

# Volun TIC

Estudio sobre el **impacto** del uso de las **TIC** en la **acción voluntaria**



Imagen de [Diego PH](#) en [Unsplash](#)

## Índice

1. Presentación .....	3
2. Objetivos.....	5
3. Metodología .....	5
4. El uso de las TIC en la acción voluntaria: hacia una transformación del voluntariado.....	11
4.1. Vivir en una sociedad digital.....	11
4.2. Acción voluntaria y digitalización.....	15
5. El uso de las TIC en la acción voluntaria en España .....	21
5.1. Marco legal y político.....	21
5.2. ¿Qué es el voluntariado digital?: auge de las formas de voluntariado mediado por las TIC .....	27
5.3. Alcance, dimensiones y características del uso de las TIC en la acción voluntaria en España .....	30
5.4. La acción voluntaria mediada por TIC: impacto, riesgos y retos de futuro.....	48
5.5. Un epílogo: la Covid 19 como propulsor del voluntariado on-line.....	54
5. La incorporación de TIC en la acción voluntaria en Fundación Tomillo: un proyecto de gamificación educativa a través de las TIC. ....	58
6. Conclusiones.....	85
6. Bibliografía.....	91
7. Anexos .....	95

## 1. Presentación

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) no son sólo herramientas que reflejan el progreso técnico de nuestra sociedad, sino que tienen una influencia definitiva en las sociedades contemporáneas, convertidas hoy en verdaderas Sociedades de la Información y de la Comunicación (SIC).

Las TIC han erigido nuevos aspectos políticos, sociales, económicos e incluso subjetivos. El impacto de la revolución tecnológica ha sido tan enorme que ha conseguido producir nuevas relaciones sociales, nuevas maneras de vivir y trabajar, y de alguna manera dar otra forma a nuestra existencia. Ha surgido una nueva "racionalidad o normal general de la vida" o "una nueva razón del mundo" (Laval, Dardot, 2013) centrada en las tecnologías.

Es lo que ha llamado el sociólogo Manuel Castells *la Sociedad Red*. "La sociedad red es la estructura social de nuestro tiempo, la trama de nuestras vidas, como lo fue antaño la sociedad industrial" (Castells, 2020).

Una sociedad en la cual el espacio público de la comunicación no solo es a través de los medios de comunicación, sino también de las personas que se conectan a internet y que son capaces de procesar, almacenar y transmitir información sin restricciones de distancia, tiempo ni volumen. Según Castells: "Nuestra sociedad está basada en redes de comunicación digitalizada en todos los aspectos de la vida, la política, la economía y las relaciones personales".

Pese al avance y expansión de las herramientas tecnológicas y digitales en nuestras vidas, no todas las personas pueden participar de la misma manera ni acceder a las oportunidades que ofrece el desarrollo tecnológico. La tecnología y la digitalización son recursos y herramientas que no están al alcance de toda la población, lo que puede ampliar las brechas sociales ya existentes.

Según un grupo de expertos/as reunidos en Santiago de Compostela por la Comisión Europea para evaluar el papel de las TIC en la acción social, las TIC son clave para la inclusión social de todas las personas vulnerables: "La inclusión digital es la utilización efectiva y sostenible por parte de una persona de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) de formas que le permitan una participación plena dentro de la sociedad en el ámbito económico, social, cultural, cívico y del bienestar personal. Una Europa con inclusión digital es, por tanto, una Europa en la que todos los individuos,

*independientemente de su entorno socioeconómico y sociocultural, dispongan de las mismas oportunidades para aprovechar las TIC<sup>1</sup>".*

Es decir, ya no se puede mirar a las políticas sociales sin tener en cuenta la influencia y el impacto de las tecnologías. Es una realidad que ya está presente, de manera general o parcial, tanto en los beneficiarios como en las administraciones públicas y organizaciones que trabajan en la acción social.

El Tercer Sector no escapa a este escenario y se ve en la necesidad, como las organizaciones de los otros sectores, de transformarse para adaptarse a esta realidad y poder integrarla en su actividad, incluida la promoción del voluntariado.

El presente documento ha querido dar respuesta a estas inquietudes y reflexiones sobre la influencia de las TIC en la sociedad actual y más concretamente en el ámbito del voluntariado. Es por ello, que el informe que aquí se presenta **se ha configurado como una herramienta de análisis e investigación sobre el uso de las TIC en la acción voluntaria en España y sobre los beneficios e impactos** que pueden generar en los distintos agentes involucrados: empresas TIC que realizan voluntariado corporativo, entidades del Tercer Sector y beneficiarios.

El estudio ha contado con el apoyo financiero del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030<sup>2</sup> a través de una subvención para la realización de actividades de interés general con cargo a la asignación tributaria del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas de 2019, mediante resolución de 23 de abril de 2019 de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales.

Finalmente, queremos agradecer a todas las entidades participantes, empresas, y personas que han colaborado en la elaboración de este trabajo por su generosa aportación y su entusiasmo, sin los cuales este estudio no habría sido posible.

---

<sup>1</sup> Documento de reflexión, p. 1. Aprovechar las TIC para la acción social. 2014

<sup>2</sup> Antes Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.

## 2. Objetivos

El objetivo general del estudio es contribuir al conocimiento del impacto que el uso de las TIC genera en los programas de voluntariado en España, así como comprender qué impactos tiene la tecnología sobre los agentes que intervienen en todo el ciclo de la acción voluntaria: personas beneficiarias, voluntarios/as y organizaciones participantes (empresas, entidades sociales, etc.).

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

O.E.1. Realizar un análisis de la realidad y situación del uso de las TIC en los programas de voluntariado en España.

O.E.2. Detectar e identificar buenas prácticas de voluntariado en el uso de TIC desarrolladas e implementadas por empresas y organizaciones sociales.

O.E.3. Divulgar los resultados alcanzados con la intención de generar un espacio de aprendizaje entre organizaciones del sector privado.

O.E.4. Elaborar un cuaderno de prácticas inspiradoras de organizaciones públicas y privadas que desarrollan actividades de voluntariado mediadas por las TIC.

## 3. Metodología

Este estudio se ha entendido como un proceso vivo y abierto a todos aquellos agentes que de alguna manera están relacionados con el voluntariado y el uso herramientas tecnológicas. Esta apertura ha posibilitado la creación de un espacio de participación protagonizado por actores clave del voluntariado como empresas privadas que realizan voluntariado corporativo, entidades del Tercer Sector y personas voluntarias, lo cual ha impregnado la metodología aplicada.

Las técnicas de investigación puestas en práctica comprendieron tanto técnicas cuantitativas como cualitativas destinadas a recabar información relevante a partir de la consulta a los distintos grupos de personas involucrados o relacionados con el objeto de estudio. En concreto han sido las siguientes:

### Revisión y análisis documental

---

En primer lugar, ha sido fundamental para la realización de este estudio una exhaustiva identificación y revisión de literatura, así como aquellas fuentes secundarias relevantes que permitieron construir un marco robusto de conocimiento sobre el alcance y los efectos del uso de las TIC en la acción

voluntaria con carácter general y en España en particular.

La revisión documental ha comprendido un exhaustivo catálogo de fuentes (ver apartado de Bibliografía), en torno a varios ejes centrales de conocimiento:

1. Literatura sobre la sociedad de la información y las TIC.
2. Literatura sobre la situación del tercer Sector y la transformación digital de las organizaciones en España y en concreto, de estas entidades.
3. Literatura sobre voluntariado generada por organizaciones del tercer sector y empresarial, así como por plataformas y redes de voluntariado.
4. Literatura sobre voluntariado mediado por las TIC, voluntariado digital, con carácter global y en España.

La revisión se ha centrado específicamente en la definición de un marco que permitiera conocer los principales elementos de la incorporación de las TIC en la acción voluntaria, el grado de implantación de las herramientas digitales en el voluntariado en nuestro país, así como las tendencias que se pueden identificar en este ámbito.

Todo este trabajo posibilitó la detección de buenas prácticas entre los actores del sector privado (empresas y entidades del Tercer Sector) y la traslación de los principales elementos del "modelo" a un caso concreto, el de Fundación Tomillo.

### Entrevistas en profundidad a informantes clave del sector empresarial y social

En esta fase de trabajo se desarrollaron un conjunto de entrevistas semi-estructuradas a varios informantes clave del sector empresarial, del sector público, de la academia y de las entidades sociales del Tercer Sector, que propiciaron la materialización de las siguientes cuestiones:

- La participación de personas expertas en el ámbito de las TIC y que también conocían el tipo de voluntariado implementado por su organización.
- La recogida directa de información de fuentes primarias y la obtención de opiniones valiosas para completar, matizar hipótesis de trabajo, completar los análisis documentales previos y, específicamente, de información crítica sobre el tipo de cuestiones, dimensiones y variables a tenerse en cuenta en el desarrollo de las técnicas de investigación posteriores.
- La obtención de un listado de entidades sociales con las que las empresas colaboran a través de voluntariado corporativo en proyectos e

iniciativas sociales donde las TIC son un elemento esencial, bien en el diseño o metodología del proyecto (como herramienta), o bien como objetivo del proyecto (por ejemplo, fomentar su aprendizaje o adquisición).

El proceso de las entrevistas comprendió las siguientes tareas:

1. Identificación y selección de los informantes clave -personas expertas- y construcción de una base de datos de estos.

Se realizó una selección de organizaciones pertenecientes al Tercer Sector y también al sector empresarial de las TIC que además participen o hayan participado en proyectos relevantes de voluntariado, en colaboración con entidades sociales, donde las TIC hayan jugado un papel protagonista. Se realizaron 6 entrevistas en profundidad a las siguientes personas expertas:

- Mar Amate. Presidenta de Plataforma de Voluntariado en España. 13 de mayo de 2020.
  - Moisés Benítez. Director de voluntariado de Cruz Roja Española. 14 de mayo de 2020.
  - Alejandra Betegón. Directora de Programas Nacionales de la Fundación Cibervoluntarios. 8 de mayo de 2020.
  - Óscar Codón. Director de Fundación Altran. 7 de mayo de 2020.
  - Lucía García. Consejera técnica de la Subdirección General del Tercer Sector y Voluntariado. Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. 5 de mayo de 2020.
  - Ismael Peña. Profesor de Estudios de Derecho y de Ciencia Política en la UOC. Director de Participación Ciudadana de la Generalitat de Cataluña. 22 de mayo de 2020.
2. La construcción de un guion de entrevista tanto con temáticas comunes y elementos diferenciadores a todos los informantes según su especialización y nivel de actividad.

A modo ilustrativo se plantearon las siguientes cuestiones entre otras:

- Elementos distintivos de la acción voluntaria que incorpora TIC
- El rol de los distintos agentes participantes en un proyecto de "voluntariado digital"
- El valor añadido de incorporar las TIC en la acción voluntaria
- Mención de casos de éxito conocidos y reconocidos en España

- Tendencias actuales
- Grado de implantación y alcance en nuestro país y principales retos a futuro

### 3. Organización de las entrevistas.

Para la realización de las entrevistas se contactó primeramente con las personas expertas para luego concretar fecha y hora para su celebración.

Las entrevistas se realizaron mediante teléfono móvil y por aplicaciones de video conferencia (Teams y Zoom). Las entrevistas se registraron en un soporte de grabación de audio para su posterior explotación y análisis.

Toda la información obtenida se trató de manera anonimizada para su volcado en el informe.

### 4. Volcado de información, explotación y posterior análisis.

La última etapa del proceso de entrevistas consistió en el volcado de la información recogida, su explotación y posterior análisis. Toda la información obtenida se trató de manera anonimizada para su volcado en el informe.

## Encuesta online a entidades sociales que llevan a cabo acción voluntaria

Se lanzó una encuesta online a las entidades del Tercer Sector cuyo objetivo fue conocer el uso de las TIC que hacen estas organizaciones en sus proyectos sociales con participación voluntaria y cómo incorporan en dichos proyectos las herramientas digitales.

La encuesta online implicó la realización de una serie de actividades:

- Identificación del universo y construcción de la base de datos de contactos de las entidades de voluntariado.
- Diseño del cuestionario. El cuestionario se diseñó con la idea de que fuera inteligible, breve y fácil cumplimentar, de ahí que se recurriera a preguntas cerradas de respuesta SI/NO y a algunas preguntas de respuesta múltiple.
- Programación de la encuesta en una plataforma on-line SurveyMonkey. La elección de la plataforma viene determinada por su facilidad de uso y su flexibilidad de aplicación y cumplimentación, que permite realizar seguimientos en tiempo real y proceder a cuantos reenvíos u oleadas sean necesarias.

- Lanzamiento y aplicación de la encuesta, entre el 15 de mayo y el 18 de junio de 2020. En el período en que la encuesta estuvo abierta se realizaron tres oleadas al objetivo de incrementar el número de respuestas válidas obtenidas.
- Volcado, explotación y análisis de la información obtenida.

La encuesta se aplicó a 80 organizaciones. Se obtuvieron 56 respuestas de las cuales resultaron válidas 42.

### Estudio de caso: Fundación Tomillo

El trabajo de campo se ha completado con un estudio de caso en Fundación Tomillo que se plantea con el objetivo de generar y divulgar conocimiento sobre los programas innovadores de voluntariado mediados por las TIC, con el fin de trasladar los aprendizajes a otras organizaciones y en la propia entidad.

Así, a partir de los aprendizajes de las fases previas, se ha tratado de conocer más en detalle el enfoque de la incorporación de las TIC en los proyectos educativos desarrollados por la Fundación Tomillo con la colaboración de personas voluntarias procedentes del sector empresarial, en este caso de Fundación Telefónica, profundizando en una acción voluntaria o programa concreto de interés.

Inicialmente se procedió a la predetección, en coordinación con la responsable del Programa de Participación Voluntaria de la entidad, de aquellos programas e iniciativas de voluntariado que cumplieran las siguientes características:

- La acción voluntaria es central en el desarrollo del proyecto o programa, o funciona como condición sine qua non.
- Es un proyecto que se encuentra en rodaje, al menos en el segundo año de implantación y que ha experimentado una evolución.
- Fuerte componente tecnológico o basado en TIC.
- Es un proyecto innovador y transferible a otros contextos.

Una vez identificado el programa que podía ser susceptible de estudiar más en profundidad, el estudio de caso ha comprendido el desarrollo de una serie de tareas y técnicas que se relatan a continuación:

TÉCNICAS	OBJETIVOS	INFORMANTES
Recopilación y revisión de fuentes secundarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocimiento del proyecto a partir de la documentación de programa generada</li> <li>▪ Determinación de posibles impactos de este tipo de programas y conocimiento de</li> </ul>	N/A

	los proxies para el SROI	
Entrevista	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recoger información sobre el origen y características del proyecto en sus principales componentes y desde el enfoque de la participación voluntaria</li> <li>▪ Delimitar y concretar sus elementos de interés</li> </ul>	Belén Gómez Penalonga, Responsable del Programa de Participación Voluntaria
Entrevista grupal a voluntarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recoger información e indagar en la vivencia de los voluntarios, el impacto del proyecto en beneficiarios, así como en el rol de las TIC</li> <li>▪ Indagar acerca del impacto específico del uso de las TIC en iniciativas de voluntariado</li> </ul>	Hector Sánchez Martínez y José Fernando Chonata, voluntarios de Fundación Telefónica
Entrevista	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recoger información sobre la ejecución del proyecto</li> <li>▪ Analizar sus efectos e implicaciones en el equipo técnico y los beneficiarios</li> </ul>	Ana Collado, Coordinadora Tecnológica y Educadora
Análisis SROI (Social Return of Investment)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuantificar el retorno que un programa como este genera en Fundación Tomillo</li> </ul>	N/A

## 4. El uso de las TIC en la acción voluntaria: hacia una transformación del voluntariado

### 4.1. Vivir en una sociedad digital

En 2020 muchas de nuestras acciones cotidianas dependen de las tecnologías de la información y de la comunicación (en adelante, TIC), y de la interacción digital entre personas, organizaciones, colectivos o instituciones públicas. Conectados/as en el trabajo, en nuestro tiempo de ocio, en las relaciones de amistad o de pareja e incluso en la forma en la que nos alimentamos. **Una sociedad que ha pasado de una economía centrada en la industria y servicios a una desarrollada sobre el desarrollo de la computación, las tecnologías digitales, las redes informáticas e internet.**

Sin embargo, esta realidad tecnológica tan característica de nuestro presente no es reciente, sino que ha sido la consecuencia de decenas de años de desarrollo tecnológico, desde una rudimentaria calculadora hasta la más compleja Inteligencia Artificial.

Esta transformación comienza con la introducción de máquinas automáticas de cálculo que podían resolver sistemas de ecuaciones lineales: en 1942 los ingenieros eléctricos estadounidenses *John Vincent Atanassof* y *Clifford Edward Berry* crearon la primera computadora y digital que usó números y letras. Esta innovación tecnológica se vio superada por la empresa IBM que en 1953 fabricó su primera computadora a escala industrial.

Posteriormente, en agosto de 1969 "se crea" internet. Una división del Ministerio de Defensa de Estados Unidos (*Agencia de Proyectos de Investigación Avanzados-ARPA*) creó en ese año una red experimental llamada **ARPANET** cuyo objetivo era conectar cuatro universidades: Instituto de Investigación de Stanford, Universidad de California en Los Ángeles, Universidad de Utah y la Universidad de California en Santa Bárbara.

ARPANET es considerada como la precursora de internet ya que guardaba similitud con la estructura de lo que es actualmente la red: equipos que podían comunicarse de manera autónoma, sin un equipo central y que podían funcionar de manera descentralizada, sin pasar por un centro único.

A partir de esta simbiosis entre desarrollo computacional y de los sistemas de telecomunicaciones, las siguientes décadas van a estar marcadas por este progreso técnico cada vez más avanzado siendo los años 80 la década en la cual el uso de ordenadores se expande de manera masiva. El punto de inflexión lo marca la creación de la red de internet a finales de los años 80 y principios de los 90: la **World Wide Web** o red informática mundial. A partir de este momento,

se aceleró de manera radical el cambio tecnológico y social que ya llevaba décadas produciéndose y se configuró un nuevo tipo de estructura social y económica centrada en las tecnologías de la información, las redes digitales, la robótica y la inteligencia artificial.

**Esta revolución digital y tecnológica es solo el punto de partida en el que se encuentra toda la ciudadanía y que afecta a todos los actores de la sociedad.**

Las TIC se han incorporado de manera masiva a las empresas, a la vida laboral y personal de los empleados, universidades, organizaciones del tercer sector, sectores de ocio y cultura, etc. En definitiva, la transformación digital y comunicativa se ha ramificado por toda la sociedad; ningún ámbito es ajeno a esta revolución tecnológica.

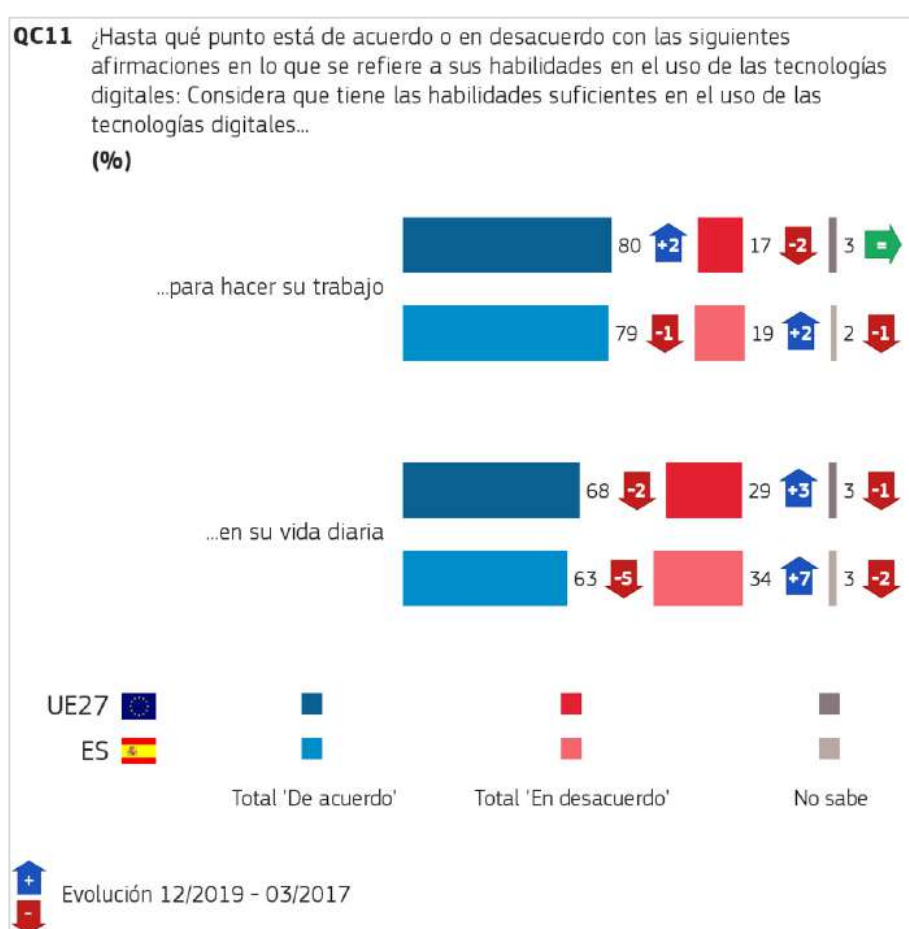
Para tener una idea de la dimensión que tiene la tecnología en nuestra forma de vida, solo hay que señalar el siguiente ejemplo: en julio de 2018, la compañía Telefónica junto a SEAT presentaron el primer caso de uso de conducción asistida a través de la red móvil en España. En este caso, la infraestructura de la carretera podría “hablar” con los vehículos a través de la red móvil y emitir avisos al coche ante cualquier peligro o imprevisto que estuviera ocurriendo en la carretera.

Este es solo uno de los impactos que tiene la tecnología en nuestras vidas. Una gran parte de la ciudadanía, tanto en España como otras partes del mundo, se comunica a través de teléfonos inteligentes, utiliza tabletas digitales como herramientas para trabajar o pasar su tiempo libre y el ordenador se ha consolidado como un dispositivo más en el cual realizar compras online o ver la última temporada de la serie de moda.

A su vez, existen dispositivos que posibilitan que electrodomésticos, termostatos o cámaras de seguridad estén conectados en los hogares (el denominado “internet de las cosas”); robots ubicados en fábricas sustituyendo el trabajo humano o teléfonos inteligentes que actúan como una oficina móvil permitiendo al empleado no estar ubicado físicamente en la oficina de la empresa.

Esta nueva situación demanda en la población **un cierto nivel de conocimientos tecnológicos y digitales para poder desarrollar su vida diaria**, y la incorporación cada vez más integral de estas herramientas a cualesquiera actividades, como ya se está produciendo en mayor o menor medida.

En ese sentido, el Eurobarómetro de la Comisión Europea<sup>3</sup> preguntó a la población europea, entre otras cuestiones, en qué medida considera que tiene habilidades suficientes en el uso de las tecnologías digitales en su vida cotidiana. El 80% de los europeos encuestados afirmaron tener habilidades suficientes para emplear las tecnologías digitales en su trabajo, pero sólo el 68% para hacerlo en su vida cotidiana. Estos porcentajes descienden en el caso de los/as ciudadanos/as españoles, al 79% y al 63% respectivamente. En conjunto la tendencia a considerar que se tienen esas habilidades descendió desde 2017.



