntariado de España (2020), el perfil mayoritario de las personas voluntarias en el país corresponde a mujeres de mediana edad, con estudios superiores, situación laboral activa y un nivel socioeconómico medio-alto. Este perfil está marcado por una alta implicación con la entidad en la que participan y por su compromiso sostenido con la actividad voluntaria. La estabilidad económica y formativa de estas personas parece ser un factor clave para su permanencia en el voluntariado, favoreciendo una participación constante y estructurada en el tiempo.

A nivel nacional, más de 4.500.000 personas mayores de 14 años participan activamente en acciones de voluntariado (Observatorio del voluntariado, 2023). No obstante, los datos reflejan una disminución progresiva en la participación juvenil, representando actualmente solo el 7,1% del total. Esta tendencia supone un reto para las entidades de voluntariado, que deben encontrar estrategias para atraer y retener a la población más joven.

En el contexto asturiano, el voluntariado presenta características particulares. Según el Observatorio Asturiano del Voluntariado (OAV), en 2023 la región contaba con una fuerte presencia de mujeres en las actividades voluntarias, predominando aquellas con una inclinación ideológica hacia la izquierda y con estudios superiores. Además, el voluntariado en Asturias se desarrolla mayoritariamente en áreas urbanas de más de 200.000 habitantes y con una mayor participación de personas de 55 años o más, aunque destaca una fuerte participación de personas jóvenes. El voluntariado en Asturias se caracteriza principalmente por su modalidad presencial, destacando especialmente en el ámbito social, donde las personas voluntarias buscan mejorar las condiciones de vida de colectivos en situación de vulnerabilidad. La frecuencia de participación es alta, con voluntarios que dedican entre una y tres horas semanales a su labor, principalmente en actividades asociativas y de apoyo a entidades del tercer sector.

Siguiendo la información aportada por el OAV en Asturias, la estructura organizativa del voluntariado se basa en entidades del tercer sector, donde la gestión del voluntariado es clave para su correcto desarrollo. De las 75 entidades inscritas en el Registro de Entidades participantes en el estudio del Observatorio, un 85,34% afirmó que sus responsables de gestión reciben formación, mientras que solo 11 entidades declararon no ofrecer ningún tipo de capacitación a su personal (Observatorio Asturiano del Voluntariado, 2024). La formación en gestión del voluntariado se ha convertido en un elemento crucial para mejorar la eficacia de la acción voluntaria y garantizar una intervención de calidad, el tipo de formación que más se recibe es la formación básica de la institución[8].

3. Metodología

3.1 Búsqueda y revisión de la literatura científica

Para la localización de referencias bibliográficas se utilizan motores de búsqueda como Google Académico, Dialnet y el Catálogo de la Universidad de Oviedo. Como

[8] Muchas entidades elaboran y ofrecen sus propios manuales o materiales complementarios dirigidos al voluntariado, aunque suelen tener carácter interno y no están disponibles públicamente. Algunas organizaciones colaboradoras con este trabajo comparten sus manuales internos para conocer su funcionamiento.

es natural, términos básicos de búsqueda fueron; “voluntariado”, “educador social”, “tercer sector” (“volunteering” y “social worker” para artículos en inglés). Teniendo en cuenta la temática específica que se aborda, también se usa el término “intrusismo” en alguna de las búsquedas. Por supuesto, una vez localizadas las publicaciones interesantes, muchas de las fuentes incluidas en estos trabajos también son investigadas. En cualquier caso, dado el carácter exploratorio del trabajo, la revisión bibliográfica no es sistemática. En cuanto a los criterios selectivos, se da preferencia a artículos de los últimos diez años, salvo referentes teóricos importantes. Se priorizan textos en español, aunque se incluyen algunos en inglés, y se tienen en cuenta los artículos de acceso completo. También se presta atención a la zona geográfica, en su mayoría son estudios realizados en España.

3.2 Objetivos generales: Hipótesis

Como se menciona en la introducción, el objetivo de este trabajo es estudiar cuál es la percepción que voluntarios y profesionales tienen unos de otros. Todo ello en el contexto de las entidades del tercer sector del Principado de Asturias.

A partir de la exploración de cómo estas cuestiones han sido abordadas con anterioridad en la literatura y de la experiencia personal de la autora de este TFG, se plantean las siguientes hipótesis descriptivas de trabajo.

Hipótesis relativas al colectivo de voluntarios:

V1: El voluntariado percibe una falta de información y de formación proporcionada por parte de entidades y profesionales.

V2: Los voluntarios se quejan de falta de apoyo por parte de los profesionales y de un escaso nivel de integración en los equipos.

V3: Entre el voluntariado se percibe un amplio reconocimiento a su labor desde la sociedad y desde la dirección de las entidades.

V4: Los voluntarios señalan mayoritariamente que en muchas ocasiones se ocupan de obligaciones que no les corresponden.

Hipótesis relativas al colectivo de profesionales:

P1: Los profesionales perciben una escasa formación entre el voluntariado de cara a las tareas que se les encomiendan.

P2: Ponen de relieve la falta de tiempo para labores de supervisión, con la consecuencia de actuaciones independientes y con poca integración en los equipos.

P3: Los profesionales perciben un mayor reconocimiento de la labor de los voluntarios frente a la suya propia por parte de la sociedad, pero una mejor valoración desde los equipos directivos de las entidades.

P4: Son mayoría los profesionales que perciben que el voluntariado usurpa una gran parte de sus competencias.

P5: Los profesionales perciben intereses altruistas en la motivación de las acciones del voluntariado.

P6: Los profesionales entienden que el voluntariado es imprescindible para la acción social, pero, al mismo tiempo, el riesgo que supone la labor desinteresada de los voluntarios para el propio bienestar laboral.

P7: Los profesionales valoraran positivamente las experiencias previas de voluntariado para el desempeño de trabajos profesionales en el ámbito social.

Las primeras cuatro hipótesis relativas a cada uno de estos colectivos guardan un evidente paralelismo y serán contrastadas de forma conjunta.

3.3 Tipo de estudio realizado y procedimientos

Se trata de un estudio exploratorio y mixto en el que se pone en juego una triangulación de técnicas cualitativas (entrevistas individuales a profesionales) y cuantitativas (cuestionario en línea).

Se elabora un cuestionario preestructurado, que se diseña a través de la plataforma Google Forms, lo que permite una distribución online para una mayor accesibilidad y anonimato. Se difunde a través de redes sociales, correos electrónicos institucionales y mediante contactos personales relacionados con el tercer sector en Asturias. La difusión se inicia el 1 de abril, el mismo día que se activa el cuestionario en Google Forms, el cual se mantiene abierto hasta el 11 de abril, evitando las vacaciones de Semana Santa, pero anticipándose a ellas con el fin de evitar un periodo en el que, posiblemente, la participación hubiese sido menor.

Se recaba la cooperación de entidades con muy diversos intereses.[9]

Por otro lado, también se llevan a cabo entrevistas cara a cara con un guion semipersonalizado y de estilo neutro con el fin de profundizar en la percepción que los profesionales del tercer sector tienen sobre el voluntariado. Se trata de un estudio de ocho casos en el que el objetivo es comprender el significado de las experiencias personales. El tipo de análisis que se pretende aconseja plantear un estudio de casos múltiples antes que de un caso único (Yin, 1994). Se trata de una metodología que busca comprender un fenómeno complejo a través del estudio de múltiples casos individuales que comparten características similares o están relacionados de alguna manera.

Cabe señalar que las entrevistas individuales se llevan a cabo con anterioridad a la difusión del cuestionario, lo que permite perfeccionar su diseño.

Inicialmente, se establece comunicación con la coordinadora de Cruz Roja Juventud con el propósito de exponer los objetivos del trabajo de investigación cualitativa y solicitar ayuda en la identificación de personas candidatas que se ajusten a los criterios establecidos. Seguidamente, gracias a esta intermediación, se procede a contactar con los participantes seleccionados con el fin de invitarlos a participar en el estudio; todos manifiestan su disposición para compartir sus vivencias.

3.4 Muestra y estudio de casos

No se dispone de un marco muestral completo de la población voluntaria y de los profesionales de la educación social ejerciendo labores en entidades del tercer sector en Asturias. Por ello, no es posible hacer una selección aleatoria de personas a encuestar. Aun así, se opta por hacer una encuesta por internet por sus ventajas: comodidad y rapidez en la recogida de información, bajo coste, posibilidades para la distribución y reenvío del cuestionario, y menores sesgos de deseabilidad social y de reactividad al prescindir del entrevistador (Díaz de Rada, 2011). Se está usando, por

[9] Salud mental, infancia, discapacidad, exclusión social y cooperación internacional, entre otros. Sin ser exhaustivos, se pidió colaboración a Cruz Roja, Alfalar, AFESA, Asociación Alienta, Asociación Asperger Asturias, Galbán, Asociación Síndrome de Down en Asturias, Scout, Cáritas, Casa de madres gestantes, Patos Salvajes, Insolamis, Aspaym, Asociación Nora, Seronda, Cocina económica, Mujeres Jóvenes de Asturias, Más Paz y Accem, Emburria, Es Retina, Asociación el Prial, El Patiu, Proyecto Hombre, Voluntastur, Plataforma de Voluntariado de Asturias, Abierto hasta el amanecer, Glayus, Trama y Colegio Profesional de la Educación Social del Principado de Asturias, entre otras.

tanto, una técnica de muestreo no probabilístico de tipo intencional, ya que el investigador hace uso de su conocimiento a la hora de seleccionar las entidades a las que enviar la encuesta; y por cuotas, en el sentido de que se busca la participación de las dos características, ser voluntario y ser profesional de la educación social.

Se consideran también útiles las entrevistas personales con profesionales del tercer sector y en dos situaciones distintas, unos con experiencia previa como voluntarios en actividades de educación social, y otros sin dicha experiencia[10].

En total, se eligen ocho participantes, la mitad profesionales con experiencia previa como voluntarios. Por supuesto, con esta elección se busca que los dos puntos de vista y tipos de experiencia estén igualmente representados. En la siguiente tabla se sintetizan los perfiles de los entrevistados. Se observa que, como es deseable, los perfiles profesionales y formativos son diversos, y que los dos puntos de vista, con y sin experiencia están representados de forma equilibrada.

Tabla 1

Perfiles de los entrevistados

OCUPACIÓN	**ESTUDIOS**	**VOLUNTARIO**
TÉCNICO DE CRUZ ROJA	PEDAGOGÍA	NO
TÉCNICA DE CRUZ ROJA	NO ESPECIFICA	SI
COORD. SECCIÓN JUVENIL DE CRUZ ROJA	TRABAJO SOCIAL	NO
TRABAJADORA CRUZ ROJA	PSICOLOGÍA	SI
TRABAJADORA CRUZ ROJA	TRABAJO SOCIAL	SI
TRABAJADOR EN ASOCIACIÓN	INTEGRACIÓN SOCIAL	SI
TRABAJADOR DE CRUZ ROJA	DERECHO	NO
RECURSOS HUMANOS CRUZ ROJA	NO ESPECIFICA	NO

[10] Como se explica en el trabajo de Castro (2010), determinar el número de casos a estudiar resulta ser una cuestión que plantea cierta controversia. Hay autores que llegan a sugerir que dos podría ser un buen número, otros que cuatro y otros que diez. Voss, Tsikriktsis y Frohlich (2002) mencionan que lo realmente relevante es que con los casos considerados se abarque todo el conjunto posible de situaciones en relación con el tema que se quiere tratar. Por otro lado, en (Eisenhardt, 1991) se señala que el número de casos a considerar también puede variar en función del conocimiento que se tenga del tema que se estudia.

3.5 Instrumentos: el cuestionario y la entrevista

El cuestionario se compone de preguntas cerradas, de elección única y múltiple, preguntas abiertas y escalas de tipo Likert, donde cada participante valora en una escala numérica del 1 al 4 (3 en el caso de los voluntarios y 8 para profesionales). La escala de Likert de 4 puntos se usa para obligar a los encuestados a manifestar una postura, aún a riesgo de un sesgo de tendencia central.

El cuestionario se divide en dos partes:

- 24 preguntas dirigidas a personas voluntarias relacionadas con la experiencia de voluntariado, formación recibida, grado de integración en la entidad, percepción de sus funciones y responsabilidades voluntarias, su relación con el equipo de profesionales y su valoración sobre la institución.
- 24 preguntas dirigidas a profesionales de la educación social que se centraron en la trayectoria profesional, experiencia previa como personas voluntarias, su percepción y relación con el voluntariado, riesgos de intrusismo, tiempo disponible para la supervisión de la figura voluntaria.

Para las entrevistas a profesionales, se elaboran dos listas de preguntas en función de que el entrevistado tenga, o no, experiencia previa como voluntario, aunque se procura que sean lo más homogéneas posible. Para profesionales con experiencia previa se plantean once preguntas, para los demás, nueve. La entrevistadora no se adhiere de forma rígida a los guiones. Por supuesto, en cada caso, todas las preguntas del guion son formuladas de forma presencial y en un estilo colaborativo y de confianza. Cuando es oportuno, se intercalan cuestiones adicionales con el fin de profundizar y obtener una información más específica. De esta forma, también se favorece la comunicación y la fluidez de la conversación.

Todas las entrevistas comienzan con el agradecimiento por parte de la entrevistadora por el tiempo dedicado y la disposición a participar en la investigación. En todas las ocasiones se comienza con una breve explicación sobre el propósito de la entrevista: conocer cómo los diferentes profesionales del ámbito social perciben la aportación del voluntariado. Se solicita a cada entrevistado que se presente, explique su profesión y su experiencia laboral, y cualquier otro detalle que considere relevante.

Cada entrevista incluye una pregunta sobre la definición particular que cada entrevistado tiene sobre el voluntariado, lo que permite entender cómo perciben su

aportación. Se explora la interacción que cada profesional tiene con el voluntariado y, según el perfil de cada entrevistado, se opta entre centrarse más en las experiencias personales o en aspectos más prácticos de gestión del voluntariado. Las entrevistas tienen una duración media aproximada de 15 minutos.

3.6 Tratamiento de datos

Los datos proporcionados por Google Forms son analizados con herramientas básicas de estadística descriptiva: tablas de distribución de frecuencias y diagramas sectoriales ilustrativos. Como labor adicional específica se busca la comparación, en aquellos casos en los que es pertinente, entre los resultados obtenidos entre el colectivo de voluntarios y entre los profesionales.

Las entrevistas individuales a profesionales son grabadas para su posterior transcripción y análisis. De esta forma se pueden capturar con precisión las respuestas de los entrevistados y se facilita su posterior revisión.

4. Resultados

A continuación, se exponen los resultados obtenidos en relación con el objetivo general de explorar la forma en que el voluntariado y los profesionales perciben sus respectivas aportaciones al desarrollo de actividades del ámbito social.

Antes de entrar en la discusión de los resultados, se describen características generales de los participantes en el cuestionario.

Responden un total de 112 personas, 68 personas voluntarias y 44 profesionales de la educación social. Con respecto al perfil sociodemográfico de las personas voluntarias, se observa una clara mayoría de mujeres, 56 frente a 12 hombres. Se destaca un elevado nivel formativo, un 62% con estudios universitarios, 19% con bachillerato, 18% con formación profesional y un 1% con educación secundaria. En relación con la experiencia voluntaria, 25 personas llevan menos de un año, 22 entre 1 y 3 años, y 29 cuentan con una trayectoria superior a 4 años.

Los profesionales son 34 mujeres y 10 hombres. En cuanto a la experiencia laboral, 27 participantes llevan más de cinco años en el ejercicio de su profesión, lo que garantiza una muestra con amplia trayectoria. Cabe destacar que 34 personas han

realizado voluntariado previamente a su ejercicio profesional, lo que aporta una visión más completa y comparativa desde ambos lados.

Los ámbitos de intervención social son múltiples y variados: adicciones, infancia, migraciones, discapacidad, salud mental, privación de libertad, mujeres víctimas de violencia, entre otros. Esta diversidad permite obtener una perspectiva amplia sobre el papel del profesional en contextos muy distintos.

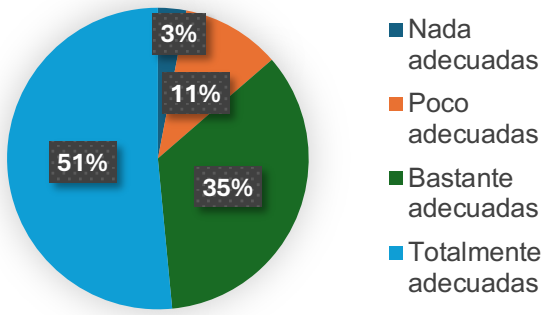
A continuación, se distinguen diferentes secciones de acuerdo con las hipótesis de trabajo anteriormente planteadas.