Fuente: Eurobarómetro especial 503, 2019

<sup>3</sup> Eurobarómetro Especial 503 sobre El efecto de la digitalización en nuestra vida diaria (2019) en que se entrevistó a más de 26000 europeos/as, en <https://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/instruments/SPECIAL/surveyKy/2228>

Asimismo, la Comisión Europea mide el grado de preparación para el cambio tecnológico a través del indicador DESI. Este indicador se basa en cinco aspectos: conectividad, capital humano, uso de internet, integración de la tecnología digital en las empresas y servicios públicos digitales. España se encuentra por encima de la media europea en todos los indicadores, especialmente en el indicador relativo a los servicios públicos digitales, salvo en el indicador relativo al capital humano, que se encuentra muy por debajo de la media europea. Esto se debe a que **la población española sigue teniendo niveles bajos de competencias digitales, pues el 32% tiene habilidades bajas, el 21% habilidades básicas y el 36% habilidades avanzadas**<sup>4</sup>.

Algunas fuentes estadísticas también permiten ilustrar en qué medida la población española emplea estas herramientas y de qué forma lo hace, aspectos en que algunos casos están marcados por la edad o el sexo, entre otras características<sup>5</sup>:

- En 2019 el 90,7% de la población entre 16 y 74 años utilizó internet en los últimos tres meses, mientras que el 87,7% se conecta al menos una vez a la semana, el 77,6% diariamente y el 74,9% varias veces al día.
- El uso de internet no cambia en función del sexo salvo en el caso de usuarios frecuentes, donde las mujeres superan por primera vez a los hombres en 1,2 puntos, situándose en el 78,2% frente al 77%.
- La edad es un factor que influye en el uso de internet. Así, el 99,1% de los jóvenes entre 16 y 24 años acceden a internet, siendo el 93,6% usuario frecuente. Este porcentaje se reduce al 63,6% entre las personas de entre 65 y 74 años.
- En lo que respecta al uso de dispositivos, el 86,8% de la población entre 16 y 74 años ha utilizado algún dispositivo móvil para acceder a internet fuera de la vivienda o del trabajo. Este porcentaje aumenta al 95,6% entre los usuarios de internet de los últimos 3 meses.
- Entre estos, el móvil es el principal medio para conectarse, con un 95%, seguido por el ordenador portátil en el 31,9% y el 23,9% desde la tablet.
- Aunque el uso de internet se reduce según aumenta la edad, especialmente a partir de los 55 años, la preferencia de uso de dispositivos es la misma salvo en las personas mayores de 65, que utilizan más la tablet (12,3%) que el ordenador portátil (9,5%).

---

<sup>4</sup> Índice de la Economía y Sociedades Digitales (DESI) 2019.

<sup>5</sup> Datos INE, Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares, 2019.

- La actividad más frecuente para la que la población utiliza internet, independientemente del grupo de edad o sexo, es la mensajería instantánea (93,8% en la población entre 16 y 74 años). En la población general le siguen buscar información sobre bienes y servicios (80,3%) y recibir o enviar correo electrónico (79,6%).
- El uso de internet está estrechamente ligado al grado de confianza que tienen los usuarios sobre internet, pues al igual que en el uso, los más jóvenes confían más en internet (77,9%) mientras que según aumenta la edad esta confianza disminuye, llegando al 50,9% en la población de 65 a 74 años. Esto podría explicar por qué las compras por internet se realizan con más frecuencia entre las personas de 25 a 34 años (67,2%) y va disminuyendo hasta el 13,5% en las personas de 65 a 74 años.
- En estas actividades no hay grandes diferencias por sexo, sin embargo, sí que existen diferencias relevantes en otras actividades. Las mujeres usan 11,8 puntos más internet para buscar información sobre temas de salud (72,1% frente al 60,3%), 4,9 puntos más para redes sociales (67% frente al 62,1%), 3,2 puntos más para realizar videollamadas (62,3% frente al 59,1%) y 3,1 puntos más para comunicarse con monitores o alumnos utilizando sitios web educativos (19% frente al 15,9%).
- Por su parte, los hombres usan internet 4,7 puntos más para leer noticias, periódicos o revistas online (80,8% frente al 76,1% de las mujeres), 4,5 puntos más para el almacenamiento en la nube (48,3 frente al 43,8) 4,4 puntos más para vender bienes o servicios (17,7 frente al 13,3) y 3,1 puntos más para utilizar la banca electrónica (62,1% frente al 59%).

Los datos, por tanto, corroboran que la **tecnología se ha convertido ya en un espacio central de las vidas de la población.**

En definitiva, las TIC ocupan cada vez un mayor espacio y vehiculan en mayor medida las actividades cotidianas, individuales y sociales, lo que supone una oportunidad en todos los ámbitos, incluida la participación social, de los ciudadanos, pero tiene también un impacto en las organizaciones que trabajan para canalizar dicha participación.

#### 4.2. Acción voluntaria y digitalización

El desarrollo de las TIC está teniendo un impacto determinante en el ámbito del voluntariado, al igual que en el resto de la sociedad. Estos avances técnicos, con las oportunidades que abren, no sólo afectan a los agentes que participan en la acción voluntaria, al “quiénes”, sino que modifican la propia estructura del voluntariado, el “cómo”.

Como muestra la amplia bibliografía – fundamentalmente en el mundo anglosajón – desarrollada sobre voluntariado y TIC, dentro de los cambios que en las últimas décadas ha experimentado el voluntariado se ha producido con carácter general una paulatina **tendencia a adecuarse a las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías desde múltiples perspectivas** y por parte de los diferentes agentes que intervienen en las acciones voluntarias – entidades de voluntariado, voluntarios, empresas, destinatarios...-.

Así, por ejemplo, desde la perspectiva de las **ORGANIZACIONES**:

- Hay una lenta pero progresiva tendencia a la transformación digital, aprovechando las tecnologías digitales, incluyendo la **introducción de mejoras importantes en la gestión del voluntariado y del conjunto de la actividad que realizan las entidades de voluntariado**. La administración de las acciones voluntarias a través de una herramienta digital posibilita crear nuevas acciones, gestionarlas, implementarlas, acompañar de una manera más ágil, casi *en tiempo real*, la oferta y la demanda voluntaria, medir y evaluar dichas acciones o involucrar a otros grupos de interés en estas, entre otros. La página web Haces Falta ([hacesfalta.org](http://hacesfalta.org)), la aplicación informática de gestión del voluntariado de La Caixa, o la app de Cruz Roja Española son buenos ejemplos de este tipo de gestión.
- Las TIC contribuyen a la búsqueda y **materialización de formas más flexibles y fluidas de implicación de las personas en la acción voluntaria**. El hecho de que, mediante el uso combinado de los dispositivos e Internet se disuelvan ciertas barreras antes difíciles de resolver – la física, la espacial y la temporal -, hace que puedan desarrollarse voluntariados casi “a la carta”, acordes a las necesidades y posibilidades de las personas, según sus circunstancias.
- En términos de comunicación y relaciones, las nuevas herramientas permiten el **impulso y desarrollo de redes de intercambio de información** entre organizaciones, sean del sector público o privado, entidades de voluntariado u otras. Para varios de los informantes entrevistados en este estudio, el hecho de que algunas organizaciones hayan empezado a trabajar en red y a formar parte de redes mediante las TIC ha sido determinante para su adaptación y supervivencia en las malas coyunturas (por ejemplo, en la pandemia de la Covid19 o en las crisis económicas).

En lo relativo al **CONTENIDO Y LAS TIPOLOGÍAS DE ACCIONES VOLUNTARIAS**:

- Las TIC han permitido el avance en el desarrollo de **nuevas formas de voluntariado tanto en lo que respecta a su tipología** (nuevos voluntariados a distancia, en remoto u on-line), como en el **alcance de las acciones y el grado de implicación** requerido de los/as voluntarios/as<sup>6</sup> (por ejemplo, han aparecido nuevas “micro-acciones” de voluntariado que consisten en difundir un “tuit” pero que potencialmente pueden llegar a miles de personas), o en lo que afecta a las **herramientas empleadas tanto por las organizaciones como por el voluntariado** (dispositivos móviles, redes sociales, apps, drones, inteligencia artificial, etc.). Las TIC están propiciando un avance de esas nuevas formas de voluntariado más difusas y menos institucionalizadas y la aparición de nuevos métodos de actuación tanto individuales como comunitarios.
- El **contenido de las acciones voluntarias también se ha ensanchado, dando lugar a acciones de voluntariado innovadoras** donde la tecnología se usa para la solución de problemas sociales mediante el apoyo a los grupos más vulnerables, y aprovechando la creatividad para innovar en materia social. Buen ejemplo de estas iniciativas desarrolladas por la vía digital son las acciones que se han puesto en marcha desde muchas organizaciones durante la pandemia de Covid19 (ver apartado 5.5).



Ejemplo de campaña de voluntariado digital de Ayuda en Acción. Fuente: web de Ayuda en Acción

En lo que atañe a los/as **VOLUNTARIOS**:

- Se ha producido una ampliación que podría considerarse potencialmente “infinita” de la base social del voluntariado.** Las TIC permiten salvar las principales limitaciones a la participación voluntaria:

<sup>6</sup> En la actualidad hay un cierto debate acerca de si cierto tipo de acciones de voluntariado pueden considerarse como tal a la luz de la definición que hace la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado, una definición que, desde ciertos sectores, ha sido superada por la evolución social y los cambios producidos en el voluntariado y que requeriría una actualización.

ya no es necesario estar físicamente presente en un lugar, ni realizar la actividad en un horario concreto, ni siquiera establecer un compromiso duradero o estable con una entidad, lo que hace posible la incorporación al voluntariado de muchas personas que antes por razones de tiempo, distancia, ubicación – por ejemplo, en el caso de las zonas rurales -, u otros factores, no podían desarrollar una actividad voluntaria. **El voluntariado en 2020 se desarrolla los 365 días del año, 24 horas sobre 24, y en cualquier lugar.**



Captura de indicadores sobre voluntariado en línea. Fuente: web del Programa de Voluntariado de la ONU. Fecha de consulta: septiembre de 2020

- En consecuencia, **se amplían y emergen nuevos perfiles** de personas que pueden donar su tiempo y esfuerzo de manera solidaria, lo que favorece la diversificación, los nuevos valores y nuevas formas de entender el voluntariado, la inclusión de colectivos que antes encontraban más barreras a su participación (por ejemplo, personas con discapacidad), la atracción de colectivos antes más alejados de estas prácticas (por ejemplo, jóvenes) y, en definitiva, un enriquecimiento en todos los sentidos, del voluntariado.

Finalmente, en cuanto a los **DESTINATARIOS** de las acciones de voluntariado:

- El **creciente uso de las TIC en la acción voluntariado también tiene un impacto en las personas y colectivos destinatarios** de la acción voluntaria y supone un reto formidable en todos los sentidos, y en especial si sus competencias digitales no están suficientemente desarrolladas, o cuando carecen de los medios digitales y/o tecnológicos necesarios para el desarrollo de la acción. Varían las formas de aproximarse a estos colectivos que también necesitan adaptarse y

aprender para poder ser acompañados/as por las entidades y los voluntarios/as.

En otro orden de cosas, también las herramientas digitales están permitiendo desarrollar actividades de voluntariado con personas y colectivos a las que sin estas herramientas no era posible llegar (vinculado a las barreras espaciotemporales ya mencionadas).

En definitiva, las herramientas digitales están agudizando determinados procesos que ya se estaban produciendo en el voluntariado, que constituyen verdaderos cambios culturales en la acción voluntaria.

### GENEALOGÍA DEL VOLUNTARIADO ON-LINE

---

Lo cierto es que, pese a la aparente novedad de todas las formas de voluntariado desplegadas a través de las TIC, **algunos estudios sitúan en los años 70 las primeras iniciativas de estas características en Europa**, lo que incluye la práctica del voluntariado on-line y de formas de micro voluntariado, así como una paulatina extensión entre ONG y organizaciones sin ánimo de lucro durante la última parte de los años 2000.

De hecho, Cravens (2000)<sup>7</sup> identifica al **proyecto Gutenberg** (1971) como el primer ejemplo de voluntariado global para la digitalización, archivo y distribución de obras de la literatura universal que habían dejado de estar bajo la protección de los derechos de autor<sup>8</sup>, de autores como Jane Austen, Mark Twain, Charles Dickens o Arthur Conan Doyle, entre otros. Estas obras fueron mecanografiadas y sometidas a pruebas de corrector por voluntarios on-line de diversos países en Europa.

Ya en los años 90, con la progresiva popularización de la Internet apareció en los EE.UU. una organización sin ánimo de lucro, Impact Online que promovía el voluntariado on-line a través de su página web. Ante el creciente interés por esta oportunidad y las escasas organizaciones que lo ofertaban, Impact Online creó el Virtual Volunteering Project (Proyecto de Voluntariado Virtual) en 1996, una iniciativa dirigida a investigar la práctica del voluntariado on-line y a promoverla entre el sector no lucrativo de aquel país. De acuerdo con Cravens (2000) ya en 1999 había más de cien organizaciones en todo el mundo que desarrollaban acciones de voluntariado on-line, entre las cuales se encontraban

---

<sup>7</sup> Cravens, J. y Ellis, S.J. (2000): The virtual volunteering guidebook. Impact Online.

<sup>8</sup> Los derechos de autor solo se protegen durante un plazo limitado: entre 70 y 80 años contados a partir de la muerte del autor, dependiendo de las legislaciones. Una vez este plazo ha expirado, la obra entra en el «dominio público» y cualquiera puede utilizarla y explotarla sin que el autor pueda ejercer ningún derecho exclusivo sobre la misma.

organizaciones europeas, y a finales de ese año el número crecía exponencialmente.

Por su parte, el Servicio Online de Voluntariado de Naciones Unidas se lanzó en 2000 en partenariat con NetAid, una iniciativa conjunta de la empresa Cisco Systems y el Programa de Desarrollo de Naciones Unidas (PNUD) con el objetivo de ayudar a erradicar la pobreza mediante el "poder" de Internet.

En España una de las primeras organizaciones que puso en marcha este tipo de actuaciones fue el Fórum de las Culturas de Barcelona (2004) cuya página web, en funcionamiento 4 años antes de la celebración de dicho encuentro, estuvo en cierta medida dinamizada y soportada por el trabajo de voluntarios on-line.

A primeros de la década de 2000, en España se desarrollaron varias iniciativas en este sentido:

- Hacesfalta.org ofertaba oportunidades de voluntariado on-line en junio de 2001.
- La Fundación Cibervoluntarios, organización pionera en España en cibervoluntariado, surge en 2001 como un grupo de personas emprendedoras que utilizan la tecnología para favorecer los derechos de las personas.
- En 2002 se lanzó la Enciclopedia Libre Universal en español, una enciclopedia en lengua española constituida gracias al trabajo de voluntarios previamente asociados a Wikipedia.
- En 2002 el Campus por la Paz<sup>9</sup> - iniciativa solidaria de la Universitat Oberta de Catalunya – contaba con voluntarios digitales.
- E-Voluntas, canal iberoamericano sobre voluntariado, sociedad civil e intervención social, se puso en marcha el 5 de diciembre de 2002, coincidiendo con el Día Internacional del Voluntariado. Se inició como una lista de correo electrónico con la participación de voluntarios/as, gestores de voluntariado e investigadores. Parte de sus miembros tradujeron voluntariamente el libro de Jayne Cravens, *The Virtual Volunteering Guidebook*, al español.

---

<sup>9</sup> Según la web de la UOC, "el proyecto desarrolla programas de formación, investigación y sensibilización con aplicación social y humanitaria, mediante una metodología educativa virtual".

[https://www.uoc.edu/portal/es/news/actualitat/2010/noticia\\_025.html](https://www.uoc.edu/portal/es/news/actualitat/2010/noticia_025.html)

Estas experiencias, seguramente una muestra de un catálogo más amplio, ilustran los orígenes y primeros pasos de las actividades voluntarias mediante las TIC.

Sin embargo, para comprender mejor esta transformación digital del voluntariado conviene abordar el marco y contexto en el cual se está desarrollando, sus diferentes dimensiones y características y los caminos hacia los que tiende en la actualidad.

## 5. El uso de las TIC en la acción voluntaria en España

### 5.1. Marco legal y político

Parece conveniente comenzar este análisis tratando de establecer las conexiones entre TIC y voluntariado en España a partir del marco legal y de políticas públicas. Esto se enmarca en un contexto más amplio que es el de la evolución del propio voluntariado en nuestro país en las últimas décadas.

Si el voluntariado continúa, hoy en día, en plena evolución, la transformación digital ha acelerado este proceso que se venía realizando desde los años 80 en España. Es en esta década cuando toma cuerpo el fenómeno del voluntariado como movimiento asociado a los cambios políticos, sociales y culturales de la época (*Retrato del voluntariado en España. PVE 2018*).

En esta década se expande la participación ciudadana, se fomenta el desarrollo de asociaciones civiles, se expande la acción social de muchas organizaciones vecinales y aparecen nuevos movimientos sociales (feministas, ecologistas, pacifistas, etc.). Este contexto e impulso ciudadano se refleja en diversos reglamentos y leyes que regulan los servicios sociales en España, pero no es hasta los años 90 que el voluntariado se dota de un marco legislativo propio.

La promulgación de la **Ley 6/96 del Voluntariado significó el reconocimiento legal pero también la definición necesaria de un marco regulatorio de la acción voluntaria**, estableciendo sus derechos y obligaciones, ayudando igualmente a garantizar la calidad del ejercicio de esta acción voluntaria.

A su vez, a finales de los años 90 comienzan a elaborarse los primeros planes estatales de voluntariado. En concreto, en el año 1997 se elabora el primer Plan Estatal de Voluntariado 1997-2000 al que siguieron tres planes más con la intención de facilitar, promover y apoyar la participación de la ciudadanía en acciones de voluntariado.

El **primer plan estatal de voluntariado** circunscribía el uso de las TIC a la difusión y comunicación de subvenciones por parte de las administraciones públicas a las

organizaciones sociales. Sin embargo, los planes se fueron actualizando, también en esta materia, a medida que las tecnologías se expandían de manera masiva y cada vez más cotidiana entre la ciudadanía.

Por ejemplo, en 1995 se empieza a comercializar internet para el público en todo el mundo, hasta entonces limitado a universidades y a centros de investigación. En febrero de 1996 se calculaba que había 240.000 internautas en España; un año más tarde, 765.000; en marzo de 1998 se había superado el millón y al año siguiente los dos millones de usuarios. En 2019 casi 43 millones de españoles se conectaban a internet, un 93% de la población española.

Este contexto digital ha tenido un cierto reflejo en las políticas públicas de voluntariado a nivel estatal:

- El segundo Plan Estatal de Voluntariado 2001-2004 ya preveía una línea estratégica de **apoyo a la modernización de las entidades del Tercer Sector** que incluía acciones dirigidas al *"aprovechamiento, por parte de las ONG, de las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías para el fortalecimiento de sus estructuras y el desarrollo de sus proyectos, como la exploración de nuevas formas de captación de fondos, el voluntariado virtual, la formación a distancia, etc."*, así como la *"facilitación, por parte de las Administraciones Públicas y las entidades privadas, de la presencia activa de las ONG en Internet, mediante el alojamiento de sus propias páginas, la consolidación de portales de voluntariado y colaboración social, o el aprendizaje y la extensión del uso de nuevas tecnologías de la comunicación en el marco de cada entidad"*<sup>10</sup>. El tercer Plan estatal de Voluntariado 2005-2009 abundó en estas mismas acciones<sup>11</sup>.
- La **Estrategia Estatal de voluntariado 2010-2014**<sup>12</sup>, adoptada en el año 2010 y que todavía se encuentra en vigor, dio más importancia a las nuevas tecnologías, al fijar como **objetivo** – en el área de nuevas tendencias del voluntariado –, el de *"promover el estudio de las nuevas formas de ejercer el voluntariado e impulsar su desarrollo, así como*

---

<sup>10</sup> Plan Estatal del Voluntariado 2001- 2004, línea estratégica 5, página 21.

<sup>11</sup> Plan estatal de Voluntariado 2005-2009, línea estratégica 4, página 13.

<sup>12</sup> La Estrategia se consideró el vehículo más adecuado para desarrollar y promover, en el nivel estatal, el voluntariado después de un largo proceso de evaluación del Plan estatal 2005-2009, mediante consultas a todos los agentes implicados y como manera de integrar en su texto los objetivos y principios de la Decisión del Consejo Europeo de 27 de noviembre de 2009, que declara el año 2011 como "Año Europeo de las Actividades de Voluntariado que Fomenten una Ciudadanía Activa".

### **apoyar la consolidación del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Tercer Sector**<sup>13</sup>.

Este apartado de la Estrategia establecía una serie de actuaciones dirigidas a la implementación de los objetivos ya mencionados, incluyendo actuaciones tales como la *promoción del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, como herramienta que potencia la eficacia del trabajo en red, tanto entre las ENL [entidades no lucrativas] como entre las Administraciones Públicas (actuación 8.1.); el fomento de la formación específica de personas voluntarias y profesionales de las ENL, en el uso de las TIC y en la adopción de estrategias comunicativas eficaces en las redes sociales (actuación 8.4.) y la creación de un centro virtual que compile recursos, acciones y actividades del voluntariado, con la participación de todos los agentes públicos y privados (actuación 8.7.), por citar tres de las más relevantes.*

Asimismo, la Estrategia considera el voluntariado virtual como una de las nuevas formas de participación voluntaria a las que es necesario realizar seguimiento, estudiar sus particularidades y evaluar su potencial para las entidades.

En 2012, la evaluación intermedia de dicha Estrategia, elaborada por Fundación Tomillo<sup>14</sup>, puso de manifiesto el bajo grado de consecución de los objetivos previstos hasta ese año.

Lo cierto es que el trabajo de campo realizado para este estudio ha hecho evidente la vigencia de dichos objetivos pues, según los informantes consultados, todavía **existe un déficit en el uso de herramientas TIC tanto en las entidades de voluntariado como en las administraciones públicas, y las acciones formativas siguen siendo una prioridad** porque la falta de conocimientos TIC entre el personal de las organizaciones y de los voluntarios/as, es uno de los factores que dificultan su implementación.

- Con posterioridad a la puesta en marcha de la Estrategia, en 2015<sup>15</sup> la nueva Ley de Voluntariado trata de manera superficial la relación entre TIC y voluntariado, recogiendo en el preámbulo de la norma que “se

<sup>13</sup> Estrategia Estatal de Voluntariado 2010-2014, área de nuevas tendencias del voluntariado, página 31.

<sup>14</sup>

<https://www.mscbs.gob.es/ssi/familiasInfancia/ongVoluntariado/docs/evaluacionIntermediaEstrategia.doc>

<sup>15</sup> Ley 45/2015 de 14 de octubre, de Voluntariado.

*valoran y reconocen las nuevas formas de voluntariado que en los últimos años han emergido con fuerza, como las que se traducen en la realización de acciones concretas y por un lapso de tiempo determinado, sin integrarse en programas globales o a largo plazo o las que se llevan a cabo por voluntarios a través de las tecnologías de la información y comunicación y que no requieran la presencia física de los voluntarios en las entidades de voluntariado". Así pues, esta ley no realiza ninguna definición ni caracterización de lo que supone un voluntariado on-line o digital, o cualesquiera otras formas de acción voluntaria a través de las TIC, ni adopta medidas de fomento o promoción de este.*

Si como hemos visto, la Ley estatal apenas realiza alguna mención a la vinculación entre acción voluntaria y uso de las TIC, y los avances a partir de los planes estatales han sido parciales, **el marco legal en el nivel autonómico tampoco ha ido mucho más allá en este particular;** no es extraño si se considera que buena parte de las leyes de voluntariado de las Comunidades Autónomas se promulgaron en los años 90 y sólo algunas Autonomías han modificado su corpus normativo ya en el siglo XXI para actualizarlo conforme a las necesidades del contexto actual. Con todo, la actualización de las normas autonómicas de voluntariado más allá de los años 2000 tampoco se ha traducido en una especial atención a la relación entre las TIC y la acción voluntaria.

Según un mapeo realizado para este estudio, en el cual hemos procedido a revisar las normas de voluntariado de las 17 CC.AA., únicamente siete CC.AA. se hacen eco de las nuevas formas de voluntariado relacionadas con las TIC si bien con un alcance muy diferente:

- **Las leyes de voluntariado de Andalucía<sup>16</sup>, Aragón<sup>17</sup>, e Islas Baleares<sup>18</sup> lo incluyen en el concepto de acción voluntaria o de voluntariado,** recogiendo la fórmula de la Ley estatal que especifica que se consideran actividades de voluntariado las que se realicen a través de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y que no requieran la presencia física de las personas voluntarias en las entidades de

---

<sup>16</sup> Ley 4/2018, de 8 de mayo, Andaluza de Voluntariado <https://www.juntadeandalucia.es/boja/2018/91/2>

<sup>17</sup> Ley 6/2018, de 28 de junio, del Voluntariado de Aragón, [http://aragonparticipa.aragon.es/sites/default/files/ley\\_de\\_voluntariado\\_de\\_aragon\\_2018.pdf](http://aragonparticipa.aragon.es/sites/default/files/ley_de_voluntariado_de_aragon_2018.pdf)

<sup>18</sup> Ley 11/2019, de 8 de marzo, de voluntariado de las Illes Balears. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1998-13297>

voluntariado, siempre que se realicen a través de entidades de voluntariado.

- **La ley gallega<sup>19</sup> sin embargo, entiende que entre los ámbitos del voluntariado se considera incluida la realización de actividades de interés general vinculadas con el fomento del uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones** (art.5), estableciendo además que las administraciones públicas podrán desarrollar las acciones necesarias para, entre otras, incentivar y apoyar el uso de las nuevas tecnologías de la información en todas las actividades que tengan relación con la materia de la acción voluntaria (art.24, k).
- **La Ley asturiana<sup>20</sup> prevé en su artículo 19 que la política de juventud del Principado preste especial atención a las tecnologías de la información y la comunicación** para lo que las administraciones públicas desarrollarán las acciones oportunas, que permitan garantizar el acceso de la juventud a la sociedad de la información en condiciones de igualdad y conocimiento, evitando los riesgos inherentes al uso incorrecto de las redes sociales.
- **La ley catalana<sup>21</sup> alude a este fenómeno en su exposición de motivos** explicando que la participación y colaboración ciudadanas tales como el asociacionismo y el voluntariado hasta el activismo, el monitoreo o la militancia, se manifiestan prioritariamente de forma presencial, pero también lo hacen a través de los canales virtuales.

Sólo las leyes de Andalucía y de Baleares proceden a una cierta delimitación de lo que se entiende por voluntariado on-line, digital y no presencial en cada región.

La Ley Andaluza de Voluntariado señala en su exposición de motivos que *“las tecnologías de la información y comunicación, a través de Internet, se reconocen como un espacio de participación en sí mismo, donde diferentes entidades pueden concentrar su atención facilitando el acceso a recursos, solventando dificultades para la integración de colectivos o promoviendo causas de interés común ante demandas ciudadanas. El voluntariado virtual u*

<sup>19</sup> Ley 10/2011, de 28 de noviembre, de acción voluntaria. <https://www.xunta.gal/dog/Publicados/2011/20111221/AnuncioC3B0-161211-9951.es.html>

<sup>20</sup> Ley del Principado de Asturias 10/2001, de 12 de noviembre, del voluntariado. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2002-549>

<sup>21</sup> Ley 25/2015, de 30 de julio, del voluntariado y de fomento del asociacionismo <https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-9726-consolidado.pdf>

*online y digital, en cualquiera de sus referencias, asume cada vez más protagonismo en la vida asociativa andaluza”.*

Por **voluntariado online**, la ley andaluza entiende que es *“una alternativa al voluntariado presencial, cuya actividad puede ser realizada de forma más flexible y adaptada a la disponibilidad de las personas voluntarias, a través de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), colaborando con las entidades de voluntariado a expandir sus recursos y extenderse a más (art.7)”*.

También señala que el **voluntariado digital** *“tiene la función de acercar la tecnología a poblaciones con riesgo de exclusión digital, que pretende mejorar las competencias digitales de las personas que por diferentes motivos no tienen posibilidad de acceder a la tecnología, evitando la «brecha digital» que los separa de la nueva sociedad de la información (art.7)”*.

Resulta pues de interés que esta norma andaluza separa conceptualmente el voluntariado on-line, que considera instrumental, del voluntariado digital, al que le otorga una finalidad muy concreta: luchar contra la brecha digital.

Por lo que se refiere a la norma de Baleares, regula en su art.8 los tipos de voluntariado, distinguiendo **el voluntariado presencial del no presencial** que define como *“el que es desarrolla de manera no presencial en una entitat de voluntariat mitjançant les tecnologies de la informació i la comunicació i en el qual la persona voluntària participa activament en un programa concret de gestió de la comunicació, formació, gestió de l'entitat o millora de la visibilitat d'aquesta”*.

Introduce por tanto esta norma un matiz diferencial respecto del resto de normas, por cuanto delimita el voluntariado no presencial al que se realiza en beneficio o para la ayuda a una entidad en sus programas concretos de gestión, comunicación, formación o mejora de su visibilidad.

La revisión del marco normativo del voluntariado en nuestro país permite comprobar que, en general se trata de un conjunto de normas que, en primer lugar, requieren de una actualización que permita acomodar el marco estatal y de las autonomías a las nuevas realidades y tendencias del voluntariado.

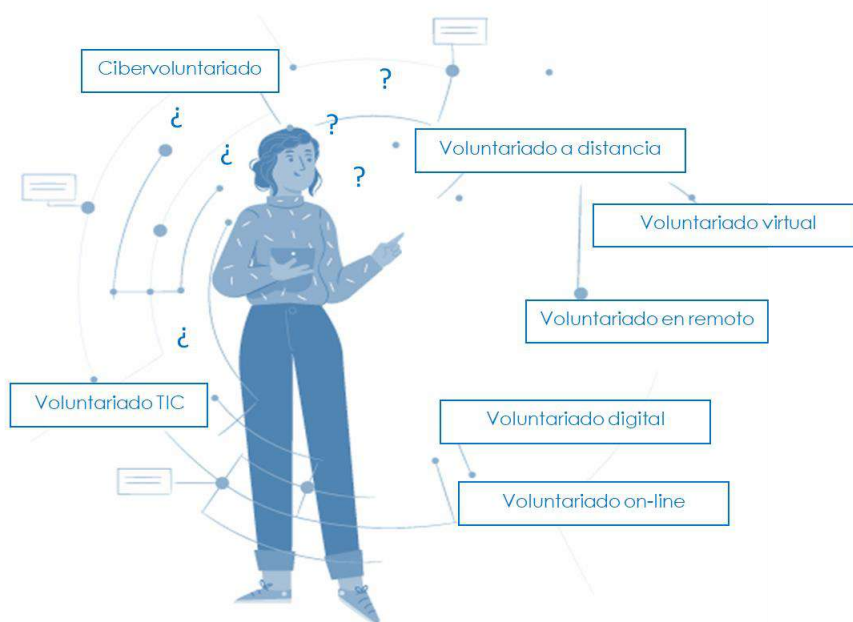
En lo que este estudio atañe, la normativa contempla escasamente la creciente importancia e impacto de las TIC en la acción voluntaria, que en general no reconoce ni entra a conceptualizar, regular ni promover. Esto puede ayudar a entender la situación en cuanto al grado de integración de las TIC en las entidades del Tercer Sector, con carácter general y en la acción voluntaria en particular.

Quizás esta indefinición de muchas administraciones públicas respecto de la naturaleza y el alcance de las TIC en la acción voluntaria pueda tener una repercusión en la propia concepción del voluntariado que incluye las TIC en su desarrollo o mediado por las TIC.

## 5.2. ¿Qué es el voluntariado digital?: auge de las formas de voluntariado mediado por las TIC

La emergencia del fenómeno voluntario basado en tecnologías digitales e internet ha hecho que proliferen distintas denominaciones para referirse al mismo fenómeno. “Voluntariado digital”, “voluntariado virtual”, “cibervoluntariado”, “voluntariado en remoto”, voluntariado on-line”, “televoluntariado”, “voluntariado a distancia”, “voluntariado TIC”, son denominaciones utilizadas más o menos indistintamente para nombrar una misma realidad, si bien tanto la bibliografía como los informantes consultados indican que coexisten diferentes tipos de voluntariado TIC que presentan matices particulares. Pero... ¿significan exactamente lo mismo, o revelan concepciones distintas sobre el mismo fenómeno?

Según revela Ismael Peña López – entrevistado para este estudio <sup>22</sup>, en los años 90 y primeros 2000 ya hubo un cierto debate conceptual a este respecto y era más frecuente en aquella época el uso de los términos “voluntariado TIC” y “voluntariado on-line o virtual”, para referirse a dos



Fuente: elaboración propia

<sup>22</sup> Hay una cierta bibliografía que indaga en la taxonomía del voluntariado asociado a las TIC, en concreto en España los estudios de Ismael Peña López de la Universitat Oberta de Catalunya (ver Online volunteers: knowledge managers in nonprofit, en *The Journal of Information Technology in Social Change*, Spring edition April 2007 (1), 142-159. Vashon: The Gilbert Center), y los de Jayne Cravens en EE. UU.

realidades muy distintas: el primero, aquel voluntariado que ayudaba a desarrollar las habilidades tecnológicas o de apoyo para el desarrollo de las TIC y de la sociedad de la información<sup>23</sup>, y el segundo para nombrar aquellas actividades que se realizaban con carácter solidario y por medios digitales en remoto, generalmente desde casa.

Lo cierto es que de acuerdo con Peña López (2007), la taxonomía es un poco más amplia:

1. El de **voluntariado “on-line” o en línea** es uno de los términos más extendidos y que se refiere a voluntarios que prestan su apoyo desde casa o su lugar de trabajo, pero nunca de manera presencial, cuya principal herramienta es un dispositivo conectado a internet y su valor añadido, la transferencia de conocimiento (en forma de consultoría, mentoría, asesoramiento, formación etc.).

Este término fue el adoptado por el Programa de Voluntariado de Naciones Unidas en 2004 – quizás por esa razón uno de los que cuenta con mayor aceptación -, definido por esta organización como aquel voluntariado que implica el desarrollo de tareas voluntarias sea parcialmente o en su totalidad, por una persona vía internet, desde su casa, puesto de trabajo, universidad, ciber-café o punto de acceso a internet.

2. El **voluntariado virtual**, término acuñado en 2000 y definido por Ellis y Cravens como las tareas voluntarias completadas, total o parcialmente vía internet y mediante un ordenador en casa, en el puesto de trabajo o un computador de acceso libre, en apoyo de o a través de una organización cívica de base. Es, por tanto, un sinónimo del término anterior.

Como sinónimos, a su vez, de voluntariado virtual se encuentra a veces “tele-mentoring”, “tele-tutorías”, “ciber-servicio”, o incluso “e-voluntariado”, aunque son acepciones mucho menos frecuentes. La Real Academia Española recoge una de las acepciones de virtual como “*que solamente existe de forma aparente y no es real*”. Por esta razón, algunas organizaciones punteras como CRE han optado deliberadamente por no emplear la denominación “virtual”, sustituyéndola por “digital” u “on-line”.

3. **Cibervoluntariado** es de nuevo un término similar a los anteriores que en ciertos contextos se ha utilizado con la connotación del voluntariado TIC,

---

<sup>23</sup> El tipo de actividades que desarrollaba la organización Cibervoluntarios en España.

eso es, aquel que tiene como finalidad fomentar el uso e implementación de las TIC.

4. **Voluntariado TIC** o voluntariado tecnológico es, por tanto, aquel que tiene como finalidad promover y fomentar el uso e implementación de las TIC, sea on-line o no, y puede implicar tareas como la instalación de hardware o software o la formación en TIC. Es importante señalar que puede ser un voluntariado presencial, lo que da una pauta para distinguir esta denominación de las demás, y que es el único de estos voluntariados cuya denominación se vincula al contenido del voluntariado, algo que no ocurre en el resto de los casos.
5. Si bien Peña López no lo incluye en su taxonomía, es necesario hacer una referencia al **voluntariado a distancia o en remoto**. Es cierto que el voluntariado a distancia o en remoto, que implica el desarrollo completo o parcial de tareas voluntarias con carácter no presencial, es a veces utilizado como sinónimo de voluntariado on-line o digital, pero según nuestro criterio, indebidamente. Como uno de nuestros informantes apuntaba, *“no todo el voluntariado en remoto puede considerarse digital: puedes hacer voluntariado desde casa pero que no sea digital ya que, por ejemplo, si estás preparando unos materiales para la acción voluntaria eso es voluntariado en remoto, pero no es digital”*.

Peña López deja clara la necesidad de precisar el uso de estos términos a la realidad de la que se habla, y de no confundir como sinónimos los términos que no lo son, desaconsejando el uso de algunos, y acotando el uso de otros.

El hecho de que existe una cierta indefinición conceptual, tanto en el marco como en la práctica, es algo que también destacan los informantes consultados, y tal y como expresa una de las informantes *“la cuestión es que pueden existir muchos tipos de voluntariado digital, que a su vez se pueden encargar o bien a ayudar a la transformación digital mediante capacitaciones digitales a la plantilla de la organización o bien utilizar este tipo de voluntariado para llegar a un tipo de beneficiarios que de otra manera no sería posible (ya sea por cuestión de distancia, eficiencia y eficacia económica, etc.). Se puede decir que el voluntariado digital es multicapa y multisectorial”*.



Vistas estas consideraciones creemos que es importante acotar los términos a los que nos acogeremos a lo largo de este estudio, donde atenderemos a la denominación **“voluntariado on-line o digital” con carácter general, empleando “voluntariado TIC o voluntariado tecnológico”, y “en remoto”, en todos los casos con**

## las matizaciones ya comentadas.

¿Cuál es el alcance de este fenómeno, en términos de voluntarios/as y número de organizaciones implicadas? Difícil de estimar. Como diversos autores señalan, no hay una iniciativa u organización a nivel mundial que haya asumido la tarea de estimar o dimensionar numéricamente estas nuevas formas de voluntariado.

En el Programa de Voluntariado de Naciones Unidas son 12.000 los voluntarios digitales que prestan su colaboración anualmente<sup>24</sup>. En Europa, el Cuerpo de Voluntariado Europeo de Ayuda Humanitaria calcula en 10.000 las oportunidades de voluntariado on-line en toda la UE<sup>25</sup>.

### 5.3. Alcance, dimensiones y características del uso de las TIC en la acción voluntaria en España

Resulta complejo realizar una caracterización en profundidad de esta cuestión porque no se han realizado hasta el momento en nuestro país investigaciones que aborden el fenómeno en toda su complejidad, y la información es parcial y está más bien sectorializada.



A efectos de poder cubrir esas lagunas, en el marco de este estudio se ha realizado una encuesta a entidades del Tercer Sector, así como una serie de entrevistas que permiten, en cierta medida, responder a algunos de los principales interrogantes y cuyas conclusiones se irán relatando a lo largo del informe.

#### ENTIDADES DEL TERCER SECTOR Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Con carácter general puede decirse, y esa es la opinión de los informantes consultados, que se ha experimentado un progreso en los últimos años en el acceso y uso de las TIC en las entidades de voluntariado<sup>26</sup> y ese avance ha venido precipitado en parte por la creciente importancia de estas tecnologías,

<sup>24</sup> Según la información de su página web. Fecha de consulta: 7 de octubre de 2020.

<sup>25</sup> Datos de diciembre de 2016, de la página web del Parlamento Europeo. Fecha de consulta: 7 de octubre de 2020. <https://epthinktank.eu/2016/10/20/volunteering-in-the-eu-plenary-podcast/>

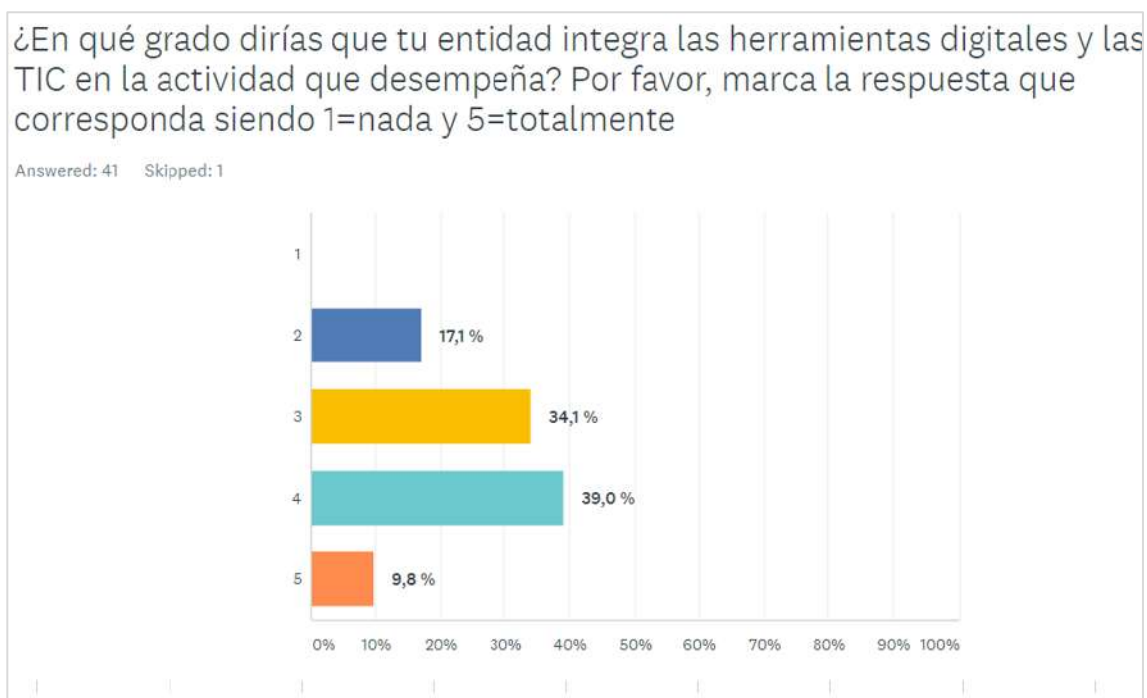
<sup>26</sup> En el sentido expresado en el art 13 de la Ley estatal de voluntariado.

en parte por las propias circunstancias sociales. Algunos acontecimientos de gran impacto económico y social como la pandemia de la Covid19 han acelerado ciertos procesos vinculados a las TIC en el seno de las organizaciones, como se verá posteriormente.

**Muchas de las entidades del Tercer Sector**, entre las que se incluyen las entidades de voluntariado, **disponen hoy de acceso a tecnologías básicas, páginas web y acceso a redes** a juzgar por los resultados del último estudio de la Plataforma de ONG de Acción Social<sup>27</sup>, según el cual de las 948 entidades encuestadas el 82,3% disponen de página web y el 87% de perfil en Facebook.

También está muy generalizado el perfil en Twitter (63,6%), la presencia en otras redes (62,9%), el uso de un dominio de internet propio (68,6%) y de herramientas de trabajo como chats, foros o wikis (72,4%). Sin embargo, es menos común la disponibilidad de herramientas como la intranet (30,1%), de la realización de boletines electrónicos (36,5%) o de formación online (31%).

Las respuestas a la encuesta realizada para este estudio, entre entidades del Tercer Sector, se alinea con estos resultados<sup>28</sup>.



Fuente: elaboración propia a partir de encuesta a entidades del TS.

<sup>27</sup> Plataforma de ONG de Acción Social (2020): El Tercer Sector de Acción Social en España 2019. Nuevos horizontes para un nuevo contexto sociopolítico.

<sup>28</sup> Encuesta a 80 entidades a la que se recibieron 42 respuestas válidas.

Se les pedía que puntuaran en una escala de 1 a 5, siendo 1, nada y 5, totalmente, el grado en que su entidad integra las TIC en la actividad que desempeña, y la mayoría de las respuestas se sitúan en un grado medio de integración de esas TIC, en el intervalo de 3 y 4 de la escala (promedio 3,4).

**El acceso y uso básico de TIC por las entidades del Tercer Sector no implica, sin embargo, la apropiación de estas tecnologías, ni tampoco puede tomarse como indicador de la existencia de un proceso de transformación digital.**

En este sentido, la misma Plataforma de ONG de Acción Social publicaba un estudio en 2015 donde se ponía en cuestión que el sector estuviera plenamente integrado en la transformación digital<sup>29</sup>.

Dos estudios adicionales presentan datos más actuales sobre esta cuestión: un estudio realizado por ESADE y PwC<sup>30</sup> señalaba abiertamente que **“sólo el 8% de las organizaciones del Tercer Sector disponen de una estrategia digital, mientras que la gran mayoría (77%)<sup>31</sup> disponen de iniciativas aisladas en este sentido o de líneas de trabajo específicos pero incluidas en estrategias más amplias”**. El informe llegaba a la conclusión de que *“las entidades no lucrativas se encuentran en la etapa de despegue en el ámbito digital”*.

Por otro lado, el Barómetro del Tercer Sector de 2019<sup>32</sup> concluye afirmando, entre otras cuestiones, que **las organizaciones del Tercer Sector “no han adoptado una cultura digital”** o que la resistencia al cambio es *“uno de los mayores frenos percibidos y declarados que impiden que se desarrolle correctamente la transformación digital”*.

De hecho, las entidades encuestadas para este estudio, cuando se les pregunta por su transformación digital, **manifiestan en su mayoría no haber**

<sup>29</sup> Ruiz, R (2015). *El Tercer Sector Social en 2015: impacto de la crisis*. Madrid: Plataforma de ONG de Acción Social.