4.1 Formación del voluntariado

La primera hipótesis planteada se refiere a la formación del voluntariado. Dentro de este colectivo, una amplia mayoría del 90% afirma haber recibido formación previa al desempeño de sus funciones. No obstante, las horas son escasas en muchos casos, el 58% recibe menos de 10 horas de formación y solo el 17% dice haber recibido más de 40. Por otra parte, el 86,5% valora la formación como “bastante” o “totalmente adecuada” (Figura 1) y, sin embargo, el 70,1 % afirma haber adquirido competencias de forma progresiva durante su acción voluntaria, frente al 29,9% que indican tener claras sus funciones desde el inicio. Ciertamente, la hipótesis V1 sobre una percepción negativa por parte del voluntariado en cuanto a formación recibida ha de rechazarse, aunque surge la duda sobre lo adecuada de esta apreciación por parte de los voluntarios, atendiendo al alto porcentaje que entiende que las competencias se adquieren de forma progresiva, restando relevancia a la preparación inicial.

Figura 1

Valoración de las actividades formativas por parte de la entidad



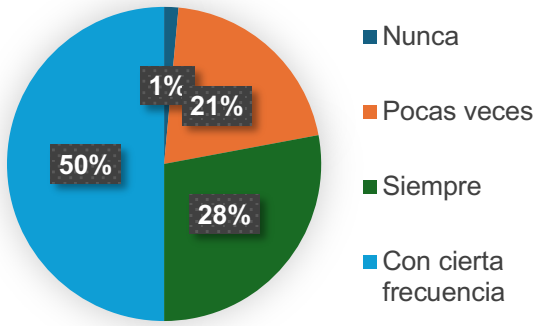
Por parte del colectivo de profesionales, el 70,5% considera que la preparación del voluntariado es insuficiente para asumir correctamente las funciones que desempeñan. En todas las entrevistas también se destaca la importancia de proporcionar buenas formaciones que capaciten adecuadamente a los voluntarios para ofrecer una colaboración de calidad. Aquí sí que queda corroborada la hipótesis P1 planteada a este respecto en el sentido de que los profesionales perciben una escasa formación entre el voluntariado.

4.2 Apoyo e integración

Sobre el acompañamiento que reciben, 34 personas voluntarias afirman tener apoyo profesional con cierta frecuencia y 19 señalan que siempre cuentan con apoyo (Figura 2). No obstante, 14 respuestas indican escaso apoyo. Por otra parte, entre el voluntariado se reconoce una labor de seguimiento por parte de los profesionales, el 22% afirma que siempre se tiene esta supervisión y casi un 50% considera que a menudo.

Figura 2

Percepción de los voluntarios sobre el apoyo por parte de los profesionales



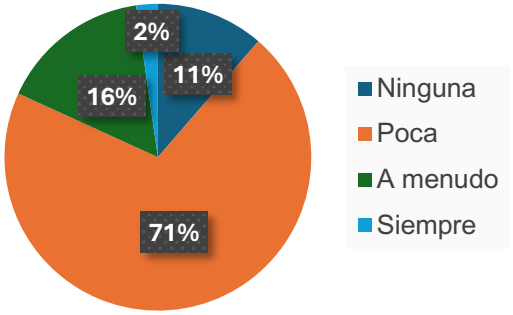
La implicación de los cargos directivos con el voluntariado es reconocida por el 76,4% de las personas encuestadas, mientras que un 23,5% considera que no existe dicha preocupación.

Respecto a la comunicación institucional, las respuestas muestran una satisfacción moderada tanto en la información sobre logros y objetivos como en la escucha de opiniones. La mayoría de las personas voluntarias se sienten parte del equipo de su entidad (86,8%). La hipótesis V2 de una negativa valoración de los voluntarios con respecto a apoyo e integración también tiene que ser rechazada.

Por su parte, el 47,7% de los profesionales señalan que el voluntariado no recibe una supervisión adecuada por los profesionales de la entidad. También ponen de manifiesto la escasez de tiempo para ofrecer dicho acompañamiento. La opinión mayoritaria entre los profesionales es que los voluntarios tienen pocas oportunidades de participar en la toma de decisiones de las entidades (Figura 3).

Figura 3

Oportunidades de participación del voluntariado en la toma de decisiones dentro de la entidad



En varias entrevistas, se discute la gestión y coordinación del voluntariado, destacando la importancia de una planificación adecuada y una comunicación efectiva. Se destaca la necesidad de planificaciones adecuadas y del establecimiento de canales de comunicación activos y efectivos.

Las valoraciones de los profesionales son muy diferentes a las del voluntariado y permiten corroborar la hipótesis P2: escasez de tiempo para las labores de supervisión y escasa integración del voluntariado.

4.3 Percepción sobre el reconocimiento

También se indaga en la percepción sobre el reconocimiento social e institucional del rol del voluntariado frente al del profesional. A este respecto, 26 personas voluntarias (38%) consideran que la sociedad valora más al voluntariado, aunque 22 (32%) afirman que existe un reconocimiento equitativo. Dentro de las entidades, 30 personas voluntarias (45%) afirman percibir que ambos perfiles son igualmente valorados, si bien otras 20 (30%) creen que se reconoce más al profesional de la educación social. Se espera una mayor sensación de reconocimiento hacia la labor del voluntariado (hipótesis V3), pero se desprende que la percepción de este colectivo es más cercana a una equidad de la valoración.

Entre los profesionales, se observa una percepción generalizada de que tanto la sociedad como las entidades valoran más la figura del profesional de la educación social frente a la del voluntariado, aunque la percepción contraria con respecto a la sociedad alcanza un alto porcentaje (27%).

Los entrevistados coinciden en resaltar la importancia del voluntariado en la sociedad y su impacto positivo en diversas áreas como el desarrollo de habilidades, el enriquecimiento personal y la satisfacción emocional.

En este caso la hipótesis P3 no parece verificarse con claridad en cuanto a la percepción sobre la valoración social, aunque sí en lo que se refiere a la valoración de unos y otros desde las entidades.

4.4 Funciones desempeñadas por los voluntarios

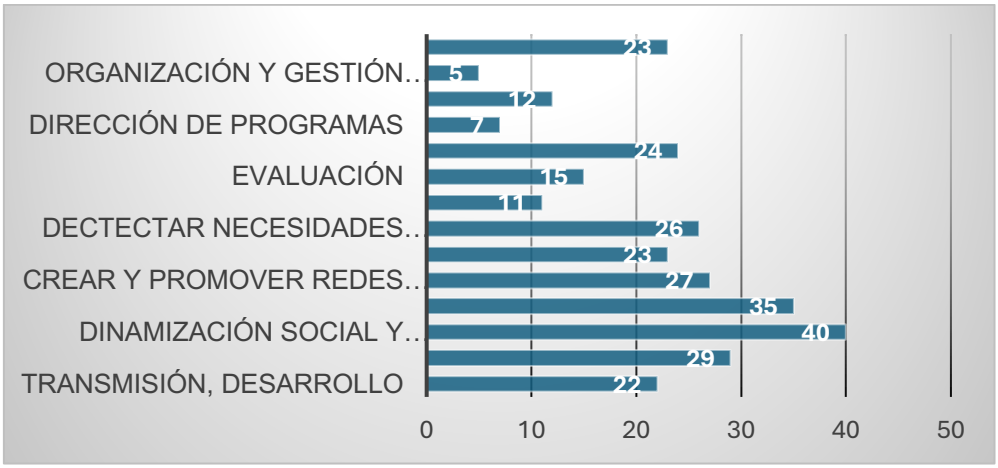
Entre el voluntariado, 61 personas consideran que comparten ciertas funciones con las personas trabajadoras, aunque también se muestran satisfechos con la transparencia de la entidad a la hora de diferenciar entre las funciones de unos y otros. Al respecto, el 42,6% señala que “pocas veces” sus tareas exceden sus responsabilidades, pero el 27,9% afirman que ocurre a menudo.

Se observa una actitud proactiva: 42 personas aseguran tomar la iniciativa "a menudo", y 22 indican que las tareas realizadas cumplían totalmente sus expectativas iniciales, mientras que 41 las consideran parcialmente cumplidas.

La Figura 4 ofrece información sobre actividades desempeñadas por el voluntariado.

Figura 4

Actividades desarrolladas por el voluntariado



Se desprende de las respuestas al cuestionario que reconocen compartir funciones con los profesionales, aunque pocas veces excediendo sus responsabilidades, en consonancia con lo que se establece en la hipótesis V4 al afirmar que el voluntariado va a reconocer mayoritariamente que en muchas ocasiones se ocupan de tareas que no les corresponden. Conviene apuntar que, a la hora de identificar actividades desarrolladas, se observa cómo aparecen las competencias propias de un educador social.

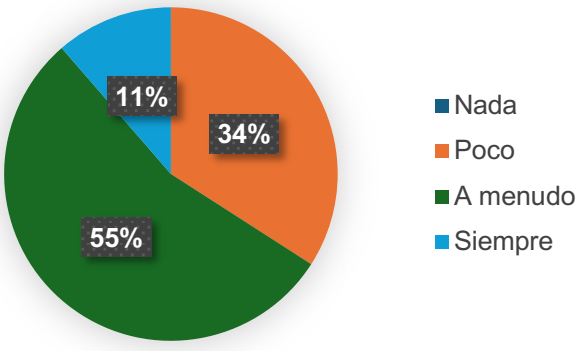
En cuanto al nivel de responsabilidad que se asume por las personas voluntarias, el 55% de los profesionales opinaron que a menudo asumen más de lo que les corresponde, y el 11% que siempre (Figura 5). Una amplia mayoría también percibe que el voluntariado entiende que sus funciones debieran de estar limitadas, más del 30% cree que la mayoría lo entiende.

Entre los aspectos negativos se mencionan en las entrevistas a profesionales, el hecho de que son los propios técnicos los que a veces ponen en manos de los voluntarios tareas que exceden sus competencias y que serían propias de profesionales. Más allá de lo que esto supone en términos de intrusismo, puede implicar una presión no admisible sobre los voluntarios.

La hipótesis P4 está claramente corroborada; los profesionales perciben que el voluntariado usurpa una gran parte de sus competencias. Resulta llamativo, sin embargo, notar cómo son los propios profesionales los que “delegan” sus funciones en el voluntariado.

Figura 5

Grado en el que se considera que el voluntariado asume más responsabilidades de las que les corresponden en la entidad



4.5 Visión de los profesionales sobre el voluntariado

Se sigue de las respuestas al cuestionario que los profesionales perciben las motivaciones del voluntariado como predominantemente altruistas, aunque se reconoce que también existen intereses personales o laborales. De hecho, más del 30% opina que el voluntariado es una muy buena vía de acceso al empleo.

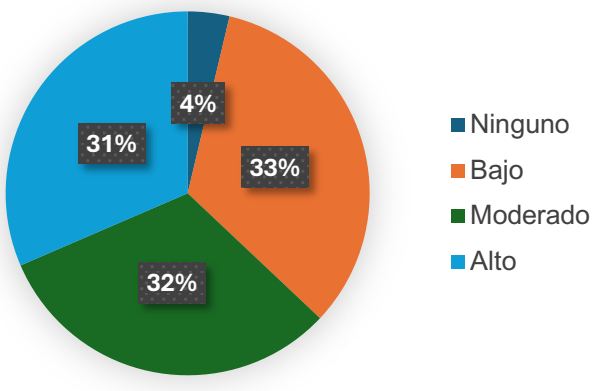
Con respecto a la definición del voluntariado, en las entrevistas se pone de relieve su carácter desinteresado y su contribución a la comunidad. Existe un cierto consenso en concebir el voluntariado como una concesión de tiempo hacia los demás sin esperar recompensas ni contrapartidas a cambio. Son interesantes algunas apreciaciones sobre la figura del voluntariado como una persona con ganas de cambiar el mundo, de cualquier edad, no sólo jóvenes, y también ilusionada con dar un poquito de sí misma. Con la información que se recaba se puede confirmar la hipótesis P5 sobre el reconocimiento del interés altruista del voluntariado.

4.6 Percepción sobre el intrusismo

El 25% de los profesionales afirma que el trabajo del profesional está muy complementado por las aportaciones de los voluntarios y más de un 30% opina que bastante. Sin embargo, el 77% afirma que debería limitarse el número de voluntarios por entidad. Esta ambivalencia también se refleja en la percepción del riesgo de sustitución en las funciones (Figura 6): 17 personas lo valoran como “alto” y otras 17 como “moderado”. En cuanto a si el incremento del voluntariado reduce oportunidades laborales, 32 profesionales consideraron que sí en grado moderado o alto.

Figura 6

Riesgo de que el voluntariado sustituya funciones que deberían desempeñar profesionales



Por otra parte, es muy alto el porcentaje de encuestados que opinan que las entidades priorizan el voluntariado con el fin de ahorrar costes en lugar de contratar a profesionales.

En las entrevistas personales se destaca que, sin la participación del voluntariado, muchos de los proyectos de las entidades serían inviables pero que esto, no obstante, conlleva un matiz negativo pues se constata cómo las actividades del ámbito social dependen de las aportaciones de los voluntarios.

Es pertinente volver a señalar que los entrevistados señalan la incongruencia de que sean los técnicos los que a veces ponen en manos de los voluntarios tareas que exceden sus competencias y que serían propias de profesionales. Lo que implica una presión no admisible sobre los voluntarios.

Los datos confirman la hipótesis P6. Los profesionales entienden que la labor del voluntariado complementa la suya y es imprescindible para el desarrollo de las actividades de las entidades. No obstante, como se apunta en el planteamiento de la hipótesis, también es clara la percepción de intrusismo, del riesgo que supone su labor desinteresada desde el punto de vista del profesional de la educación social.

4.7 Valoración de las experiencias previas de voluntariado

Casi el 40% de los profesionales opinan que los educadores sociales con experiencia previa como voluntarios tienen una visión más amplia de las necesidades sociales. Por otra parte, una amplia mayoría cree que las entidades valoran positivamente las experiencias previas de voluntariado en los procesos de selección de educadores para puestos de trabajo.

La valoración de las experiencias previas de voluntariado fue tratada con cierta amplitud en las entrevistas personales. Se pone de relieve cómo aquellos profesionales que fueron antes voluntarios reconocen que estas actividades les confieren habilidades y capacidades que se incorporan a sus bagajes personales y contribuyen a mejorar sus expectativas laborales, un beneficio quizás no buscado, pero sin duda bien recibido. Entre las habilidades que se pueden adquirir a través del voluntariado, se destacan las habilidades sociales, de comunicación y para la resolución de conflictos.

En relación con la influencia de experiencias previas de voluntariado en el desarrollo de posteriores trayectorias profesionales se reconoce una relevancia significativa. Las habilidades y competencias que se adquieren facilitan el acceso al empleo y hacen de los voluntarios mejores profesionales. Los entrevistados afirman que las empresas valoran estas experiencias previas por lo que suponen de formación. Además, estas experiencias previas también facilitan posteriores interacciones con voluntarios en el desarrollo de la actividad profesional, se gana en empatía y en intentar buscar de los voluntarios una mayor implicación en los ideales de la acción social.

Los entrevistados también se atreven a lanzar consejos hacia futuros voluntarios, entre ellos la importancia que tiene informarse en más de una entidad y participar no en una, sino en varias actividades, con el fin de encontrar aquellos proyectos en los que se sientan más cómodos y útiles. Pero, sobre todo, los entrevistados destacan que es esencial tener presente que las experiencias negativas también se presentan, pero que estas no deben hacer caer en el desánimo, señalan que de ellas también se aprende.

En definitiva, la hipótesis P7 sobre una valoración positiva de las experiencias previas de voluntariado queda corroborada.

5. Discusión

Del estudio que se realiza se pueden seguir un buen número de observaciones relacionadas con la conceptualización teórica y el objetivo general que se plantea en la introducción. Se pretende explorar el panorama de la interacción entre el voluntariado y los profesionales desde la óptica respectiva de cada uno de los dos colectivos. Este objetivo se ha cumplido de forma muy razonable.