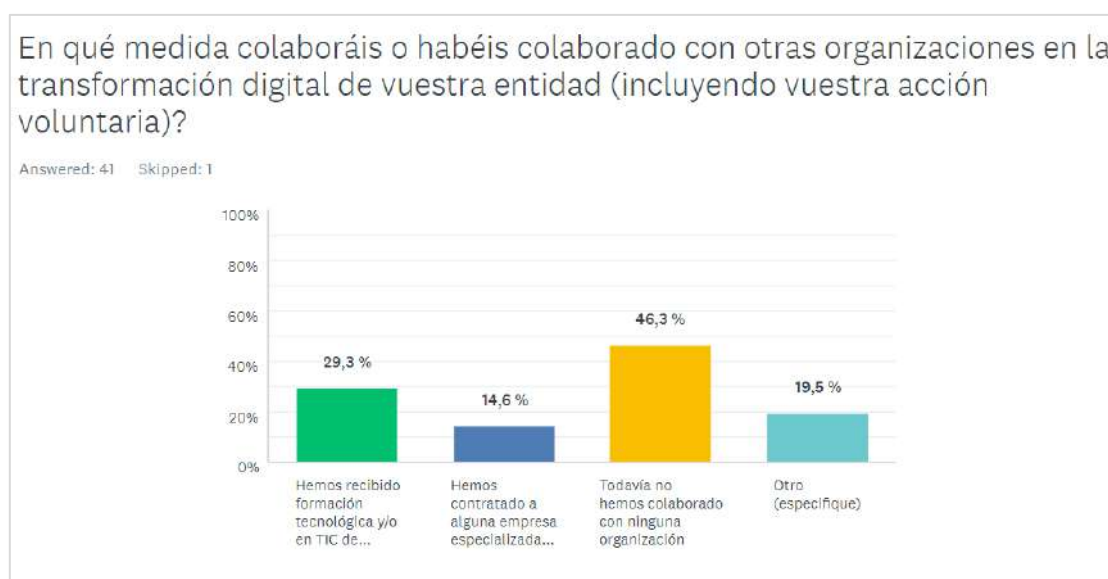
[https://www.plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/estudio\\_completo\\_e\\_l\\_TSAS\\_en\\_2015\\_impacto\\_de\\_la\\_crisis.pdf](https://www.plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/estudio_completo_e_l_TSAS_en_2015_impacto_de_la_crisis.pdf)

<sup>30</sup> Fundación PWC (2018). Radiografía del Tercer Sector Social en España: retos y oportunidades en un entorno cambiante. <https://www.pwc.es/es/publicaciones/tercer-sector/fundacion-pwc-tercer-sector-social-2018.pdf>

<sup>31</sup> El mismo estudio cuantifica en unas 49.000 las entidades que componen el sector, de las cuales unas 30.000 se encontrarían activas. A partir de esos guarismos, sólo unas 2.100 dispondrían de una estrategia de transformación digital y 23.100 estarían realizando acciones aisladas o dispondrían de líneas de trabajo específicas dentro de estrategias más amplias de otra índole.

<sup>32</sup> ISDIGITAL Foundation (2019). *Barómetro del Tercer Sector*. <https://www.isdifoundation.org/wp-content/uploads/2019/10/barometro-tercer-sector-por-fundacion-isi-y-fundacion-botin.pdf>

**colaborado con otras organizaciones ni haber llevado a cabo iniciativas con ese fin (46,3%)**, si bien un 30% de ellas dice haber recibido formación tecnológica y/o en TIC de empresas del sector, y en menor medida haber contratado a alguna empresa especializada para su formación (14,6%). Un 20% de las respuestas dicen haber tomado otro tipo de medidas, por ejemplo, establecer relaciones de colaboración y alianzas estratégicas con otras organizaciones, por ejemplo, universidades.



Fuente: elaboración propia a partir de encuesta a entidades del TS.

En línea con esto un estudio de la consultora PWC de 2019<sup>33</sup> afirmaba que **el nivel de digitalización de los programas y servicios de las ONG es bajo**, según los datos recopilados en una encuesta, pues sólo el 50% de las ONG encuestadas afirmó estar utilizando las nuevas tecnologías en programas y servicios descendiendo al 40% la proporción de ONG que se plantean como objetivo de su estrategia digital el desarrollo de nuevos programas o servicios mediados por las TIC.

Los informantes consultados para este estudio coinciden en que la transformación digital sigue siendo una de las asignaturas pendientes del Tercer Sector, de ahí que pueda afirmarse que por el momento se observa una falta de **“madurez digital” en el sector**, detrás del cual aparecen un conjunto de factores o barreras entre los que pueden mencionarse:

<sup>33</sup> PWC (2019): La transformación digital en las ONG. Conceptos, soluciones y casos prácticos.

- En primer lugar, el **tamaño de la organización**. En un estudio de 2016<sup>34</sup> se calculaba que el **40% de las entidades del Tercer Sector de Acción Social tenían menos de 6 trabajadores/as y el 72%, menos de 20 trabajadores/as, lo cual se relaciona con una menor capacidad e incluso necesidad percibida de transformación digital**. En palabras de una de las informantes “...la sensación es que la mayoría de las organizaciones del Tercer Sector son organizaciones pequeñas y medianas y que este tamaño influye en su capacidad de transformación digital y que a su vez condiciona el tipo de perfil de voluntarios que tienen; si su estructura y trabajo no depende tanto de las TIC no hace falta que el voluntario que esté con ellos tenga un perfil digital. Con poder hacer las actividades es suficiente”. Para otra informante son las entidades grandes las que ejercen un efecto tractor en las pequeñas, pero ese efecto no evita que estas entidades no puedan *subirse al carro* de la transformación digital.
- **Los medios** de que dispone la organización sean económicos o de personal, juegan un papel muy relevante en el grado de transformación digital. La situación de incertidumbre económica que habitualmente viven las organizaciones del sector (“no hay músculo financiero”, en palabras de un informante), tiene una relación directa con **los recursos y capacidades que estas pueden emplear en su transformación digital**, incluida la compra de equipos, de hardware y software, y la capacitación de sus profesionales, entre otros.

Esta falta de inversión convive con una **baja percepción de las TIC como herramientas que producen ahorro**, sino más bien como un gasto que muchas veces no puede ser asumido por la entidad.
- **La propia actividad o los perfiles de destinatarios**. Como algunos de nuestros informantes destacan, a veces el tipo de actividad de la organización se aduce como un motivo para no acometer procesos de transformación digital, sea porque el **tipo de actividad es menos permeable al uso de herramientas digitales** – por la presencia en terreno que requiere –, sea porque el **perfil de los destinatarios** es menos susceptible de la utilización de estas herramientas.
- **El perfil y las condiciones de trabajo del personal al servicio de la organización**. En ocasiones el perfil de trabajadores/as y sus condiciones laborales no contribuyen a la transformación digital. Así, muchas de estas organizaciones no cuentan en sus plantillas con perfiles tecnológicos o

<sup>34</sup> Ruiz, R (2015) *ibídem*. Son los datos más actuales encontrados.

digitales que puedan liderar procesos de estas características; también puede estarse produciendo una baja profesionalización del sector que no contribuya a entender la necesidad de transformación digital; y una alta rotación de personal puede llevar a una pérdida de capacidad instalada, o a que la capacitación en temas digitales se pierda (hay una dificultad en la gestión del conocimiento).

En lo que a los voluntarios atañe específicamente, las entidades señalan también hay cierto tipo de voluntarios con los que es más costoso emplear este tipo de tecnologías como es el caso de los voluntarios mayores o “senior”, que representan un porcentaje importante de la fuerza voluntaria en España, el 14,8% en 2018, según la Plataforma de Voluntariado de España<sup>35</sup>.

- La **cultura organizativa y la resistencia al cambio** que, inevitablemente, muchas organizaciones experimentan en este tipo de procesos. Esas reticencias a implantar el uso de las TIC a veces se expresan como percepciones de que las TIC son gastos innecesarios o que no se pueden asumir, o que no se alinean con la visión y misión de la organización, o simplemente, que no hacen falta. Todos estos elementos muestran una escasa visión estratégica en las entidades en lo relativo a la transformación digital.

En la encuesta a entidades del TS se les preguntó por las dificultades que las Entidades encuentran para recurrir con más intensidad a las TIC en su acción voluntaria<sup>36</sup>. Entre las principales razones mencionadas emergen, en primer lugar, la falta de medios técnicos (mencionada por el 51% de las entidades encuestadas), seguido por la falta de recursos humanos (46,3%) y la falta de conocimiento técnicos y capacidades instaladas en los equipos (44%).

Se mencionan en menor medida otros aspectos como las resistencias internas (24%) o la falta de apoyos externos de administraciones, empresas etc.

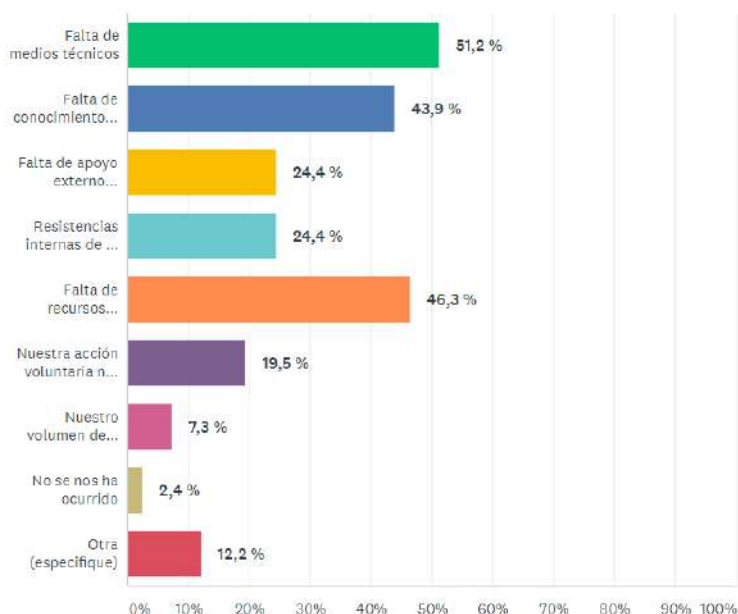
---

<sup>35</sup> PEV (2018) Así somos en 2018. Retrato del voluntariado en España. <https://plataformavoluntariado.org/publicaciones/>. El porcentaje se refiere a voluntarios/as mayores de 65 años.

<sup>36</sup> Pregunta de respuesta múltiple.

¿Cuáles consideras que son las razones o dificultades por las que tu entidad no recurre con más intensidad al uso de herramientas digitales en el voluntariado? Marca todas aquellas respuestas que sean necesarias

Respondidas: 41 Omitidas: 1



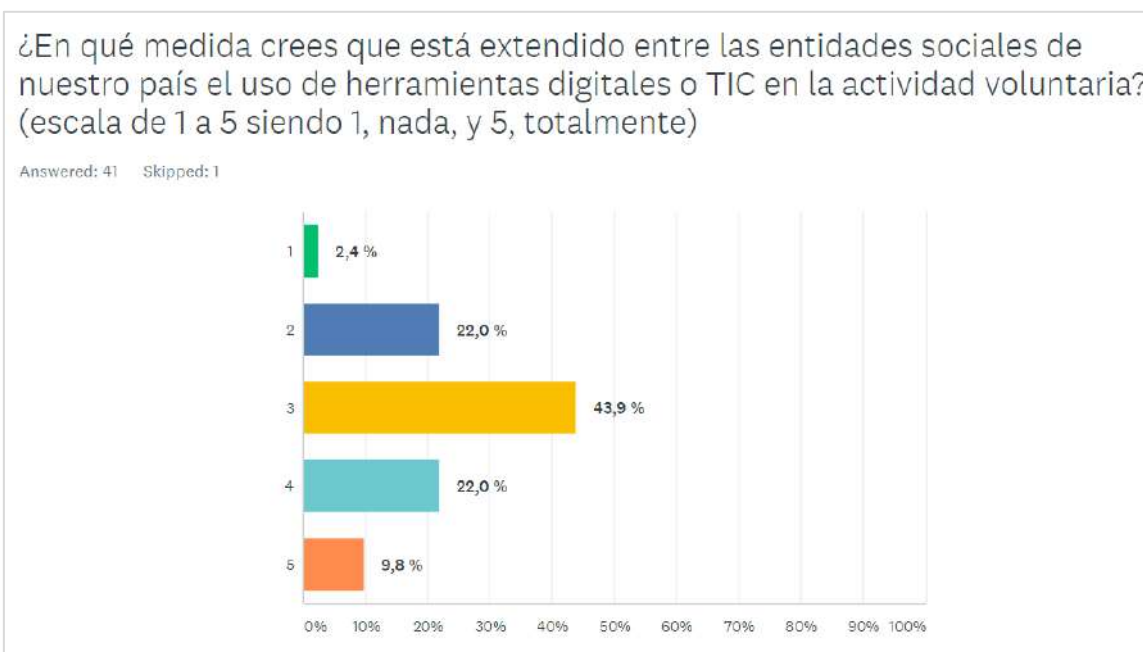
Fuente: elaboración propia a partir de encuesta a entidades del TS.

Así pues, si un porcentaje importante de las organizaciones del Tercer Sector son organizaciones pequeñas y medianas, su tamaño y su ubicación (no es igual una entidad barrial que una internacional, por ejemplo) está en relación con su capacidad y urgencia de transformación digital, lo que a su vez condiciona el tipo de perfil de su voluntariado; si su estructura y actividad no depende tanto de las TIC entonces tampoco se requiere de los voluntarios un perfil digital. Por todo esto, la integración de las TIC en las entidades dependerá de la tipología de la propia organización, de sus necesidades y de la finalidad de dichas herramientas.

En todo caso, en un contexto que encamina hacia procesos de transformación digital de las organizaciones, parece tener sentido el aviso de algunos informantes que proponen a las organizaciones que hagan una reflexión integral y profunda sobre las necesidades que tienen, qué pretenden lograr y el alcance de las herramientas con esa finalidad, pues **no se trata de emplear las TIC sin más**. Es necesario que las entidades entiendan qué significa la digitalización en el día a día para no acabar cayendo en el "fetichismo de la herramienta".

## USO DE LAS TIC EN LA ACCIÓN VOLUNTARIA

**En este escenario general, es posible aventurar que la extensión hasta el momento de las herramientas digitales en la acción voluntaria promovida por las entidades en nuestro país sea, en términos de alcance, más bien limitada.**



Fuente: elaboración propia a partir de encuesta a entidades del TS.

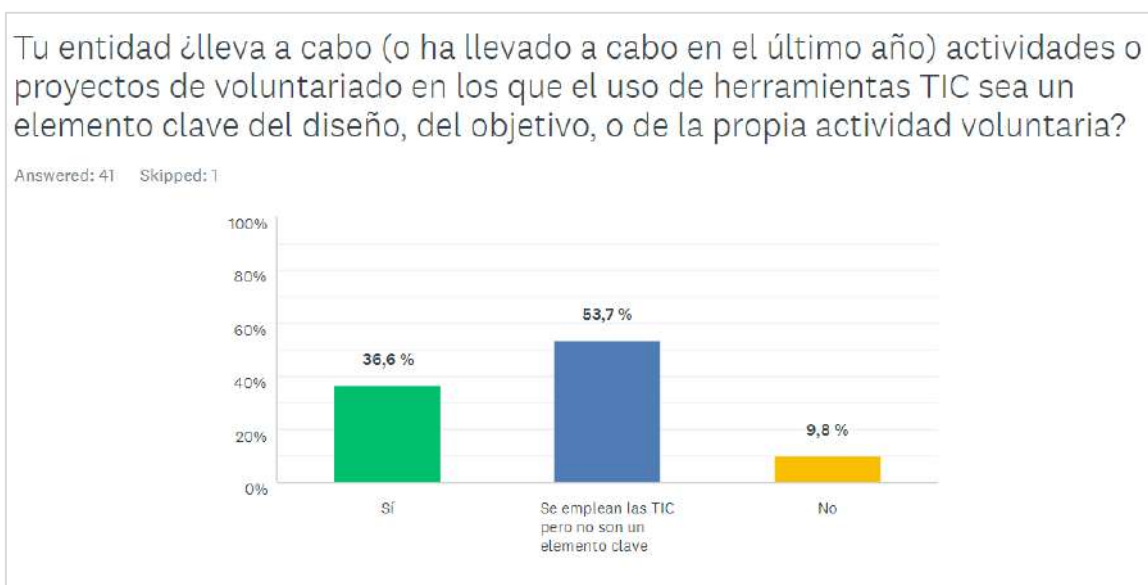
Como evidencia el gráfico anterior, **para una proporción importante de las entidades encuestadas (el 44%) en una escala de 1 a 5 el Tercer Sector está empleando herramientas TIC en la acción voluntaria en un grado intermedio (3)** si bien para más de un 30% el grado de implantación es alto o total.

El promedio es de 3,1, ligeramente por debajo de la pregunta anterior lo que sugiere que el uso de las TIC es más frecuente o está algo más implantada en otras actividades que en las de voluntariado. Entre los motivos que explican esto se encuentran que la actividad de la organización es fundamentalmente presencial; que los voluntarios son personas de una cierta edad a las que les cuesta adaptarse a esas tecnologías; la falta de recursos humanos, de capacitación o económicos. Hay un cierto reconocimiento de que las ONG deben avanzar en procesos de transformación digital que hasta el momento no se han materializado y de que las herramientas tecnológicas se consideran una oportunidad de mejora en el sector.

En contraste con lo anterior, **el 90% de las entidades encuestadas dicen haber llevado a cabo, en los últimos 12 meses, actividades de voluntariado mediadas por las TIC en su diseño, en el objetivo o en el contenido de la propia actividad,**

aunque el porcentaje de las que consideran que este elemento era clave en el contenido de la acción voluntaria desciende al 36,5%.

Entre las acciones mencionadas se encuentran la puesta en marcha y uso de recursos tecnológicos, en algunos casos de plataformas on-line, para la captación y acogida de voluntariado, para la comunicación con ellos, la gestión y coordinación del voluntariado y de las actividades voluntarias, permitiéndoles en algunos casos el acceso a sus datos de una manera sencilla. También se mencionan el diseño y desarrollo de acciones de formación con destinatarios pertenecientes a colectivos vulnerables, las acciones formativas con voluntariado y para el propio personal de las organizaciones, y actuaciones para combatir la brecha digital en destinatarios.

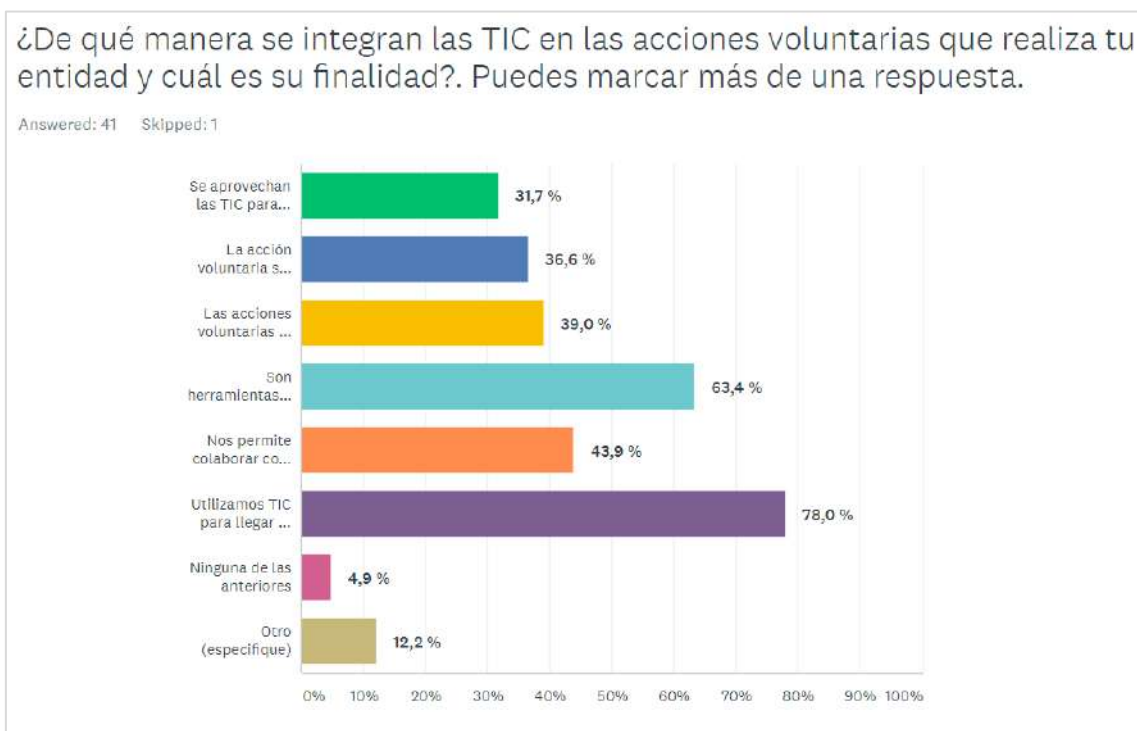


Fuente: elaboración propia a partir de encuesta a entidades del TS.

En lo que se refiere al **uso o la finalidad que se les da a las TIC en la acción voluntaria**<sup>37</sup> las entidades encuestadas **mayoritariamente (78%) afirman emplear las TIC en tareas de difusión**, “para llegar a más público y que cada vez más ciudadanos/as conozcan el voluntariado que se realiza en la organización”; se emplean con el fin de **“mejorar el diseño, la gestión y la comunicación de nuestras acciones voluntarias”** (63,4%); **“permiten colaborar con otras entidades en acciones y proyectos de voluntariado”** (43,9% de las entidades); para el 39%, las acciones voluntarias “se gestionan a través de una herramienta o plataforma digital que permite captar personas voluntarias, casar oferta y demanda de

<sup>37</sup> Pregunta de respuesta múltiple.

voluntariado, medir y evaluar, etc.”; para el 36,6% “la acción voluntaria se realiza desde cualquier punto geográfico, sin requerir la presencia física de la persona (voluntariado online) y se trata de actividades especializadas como: diseño, traducción, programación, etc.”; para casi un 32%, se aprovechan “para fomentar la innovación social y la creatividad con el objetivo de resolver problemáticas sociales y mejorar la vida de la población beneficiaria”.



Fuente: elaboración propia a partir de encuesta a entidades del TS.

Estas respuestas traslucen las **motivaciones** que muchos estudios señalan **para recurrir a las TIC en la acción voluntaria de estas entidades** – y en buena medida, en la actividad general de la organización -:

- Llegar a más público, divulgar con más eficacia, alcanzar a sectores o grupos a los que habitualmente no se está llegando en las acciones de difusión y que se conozca mejor el voluntariado que realiza la entidad. De hecho, según un estudio de la consultora PWC<sup>38</sup> sobre la transformación digital en el Tercer Sector el **81% de los directivos de las**

<sup>38</sup> PWC (2019): La transformación digital en las ONG. Conceptos, soluciones y casos prácticos. <https://www.pwc.es/es/fundacion/assets/transformacion-digital-en-las-ong-pwc-esade-iis.pdf>

**ONG que han acometido una transformación digital tienen como objetivo llegar a más público o ampliar su base social.**

- Mejorar el diseño de las actuaciones y su gestión.
- Colaborar más y mejor con otras entidades en el desarrollo de las acciones voluntarias.
- Fomentar la innovación social y la creatividad en la resolución de problemas sociales.

Otras motivaciones que, según los estudios consultados, suelen estar detrás de las actividades voluntarias medidas por TIC son:

- **Aumentar los recursos** humanos y económicos disponibles.
- Satisfacer mejor el encuentro entre la oferta y demanda voluntaria.
- **Incrementar el número de voluntarios, involucrando además a aquellos que, de otra forma, no podrían realizar un voluntariado** (personas con discapacidad, personas geográficamente alejadas, aquellas sin tiempo o con disponibilidad de tiempo limitada, etc.). De hecho, según los datos de la Plataforma del Voluntariado de España el 70,4% de las entidades de voluntariado realizan labores de captación de voluntarios/as a través de internet, una proporción que se reduce al 58,1% en el caso de las entidades de menos de 15 trabajadores/as, pero se incrementa al 90,8% en aquellas con más de 100 trabajadores/as<sup>39</sup>.
- **Ampliar la base social** de voluntarios y su diversidad, incorporando grupos específicos, por ejemplo, jóvenes o determinado tipo de profesionales de alta cualificación.
- **Mejorar la implementación y desarrollo de las actividades voluntarias.** En determinados programas, que el apoyo voluntario se preste on-line no sólo ha hecho ganar en eficiencia a los programas, sino que ha generado relaciones más estrechas entre voluntario y destinatario de la acción, haciendo más fluida la interacción entre ellos (esto se ha acreditado especialmente en programas de mentoring).
- **Mejorar el registro de datos de la acción voluntaria y su seguimiento**, así como la medición de resultados. Esto resulta particularmente útil cuando las actividades son compartidas entre varias organizaciones porque se facilita el monitoreo del desarrollo y los resultados de las actividades.

---

<sup>39</sup> PEV (2018) Así somos en 2018. Retrato del voluntariado en España. <https://plataformavoluntariado.org/publicaciones/>

- Transmitir un mensaje de **credibilidad e innovación** acerca de la organización y su actividad.

En este punto conviene detenerse en el **tipo de actividades que el voluntariado digital viene realizando hasta la actualidad que, si bien no difieren esencialmente del tipo de actividades desarrolladas en una modalidad presencial, si tienden a una mayor especialización** como a continuación se verá. Las tareas desarrolladas por este voluntariado comportan un abanico amplio de posibilidades, generalmente especializadas, que pueden oscilar en cuanto a duración y grado de compromiso voluntario desde las micro-tareas o micro-voluntariados (breves, instantáneos, intermitentes, de minutos), hasta tareas de más amplio recorrido, duración y compromiso a largo plazo, durante meses o años. Así, algunos ejemplos del tipo de actividades más comunes realizadas on-line:

- Traducciones
- Prospecciones, búsquedas de información, investigación.
- Creación, gestión y mantenimiento de páginas web
- Monitoreo de webs y de noticias
- Edición de textos
- Edición y redacción de propuestas, de notas de prensa, artículos, blogs...
- Desarrollo de materiales docentes o para acciones de formación, e impartición de esas acciones.
- Provisión de asesoramiento experto en temas legales, administrativos, comerciales, de emprendimiento, educativos o en cualesquiera otras especialidades.
- Tutorías o mentorías a jóvenes, emprendedores, etc.
- Gestión de otros voluntarios on-line.
- Diseño de bases de datos, de aplicaciones móviles, de recursos gráficos.
- Testeo o pruebas de herramientas on-line.
- Edición o transcripción de vídeos
- Creación o transcripción de "podcasts"
- Moderación o facilitación de grupos on-line.
- Uso de redes sociales para apoyar una determinada causa, difusión, "fundraising", reclutamiento de voluntarios.

- Agregar o completar información de un mapa (en caso de zonas que han sufrido un desastre natural, por ejemplo)
- Revisión y evaluación de una web, una política, un eslogan, un recurso gráfico, etc.

Algunas tipologías incluyen además ciertas micro-actividades tales como el “tuiteo” o “retuiteo” de eslóganes, de campañas u otras actuaciones, o la firma de peticiones on-line, por citar dos ejemplos. Sin embargo, este tipo de acciones plantea problemas sustantivos para su consideración como acción voluntaria según el marco de la Ley 4/2015 tanto por el grado de implicación y compromiso voluntario que entraña como por su informalidad y desestructuración en cuanto a la relación establecida con la entidad, en su caso. Desde el enfoque de este estudio, ese tipo de actividades estaría comprendido dentro del paraguas del **“activismo digital” o del “ciberactivismo”**, que se configura como una realidad distinta<sup>40</sup>.

Las actividades voluntarias medidas por TIC presentan una alta heterogeneidad en cuanto a su contenido, que se agudiza si se piensa que muchos de estos voluntariados se pueden desarrollar literalmente **“on-line” esto es, en tiempo real o sincrónico** (por ejemplo, los de asesoramiento o mentoría a través de internet) u **“off-line”, es decir, mediante las TIC, pero en tiempo diferido o asincrónico**. En este sentido, siguiendo con el ejemplo del asesoramiento realizado por un voluntario on-line, las tareas de asesoramiento se pueden desarrollar por correo electrónico o cualquier otra herramienta, pero no “en directo”.

Asimismo, un sencillo análisis de estos tipos de actuaciones y de los procesos que entrañan sugieren en lo que a los/as voluntarios/as respecta, que estos constituyen, siguiendo a Peña López (2007), **verdaderos “gestores de conocimiento” cuyo trabajo se cataliza y potencia a través de las TIC**. Las principales tareas comprendidas en la gestión del conocimiento – revisión y compilación, auditoría, creación de conocimiento, organización y almacenaje de este, compartición y transferencia, información, entrenamiento, uso, capitalización -, pueden ser desarrolladas por voluntarios digitales y por medio de TIC.

<sup>40</sup> El ciberactivismo es según De Ugarte (2007) toda forma de participación social que se da por medio del uso de las TIC, distinguiéndose porque persigue cambiar la situación actual a través de la movilización y la militancia. De-Ugarte, D. (2007). El poder de las Redes. Grupo Cooperativo de las Indias.

Esta reflexión contiene elementos de interés que las entidades de voluntariado podrían considerar cuando ponen en marcha acciones de este tipo en cuanto a los perfiles de voluntariado idóneos.

#### EL PERFIL DE LOS VOLUNTARIOS/AS DIGITALES



Y esto conduce a la pregunta de si están haciendo voluntariados on-line las mismas personas que en formato presencial o si son otras personas con diferentes perfiles, intereses y motivaciones dado que, como se ha visto con anterioridad, el aumento de la base social, el acercamiento del voluntariado a personas que no podrían realizarlo en otras circunstancias o la mayor proximidad a colectivos más alejados suelen ser argumentos favorables de todos los

informantes consultados al voluntariado mediado por TIC.

**Hay ciertas características sociodemográficas que resultan bastante estables en las personas voluntarias, sea el voluntariado on-line o presencial.** Entre estas características estarían el **nivel educativo, la edad, el sexo o el compromiso voluntario entendido como compromiso social.** Los estudios revisados coinciden en que el “voluntario-tipo” es una mujer, con nivel educativo alto y con un compromiso voluntario estable, un perfil que corrobora el estudio de la PEV “Así somos en 2018: Retrato del Voluntariado en España”, donde se sintetiza el perfil de voluntaria en las entidades de la PEV como *“mujer, nacida en España, de cuarenta y cuatro años, casada o que vive en pareja; colabora desde hace cinco años en una entidad con menos de quinientas personas voluntarias; ideológicamente está en el entorno del centro izquierda, es no creyente y cuenta con estudios universitarios”* (PEV, 2018, p.48).

- Ahora bien, algunos análisis permiten enriquecer este perfil acreditando que, en efecto, **el voluntariado mediado por TIC tiene el potencial de movilizar a colectivos más variados**, y que ciertos colectivos son más propensos a vincularse únicamente a actividades de voluntariado on-line y en concreto **los jóvenes**, a los que atrae el bajo grado de compromiso que exige, la flexibilidad de estas fórmulas, y la afinidad que, como “nativos/as digitales” tienen con estas tecnologías, así como por sexo, **los hombres**, que aparentemente también se sienten más confiados en sus habilidades digitales que las mujeres, lo que favorecería que se impliquen en mayor grado en estas fórmulas de voluntariado. Algunos análisis

sugieren que los jóvenes y los voluntarios de sexo masculino son también los que realizan en mayor medida actividades voluntarias digitales de manera complementaria a las presenciales<sup>41</sup>.

Otros estudios monográficos a partir de iniciativas concretas refuerzan algunas de estas características mencionadas.

- Así, una encuesta sobre contribuciones a la construcción de la Wikipedia<sup>42</sup> en 231 países entre 4.000 personas, mostraba que tres cuartas partes de las personas voluntarias que hacían contribuciones a la Wikipedia eran menores de 30 años, con **un promedio de edad de 25 años, y que el 87% de los contribuyentes eran hombres.**
- Otra encuesta sobre micro-voluntariado on-line a partir del uso de una app llamada Do Some Good de la compañía Orange, realizada en 2011 a casi 4.000 personas mostraba que el 78% de las personas **participantes se situaban en el rango de edad de 16 a 34 años y el 56% eran mujeres.**

En síntesis, aunque este tema de investigación aún no tiene suficiente desarrollo, y hay muchos matices según los tipos de iniciativas sujetas a análisis parece confirmarse la hipótesis de que **algunos perfiles como los más jóvenes o los más capacitados tecnológicamente – al menos desde su autopercepción – pueden encontrar más atractivo enrolarse en este tipo de fórmulas de voluntariado.**

Las motivaciones del voluntariado digital no parecen diferir mucho de las de un voluntariado convencional – entendiendo por convencional, presencial – si bien entre los y las voluntarias vinculadas a entidades de voluntariado únicamente mediante TIC, la **vivencia de la experiencia voluntaria** parece tener ciertos matices, en términos de satisfacción con la experiencia desarrollada, el sentido de pertenencia y conexión social, la auto-mejora y la disponibilidad, como apunta un estudio de la Universidad de Australia<sup>43</sup>.

- Según este estudio, **la percepción de la experiencia voluntaria on-line o digital varía en función de si esta tiene un impacto significativamente positivo en la sociedad**, aumentando la satisfacción con la experiencia del voluntario cuando este impacto se incrementa.

---

<sup>41</sup> Véase Ackermann, Kathrin y Manatschal, Anita (2018). "Online volunteering as a means to overcome unequal participation? The profiles of online and offline volunteers compared", en *New media & society* 2018, Vol. 20(12) 4453–4472.

<sup>42</sup> Glott, R., Schmidt, P. y Ghosh, R. (2010): Wikipedia Survey. Un estudio de United Nations University (UNU-MERIT) en colaboración con la Universidad de Maastricht.

<sup>43</sup> XUAN FENG, V. y WAH LEONG, T. (2017). "Digital Meaning: Exploring and Understanding the Motivations and Experiences of Virtual Volunteers", en OzCHI 2017, Human Nature, The 29th Australian Conference on Human-Computer Interaction. Brisbane 28 de noviembre -1 de diciembre de 2017, Brisbane, Australia.

- La **eficiencia de las herramientas y su capacidad** de respuesta, sobre todo en tareas voluntarias de comunicación, influye en la percepción de los voluntarios/as que pueden tender a sentirse aislados o ver perjudicado su sentimiento de contribución a una causa o de pertenencia a una organización.
- Por otro lado, **muchos voluntarios digitales se desaniman si lo que les motiva son experiencias que les ayuden a conectarse con otras personas o a establecer relaciones**<sup>44</sup>, porque únicamente a través de herramientas digitales esa conexión se ve dificultada, dado que con frecuencia el único vínculo que tienen en la entidad es el “manager” o gestor de voluntariado.
- Otro de los factores que incide en la percepción de satisfacción con el conjunto de la experiencia voluntaria digital es la consideración de que las **TIC resultan útiles en el desarrollo y los aprendizajes del voluntario/a** y en su mejora personal y de competencias.
- Finalmente, las **TIC pueden facilitar el voluntariado en personas que habitualmente tienen escasa disponibilidad de tiempo**, disponibilidad que aumentará si la experiencia voluntaria consigue satisfacer en cada caso las motivaciones y expectativas de cada voluntario/a – deseo de conexión, capacitación y mejora competencial, relaciones y contactos, sentido de pertenencia... -; pero en caso contrario, es posible que el voluntario viva la experiencia como de baja calidad o pobre en resultados, con un alto riesgo de desvinculación.

A lo largo de este apartado nos hemos estado refiriendo a los perfiles de los voluntarios digitales u on-line, excluyendo a los voluntarios tecnológicos o TIC y a los cibervoluntarios, según las precisiones conceptuales realizadas con anterioridad. Por definición **los perfiles de estos/as voluntarios/as vienen determinados por el contenido propio y la finalidad de estas actuaciones voluntarias**, que es promover y fomentar el uso e implementación de las TIC, con una finalidad de más largo alcance como es combatir la brecha digital de determinados sectores de la población. El desarrollo de tareas encaminadas a este fin (desde la creación de páginas web hasta instalación de hardware y software, formación en ciberseguridad, la consultoría para la transformación digital, el desarrollo de talleres, asesoramiento tecnológico, la programación de apps...), requiere de conocimiento especializado en lo que a las TIC se refiere.

---

<sup>44</sup> En particular en este caso se entiende que esta motivación aparece con más frecuencia en voluntarios/as que tienen un empleo, ocupados.

Así, según datos de la propia Fundación Cibervoluntarios, pionera en España en el desarrollo de actividades de cibervoluntariado, sobre una muestra de más de 150 personas de diversos perfiles, predominan los cibervoluntarios de sexo masculino (66%) y jóvenes, ya que un 42% son personas con edades comprendidas entre los 18 y los 30 años, aunque con una significativa participación de profesionales entre 31 y 50 años (el 43%). Asimismo, la Fundación también cuenta con la colaboración de voluntarios de mayor edad, prejubilados o jubilados (13%).

La mayoría de los cibervoluntarios (96%) se interesan por el avance de las nuevas tecnologías y hacen uso de herramientas tecnológicas como portátiles, cámaras digitales, teléfonos móviles, PDA o IPOD. En lo relativo a los niveles formativos, predominan los colaboradores con un título universitario, en concreto un 29% son diplomados y un 21% licenciados. Les siguen aquellos que han realizado un módulo formativo de grado superior (18%) y de grado medio (10%). El elemento más distintivo es quizás que la mayoría proceden de la rama científico-tecnológica (54%).

Muchos de estos voluntarios proceden de empresas tecnológicas, aunque presten su colaboración a título personal y no en el marco de las actividades de responsabilidad social o de los programas de voluntariado promovidos por las empresas. En esta línea, el desarrollo de actividades de voluntariado tecnológico a instancias de organizaciones especializadas del Tercer Sector, como puede ser Cibervoluntarios, se produce en paralelo a la oferta de este tipo de apoyos voluntarios desde una serie de empresas del sector privado que ven, en muchos casos, en este tipo de actividades una manera de hacer efectiva su Responsabilidad Social Corporativa.

Lo cual nos introduce de lleno en un escenario complejo con múltiples interacciones entre diferentes organizaciones y agentes.

### LA PARTICIPACIÓN DE LOS DISTINTOS AGENTES EN EL VOLUNTARIADO DIGITAL Y TECNOLÓGICO: ¿UNA COLABORACIÓN NECESARIA?

Lo cierto es que, como se ha visto, las organizaciones del Tercer Sector no suelen contar con capacidad propia para el desarrollo de respuestas tecnológicas por lo que la colaboración entre organizaciones del sector, aunque necesaria, no será suficiente para abordar los retos sociales.

Es preciso ampliar esa colaboración a otros actores. Resulta fundamental el establecimiento de relaciones entre las organizaciones sociales y los actores vinculados a la tecnología (universidades, centros tecnológicos, empresas) para que pueda producirse una colaboración y transferencia de conocimiento en el

sentido del desarrollo de productos y servicios con un alto grado de tecnificación a través de proyectos compartidos (joint ventures).

No obstante, estas colaboraciones suelen sobre todo producirse mediante la cesión de profesionales bajo fórmulas de voluntariado. Cada vez más **entidades de voluntariado colaboran con empresas** con las que establecen alianzas y relaciones de colaboración mutuamente beneficiosas, para el desarrollo de sus actividades y programas y, en concreto, sus programas de voluntariado.

El voluntariado denominado "corporativo", entendiéndolo por programas de voluntariado corporativo "*aquellos promovidos por la empresa dirigidos a incentivar y apoyar a sus empleados para que desarrollen de forma desinteresada acciones solidarias en favor de la comunidad, generalmente a través de una organización social*" (ESADE, 2012, p.14)<sup>45</sup>, es un fenómeno que ha ido al alza en los últimos años.

Según datos de VOLUNTARE<sup>46</sup>, el 67% de las empresas desarrollan programas de Voluntariado en España y el 95% de las que no lo hacen se muestran interesadas por desarrollarlo. Estos programas pueden estar vinculados a diversos departamentos de la empresa (RSE, Recursos Humanos, Comunicación, etc.), y estar externalizados a través de entidades sociales colaboradoras o ser desarrollados por la propia empresa o por una fundación de esta, como señala dicho estudio.

Particularmente **el voluntariado mediado por TIC ha sido identificado por muchas empresas de sectores tecnológicos como una oportunidad para marcar la diferencia donde más conocimiento y valor añadido pueden aportar**, que al mismo tiempo supone una herramienta con enormes posibilidades para dar respuesta a algunos de los retos que plantea la transformación digital. Como uno de los informantes entrevistados expresaba, el objetivo es "*cooperar con el Tercer Sector y nunca competir con este, en los dos ejes de conocimiento que tenemos que son la innovación y la tecnología...nosotros no tenemos conocimientos sociales ... y no tenemos profesionales de lo social de ahí que para nosotros sean clave las colaboraciones con las organizaciones sociales [para el cumplimiento de su finalidad como organización]*".

En efecto, **las alianzas con empresas de las entidades de voluntariado han sido una de las vías elegidas para avanzar en la incorporación de las TIC** a estas

---

<sup>45</sup> Sanz, B., Cordobés, M. y Calvet, A. (2012): El voluntariado corporativo en España. Modelos y perspectivas de impacto social. ESADE.

<sup>46</sup> POYATO, J.A. (2020) "Voluntariado Corporativo Estratégico" en *Diez webinars gratuitos para gestores de programas de voluntariado corporativo*. Recurso disponible en la Voluteca de la web de VOLUNTARE. Consulta el 7 de octubre de 2020.

entidades a través del desarrollo de fórmulas de voluntariado pro bono, o de voluntariado convencional que presta su apoyo sea presencialmente u on-line para la formación del personal de las ONG, la capacitación, el desarrollo de talleres, en herramientas u otras muchas actividades.

**Así pues, la acción de las empresas a través del voluntariado corporativo se ha traducido en apoyo para la transformación digital de las entidades, con mayor o menor intensidad, pero también para el desarrollo de acciones voluntarias promovidas por estas con sus colectivos destinatarios.** El impulso que estas empresas han dado a las acciones de voluntariado y específicamente, al voluntariado digital, ha sido fundamental y goza de un reconocimiento general pese a que desde algunos sectores pueda cuestionarse la naturaleza del voluntariado corporativo y sus acciones – si realmente pueden considerarse voluntarias acorde a lo que se entiende en la Ley -, o el genuino impulso que está detrás de las mismas – y en concreto si las actividades se diseñan pensando en las entidades y sus necesidades o más bien, en la RSE de la empresa y sus trabajadores/as -.

Lo cierto es que las relaciones de colaboración de las entidades con empresas, pone a disposición de las primeras, aunque sea temporalmente, todo el talento, la experiencia y el saber de una serie de recursos humanos altamente especializados al que de otra manera no tendrían acceso. Muchos estudios ponen de relieve<sup>47</sup> el valor de esta colaboración y evidencian una interacción cada vez más habitual y compleja que está contribuyendo a aproximar a entidades sociales, empresas y Administración Pública, así como la aportación de innovación de ese voluntariado corporativo, que se convierte en una oportunidad de desarrollo para las propias organizaciones.

#### **5.4. La acción voluntaria mediada por TIC: impacto, riesgos y retos de futuro.**

La actividad voluntaria mediada por TIC es una realidad que ha venido para quedarse, y que encuentra, en circunstancias como la pandemia de la Covid19, el entorno más favorable para su proliferación.

Ahora bien, las entidades se ven, en esta coyuntura, forzadas a poner en marcha proyectos y actividades online para las que, como se ha visto, en muchos casos no estaban preparadas o no contaban con los recursos más

---

<sup>47</sup> Ver FUNDACIÓN TELEFÓNICA (2019): Retrato del voluntariado en España. Tendencias, experiencias innovadoras y cifras de un fenómeno creciente. <https://www.fundaciontelefonica.com/cultura-digital/publicaciones/retrato-del-voluntariado-en-espana/680/>

adecuados. Esto puede conducir al desarrollo desordenado de iniciativas de urgencia y de poco valor añadido. **Si todos los informantes consultados para este estudio coinciden en los grandes beneficios y ventajas que entrañan las actividades voluntarias on-line, también se hacen patentes ciertos riesgos y retos que afloran cuando empieza a trabajarse en este sentido.**

Cuando se les pregunta a las entidades del Tercer Sector (encuesta para este estudio) acerca del interés que aporta el uso de herramientas TIC en el voluntariado, emergen varios elementos de interés:

- Para el 54% de las entidades encuestadas, el uso de las TIC **agiliza y hace más eficiente la gestión de la actividad voluntaria en las organizaciones**, mediante el uso de plataformas o webs especializadas, etc. La simplificación y en muchos casos, ahorro de costes en los procesos parece ser un beneficio claro del uso de TIC en la acción voluntaria. Además, para el 46% las TIC mejoran la eficiencia en la organización en general.
- Aporta mayor **visibilidad** interna y externa de las acciones para el 54% de las entidades encuestadas.
- El voluntariado mediado por TIC ayuda a empoderar a los destinatarios en conocimientos y habilidades digitales** para el 41% de estas entidades. Varios de los informantes entrevistados ponen de relieve el factor del empoderamiento que puede producirse no sólo en destinatarios de la acción voluntaria sino también en el propio voluntariado que, como se ha visto, a veces son personas que tienen barreras de diverso tipo a la participación. El voluntariado digital facilita esa participación y en ese sentido, contribuye al cumplimiento de derechos.
- Para el 31% de las entidades, además, **mejora las capacidades de la propia organización que lo promueve**, bien porque el voluntariado digital tenga como destinatario a la entidad, bien porque haya un aprendizaje en el proceso de desarrollo de las acciones, en particular



en los equipos que gestionan la acción voluntaria de la entidad, pero también potencialmente en otros equipos y personal técnico.

- Esto se relaciona con uno de los valores añadidos más evidentes, el hecho de que el voluntariado mediado por TIC **facilita la participación de colectivos que anteriormente no podían realizar un voluntariado** (34%) porque se encontraban con barreras para hacerlo. Entre los colectivos más beneficiados se encuentran las personas con discapacidad, las personas que viven aisladas o en situación de soledad, las personas que viven en lugares remotos y dependiendo del contexto cultural y político, las mujeres u otros grupos sociales discriminados.
- Otro beneficio asociado al voluntariado mediado por TIC es que aporta **flexibilidad para adaptar las acciones voluntarias a las realidades sociales en las que se interviene**, para el 41% de las entidades y permite incorporar la perspectiva cultural al voluntariado. Así mismo, algunos de los entrevistados mencionan que el voluntariado digital facilita la **participación de los propios voluntarios al diseño y la co-creación de las acciones, lo que supone una transformación en la manera de entender al voluntario**, su rol y a sus relaciones con las entidades.
- Este contexto de mayor fluidez y flexibilidad en el que la persona voluntaria adquiere un mayor protagonismo complementa la idea de que el voluntariado digital contribuye a **desarrollar soluciones innovadoras a los problemas sociales**, una ventaja para el 37% de las entidades.