Recogemos de Fernández Prados (2002) la opinión de las asociaciones profesionales sobre el carácter informal, la carencia de experiencia o la falta de formación del voluntariado. En el cuestionario, se pone de manifiesto que, desde su punto de vista, los voluntarios consideran que reciben una formación adecuada, a pesar de que se observa una gran variabilidad en el número de horas dedicadas a las actividades formativas por parte de las entidades. Esto quizás también esté relacionado con los diferentes niveles de formación previa; aunque se trata de un colectivo muy heterogéneo, destaca el hecho de que una buena parte de ellos tiene estudios

universitarios, lo que confirma los datos del Observatorio Asturiano de Voluntariado. Una amplia mayoría afirma recibir algo de formación inicial y se observa como el voluntariado se muestra satisfecho con el apoyo de las entidades y los profesionales, y con el grado de integración dentro de las mismas. De acuerdo con estos resultados se descarta la hipótesis V1 del trabajo; en general los voluntarios se muestran satisfechos con la formación recibida y la consideran adecuada. Estas observaciones contrastan con las opiniones de los profesionales, los cuales afirman mayoritariamente que el voluntariado está poco formado para el desempeño de las tareas que se les encomiendan desde las entidades (hipótesis P1), coincidiendo con Trappenburg (2022). Creen que tendrían que recibir más supervisión, aunque también señalan que el tiempo que se podría dedicar a este cometido es muy escaso. Tampoco coinciden en la apreciación que manifiestan las personas voluntarias de sentirse reconocidos por las entidades en las que colaboran; desde la perspectiva de los educadores, pocas veces tienen oportunidad de participar en la toma de decisiones.

En las entrevistas también se discute sobre la colaboración entre el personal laboral y el voluntariado, destacando la importancia de proporcionar formación adecuada y respetar los roles de cada grupo. Los entrevistados afirman que esta necesidad de formación es percibida por ambos colectivos, el de los profesionales y el de los voluntarios, corroborando así consideraciones teóricas sostenidas por Pérez Zaragoza (2002) y Souto-Otero (2020). Se detectan diferentes puntos de vista en relación con la gestión y supervisión del voluntariado en sus respectivas organizaciones o proyectos. Algunos enfatizan la importancia de una buena gestión y coordinación del voluntariado para garantizar su efectividad y satisfacción. Se menciona que la falta de coordinación y comunicación pueden conducir a duplicaciones de esfuerzos, malentendidos y conflictos entre los voluntarios y las organizaciones.

Fernández Prados (2002) también reconoce, como en Kane, Mohan y Rajme (2010), que la interacción entre voluntarios y profesionales va a ser cada vez más necesaria debido a la crisis del Estado de Bienestar y que, por ello, la delimitación clara de funciones se va a hacer imprescindible. En este sentido, las respuestas de los voluntarios al cuestionario son muy ilustrativas. Perciben que ellos comparten muchas de las funciones de los profesionales, aunque también reconocen que las entidades procuran ser transparentes a la hora de diferenciar entre las responsabilidades de

unos y otros. No son muchos los que sienten que asumen más competencias de las que debieran. De hecho, se constata que son un buen número las competencias que, siendo propias del educador social de acuerdo con la Asociación Estatal de Educación Social (2011), son desempeñadas por personas voluntarias; destacan las tareas de dinamización social y cultural y las de generación de recursos educativos. Se corrobora así la hipótesis de trabajo en la que se establecía que los voluntarios habrían de reconocer estar ocupándose de competencias más allá de las que les debieran de corresponder (hipótesis V4). Se añade, sin embargo, un matiz. Es claro que esto es así y, además, lo confirman las respuestas de los profesionales. No obstante, parece que el voluntariado no percibe con claridad qué delimita el rol de unos y otros. Esta es una de las necesidades que señala Fernández Prados (2002) y podría pensarse que esta es, de hecho, una deficiencia formativa. Esta parte del estudio nos conduce también a la cuestión de la percepción de intrusismo por parte de los profesionales; es claro que esta sensación es manifiesta entre los miembros del colectivo. La mayoría percibe riesgo en el sentido de disminución de puestos de trabajo. De hecho, también constatan con sus respuestas que las entidades hacen uso de las personas voluntarias, en gran parte, con el fin de abaratar costes. En relación con esta misma problemática, se muestran partidarios de poner límite al número de voluntarios y, en sentido positivo, perciben que los voluntarios entienden que sus funciones debieran de estar limitadas. Es cierto que esto último contrasta con lo que parece una falta de percepción de los límites de responsabilidad por parte del voluntariado.

Se confirman por lo tanto las hipótesis acerca de la percepción desde el colectivo profesional (hipótesis P4 y P6); se entiende la necesidad de la aportación del voluntariado, pero se manifiesta la preocupación por lo que supone de perturbación de las posibilidades laborales actuales y futuras. La necesidad de establecer claramente las funciones de unos y otros es manifiesta. En este sentido, las reflexiones de Pérez Zaragoza (2002) y Heite (2012) se muestran como totalmente acertadas; autores que, como también se ha comentado, señalan la necesidad de actividades de formación adecuada. Conviene recordar que la necesidad de regulación de los papeles de voluntarios y profesionales es algo que se pone de relieve en toda la literatura consultada, también Fernández Prados (2018), Brozamanova y Marek (2014) y Checa Caballero et al. (2021).

Se ha mencionado que es la solidaridad lo que empuja a las personas a dedicar parte de su tiempo a las actividades de voluntariado. Desde esta perspectiva, resulta interesante la apreciación de Pérez Zaragoza (2002) al señalar que, en ocasiones, el voluntario percibe al profesional como un mercenario, obteniendo un beneficio económico de una actividad que debiera de estar realizando de forma desinteresada. Las entrevistas ofrecen una visión diferente. Los profesionales perciben que el voluntario reconoce la necesidad del profesional, entiende que la intervención social requiere de una formación específica. El ejemplo que se plantea en Pérez Zaragoza (2002) es ilustrativo: ¿dejaríamos una intervención quirúrgica en manos de un voluntario? Dicho esto, al revés, todos los entrevistados señalan que los voluntarios son imprescindibles para el desarrollo de los proyectos de intervención social, en otro caso serían inviables económicamente. Aquí, de nuevo, vuelven a señalar un aspecto que hace imprescindible a los profesionales, pues en sus manos está la capacidad de formar, gestionar y supervisar el trabajo de los voluntarios que, como ellos mismos reconocen, no llegan con las capacidades y habilidades que se necesitan (hipótesis P2). Ellos mismos se encontrarían desorientados si no fuese por tener a su lado a los profesionales.

El concepto de voluntariado, siguiendo a Fernández Prados (2002) se había sintetizado en cuatro características: vocación altruista y de heteroayuda, carecer de ánimo de lucro, estar bajo el control de una entidad y la continuidad temporal. Las entrevistas personales realizadas muestran cómo estas cuatro características forman parte de la apreciación general de los profesionales con respecto al voluntariado. Reconocen su participación desinteresada y la vocación de servicio a la comunidad, por lo que supone cesión de tiempo propio a los demás sin espera de recompensa; en este sentido se constata la buena fundamentación de la concepción de Souto-Otero (2020). Los cuestionarios también permiten ilustrar como la continuidad en el tiempo es notable, casi la mitad de los participantes afirman estar dedicándose a tareas de voluntariado cuatro años o más. También opinan mayoritariamente los profesionales en sus respuestas que son los motivos altruistas los que motivan la acción del voluntariado (hipótesis P5). Se observa cómo los profesionales reconocen como recompensa cierta ventaja laboral el haber realizado tareas de voluntariado; apuntan que las entidades valoran esta experiencia. También con los dos tipos de estudio se constata un reconocimiento por parte de las personas voluntarias del papel de las

entidades en el contexto de la acción como promotoras de los diferentes proyectos necesarios.

En contra de lo que pudiera pensarse, no se accede al voluntariado pensando en que este va a facilitar el acceso a un puesto de trabajo en el tercer sector. Por el contrario, las motivaciones del voluntario son altruistas y solidarias. No obstante, en las entrevistas se enfatiza que el voluntariado proporciona una oportunidad invaluable para adquirir y desarrollar habilidades tanto personales como profesionales, desde habilidades sociales como el trabajo en equipo y la comunicación hasta habilidades técnicas específicas, el voluntariado ofrece un entorno de aprendizaje. Ciertamente, estas habilidades van a ser bien valoradas de cara al acceso a un puesto de trabajo, no solo dentro del tercer sector, en cualquier campo (hipótesis P7). No obstante, este bagaje es particularmente interesante en el contexto de la intervención social, como reconocen varios de los entrevistados.

Los entrevistados escogieron centrarse en aspectos diferentes del trabajo de los voluntarios. Mientras que algunos pusieron el énfasis en la importancia de la disponibilidad y el compromiso del voluntariado, otras mencionaron la necesidad de ponerse en su lugar, evitando exigirles tareas más allá de sus capacidades o limitaciones de tiempo, aún a pesar de las propias necesidades de recursos humanos que están implicadas en los diferentes proyectos. Para muchas personas, especialmente aquellas con múltiples responsabilidades personales o profesionales, puede resultar difícil encontrar tiempo para participar en actividades de voluntariado de manera regular y consistente. La conciliación entre el voluntariado y otras obligaciones puede ser dificultosa según las personas entrevistadas.