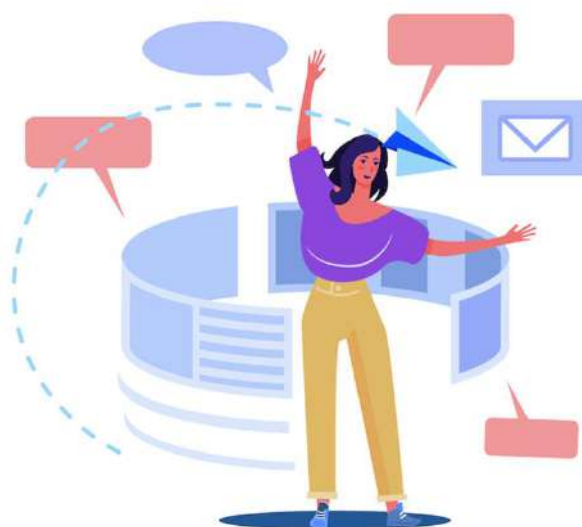
Otros valores agregados del voluntariado mediado por TIC, señalados por los informantes entrevistados, son la **amplificación del impacto de las actividades** voluntarias por la misma ampliación de la base social de las entidades, lo que se ve reforzado por el hecho de que las TIC hacen más sencillo el seguimiento y la evaluación de las actividades, así como la medición de su impacto. Esto en definitiva aporta a la entidad una herramienta valiosa de conocimiento y para incidir en la realidad en la que se trabaja.

Como reflexión final acerca del valor que añade la adopción de TIC en las entidades para su acción voluntaria, nos quedamos con las palabras de uno de los informantes entrevistados que invierte la lógica y propone preguntarse qué es lo que se pierde como organización si no se avanza en esta materia, argumentando que **"no es tanto el valor que agregas como el valor que pierdes si no lo haces"**.

## RIESGOS Y RETOS DE FUTURO

La transformación digital, que inicialmente parecía “una moda”, se ha convertido en un hecho que amenaza con dejar atrás a aquellas organizaciones que no sean capaces de llevarla a cabo. La no adopción de las medidas necesarias entraña el riesgo de destruir valor dentro de las organizaciones, tal y como el informante anterior señalaba, de obsolescencia e incluso de desaparecer como entidad si no se cambian las formas de trabajo y los fundamentos de la relación con el resto de los actores del entorno. El trabajo en red y el cuidado de la comunidad facilitado por las TIC aparecen, cada vez más, como factores que coadyuvan a la supervivencia de las organizaciones.

Retos similares se plantean para el voluntariado en general y el voluntariado mediado por las TIC en particular, que, a partir de la información aportada por las entidades y la bibliografía consultada pueden agruparse de la siguiente manera:



1. Retos asociados al voluntariado mismo y a la modificación de su esencia. Si en el pasado el voluntario se acercaba a la

asociación o entidad de su barrio, donde desarrollaba actividades de continuidad, más o menos fijas en la organización, a la que se fidelizaba, en la actualidad esa concepción está cambiando. **El voluntariado hoy es más fluido.** Las TIC han abierto la posibilidad de comprometerse con los proyectos cuando antes se hacía con las entidades, de manera que en la actualidad los compromisos son más breves, las acciones voluntarias más cortas y en el mundo digital es común alternar actividad voluntaria en varios proyectos de entidades diferentes. El compromiso está más fragmentado y puede darse una “deslocalización del voluntariado”, pues una entidad está radicada en un lugar, pero sus voluntarios/as pueden ser de otro continente.

Asimismo, las TIC han posibilitado que proliferen **ciertas manifestaciones de voluntariado de carácter “micro” e informal** o no estructurado, mucho más atomizadas, que conjuntamente con lo anterior, apuntan a

un cambio de paradigma en la esencia misma del voluntariado, más horizontal pero también más fragmentado y difuso en sus contornos.

Por último, hay que destacar el **cambio en los roles del voluntariado** que las TIC potencian. Los voluntarios participan ya en la identificación de necesidades, en la formulación de propuestas de actuación a las entidades y en la creación de oportunidades voluntarias, asumiendo un protagonismo en el diseño de las actuaciones. Su rol es paulatinamente más activo y esto es algo que las entidades también deberán aprender a integrar.

**Esta realidad desborda los marcos legales del voluntariado** e incluso a la gestión voluntaria por las entidades, que se enfrenta a la necesidad de adaptación a esa realidad cambiante en todo el ciclo de gestión, empezando por la captación, en la retención del voluntariado, pero también en el diseño o implementación de las acciones. Por otra parte, el nuevo paradigma también supone un desafío para las Administraciones Públicas en materia de regulación, promoción y reconocimiento del voluntariado digital y para las empresas, muchas de las cuales tampoco se han incorporado a la transformación digital.

2. **Retos propios de la gestión voluntaria y para los equipos implicados.** La ampliación cuasi-infinita de la base social que entraña el voluntariado mediado por las TIC puede suponer desafíos para las entidades y sus equipos a la hora de gestionar los contingentes y el flujo voluntario. No sólo porque es necesario **gestionar la diversidad** de personas y grupos con diferentes características personales, culturales y sociales, que pueden estar trabajando potencialmente en cualquier lugar – incluso en cualquier idioma –, sino fundamentalmente porque **ampliar esa base de voluntariado supone una multiplicación de tareas de gestión** por parte de las personas y equipos responsables de voluntariado, con la consiguiente sobrecarga. En cierta medida, algunas experiencias han demostrado que las plataformas o apps son una buena solución para simplificar esa carga de gestión.

Asimismo, **la gestión de personas voluntarias en remoto requiere de habilidades concretas de motivación y liderazgo digital**, dado que mantener a equipos que trabajan en remoto conectados a un proyecto o Entidad, motivados y activos, es en general más difícil que en un formato presencial, y aconseja invertir más tiempo y energía en determinadas fases – por ejemplo en una captación adecuada del voluntariado o en el diseño de tareas –, para que la experiencia sea satisfactoria para ambas partes, y a su vez generar compromiso y

retención del voluntariado. El riesgo de desmotivación del voluntario y de percepción de aislamiento cuando su vinculación es vía TIC, aparece con frecuencia y requiere de una gestión consciente.

Algunos estudios señalan además la dificultad existente en la definición de tareas para los voluntarios digitales porque **algunas personas se muestran escépticas acerca del impacto que el voluntariado digital puede tener**, al ser no considerado un “verdadero voluntariado”, equiparable a un voluntariado presencial. Estas actitudes pueden llevar en última instancia a no contar con este tipo de fórmulas voluntarias. Erradicar este tipo de percepciones en las entidades forma parte, por tanto, de esos retos.

3. Retos derivados de las necesidades sociales y de la definición de actuaciones voluntarias en un entorno mediado por las TIC. Algunos informantes señalan que hay un **riesgo intrínseco al incremento del uso de las TIC por parte de las entidades que es el agravamiento de la brecha digital en colectivos desfavorecidos**. Como consecuencia de ello es un reto para estas entidades lograr conjugar ambos aspectos, teniendo en cuenta el contexto actual en el que ya se está produciendo un incremento de las actividades desarrolladas a través de las TIC e internet, pero en el que una parte de los colectivos a los que estas entidades atienden carecen de los medios de acceso y de las habilidades necesarias para ser destinatarias de estos programas. Así pues, en lo que al voluntariado respecta, probablemente será necesario incrementar de manera masiva las actuaciones de alfabetización digital e informática con colectivos vulnerables en paralelo al despliegue de políticas de acceso a TIC.

En otro orden de cosas, y aunque parezca una paradoja, el hecho de que haya herramientas que faciliten la interlocución directa y en un plano de relación y comunicación más horizontal y directa entre las entidades y las personas y colectivos beneficiarios, supone el comienzo de un momento diferente en el que estos colectivos cuentan con un vehículo para demandar lo que necesitan y marcar las prioridades a la entidad, cambiando las “reglas del juego”. El empoderamiento de estos colectivos y la co-creación de las actividades es un segundo momento en esta tendencia hacia la que vamos que nuevamente, plantea nuevos desafíos en todo el planteamiento de su actividad por parte de las entidades.

4. Retos propios de las TIC. Tan pronto como las entidades empiezan a desarrollar acciones de voluntariado digital o mediadas por las TIC

aparecen nuevos problemas y necesidades como la necesidad de actualizar las herramientas y de mantener a los equipos debidamente formados y con conocimientos en TIC sujetos a actualización continua.

Del mismo modo, las infraestructuras y equipos también deben estar debidamente actualizados para poder dar respuesta efectiva a las necesidades de la entidad y sus voluntarios/as y que las dificultades técnicas no alteren u obstaculicen el buen desarrollo de las actividades, generando frustración e ineficiencia.

### 5.5. Un epílogo: la Covid 19 como propulsor del voluntariado on-line.

Es necesario para finalizar este apartado del estudio atender a un fenómeno sobrevenido pero que tiene una relación directa con el objeto de la investigación. **Cuando se diseñó este proyecto, hace doce meses, nadie pudo vislumbrar que una pandemia como la de la Covid 19 iba a plantear tantos desafíos sanitarios, sociales y económicos como los que se han vivido en los últimos meses.**

De esta forma, el impacto de la pandemia en términos de uso de las TIC en la acción voluntaria, como en muchos otros ámbitos, era imposible de predecir. Así las cosas, en este apartado se analizan algunos datos recuperados a partir de la actividad de las Entidades en los últimos meses, así como a partir de la encuesta aplicada entre estas, donde tuvimos la ocasión de preguntar por el impacto del Covid en las actividades de voluntariado<sup>48</sup>.



- Un 78% dijo haber iniciado nuevas actividades voluntarias por vía telemática que antes no realizaban.
- Un 34% de las entidades especificó que en el momento de la encuesta (mayo de 2020), todo el voluntariado se estaba realizando por vía digital o telemática.
- Casi un 30% de las entidades explicó, sin embargo, que se habían visto en la obligación de suspender toda actividad voluntaria.
- Para un 18% de las entidades se han llevado a cabo adaptaciones en el voluntariado (con medidas de seguridad, reforzando ciertas actuaciones

<sup>48</sup> Pregunta de respuesta múltiple.

o modificando otras) para poder seguir prestando este apoyo, incluidas medidas vinculadas a las TIC, pero no necesariamente.

- Sólo para un 2,4% de las entidades la Covid 19 no ha tenido ningún impacto en su actividad.

Además, **una proporción sustancial de las entidades había puesto en marcha actividades voluntarias específicas por la Covid 19, el 61% de las entidades encuestadas.**



Fuente: elaboración propia a partir de encuesta a entidades del TS.

Las entidades han referido el tipo de actividades puestas en marcha específicamente a raíz de la pandemia que, **en muchos casos han sido facilitadas por herramientas TIC**, pero en otros han requerido de nuevas actuaciones presenciales, entre las que se encuentran: las actividades de seguimiento a población beneficiaria vía telefónica y on-line; el refuerzo y desarrollo de las acciones formativas on-line con colectivos diversos y el refuerzo educativo, especialmente a niños y jóvenes; las actuaciones de carácter asistencial (reparto de alimentos, medicamentos, atención a primeras necesidades, etc.), las actuaciones de acompañamiento, asistencia psicológica y apoyo emocional a personas solas, mayores y otros colectivos vulnerables y/o en riesgo mediante chats on-line, teléfono o por vía digital; las campañas digitales o las actuaciones de apoyo para el uso de las TIC, etc.

**La información recabada para este estudio está en línea con lo que muestran algunos análisis hechos públicos durante los últimos meses y que apuntan a las importantes consecuencias de esta pandemia en el Tercer Sector**, que alcanzan efectos más profundos que la adaptación de la acción voluntaria.

En este sentido, un estudio conjunto de varias fundaciones sobre el impacto de la Covid en las entidades no lucrativas<sup>49</sup>, a partir de la información recabada entre 170 entidades y 161 panelistas empresariales, muestra que se han visto fuertemente afectadas por la pandemia:

- En primer lugar, los ámbitos de actuación de estas entidades se han visto modificadas, centrándose más en salud y bienestar social. **El 57 % de las organizaciones está prestando ayuda de primera necesidad durante esta crisis** y casi la mitad de las entidades (49%) ha comenzado o aumentado este tipo de ayudas en los meses de abril y mayo de 2020.
- Ante la crisis provocada por el coronavirus, un **52% de las organizaciones confirma que ha tenido que tomar ya decisiones que afectan a su personal** o prevé hacerlo en el corto plazo. Muchas se han acogido a procesos de ERTE, el 27%, en 2020. Un 70% de las entidades manifiesta una disminución de ingresos este año y una pérdida aparejada de más del 30% de beneficiarios. **Además, prácticamente la mitad de las respuestas indican que han visto reducido el número de personas voluntarias** durante estos meses con lo que esto supone para el normal funcionamiento y atención a la sociedad.
- **En lo que se refiere a la adaptación de las entidades en relación con su estructura interna, al trabajo en remoto, más del 75% de las entidades se han adaptado al teletrabajo sin problemas o con alguna dificultad inicial puntual.** No obstante, han tenido más dificultades para poder desarrollar sus actividades de manera habitual y así hasta un 17% de las entidades dicen no poder desarrollar su trabajo por ser su actividad esencialmente presencial; un 8% dicen tener serias dificultades y un 21%, algunas dificultades. Para un 54% de las organizaciones no ha habido problemas o se han dado problemas que han podido solventarse.

Por su parte, un estudio de la Plataforma VOLUNTARE se centra específicamente en la situación del voluntariado corporativo durante la crisis<sup>50</sup>. El estudio pone de relieve que **la Covid 19 no ha congelado el voluntariado corporativo, pero en cierta medida lo ha empujado a transformarse:**

---

<sup>49</sup> Impacto COVID-19 en entidades no lucrativas, elaborado por Fundación Lealtad, Fundación Deloitte y la Asociación española de Fundraising. <https://www.fundacionlealtad.org/wp-content/uploads/2020/05/Impacto-COVID-19-Entidades-no-lucrativas.pdf>

<sup>50</sup> VOLUNTARE (2020): Impacto de la Covid19 en el voluntariado corporativo. <https://plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2020/08/impacto-de-la-covid-19-en-el-voluntariado-corporativo.pdf>

- El 56% de las empresas españolas encuestadas han adaptado algunas de sus acciones de voluntariado; el 19% han tenido que replantear la mayoría de sus acciones y el 6%, todas sus acciones.
- El 62,5% de las empresas encuestadas en España han puesto en marcha nuevas actividades de voluntariado digital, específicamente vinculadas a la Covid 19, con buena acogida.
- En general **las empresas creen que la crisis de la Covid 19 ha tenido un impacto en los programas de voluntariado (68%) que para el 72% ha sido positivo**, aunque el 28% considera que ha perjudicado sus programas de voluntariado corporativo.
- Por lo que se refiere a los programas de voluntariado corporativo mediados por TIC, antes de la Covid 19, el 88% de las actividades de voluntariado corporativo de las empresas españolas encuestadas eran presenciales; en la actualidad sólo **el 31% de las empresas dicen no haber puesto nada en marcha en este sentido**. Sin embargo, un 43% de las empresas creen que el voluntariado on-line va a tener mucha más relevancia a partir de ahora y un 57% cree que se extenderá algo más.

Estos datos parecen ser coherentes con los aportados por las entidades acerca de la adaptación acelerada de sus programas de voluntariado para poder seguir desarrollando sus programas con normalidad, pero esta vez, mediados por las TIC.

En conclusión, la crisis sobrevenida por la Covid 19 ha agudizado la crisis social preexistente, que ahora se ha antepuesto a otras problemáticas sociales importantes como la pobreza o los temas de sostenibilidad medioambiental. Cuando el Tercer Sector y la sociedad general aún no se habían repuesto de la crisis económica que estalló en 2008, se abre en 2020 una nueva situación de incertidumbre social, sanitaria y económica donde las entidades prevén la reducción de aportaciones y la falta de liquidez; esto dificulta la reacción ante futuros rebrotes en un momento en que se amplía en número de personas que necesitan atención – en particular de primera necesidad –, pero disminuyen los recursos, entre ellos los voluntarios.

En esta tesitura, la digitalización de las entidades y la lucha contra la brecha digital se convierte en cuestión prioritaria, para hacer posible la adaptación al teletrabajo, salvando los problemas derivados de la presencialidad, y con vistas a fortalecer el trabajo en red con el resto de los actores.

## 5. La incorporación de TIC en la acción voluntaria en Fundación Tomillo: un proyecto de gamificación educativa a través de las TIC.

Fundación Tomillo es una entidad privada, sin ánimo de lucro, no confesional, independiente y de ámbito nacional que nació en 1983 con el propósito de contribuir a la mejora social y al desarrollo de las personas. Según la información de su Memoria de actividades<sup>51</sup> cuenta con un equipo de 251 profesionales y 599 voluntarias y voluntarios, entre ellos/as, maestros/as, pedagogos/as, psicólogos/as, técnicos/as, etc., que desarrollan los distintos programas dirigidos a la infancia, la adolescencia y la familia, así como a la formación, la orientación y la intermediación social y laboral. Esto representa 9.185 horas al servicio de los más vulnerables.

El compromiso de esta Entidad con la sociedad es el de favorecer que las personas puedan desarrollar su potencial, buscando la mejora de sus condiciones de vida y las de su entorno. En este sentido, el objetivo de la Fundación Tomillo es trabajar con la infancia y juventud, así como con sus familias y las comunidades, para dotarles de las herramientas necesarias que les permitan responsabilizarse de sus vidas y de su entorno.

El trabajo de lucha contra la desigualdad se articula a través de la educación, la formación y el empleo, en alineación con los objetivos clave de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, para tratar de combatir la pobreza en sus múltiples dimensiones.

**En 2019, casi 6.000 personas fueron atendidas por los distintos programas de la entidad**, sea en su sede central en Madrid, o en los centros en los distritos de San Blas, Puente de Vallecas, Usera, Carabanchel, Latina, Villaverde y Villa de Vallecas.

Entre las personas atendidas se cuentan, por ejemplo, 1.735 niños y niñas que recibieron apoyo escolar; 1.158 jóvenes que recibieron formación reglada o no reglada para mejorar su empleabilidad; 1.586 personas acompañadas en su acceso al empleo; 466 emprendedores a quienes se ayudó a poner en marcha un proyecto o negocio; y 296 personas a quienes se sensibilizó en sostenibilidad y eficiencia energética. Todas estas personas participantes en los programas tienen como denominador común el encontrarse en riesgo o situación de exclusión y/o vulnerabilidad social.

---

<sup>51</sup> Memoria de actividades del año 2019.

## EL VOLUNTARIADO EN FUNDACIÓN TOMILLO

La participación ha sido históricamente una de las líneas transversales de actividad de la Fundación Tomillo, que se concibe como una herramienta de transformación social y una vía para el ejercicio activo de la ciudadanía orientado al impacto local.

La acción voluntaria aporta a la intervención de los servicios y proyectos de Fundación Tomillo un sentido social determinado y un compromiso ético que reflejan la corresponsabilidad y empoderamiento entre todos los/las agentes involucrados/as en sus acciones, sean personas participantes, profesionales remunerados/as, voluntarios/os, administraciones públicas o empresas.

La acción voluntaria de la Entidad se canaliza a través del Programa de Participación Voluntaria, ubicado en la Subdirección Estratégica y de Comunicación. Si bien la Entidad ha contado con voluntariado desde que se creó la organización, la actual ubicación del Programa es un reflejo de la consideración e importancia que se le otorga, como un eje transversal a la organización orientado a incrementar el impacto social de su actividad y a hacer crecer su base social. Desde la Entidad se considera que **el voluntariado es un recurso importante que debe orientarse a la aportación del mayor valor añadido a los destinatarios de la acción voluntaria y a los equipos de la Entidad**, así como a dar visibilidad, generar oportunidades de alianzas con otras entidades y organizaciones y, en definitiva, a construir reputación<sup>52</sup>. Un reto para el que se está trabajando en la actualidad.

La tipología y perfil del voluntariado de la Entidad es muy diversa. La cifra de personas voluntarias presentes en la entidad actualmente<sup>53</sup> está en el entorno de las 600, con una participación equilibrada de ambos sexos, aunque con predominio femenino (53% de mujeres y 47% de hombres). Entre las personas voluntarias existe una representación bastante equilibrada de todos los tramos de edad y ocupaciones, habiendo desempleados/as, personas jubiladas, estudiantes y personas ocupadas, estas últimas a menudo procedentes de empresas. En este sentido, en cuanto a su procedencia, predomina el voluntariado corporativo, procedente de empresas, frente al procedente de la ciudadanía general (63% del primer tipo frente a 37% del segundo tipo), lo que viene en parte motivado por la política de la entidad que favorece las alianzas con otras organizaciones para desarrollar proyectos conjuntos con los que obtener notoriedad e impacto social. En general el voluntariado proveniente de empresa es más homogéneo (perfil tipo de persona blanca, con un nivel

---

<sup>52</sup> En particular con las empresas que aportan numerosos voluntarios como se verá después.

<sup>53</sup> Datos correspondientes al ejercicio 2019.

formativo alto y un nivel de renta medio-alto), y el que proviene de la ciudadanía, es más diverso.

Los objetivos del Programa de Participación Voluntaria de la Fundación Tomillo se recogen anualmente en el Plan de Voluntariado. Este plan está alineado y es coherente con los objetivos de la Entidad, definidos en el Plan Estratégico 2015-2020. En concreto, el Programa contribuye directamente a la Línea 4. Base Social, cuyo objetivo es "diseñar y desarrollar un Plan de fortalecimiento de nuestra Base Social - voluntarios, socios, colaboradores, amigos - que, desde el compromiso, sustente y legitime nuestra actuación y nos permita incidir en ámbitos diversos."

El objetivo general del programa es promover la participación voluntaria de la ciudadanía en los programas y proyectos de Fundación Tomillo y la difusión de los valores y principios que impulsan la acción transformadora de la Entidad, ofreciendo oportunidades a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad social.

En 2020, el programa de Participación Voluntaria continúa contribuyendo al incremento de la base social de la entidad a través del voluntariado, impulsando la innovación y el refuerzo de la comunicación interna y externa sobre sus acciones, además de consolidar sus fuentes de financiación, e impulsando nuevas fórmulas innovadoras de participación voluntaria. Entre estas se encuentran las actividades de voluntariado mediadas por las TIC.

## LA INTEGRACIÓN DE LAS TIC EN LA ACTIVIDAD DE LA ENTIDAD

En los últimos años Fundación Tomillo ha iniciado progresivamente una línea de trabajo en materia de TIC en sus diferentes programas, sean de educación, empleo o en su intervención con familias. En todos los casos se trabajan las competencias digitales con los/as participantes desde el entendimiento de estas como "la adquisición de las habilidades necesarias para realizar un uso seguro y crítico de las TIC para obtener, evaluar, almacenar, producir, presentar e intercambiar información, y comunicarse y participar en redes de colaboración a través de Internet".

Esto ha venido impulsado por la convicción de que de que la inclusión social efectiva de los/as participantes en sus programas pasa por la adquisición, entre otras herramientas, conocimientos y competencias, de la competencia digital, pero también de que resulta estratégico para la Entidad su modernización en este sentido. Encaminado hacia este propósito se han iniciado los trabajos en una comisión interna, para definir un marco único de competencia digital para el conjunto de los programas de la Entidad.

Asimismo, el contexto de la pandemia de la covid19 ha sido un elemento precipitador de este proceso, adoptando en muchos programas modelos híbridos (o “blended”) de intervención, en el mejor de los casos, cuando no completamente digitales, que han permitido seguir prestando apoyo a los/as participantes en los programas en las circunstancias sobrevenidas.

Desde este enfoque, se han iniciado diferentes líneas de actuación:

- El **Centro de Formación Profesional Tomillo**, centro concertado con la Comunidad de Madrid que imparte Formación Profesional Básica (FPB) y de Grado Medio en 4 especialidades: Hostelería, Electricidad, Informática y Administración, está introduciendo activamente las TIC en sus metodologías de enseñanza-aprendizaje. En estos proyectos la participación de voluntariado procedente de empresas, muchas de ellas tecnológicas (Telefónica, Vodafone, Orange, SAP España...), se constituye en la llave que abre la puerta al desarrollo de dichos proyectos.

Algunos ejemplos de estas aplicaciones de las TIC son el proyecto pionero **“Abrimos un restaurante sostenible” en 2019**, que permitió al alumnado de la titulación de Hostelería desarrollar todos los pasos necesarios, a lo largo del curso, para abrir un restaurante real, y que con la colaboración de los/as voluntarios/as de Fundación Telefónica, fue digitalizado, de manera que el alumnado pudo acercarse a las tecnologías y adquirir competencias digitales durante el proceso y como parte integrante del mismo.

Otro de los proyectos iniciados en 2019 fue el **proyecto SMART CITIES**, dirigido a aumentar las oportunidades de empleabilidad de jóvenes en situación de desventaja social. En el contexto de este proyecto 130 alumnos de FP Básica de Electricidad han recibido formación técnica especializada en contenidos de realidad virtual, domótica e inteligencia artificial vinculados al diseño de las futuras ciudades sostenibles e inteligentes.

Una vez adquiridos estos conocimientos, el alumnado ha puesto al servicio del entorno estos conocimientos adquiridos, mediante el desarrollo de intervenciones en hogares vulnerables, de personas mayores con escasos recursos en situación parcial de dependencia, con la colaboración de voluntariado de empresas

Finalmente, otra de las iniciativas asociadas al centro de FP Reglada de Fundación Tomillo es el diseño y desarrollo de un escape room como

herramienta para la medición de competencias, antecedente del proyecto de gamificación del que después se hablará.

- En el marco de los programas de formación especializada, dirigidos a la formación para el empleo puede destacarse el proyecto Tomillo F5, en alianza con Factoría F5.

**Tomillo F5** es una formación digital solidaria e inclusiva, que se basa en una metodología innovadora orientada al empleo de la mano de Simplon.co. Consiste en talleres y formaciones intensivas en programación totalmente accesibles a personas con nula o baja capacitación previa en TIC.

Esta metodología, que se ha implantado en más de 17 países, está basada en la pedagogía activa (estudiar haciendo, estudiar enseñando, trabajar en equipo, estudiar por proyecto) implementada por un equipo multidisciplinar que integra competencias tecnológicas y competencias transversales en colaboración con empresas del ámbito tecnológico durante toda la formación.

También desde el área de Formación y Empleo de la Entidad se llevan a cabo regularmente otras formaciones digitales en ciberseguridad, desarrollo web, Business-one en alianza, entre otras, con empresas como J.P. Morgan, Fundación "la Caixa", Fundación Telefónica y SAP claves para poder impulsar los diferentes proyectos dentro del sector.

- Otra de las áreas de intervención de la Entidad es el Área de Escuela y Comunidad que centra su atención en la dimensión comunitaria y familiar. En esta área se ha desarrollado un modelo pedagógico híbrido integral orientado a formar simultáneamente en competencias digitales y socioemocionales.

En concreto, con el objetivo de reducir el impacto de problemáticas sociales como el absentismo y el abandono escolar prematuro, agudizados con el "apagón digital" que durante la pandemia han experimentado muchas familias sin recursos y sin herramientas digitales, la Entidad lanzó en junio de 2020 la denominada Escuela de Verano, un proyecto que se ha convertido en la semilla de un nuevo modelo socioeducativo, que ahora se está implementando en un nuevo programa, **la Escuela de Oportunidades**. Más de 560 estudiantes de 114 centros educativos del sur de Madrid, junto con sus familias en situación vulnerable, participan y se benefician de este programa actualmente.

El nuevo modelo socioeducativo híbrido, permite gracias al formato "blended learning" que el alumnado puede adaptar su aprendizaje al

entorno presencial o virtual, respondiendo a la incertidumbre de la pandemia o de cualquier otra circunstancia que les impida asistir a su centro formativo. Este modelo refuerza las habilidades básicas de los estudiantes en cuanto a lectoescritura o pensamiento matemático, trabajando al mismo tiempo sus competencias socioemocionales, imprescindibles para el adecuado desarrollo personal y social de jóvenes y menores. La metodología llevada a cabo, aprendizaje basado en proyectos (ABP), permite que los jóvenes aprendan haciendo lo que les aporta una experiencia más completa y práctica en su proceso formativo.

Para hacer posible la implementación de este modelo educativo, se han tenido en cuenta tres componentes: una plataforma educativa en línea como Google Classroom, que permite crear una comunidad de aprendizaje en la que se puede construir de manera colectiva el conocimiento y en donde existe una interacción bidireccional, entre docentes y estudiantes; el componente humano o equipo de trabajo, conformado por el equipo pedagógico que diseña los programas formativos en colaboración con los educadores; los educadores que los implementan haciendo evaluación y seguimiento de manera personalizada, con cada alumno y alumna; y las personas voluntarias que son una pieza fundamental en el proceso; por último, la etapa de programación que impulsa el equipo pedagógico va más allá de definir los procesos de enseñanza-aprendizaje, creando materiales didácticos experienciales, que ayuden al alumnado a integrar y hacer significativo el aprendizaje. Por tanto, en este nuevo modelo pedagógico la tecnología es elemento troncal del programa y de la intervención.

El desarrollo de este modelo se complementa por el denominado Labex, un proyecto que aglutina varias experiencias disruptivas de aprendizaje, también desde un formato híbrido.

Así pues, la Entidad está implementando numerosas iniciativas para la formación y el empleo mediadas por las TIC en las que habitualmente, las y los voluntarios juegan un papel relevante.

Generalmente, en estas actividades las personas voluntarias de las empresas son quienes imparten la formación que previamente han diseñado y programado en colaboración con los equipos de profesionales docentes de Fundación Tomillo, para que se adecúe a las características de las personas a quienes van dirigidas.

**Estas experiencias resultan exitosas para todos los actores involucrados**, como la Entidad ha comprobado:

- Para los niños, niñas, adolescentes y jóvenes que reciben las formaciones porque les aporta unos conocimientos prácticos con recursos y materiales a los que no podrían acceder dentro de los programas pedagógicos de la entidad. Y les abre la posibilidad de conocer a profesionales del ámbito empresarial que pueden ser una referencia o una inspiración para ellos en sus aspiraciones profesionales, especialmente necesario en el caso de las niñas – que son usualmente las que carecen de referentes femeninos en el ámbito TIC -.
- Para la Entidad, porque complementa y enriquece con contenidos novedosos sus programas, que de otra forma no estarían al alcance de los sus equipos. El trabajo colaborativo entre los voluntarios profesionales de empresa y los profesionales de la entidad social resulta enriquecedor para ambos.
- Para las propias personas voluntarias, porque el contacto directo con el alumnado o los participantes de los programas les aporta una experiencia vital gratificante y les hace sentirse útiles.

Esta panorámica permite encuadrar mejor el proyecto de gamificación educativa sujeto a estudio.

## UN PROYECTO DE GAMIFICACIÓN EDUCATIVA A TRAVÉS DE LAS TIC: UN EJEMPLO DE INNOVACIÓN EN VOLUNTARIADO

### El juego en el entorno educativo

**La presencia del juego o de algunos de sus elementos en entornos de aprendizaje es cada vez más frecuente.** La concepción de que el juego es únicamente una actividad de entretenimiento para el tiempo de ocio ha ido cambiando a medida que se ha comprobado que su uso en actividades docentes favorece la adquisición de determinadas habilidades, competencias y contenidos.

No en vano, como afirma UNICEF, el juego con un fin educativo<sup>54</sup>, puede promover una experiencia gratificante que contribuya a un aprendizaje holístico a partir del que se tengan en cuenta diferentes ámbitos del ser humano como el motórico, cognitivo, social y emocional (UNICEF, 2018)<sup>55</sup>.

Existen dos grandes formas de utilización de los juegos y de sus elementos en los procesos de enseñanza y aprendizaje. La primera es el Aprendizaje Basado

<sup>54</sup> Que no significa lo mismo que la presencia del juego en un entorno educativo.

<sup>55</sup> UNICEF (2018): Aprendizaje a través del juego. <https://uni.cf/2SlkC1n>

en Juegos (ABJ), que consiste en usar un juego para provocar aprendizajes. Los “Scape Room” y los “Breakout” educativos son dos propuestas de juego que se pueden incluir en este grupo. La segunda es la Gamificación que se basa en utilizar elementos de juego para diseñar experiencias de aprendizaje que podrían tener lugar sin gozar del componente lúdico, pero que, al ser planificadas siguiendo las pautas que caracterizan esta metodología, las convierte en propuestas atractivas y motivadoras para los estudiantes.

De una forma algo más teórica se podría definir la gamificación como el uso de elementos característicos del juego en un entorno no lúdico con el objetivo de incrementar la participación activa del alumnado (Cornellà et al., 2020)<sup>56</sup>.

La descomposición de un juego da como resultado diferentes elementos por separado, en concreto las dinámicas, mecánicas y componentes. Si a un entorno empresarial o educativo se le aplica una narrativa o un guion (o dinámica), basada en la cooperación (o mecánica) a partir de la que superar objetivos para conseguir insignias o puntos (componentes), se estará aplicando la gamificación.

Así, para el diseño de una gamificación, ya sea analógica o digital, es necesario concretar los diferentes elementos mencionados.

En primer lugar, definir las dinámicas del proyecto gamificador, es decir, crear una narrativa o guion, establecer unas reglas y anticipar las consecuencias lúdicas que se pretenden alcanzar (emociones, evolución, reconocimiento y socialización). Después, concretar las mecánicas, las cuales pueden ser cooperativas (sumatorio de habilidades y conocimientos de los miembros de un grupo para resolver una tarea), competitivas (la rivalidad entre participantes es fundamental para alcanzar el objetivo) e individualistas (independientemente de las acciones del resto de participantes, cada estudiante debe alcanzar su objetivo).

Finalmente, los componentes, es decir, la parte tangible de la propuesta gamificadora; algunos de los más utilizados son: insignias, puntos, cartas, listas clasificatorias, avatares, recompensas, barras de progreso, etc., los cuales se pueden diseñar a través de diferentes herramientas digitales.

En este punto, como muestra la principal bibliografía en la materia, la gamificación digital no tiene por qué desarrollarse exclusivamente en entornos e-learning, sino que también se puede aplicar en una modalidad presencial;

---

<sup>56</sup> Cornellà, Pere; Estebanell, Meritxell; Brusi, David. «Gamificación y aprendizaje basado en juegos.». Enseñanza de las Ciencias de la Tierra, [en línea], 2020, Vol. 28, Núm. 1, p. 5-19, <https://www.raco.cat/index.php/ECT/article/view/372920> [Consulta: 12-11-2020].

además, existen numerosas aplicaciones digitales disponibles tanto para aplicar en una modalidad presencial, como en línea o semipresencial.

### El proyecto de gamificación educativa en Fundación Tomillo: antecedentes y origen



La normativa educativa en vigor prevé el trabajo por competencias, si bien en el contexto real y la práctica cotidiana de los centros educativos esto está lejos de ocurrir. Uno de los escollos en el trabajo por competencias es la evaluación y las dificultades para medir la adquisición y

desarrollo de las competencias identificadas. Si bien existen diversas herramientas que se suelen utilizar de forma habitual (test, rúbricas...), éstas son todavía incompletas. Asimismo, la evaluación requiere de un periodo de observación muy extenso, del que en muchas ocasiones no se dispone, o bien una experiencia inmersiva. Finalmente, el alumnado no es particularmente receptivo a la evaluación.

A partir de este presupuesto, el proyecto de gamificación educativa se origina en la inquietud mostrada por la Entidad en innovar y mejorar continuamente las herramientas y metodologías de enseñanza-aprendizaje empleadas en sus programas de intervención; en este sentido, desde la Dirección del centro de Formación Profesional se estaban buscando nuevas fórmulas de diagnóstico y evaluación de los jóvenes de este centro que dieran respuesta a la necesidad ya mencionada. Una de las posibilidades que se barajaban en su momento era emplear un Escape room diseñado ad hoc para evaluar a los/as más de 400 jóvenes del centro.

Esta receptividad hacia las nuevas metodologías confluyó con el interés y la capacidad de uno de los voluntarios de Fundación Telefónica (en adelante, Telefónica) que ya venía colaborando con la Entidad, un ingeniero de Telecomunicaciones experto en la materia, que vio la posibilidad de diseñar un Escape room digital específico con esta finalidad. De común acuerdo con Fundación Tomillo, presentó una propuesta a la convocatoria de proyectos de voluntariado de Fundación Telefónica 2019 para hacer efectivo este proyecto con el apoyo de esta empresa. Como se verá posteriormente, las características

de esta convocatoria y de los propios/as voluntarios/as de Telefónica es uno de los elementos clave del proyecto.

Una vez aprobado por Telefónica el proyecto se ha desarrollado durante 2020 y a modo de segunda fase, se ha procedido a presentar y desarrollar, de nuevo en el marco de la convocatoria de Telefónica, un proceso de capitalización del escape room digital diseñado y de transferencia de los aprendizajes a los programas de intervención socioeducativa de la entidad con jóvenes de 12 a 23 años<sup>57</sup>. Esto ha supuesto la gamificación de ciertas actividades y el uso del escape room digital como herramienta para el diagnóstico de competencias en estos/as jóvenes.

Por consiguiente, puede considerarse un proyecto de intervención educativa con un alto componente TIC donde la participación del voluntariado es un elemento determinante, y que se está desarrollando en fases: en una fase inicial de co-creación entre los equipos de la Entidad y el voluntariado, y en una segunda fase de implementación y diversificación de usos, mediante su adaptación a las circunstancias derivadas de la pandemia y a otros programas y participantes de la Entidad.

### Objetivos y características

- En la primera fase, el proyecto tenía como **objetivo diseñar y crear un escape room digital a modo de un espacio de evaluación menos invasivo para los/as jóvenes**, donde se pudiera evaluar sus



competencias de forma más natural y dinámica, en un marco de trabajo lúdico y en un breve espacio de tiempo. Todo ello teniendo en cuenta que el escape room es una actividad inmersiva, en la que en poco

<sup>57</sup> En este punto conviene aclarar que el escape room iba inicialmente dirigido al colectivo de jóvenes que estaban cursando FP en la Entidad, con edades comprendidas entre los 15 y 17 años con carácter general; en la segunda fase del proyecto este abanico se ha ampliado a jóvenes entre 12 y 23 años, el rango de edades de los/as participantes en los programas de intervención socioeducativa de la Entidad, diferentes a la intervención del centro de FP.

tiempo se generan condiciones que facilitan la evaluación, en un proceso que permite adquirir información significativa, al observar/evaluar a los alumnos en un contexto real y no teórico; por otra parte, el componente lúdico de la actividad minimiza las posibles reticencias del alumnado.

- Se planificó el desarrollo de una serie de **talleres para la construcción de la metodología de manera colaborativa** entre los voluntarios de Telefónica y un grupo de 5 profesores del Centro. No obstante, el propósito era involucrar al 100% del claustro educativo (compuesto por 40 docentes) a través de una sesión presencial de devolución en la que se compartiría el proceso y se transferiría el conocimiento para su desarrollo autónomo de los escape room posteriores. Entre los trabajos desarrollados en los talleres se encuentran la definición y grabación de un vídeo introductorio para el escape room, la definición de las instrucciones, del guión del escape room, el diseño de las pruebas, de las recompensas, la introducción de los componentes digitales, la construcción del kit final y la validación de todo el proceso.
- En lo que atañe al contenido, el escape room digital supone para el alumnado la resolución de una serie de retos o problemas en equipo (código Morse, código QR, mensajes ocultos, etc.) que implican el uso de ciertas tecnologías en su resolución (gafas de realidad virtual, tablets, etc.), lo que permite acercar estos contenidos a los jóvenes de una manera atractiva y que el aprendizaje de la competencia digital se produzca de manera consustancial al proyecto.
- Las competencias sujetas a evaluación en esta fase son de carácter personal y profesional, en concreto **la inteligencia emocional** (lo que incluye dimensiones tales como la autoestima, la automotivación, la tolerancia a la frustración o la adaptación al cambio), **la comunicación, el trabajo cooperativo, la iniciativa** (lo que incluye dimensiones como la proactividad y la orientación al resultado) **y el pensamiento crítico** (incluidas las dimensiones de metacognición, y análisis de problemas y toma de decisiones).



Por lo que se refiere a los **destinatarios de esta metodología**, en primera instancia se planificó el desarrollo de un piloto con 160 alumnos/as de FPB de

las cuatro titulaciones impartidas en el centro (Administración, Informática, Electricidad y Hostelería) para, en un segundo año, y tras los necesarios ajustes, emplearla con los 400 alumnos/as de las diferentes ramas y niveles. Hay que destacar que estos/as jóvenes en general tienen un perfil de falta de adaptación educativa/académica, problemas de rendimiento escolar, y situación de dificultad o riesgo social a los que con frecuencia resulta difícil motivar y que requieren de un trabajo educativo de base en términos de competencias socioemocionales.

Sin embargo, el advenimiento de la **pandemia** de Covid 19 ha obligado a una adaptación a la nueva situación, lo que ha supuesto una **modificación aspectos sustantivos del proyecto**, como su calendario y modalidad de aplicación o productos finales, y propiciado que este evolucione en su uso y alcance.

Así, el calendario de ejecución del proyecto se ha visto afectado por retrasos pues si bien el diseño y la construcción del escape room debió haber concluido entre los meses de marzo y abril de 2020, esta actividad se ha prolongado en el tiempo hasta la fecha de cierre de este informe<sup>58</sup> en que la sesión final de devolución aún no se había llevado a cabo<sup>59</sup>. Varios elementos han influido en esta dilatación del proyecto en el tiempo. El primero es que, con la pandemia, la actividad voluntaria promovida por Telefónica ha pasado a realizarse digitalmente, lo que ha impedido llevar a cabo actividades presenciales tal y como estaban planificadas a priori para este proyecto.

Asimismo, y esto es un elemento importante vinculado a las TIC, **el proyecto estaba previsto para su desarrollo de manera física y tangible**, es decir, el diseño y creación del escape room implicaba la



Carátula de las instrucciones del scape room digital

construcción de un kit compuesto, pese a su indudable dimensión tecnológica, de muchos elementos manipulativos (un puzzle que da acceso a un código QR, un maletín en cuyas paredes hay una llave, que contiene una Tablet, unas

<sup>58</sup> Diciembre de 2020.

<sup>59</sup> Alternativamente se va a hacer un vídeo para explicar al equipo docente de Tomillo cómo hacer el uso con alumnos del escape room en el próximo año escolar.

gafas de realidad virtual, un cubo de realidad aumentada, y un diario con tinta invisible...etc.), kit que hacía operativo el escape room digital. El kit también permite al equipo docente contar con recursos para replicar el modelo y generar pruebas del Escape adaptadas a las necesidades competenciales que puedan surgir en el futuro.

**La situación derivada de la pandemia ha obligado a los equipos involucrados a convertir todos los materiales al formato digital**, lo que, en palabras del voluntario-coordinador del proyecto, suponía un reto fortísimo que le produjo “miedo” ante la posibilidad de fracasar en el intento y que, para todos los informantes consultados, ha sido una sobrecarga añadida de trabajo y algo para lo que no estaban preparados. Así, ha sido necesario desarrollar una nueva fase de ideación orientada a redefinir los contenidos y las pruebas para su aplicación on-line y acordes con el perfil de los jóvenes participantes.

Paradójicamente, **la transformación del proyecto inicial en un proyecto enteramente digital** o mediado por las TIC e internet, con el enorme potencial que ello encierra, **ha supuesto una oportunidad de transferir los productos generados y los aprendizajes del proceso a otros equipos y programas de la Entidad**, amplificando su alcance. En este sentido, el escape room digital ya construido ha mostrado su potencial como herramienta para el trabajo de las competencias en el marco de los programas socioeducativos para la población joven de la Entidad.

El ajuste a este nuevo contexto ha implicado a nuevos equipos de la Entidad desde octubre de 2020, y en concreto, a cuatro educadoras-tecnólogas de estos programas que primero han debido apropiarse de la metodología y el conocimiento generado para poder adaptarla a los programas y los destinatarios finales, entrenándose en los roles a desempeñar durante el escape room digital (encargados de logística, “game-máster”, observadores, etc.) para que este funcione adecuadamente.

Hasta el momento se ha realizado un pilotaje de esta metodología y sus contenidos con 36 jóvenes participantes en los programas de los Servicios de Atención a la Infancia (SAI) gestionados por Fundación Tomillo para la Comunidad de Madrid en seis distritos de la ciudad: Villaverde, Usera, Carabanchel, Latina, Vallecas y San Blas.

La perspectiva de continuidad en el uso de esta metodología educativa gamificada a futuro, comprende su escalado a otros programas de intervención con jóvenes de alto riesgo, y a varios programas adicionales de la Entidad para el desarrollo de competencias a través del arte y de las actividades artístico-culturales, alcanzado a 120 jóvenes y 43 educadores/as.

## El componente voluntario del proyecto

**El proyecto del escape room digital / gamificación educativa ha sido concebido, gestado y ejecutado enteramente con una intensa participación voluntaria** que ha estado presente desde los albores del proyecto y sin cuyo **compromiso, participación, capacidad movilizadora y de liderazgo, y capacidad técnica** no habría sido posible el proyecto.

Su rol ha sido fundamental en la ideación del proyecto, pero también en la consecución y movilización de recursos económicos y humanos (voluntarios) especializados para su desarrollo. En ese sentido, como se mencionaba previamente, las peculiaridades del programa de voluntariado de Telefónica, el perfil de los voluntarios/as y los elementos distintivos de la convocatoria han sido clave y permiten explicar buena parte del éxito del proyecto.