Se observa una diversidad de opiniones sobre la valoración del trabajo voluntario por parte de la sociedad en general. Algunos entrevistados expresan preocupación por la falta de reconocimiento y apoyo hacia los voluntarios. Por este motivo, además del agotamiento emocional y la monotonía de las tareas, entre otros factores, los voluntarios pueden enfrentarse a desafíos para mantener su motivación y compromiso. Otros participantes resaltan la satisfacción que proviene del acto de servir a los demás, independientemente del reconocimiento externo. Coinciden en poner de relieve como el voluntariado supone una oportunidad para adquirir y desarrollar habilidades y competencias útiles tanto a nivel personal como profesional.

Todas las entrevistas resaltan la importancia del voluntariado como una actividad fundamental para el desarrollo de la comunidad y la sociedad en general, y reconocen su impacto positivo en diversas áreas.

Se destaca la importancia del compromiso y la dedicación de los voluntarios para el éxito de las iniciativas y, sin embargo, también se reconoce la necesidad de respetar los límites de disponibilidad de los voluntarios y evitar exigirles tareas más allá de sus capacidades. Hay variaciones en las opiniones sobre la gestión y supervisión del voluntariado.

En síntesis, las entrevistas destacan el valor del voluntariado como una actividad enriquecedora tanto para los voluntarios como para la comunidad en general. Se subraya la importancia del compromiso, la dedicación y el reconocimiento del voluntariado, así como su papel en el desarrollo de habilidades y la satisfacción emocional de quienes participan en él.

Todos los entrevistados con experiencia previa como voluntarios reconocen que esta impacta de forma sustancial en su actividad como profesionales y, en primer lugar, en su forma de relacionarse ellos mismos con los voluntarios con los que colaboran. También la formación y las habilidades adquiridas a lo largo de su trayectoria como voluntarios son de gran utilidad en la práctica posterior de su profesión.

6. Conclusiones

Toda la exploración realizada en este trabajo, con la compaginación de revisión de antecedentes bibliográficos, cuestionarios y entrevistas personales cara a cara, abre la puerta a vislumbrar cuestiones interconectadas con el objeto de estudio en las que podría ser muy interesante profundizar en futuros trabajos de investigación.

Se plantea un estudio de cómo el voluntariado, por un lado, y los profesionales del tercer sector, por otro, perciben sus respectivas aportaciones al desarrollo de las actividades en el ámbito social. Sorprende cómo, en contra de la visión del profesional como mercenario que apunta Pérez Zaragoza (2002), los voluntarios sí valoran en su medida el trabajo de los profesionales. Por su parte, los profesionales reconocen que sin el voluntariado la mayor parte de las actividades en el ámbito social resultarían inconcebibles, pero, al mismo tiempo, se muestran preocupados por el intrusismo que

supone el hecho de que muchos voluntarios acaben asumiendo funciones que no les corresponden.

De manera adicional se evidencia cómo las experiencias de voluntariado influyen en el posterior desarrollo de profesiones más allá del tercer sector; la formación y habilidades adquiridas como voluntarios son valoradas a la hora de ser aceptados para un trabajo fuera del ámbito social y también influyen en el propio desarrollo de este.

Una de las posibles mejoras en el planteamiento del estudio realizado, entre otras, es la inclusión del hecho de que debieran de haberse buscado, específicamente, educadores sociales para la realización de las entrevistas personales a profesionales, si bien ello no invalida la información obtenida en este trabajo.

Con más ambición, resultaría muy interesante explorar cuál es la percepción que tiene la sociedad de las labores desarrolladas en el ámbito de la acción e intervención social. En Pérez Zaragoza (2002) se observa que la figura del educador es claramente desconocida y que existe una opinión extendida de que cualquiera podría ser educador, aunque se reconoce la necesidad de intervenciones sociales, no se entiende que sea necesaria una formación específica para desarrollarlas, que todo podría resolverse con trabajo de voluntarios.

Otro de los aspectos que parece merecedor de un estudio más profundo es el análisis de cuáles de las funciones propias del educador social acaban siendo desempeñadas por voluntarios o voluntarias, y en qué medida. En respuesta a una de las preguntas del cuestionario, las personas voluntarias identifican sus actividades con perfiles propios de las funciones del educador. En este sentido también parece que se reconoce una deficiencia formativa entre los voluntarios, los cuales deben de conocer con claridad hasta donde alcanzan sus responsabilidades, pero también tener un conocimiento claro de cuáles son las responsabilidades de los profesionales. Corregir la delegación de responsabilidades por parte de los profesionales sigue siendo un reto hoy por hoy.

BIBLIOGRAFÍA

Alejandro Hernández, M. A. (2023). Sociología del voluntariado en protección civil. Universidad de La Laguna. http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/34548

Azuara Pérez, L. (2022). Teoría sociológica, sistemática y análisis estructural funcionalista. Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales, 14(51). https://www.revistas.unam.mx/index.php/rmcpys/article/view/84268

Asociación Estatal de Educación Social (ASEDES) y Consejo General de Colegios de educadoras y Educadores Sociales (CGCEES). (2011). Definición de Educación Social, Código Deontológico del educador y la educadora social y catálogo de Funciones y Competencias del educador y la educadora social. *Revista de Educación Social, 13.* https://eduso.net/res/revista/13/repertorio/documentos-profesionalizadores

Bas Peña, E. (2002). Educadores y voluntarios: algunas reflexiones introductorias. *Pedagogía social: Revista interuniversitaria, 9,* 11-26. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=994909

Brozmanová, A. y Stachon M. (2014). Volunteering in the Context of Social Work-Historical Connection and Perspectives. *Historia i Polityka, 12,* 97-110. https://doi.org/10.12775/HiP.2014.022

Castro Monge, E. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas. *Revista Nacional de Administración,* *1*(2), 31-54. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3693387

Chacón F. y Vecina M. (2002). *Gestión del voluntariado*. Editorial Síntesis

Checa, S., Orellana, N., Vidal, J. y Vazirani, S. (2021). Actitudes del alumnado de Educación Social y Trabajo Social hacia el voluntariado como forma de intrusismo laboral. *Revista de Educación Social, 33*, 278-297. https://eduso.net/res/wp-content/uploads/2021/11/res-33-sabina.pdf

Díaz de Rada V. (2011). Encuestas con encuestador y autoadministradas por internet. ¿Proporcionan resultados comparables? *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 136, 49-90. https://doi.org/10.5477/cis/reis.136.49

Eisenhardt, K. (1991). Better stories and better constructs: the case for rigor and comparative logic. *Academy of Management Review, 16*(3), 620-627. https://doi.org/10.2307/258921

European Anti Poverty Network. (2019). Tercer Sector de Acción Social, Movilización Social y Voluntariado. European Anti Poverty Network y Plataforma de Voluntariado de España. https://www.eapn.es/publicaciones/346/tercer-sector-de-accion-social-movilizacion-social-y-voluntariado

Fernández Prados, J. S. (2002). La categoría social del voluntariado y su realidad en España. *Revista Internacional de Sociología*, 60 (32), 181-198. https://doi.org/10.3989/ris.2002.i32.721

Fernández Prados, J. S. (2018). Voluntariado y educación social. En D. Mayor, D. Rodríguez y J. S. Fernández (Eds.), *Historias de la Educación Social en Almería: 30 años de experiencias de una profesión* (401-414). Universidad de Almería. https://www.researchgate.net/publication/329881235

Fundación Lealtad. (2023, julio 25). *Terminología del Tercer Sector y de las ONG en particular.* https://fundacionlealtad.org/terminologia-del-tercer-sector-y-de-las-ong-en-particular/

Gutiérrez Resa, A. (1997). *Acción social no gubernamental. Análisis y reflexiones sobre las organizaciones voluntarias.* Tirant lo Blanch, Valencia.

Habib, M. (2013). Aproximación histórica a una de las profesiones sociales: la Educación Social. *Revista de Educación Social, 17*, 1-13. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6373048

Heite, C. (2012). Setting and crossing boundaries: professionalization of social work and social work professionalism. *Social Work and Society, 10(2).* https://ejournals.bib.uni-wuppertal.de/index.php/sws/article/view/334/687

Kane, D., Mohan, J. y Rajme, F. G. (2010). Paid work and volunteering in the third sector in Cumbria. *University of Southampton.* https://www.nr-foundation.org.uk/downloads/Cumbria-workforce.pdf

Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social. Boletín Oficial del Estado, *243,* de 10 de octubre de 2015. https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10922

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

Mata Salvador, F. (1998). *Intervención educativa en situaciones de inadaptación social.* Universidad de Granada.

Observatorio Asturiano del Voluntariado. (2024). *Estado de la acción voluntaria en Asturias 2023.* https://voluntastur.org/uploads/public/0_libro_informe_2024_opt.pdf

Observatorio del voluntariado y plataforma del voluntariado en España. (2020). La acción voluntaria en España. Análisis 2017-19. *Plataforma del voluntariado en España.* https://www.plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2021/01/accion-voluntaria-2017-2019.pdf

Observatorio del voluntariado. (2023). Informe sobre el perfil de las personas voluntarias en nuestro país. *Plataforma del voluntariado de España.* https://plataformavoluntariado.org/la-pve-publica-el-perfil-del-voluntariado-en-2023/

Oña Cots, J. M. (2005). El educador social un profesional de la educación en contacto con la infancia. *Revista de Educación Social*, 4. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1389902

Pérez Zaragoza, J. A. (2002). El voluntariado social desde la profesión del educador social. Experiencias y reflexiones de un educador social. *Pedagogía Social: Revista Interuniversitaria*, *9*, 67-90. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=994935

Reglamento de Reconocimiento de Transferencia de Créditos y Adaptación, de 28 de abril de 2011. Boletín Oficial del Principado de Asturias, núm. 109, de 13 de mayo de 2011. https://www.asturias.es/bopa/2011/05/13/2011-09094.pdf

Real Decreto 1420/1991, de 30 de agosto, por el que se establece el título universitario oficial de Diplomado en Educación Social y las directrices generales propias de los planes de estudio conducentes a la obtención de aquel. Boletín Oficial del Estado, núm. 243, de 10 de octubre de 1991, pp. 32891 a 32892. https://www.boe.es/eli/es/rd/1991/08/30/1420

Sáez Carreras, J. (1994). *El educador social.* Universidad de Murcia. https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=4847

Souto-Otero, M. (2020). Voluntariado, educación no formal y juventud: conceptos clave, participación y reconocimiento en España y la Unión Europea. *Revista de Estudios de Juventud, 124,* 53-72. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8001098

Tavazza, L. (1995). *El nuevo rol del voluntariado,* Buenos Aires, Lumen.

Trappenburg, M. (2022). The only thing I do is coordination: on the voluntarisation of social work in the Netherlands. *European Journal of Social Work, 25(3),* 538-549. https://www.researchgate.net/publication/355905447

Úcar Martínez, X. (2006). De la caridad a la inclusión: Modelos de acción e intervención socioeducativa en el contexto europeo. En Sociedad Iberoamericana de Pedagogía Social (Eds.) *Pedagogía Social, ciudadanía y desarrollo humano* (1ª ed.), Vol.1, pp. 1-13, Santiago de Compostela. https://www.researchgate.net/publication/236368893

Universidad de Oviedo. (2025, mayo 24). *Actividades susceptibles de reconocimiento de créditos por actividades universitarias culturales, deportivas, de representación estudiantil, solidarias y de cooperación aprobadas por el Vicerrector de Organización Académica.* https://www.unioviedo.es/cestudiantes/index.php/tramite-reconocimiento-de-creditos-por-actividades-universitarias-culturales-deportivas-de-representacion-estudiantil-solidarias-y-de-cooperacion/

Voss, C., Tsikriktsis, N., & Frohlich, M. (2002). Case research in operations management. *International Journal of Operations and Production Management, 22*(2), 195-219. https://doi.org/10.1108/01443570210414329

Yin, R. K. (1994). *Case Study Research: Design and Methods.* Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Anexo 1: Cuestionario

Mi nombre es Andrea y estoy realizando un estudio (Universidad de Oviedo) para analizar la relación entre el voluntariado y los educadores/as sociales en el Principado de Asturias, con el objetivo de comprender mejor cómo se articulan las funciones de ambos, y cuáles son las percepciones de las responsabilidades mutuas.

👉Tu participación es muy importante. El cuestionario es **anónimo**, por lo que no se recogerá ninguna información personal, y las respuestas se utilizarán únicamente con **fines académicos y de investigación**.

✍️Por favor, responde con total **sinceridad**. La precisión de los resultados depende de la honestidad de tus respuestas.

Gracias por tu colaboración

Antes de acceder al cuestionario, señala cuál de las siguientes opciones se corresponde con tu situación en la entidad:

- Persona voluntaria.
- Profesional de la educación social

PREGUNTAS PARA LA PERSONA VOLUNTARIA:

1- **Edad:**
2- **Sexo:**
    a. Hombre
    b. Mujer
    c. Otra…
3- **Nivel formativo**
    a. Educación primaria
    b. Educación secundaria
    c. Formación profesional
    d. Bachiller
    e. Grado/licenciatura universitaria
    f. Doctorado
4- **Tiempo dedicado al voluntariado:**
    a. Menos de 1 año
    b. 1-3 años

c. 4-6 años
d. 7-10 años
e. Más de 10 años

5- Entidades en las que has realizado voluntariado:

6- ¿Te han proporcionado formación y/o documentación previa al inicio del voluntariado?

a. Sí
b. No

7- ¿Consideras qué las actividades formativas establecidas por la entidad con la que colaboras son las adecuadas para el posterior desarrollo de las tareas de voluntariado?

a. Nada adecuadas
b. Poco adecuadas
c. Bastante adecuadas
d. Totalmente adecuadas

8- ¿Cuántas horas de formación recibiste?

a. Menos de 10 horas
b. Entre 10 y 20 horas
c. Entre 21 y 40 horas
d. Más de 40 horas

9- Al finalizar tu formación:

a. Tenías claras tus funciones
b. Fuiste adquiriendo ese conocimiento mientras desarrollabas tu labor voluntaria

10- En general, ¿crees que el voluntariado recibe apoyo e indicaciones adecuadas por parte de los profesionales de la entidad?

a. Nunca
b. Pocas veces
c. Con cierta frecuencia
d. Siempre

11- ¿Se preocupan los cargos directivos de la entidad por las dificultades con las que se pueda encontrar el voluntariado en el desarrollo de sus tareas?

a. Sí

b. No

12-¿En qué medida la entidad te mantiene informado sobre los objetivos y logros de las actividades en las que participas? 1- Nada informado 4- Totalmente informado

a. 1 2 3 4

13-¿En qué grado sientes que tus opiniones son escuchadas y valoradas en la entidad? 1- Nada 4- Mucho

a. 1 2 3 4

14-¿En qué medida consideras que la sociedad valora más la figura voluntaria frente al profesional de la educación social?

a. Valora más las competencias del profesional de la educación social
b. Valora más la labor de las personas voluntarias
c. Valora a unos y a otros por igual

15-¿En qué medida consideras que la entidad valora más la figura voluntaria frente al profesional de la educación social?

a. Valora más las competencias del profesional de la educación social
b. Valora más las competencias de la persona voluntaria
c. Valora a unos y a otros por igual

16-¿En qué medida te sientes integrado en el equipo de la entidad?

a. Nunca
b. Pocas veces
c. A menudo
d. Siempre

17-De acuerdo con tu percepción sobre las funciones que desempeña un educador social ¿crees que algunas de esas funciones son compartidas con las del voluntariado?

a. Sí
b. No

18-¿Cómo valorarías la transparencia de la entidad al diferenciar entre las funciones del voluntariado y las de los profesionales? 1- Muy baja 4- Muy alta

a. 1 2 3 4

19-¿En qué medida sientes que las responsabilidades que asumes como voluntario exceden lo que debería hacer el voluntariado?

a. Nunca
b. Pocas veces
c. A menudo
d. Siempre

20-**¿Los profesionales hacen seguimiento o supervisiones de tus labores voluntarias?**

a. Nunca
b. Pocas veces
c. A menudo
d. Siempre

21-¿Con cuánta frecuencia tomas la iniciativa en las tareas voluntarias que realizas?

a. Nunca
b. Pocas veces
c. A menudo
d. Siempre

22-¿En qué nivel consideras que las tareas que realizas como persona voluntaria están alineadas con tus expectativas iniciales?

a. Nada
b. Poco
c. Parcialmente
d. Totalmente

23-¿Has realizado alguna de estas competencias en tu experiencia voluntaria? (Puedes marcar más de una)

a. Transmisión, desarrollo y promoción de la cultura
b. Asesoramiento y orientación
c. Dinamización social y cultural
d. Generación de recursos educativos y sociales
e. Crear y promover redes entre individuos, colectivos e instituciones
f. Mediación
g. Detectar necesidades educativas

h. Análisis de contextos socioeducativos
i. Evaluación
j. Planificación, programación y diseño
k. Dirección de programas, equipamientos y recursos humanos
l. Gestión de proyectos, programas, centros y recursos educativos
m. Organización y gestión educativa de entidades
n. Difusión de proyectos

PREGUNTAS PARA PROFESIONALES DE LA EDUCACIÓN SOCIAL

1. **Edad:**
2. **Sexo:**
    a. Hombre
    b. Mujer
    c. Otra…
3. **Tiempo trabajando como profesional de la educación social**
    a. Menos de 1 año
    b. De 1 a 3 años
    c. De 3 a 5 años
    d. Más de 5 años
4. **¿Realizaste voluntariado antes de ejercer como profesional?**
    a. Sí
    b. No
5. **Ámbitos de la intervención social en los que has trabajado:**
6. **¿Hasta qué punto consideras que el trabajo del voluntariado complementa adecuadamente el trabajo de los profesionales de la educación social? 1- No lo complementa 4- lo complementa perfectamente**
    a. 1 2 3 4
7. **¿En qué medida crees que existe un riesgo de que el voluntariado sustituya funciones que deberían desempeñar profesionales de la educación social?**
    a. Ninguno
    b. Bajo
    c. Moderado

d. Alto

8. **¿En qué grado consideras que el aumento del voluntariado reduce las oportunidades laborales para los educadores sociales?**
    a. Nada
    b. Poco
    c. Moderado
    d. Alto
9. **¿Hasta qué punto consideras que el voluntariado es una vía de acceso al empleo para futuros educadores sociales? 1- Nada útil 4- Muy útil**
    a. 1 2 3 4
10. **¿Hasta qué punto consideras que el voluntariado está suficientemente formado para sus tareas en la entidad?**
    a. Nada
    b. Poco
    c. Bastante
    d. Totalmente
11. **¿Crees que debería establecerse límites en cuanto al número de voluntariado por entidad/organización?**
    a. Sí
    b. No
    c. No sé
12. **¿Crees que el voluntariado entiende que sus funciones dentro de la entidad tendrían que tener límites?**
    a. Ninguno se lo plantea
    b. Pocos entienden que sus funciones deberían ser limitadas
    c. Bastantes entienden que sus funciones deberían ser limitadas
    d. La mayoría entienden que sus funciones deberían ser limitadas
13. **¿Hasta qué punto piensas que los educadores sociales con experiencia como voluntarios tienen una visión más amplia de las necesidades sociales? 1- Nada 4. Mucho**
    a. 1 2 3 4
14. **¿En qué medida consideras que el voluntariado recibe supervisión adecuada por parte de los profesionales de la entidad?**

a. Ninguna
b. Poca
c. A menuda
d. Siempre

15. **¿Hasta qué punto piensas que los educadores sociales tienen tiempo suficiente para supervisar y guiar al voluntariado? 1- Nada 4- Totalmente**
    a. 1 2 3 4
16. **¿En qué medida consideras que el voluntariado asume más responsabilidades de las que les corresponde en la entidad?**
    a. Nada
    b. Poco
    c. A menudo
    d. Siempre
17. **¿En qué medida crees que el voluntariado está motivado por razones altruistas más que por beneficios personales o laborales? 1- Nada motivados por altruismo 4- Totalmente motivados por altruismo**
    a. 1 2 3 4
18. **¿En qué medida piensas que los beneficiarios perciben las intervenciones del voluntariado igual de eficaces que las de los educadores sociales? 1- Nada eficaces 4- Igual de eficaces**
    a. 1 2 3 4
19. **¿En qué medida consideras que la sociedad valora más la figura voluntaria frente al profesional de la educación social?**
    a. Valora más las competencias del profesional de la educación social
    b. Valora más las competencias del voluntariado
    c. Valora a unos y a otros por igual
20. **¿En qué medida consideras que las entidades valoran más la figura voluntaria frente al profesional de la educación social?**
    a. Valora más las competencias del profesional de la educación social
    b. Valora más las competencias del voluntariado
    c. Valora a unos y a otros por igual
21. **¿En qué grado crees que el voluntariado tiene la oportunidad de participar en la toma de decisiones dentro de las entidades?**

a. Ninguna
b. Pocas
c. A menudo
d. Siempre

22. **¿Cómo valorarías el peso que las entidades otorgan a la experiencia voluntaria en los procesos de selección de educadores sociales? 1- Muy bajo 4- Muy alto**
    a. 1 2 3 4
23. **¿En qué grado crees que las entidades priorizan el voluntariado para ahorrar costes en lugar de contratar profesionales? 1- Nada 4- Totalmente**
    a. 1 2 3 4

Anexo 2: Entrevistas Personales

Se elaboran dos listas de preguntas en función de que el entrevistado tenga, o no, experiencia previa como voluntario, aunque se procura que sean lo más homogéneas posible. Para profesionales con experiencia previa se plantean once preguntas, para los demás nueve. Cinco de estas son coincidentes con otras tantas de la primera lista, y las otras cuatro de la segunda van en la misma línea que cuatro de la primera.

Preguntas para profesionales de lo social con experiencia previa como voluntarios:

1. ¿Qué entiendes por persona voluntaria o hacer voluntariado?
2. ¿Cómo empezaste a hacer voluntariado? ¿cómo fue tu primera experiencia?
3. ¿Podrías describir qué tipos de actividades y proyectos has desarrollado como voluntario?
4. ¿Qué aspectos positivos destacas de tu experiencia cómo voluntario?
5. ¿Qué aspectos negativos destacas de tu experiencia cómo voluntario?
6. ¿Qué habilidades y conocimientos has adquirido o fortalecido a través de tus experiencias en el voluntariado?
7. ¿Cómo ha influido el voluntariado en tu trayectoria profesional?
8. Desde tu perspectiva como profesional en el ámbito social, ¿consideras importante la participación en actividades de voluntariado previas a la inserción laboral? ¿Por qué?
9. ¿Cómo gestionas, supervisas o seleccionas a los voluntarios dentro de la organización en la que trabajas? (PREGUNTA DEPENDE DEL TRABAJO DEL PROFESIONAL)
10. ¿Cómo evalúas el impacto del trabajo voluntario en tus proyectos o en la comunidad a la que sirves?
11. ¿Qué consejos o recomendaciones darías a aquellos que estén considerando involucrarse en actividades de voluntariado en el ámbito social?

Preguntas para profesionales de lo social sin experiencia previa como voluntarios, pero que trabajan con voluntariado:

1. ¿Qué entiendes por persona voluntaria o hacer voluntariado?
2. ¿Qué labor haces con el voluntariado? Señalar si es una labor encomendada o iniciativa propia.
3. ¿Qué aspectos positivos destacas de tu experiencia de trabajo con voluntarios?

4. ¿Qué aspectos negativos destacas de tu experiencia de trabajo con voluntarios?
5. ¿Qué habilidades o conocimientos consideras que se puedan adquirir o fortalecer a través del voluntariado?
6. Desde tu perspectiva como profesional en el ámbito social, ¿consideras importante la participación en actividades de voluntariado previas a la inserción laboral?
7. ¿Cómo gestionas o supervisas a los voluntarios dentro de la organización en la que trabajas?
8. ¿Cómo evalúas el impacto del trabajo voluntario en tus proyectos o en la comunidad a la que sirves?
9. ¿Qué consejos o recomendaciones darías a aquellos que estén considerando involucrarse en actividades de voluntariado en el ámbito social?

En ambos guiones, las dos primeras preguntas corresponderían a un plano de indagación, mientras que las restantes ya pertenecerían al plano de realización de la entrevista.

La entrevistadora no se adhirió de forma rígida a estos guiones. Por supuesto, en cada caso, todas las preguntas planteadas fueron formuladas. Sin embargo, cuando fue oportuno, se intercalaron cuestiones adicionales con el fin de profundizar y obtener una información más específica. De esta forma, también se favoreció la comunicación y la fluidez de la conversación.