La convocatoria anual de Telefónica de actividades de voluntariado está abierta a que los trabajadores de la compañía que realicen voluntariado propongan iniciativas de la mano de entidades sociales para su selección y financiación por parte de la compañía. Por tanto, lo que pretende es canalizar el interés de los Voluntarios Telefónica por tener un rol más activo en la gestión y liderazgo de proyectos de voluntariado.

Las propuestas seleccionadas reciben, por un lado, ayuda económica a través de las entidades colaboradoras<sup>60</sup> y, por otro, la participación de voluntarios de Telefónica en el desarrollo de las actividades además de acompañamiento a lo largo del proceso. Entre los requisitos de la convocatoria se fijan que las iniciativas respondan a una necesidad social relacionada con los fines de la entidad; que se haga posible la participación de los voluntarios con un rol significativo, y que oferte un mínimo de diez (10) plazas para voluntarios de Telefónica por actividad. Además, se prevé que la iniciativa incluya vías de colaboración con las entidades sociales a través de la participación online (tareas online), siempre y cuando ésta no supere el 40% del total de horas de la propuesta luego la actividad presencial tiene un peso importante en esta convocatoria pese al perfil de trabajadores de Telefónica y a su ámbito de actividad.

Una vez presentadas las solicitudes la compañía analiza, evalúa y selecciona las propuestas con un componente más innovador, contactando con las entidades seleccionadas y beneficiarias para hacer efectiva su propuesta y hacer

---

<sup>60</sup> La dotación económica máxima en la convocatoria de 2020 es de 7.000 € por proyecto.

seguimiento. La convocatoria está abierta a personas prejubiladas y jubiladas de la compañía.

De esta forma lo que se estimula es que los/as trabajadores/as voluntarios/as se conviertan en verdaderos impulsores sociales dado que la presentación de la propuesta requiere un conjunto de tareas elaboradas (tener una idea, tener una entidad social con la que llevarlo a cabo, identificar y seleccionar un equipo de voluntarios que se comprometan en participar en la actividad, desarrollar un plan de trabajo y las tareas y actividades que componen la iniciativa, presentar la propuesta, liderar el proceso...).

En efecto en el proyecto analizado, los voluntarios coordinadores – uno en la fase escape room digital, otro en la fase actual de gamificación – han desempeñado una función de catalización y liderazgo del proyecto, en coordinación con la Entidad, y un compromiso con el proyecto, con la Entidad y con los destinatarios finales que ha superado con creces todas las expectativas, así como las horas de trabajo previstas a priori en el plan de trabajo del proyecto. Como una informante señala, estos voluntarios-coordinadores<sup>61</sup> son “unos currantes”, “líderes y con una capacidad de empuje y liderazgo fuera de lo normal”. Se podría decir que estamos hablando de “súper-voluntarios” que la convocatoria, debido a sus características, hace emerger y que lógicamente, no es el perfil promedio de un voluntario de empresa que habitualmente participa en actividades de la Entidad.

En cualquier caso, todos los informantes, además de reconocer el aporte de estos voluntarios, coinciden en que **formar equipos de trabajo multidisciplinares que progresivamente se conozcan, acomoden y aprendan a trabajar juntos es uno de los mayores desafíos de este tipo de proyectos, pero también, uno de sus mayores logros**. En ese proceso de acomodamiento que “te saca de la zona de confort”, según una de las informantes, reside una de las principales fuentes de aprendizaje y transferencia de conocimiento entre equipos. De hecho, como los voluntarios reconocen, uno de los aspectos clave del proyecto ha sido la gestión de las expectativas de todas las partes y el desarrollo de la empatía, algo en lo que se ha ido mejorando con el paso del tiempo. De la capacidad de establecer un tándem exitoso entre equipos de Entidad y empresa depende en parte el éxito de la iniciativa y justifica a un tiempo su desarrollo.

**En términos de implicación voluntaria este proyecto es de alta intensidad desde el co-diseño del proyecto**, una tendencia que parece acentuarse en los

---

<sup>61</sup> Nombre que se le da a esta figura en el marco del programa de voluntariado de Telefónica.

proyectos de voluntariado corporativo en entidades sociales en los últimos años. El resultado para la Entidad de esta estrecha colaboración es que se produce una transferencia muy valiosa de conocimientos, que aparentemente se instalan con más fortaleza en las personas del equipo técnico que han estado involucradas de manera más continuada, y en menor medida en aquellos técnicos que han participado en las actividades de manera más intermitente. Uno de los aprendizajes de este proyecto es que hacer extensivo el proyecto a más personas en la Entidad aumenta su impacto en términos de alcance, pero incrementa notablemente el esfuerzo porque ralentiza el desarrollo de las actividades dado que cada vez se renuevan las personas que participan en los talleres. La estabilidad por tanto es un factor que influye en el resultado.

**Para los destinatarios finales el contacto con los/as voluntarios/as es sumamente beneficioso.** Parte de ese beneficio es producto de la interacción con personas ajenas a su entorno habitual (y en este punto hay que recordar que en jóvenes de contextos desfavorecidos este tipo de contactos escasean).

Pero sobre todo hay una dimensión **inspiradora** por cuanto estos voluntarios profesionales de una gran empresa como Telefónica, están enseñándoles, dándoles apoyo, participando en talleres e invirtiendo su tiempo de forma altruista y no remunerada, haciéndoles sentir que son "importantes" para alguien y convirtiéndose en un ejemplo a seguir; además les amplía su perspectiva vital, y les permite imaginar posibilidades profesionales con las que no habían soñado. Los voluntarios también aportan una buena dosis de ilusión y entusiasmo, según refieren algunos informantes. En definitiva, su influencia en los destinatarios finales es, desde muchos puntos de vista, benéfica.

#### El componente tecnológico del proyecto

**El proyecto del escape room digital tiene una base tecnológica que constituye el núcleo de su contenido y de los aprendizajes transferidos,** tanto a la Entidad como a los destinatarios finales de este proyecto.

El diseño inicial comprendía el uso de un equipamiento técnico de diferente sofisticación tecnológica (una radio, una Tablet, un teléfono móvil inteligente, unas gafas de realidad aumentada...) con carácter instrumental, que servirían para desarrollar las diferentes pruebas del escape room digital, contribuyendo a la adquisición de la competencia digital por los jóvenes y también al conocimiento de estas herramientas con un fin educativo por parte de los equipos de la Entidad. Como ya se ha comentado, con el advenimiento de la pandemia, toda la metodología debió de trasladarse a un formato on-line y emplearse con conectividad a internet, lo que agregó ese elemento de digitalización, así como supuso una adición de destrezas a trabajar por los/as

jóvenes, en particular el uso de herramientas y motores de búsqueda (convertidores al Morse, Google maps, Teams, etc.).

En este sentido, **el hecho de que los voluntarios involucrados en estos proyectos tengan un perfil profesional tecnológico** (los dos voluntarios coordinadores tienen un grado en Ingeniería de Telecomunicaciones, si bien el perfil del resto de voluntarios/as de Telefónica es más diverso), **ha sido un factor determinante** en el tipo de proyecto desarrollado y en la incorporación de las tecnologías a este. Sin embargo, los voluntarios consultados para este estudio de caso desmienten la alta especificidad tecnológica de sus perfiles afirmando que existe una visión algo estereotipada sobre su formación, conocimiento y habilidades.

Varios informantes señalan que **el fuerte componente tecnológico ha podido ser una barrera en determinados momentos o tareas, incluso en las percepciones proyectadas por el equipo técnico de la Entidad en el proyecto**, tanto individual como colectivamente, en lo que atañe a su capacidad y habilidades tecnológicas. De hecho, los voluntarios señalan que, al comenzar el proyecto, había una alta implicación del equipo docente pero una falta de autoconfianza patente en lo relativo a su capacidad para llevar adelante el proyecto solos, una percepción que parece haber ido cambiando con el transcurso del proyecto.

Como estos voluntarios manifiestan, a veces la barrera tecnológica está en el miedo derivado de la falacia de que lo tecnológico es algo muy complejo, y de los clichés acerca de qué capacidades o características deben tener las personas para poder acceder a esa tecnología altamente sofisticada. Lo cierto es que la tecnología no es "arcana", las fronteras de lo tecnológico y lo social son mucho más borrosas de lo que parece, y las TIC son para ser usadas por las personas. De ahí que uno de los aspectos por los que estos voluntarios consideran útiles este tipo de proyectos es porque permiten abrir la mente y entender que la tecnología se puede utilizar de formas totalmente diferentes a las que se estaban utilizando, y de formas mucho más productivas de lo que se estaba haciendo. Los proyectos de voluntariado con fuerte componente TIC evidencian que todo el mundo tiene dispositivos muy potentes y versátiles al alcance de su mano (por ejemplo, los teléfonos móviles) que se puede utilizar con un gran impacto, en el desarrollo de ideas o en la interacción con otras personas.

Finalmente, la competencia tecnológica y digital de los equipos también parece estar saliendo reforzada del proyecto tanto por el uso de nuevas herramientas tecnológicas y digitales (caso de las gafas de realidad aumentada, por ejemplo), como por el descubrimiento de nuevas maneras de

utilizarlas en un contexto educativo, algo que para muchos de los miembros de los equipos involucrados era un terreno relativamente desconocido.

### Elementos de valor del proyecto

El proyecto del escape room digital aplicado a la gamificación educativa, desarrollado por los equipos de Fundación Tomillo y los voluntarios/as de Telefónica, tiene todos los ingredientes para hacer de él un proyecto de alto impacto e indudable valor añadido.

En este sentido los elementos de interés del proyecto pueden agruparse en 4 ejes fundamentales:

- **IMPLICACIÓN.** La participación de voluntarios de Telefónica en el proceso, de manera conjunta con el equipo de Tomillo, con altos niveles de compromiso personal y grupal, ha permitido crear un equipo interdisciplinar ganador sobre una base de colaboración intensa en todas las etapas del proyecto. Esto ha hecho posible el éxito del proyecto y ha generado la suficiente resiliencia como para que el equipo haya podido superar los importantes escollos que se han producido durante el desarrollo del proyecto. Al igual que para el alumnado el proyecto ha sido muy retador y estimulante para aquellos/as que lo estaban desarrollando.
- **INNOVACIÓN.** Quizás una de las dimensiones más notables del proyecto es su alto componente innovador, que ha puesto al servicio de la resolución de un problema social, la mejora de la educación de jóvenes de contextos desfavorecidos, la creatividad y el talento de un equipo amplio (en algunos momentos, hasta cien personas), y altamente capacitado en lo tecnológico. Otra de las dimensiones de la innovación se refiere a la idea en sí del uso del escape room digital como herramienta de evaluación de competencias, que favorece la implicación y participación del alumnado permitiendo que se acerquen a las nuevas tecnologías de una manera retadora, al tiempo que permite generar un contexto de una evaluación natural e inmersivo. Todo ello canalizado a través del uso de las TIC a lo largo de todo el proceso.
- **FLEXIBILIDAD.** Otro aspecto interesante de este proyecto ha sido, y en cierto sentido ha venido soportado por el alto componente tecnológico, la efectiva capacidad de reconversión del proyecto inicial para darle un nuevo uso sin perder su esencia, por lo que la metodología diseñada se ha demostrado profundamente versátil. A esto también ha contribuido la gran flexibilidad y adaptabilidad de los equipos participantes, tanto por parte de la Entidad como de los/as voluntarios Telefónica. Desde esta

perspectiva, esta metodología tiene recorrido, deja abierta la puerta para nuevos usos y aparece, siempre que se disponga de los medios, como altamente transferible.

- **TRANSFERENCIA.** El proyecto ha estado articulado desde su origen sobre la transferencia de conocimiento entre equipos y en particular del equipo de voluntarios de Telefónica al equipo técnico de la Entidad; un conocimiento que no es puramente tecnológico, sino que también comprende otras competencias tales como el trabajo en equipo, la resiliencia, la tolerancia a la frustración, la comunicación o la empatía. En ese sentido, el carácter procesual del proyecto es tan relevante como su dimensión finalista. También hay que enfatizar la pertinencia de esta metodología para ayudar a los/as jóvenes a aproximarse a las TIC y reforzar sus competencias digitales de una manera lúdica, retadora y estimulante.

#### ¿Cuál es el retorno de una actividad voluntaria mediada por las TIC como esta para la Entidad?

Como se ha visto a lo largo del análisis precedente, son muchos los elementos que convierten en altamente interesante el diseño y ejecución de proyectos de voluntariado con un alto componente TIC como el de gamificación educativa. Es posible pensar, de manera intuitiva, que el retorno que genera este tipo de programas para una Entidad como Fundación Tomillo es elevado. Pero ¿qué significa que el retorno sea elevado, y cómo se mide?

Para ilustrar de una manera sencilla los retornos generados por este proyecto para la Fundación Tomillo, se propone a continuación una descripción y breve estimación del valor de esos elementos principales<sup>62</sup>.

Así, hay tres ejes fundamentales en los cuales se articulan esos retornos para la Entidad y sus participantes:

- En primer lugar, **la transferencia de trabajo**, esto es, la aportación en términos de horas de los voluntarios de Telefónica sea de su tiempo laborable, y, por tanto, financiados por Telefónica, o de su tiempo libre, lo que convierte a ese tiempo en una “donación” del tiempo personal de estos voluntarios.

El II Convenio colectivo de empresas vinculadas para Telefónica de España, SAU, Telefónica Móviles España, SAU y Telefónica Soluciones de

---

<sup>62</sup> En realidad, la definición de estos retornos y la estimación de su valor económico podría llevarse hasta niveles de profundidad y de complejidad muy notables, si bien en el contexto de este estudio sólo hay ocasión de ceñirse a los principales.

Informática y Comunicaciones de España, SAU, de 23 de octubre de 2019, recoge entre las condiciones laborales del personal al servicio de estas empresas las tablas salariales, a partir de los que hemos estimado los salarios promedio bruto por hora para cada grupo profesional<sup>63</sup>:

GRUPO PROFESIONAL	Estimación coste promedio bruto/hora para su nivel mínimo
Grupo I. Titulado Superior/Técnico Superior/Máster	17,25€
Grupo II. Titulado/Técnico Medio/Graduado	14,29€
Grupo III. Encargado	13,74€
Grupo IV. Operación	11,59€
Subtotal	56,87€

Las diferentes actividades del proyecto de gamificación han tenido un número variable de voluntarios participando en cada ocasión, así como una diferente dedicación de tiempo. Ante la imposibilidad de conocer en concreto a qué grupo profesional y ocupación pertenecía cada voluntario participante, se ha optado en la estimación por fijar un peso determinado para cada grupo profesional, asignando un 20% de peso al grupo I, un 10% al grupo II, un 10% al grupo III, y un 60% al grupo IV<sup>64</sup>.

A partir de estos presupuestos de partida, el retorno en aportación de trabajo sería el siguiente:

ACTIVIDAD	DURACIÓN EN HORAS	VOLUNTARIOS IMPLICADOS	HORAS	VALOR APORTACIÓN TRABAJO
1.Preparación escape room digital	4	10 voluntarios:		
		2 grupo I	8	138€
		1 grupo II	4	57,16€

<sup>63</sup> Sin incluir complementos salariales, variables, compensaciones salariales, parte correspondiente de horas extraordinarias, beneficios extrasalariales, u otras gratificaciones. Se estima el salario promedio bruto por hora a partir del nivel mínimo dentro de esa categoría.

<sup>64</sup> En el proyecto también han colaborado personas prejubiladas, al menos 4, y 2 de ellos en más de una sesión, con dedicaciones promedio de 2,5 horas por sesión. Más allá de la transferencia de conocimiento y de valor aportado por estos voluntarios, podría hacerse una estimación del retorno a la sociedad en términos de impacto del voluntariado en un envejecimiento más saludable y el menor gasto social asociado a esta circunstancia. Se deja dicha estimación para otro ejercicio

		1 grupo III	4	54,94€
		6 grupo IV	24	278,24€
		Subtotal (1)	40	528,34€
2. Vivenciando el escape room tecnológico	4	10 voluntarios:		
		2 grupo I	8	138€
		1 grupo II	4	57,16€
		1 grupo III	4	54,94€
		6 grupo IV	24	278,24€
		Subtotal (2)	40	528,34€
3. Pilotaje	1,5	10 voluntarios:		
		2 grupo I	3	51,75€
		1 grupo II	1,5	21,44€
		1 grupo III	1,5	20,60€
		6 grupo IV	9	104,34€
		Subtotal (3)	15	198,13€
4. Evaluación del pilotaje	2	10 voluntarios:		
		2 grupo I	4	69€
		1 grupo II	2	28,58€
		1 grupo III	2	27,47€
		6 grupo IV	12	139,12€
		Subtotal (4)	20	264,17€
5. Día Internacional del voluntariado Telefónica (DIVT)	3	30 voluntarios		
		6 grupo I	18	310,5€
		3 grupo II	9	128,61€
		3 grupo III	9	123,62€
		18 grupo IV	54	626,03€
		Subtotal (5)	90	1.188,77€
6. Taller de escalabilidad	4	10 voluntarios:		
		2 grupo I	8	138€
		1 grupo II	4	57,16€
		1 grupo III	4	54,94€
		6 grupo IV	24	278,24€
		Subtotal (6)	40	528,34€
7. Cierre de proyecto	4	10 voluntarios:		
		2 grupo I	8	138€
		1 grupo II	4	57,16€
		1 grupo III	4	54,94€
		6 grupo IV	24	278,24€
		Subtotal (7)	40	528,34€
*Coordinación	20	1 voluntario del	20	345,00€

entre voluntario coordinador y coordinación de Tomillo		grupo I		
Total (suma subtotales)			305	4.109,42€

Los voluntarios Telefónica habrían aportado unas 305 horas programadas de trabajo, que no incluye las horas aportadas de manera extraordinaria de algunos de estos voluntarios, por un valor estimado de 4.109,42€.

- En segundo lugar, la **transferencia de conocimiento** de los voluntarios/as a la Entidad y en concreto, a su equipo técnico. La transferencia de conocimiento se concreta en varios elementos.

En primer lugar, y con un mayor valor, **todos los aprendizajes del equipo en lo relativo al uso del escape room y de la gamificación en el proceso**, que resultan difíciles de cuantificar. Para dimensionar esta aportación de valor es posible utilizar la estimación de lo que habría supuesto a la Fundación Tomillo externalizar este coste, calculando, por un lado, el coste de la pura gamificación del proyecto y por otro, el coste de la formación o consultoría al equipo técnico para obtener los conocimientos necesarios (una formación sincrónica on-line para 10 personas de 8 horas de duración). Asimismo, se calculan 5 horas de asistencia técnica para el apoyo a la implantación.

Una consulta estándar al mercado de consultoras que realizan este trabajo permite calcular estos costes:

ESCAPE ROOM GAMIFICADO + FORMACIÓN EQUIPO DOCENTE	COSTE
Desarrollo del escape room formato mixto (semipresencial) y gamificación	500,00€
Formación on-line ad hoc 10 personas equipo docente	400,00€
Asistencia técnica por videoconferencia (5h)	300,00€
Subtotal	1.200,00€

La transferencia de conocimiento también incluye el **coste de los materiales y tecnologías transferidas** por Telefónica, o en virtud de la financiación de Telefónica, a la Entidad, empleadas en la gamificación (auriculares, tablets, ...) y que han permitido que se desarrolle.

Esto incluye:

MATERIALES PARA GAMIFICACIÓN	COSTE
Materiales empleados (tablets, auriculares, etc.)	2.331,21€
Coste de haber desarrollado el kit previo de escape room	5.970,00€
Subtotal	8.301,21€

Finalmente, incluye **otros costes** en que Telefónica ha incurrido para el desarrollo del programa (gastos de gestión y gastos atribuibles al equipo técnico que ha acompañado a estos voluntarios/as en el proceso).

Esto incluye:

OTROS COSTES	COSTE
Equipo técnico proyecto	3.800,00€
Gastos de gestión y administración	735,70€
Subtotal	4.535,70€

- Finalmente, el **impacto del programa en los destinatarios finales**, en este caso los y las jóvenes participantes, que se traduce en una mejora de sus competencias socioemocionales y de su competencia digital.

Para que los jóvenes participantes pudieran desarrollar sus competencias socioemocionales de manera equivalente a como lo hacen trabajando en el escape room digital sería necesario que, por ejemplo, realizaran talleres grupales con un/a especialista que trabajara las competencias socioemocionales. El coste por hora de ese tipo de talleres en el mercado es como mínimo de 15€/h.

Por lo que se refiere a la adquisición de competencias digitales, de igual manera puede suponerse que la alternativa al escape room sería recibir algún tipo de formación específica en esta materia. En el mercado, un taller de 3,5 horas de formación en competencias digitales y TIC para jóvenes entre 15 y 18 años tiene un precio de unos 65€.

TALLERES JÓVENES	COSTE
Taller grupal en competencias socioemocionales dirigido por psicóloga/o de 6 h de duración para 120 jóvenes (90€/hora)	10.800,00€
Taller grupal en competencias digitales para 120 jóvenes de 3,5h de duración (65€ precio unitario)	7.800,00€
Subtotal	18.600,00€

También sería posible ampliar la perspectiva del análisis a otras dimensiones como el retorno que esta actividad tiene en los voluntarios/as (mejora de sus competencias, bienestar personal, productividad...), y en la propia Telefónica (reputación), o en la mejora de la imagen y de la reputación generada para Fundación Tomillo, si bien estos ámbitos de análisis exceden el alcance de este ejercicio.

Así pues, **el valor generado por el proyecto para la entidad, en los conceptos antes señalados, alcanzaría los 36.746,33€.**

Para poder cuantificar el retorno social de este programa, es necesario estimar también la inversión de recursos que la Entidad ha hecho en el proyecto, que como en el caso anterior pueden agruparse y cuantificarse de la siguiente manera:

- **Transferencia del trabajo**, esto es, las horas de trabajo de los profesionales implicados de la Entidad, en todos los niveles involucrados, en el proyecto. Esto supone no sólo las horas de dedicación de los equipos técnicos directamente en contacto con los jóvenes que participan en los proyectos socioeducativos (educadores y otro personal técnico) que participan en el proyecto, sino las horas dedicadas por el personal del programa de Participación Voluntaria de la Entidad así como un número de horas de personal directivo y técnico de las Áreas involucradas, que permitieron la transferencia del escape room de un programa a otro dentro de la Entidad.

Para el cálculo se parte de los baremos salariales establecidos en el Convenio colectivo estatal del sector de acción e intervención social para el año 2020, donde el salario base anual para un trabajador/a de grupo 0 (Dirección) es de 25.687,64€, el salario base de un trabajador de grupo I (coordinadores de programa) asciende a 21.910,05€ anuales brutos, mientras que el salario base para un trabajadora/a del grupo II (personal técnico) es de 19.773,01€, en todos los casos sin complementos ni otras percepciones salariales o extrasalariales.

Atendiendo a estos niveles salariales, puede calcularse el coste para la Fundación en términos de transferencia del trabajo como sigue:

ACTIVIDAD	DURACIÓN EN HORAS	TRABAJADORES IMPLICADOS	HORAS	VALOR APORTACIÓN TRABAJO
1.Preparación escape room	4	4 educadores/as (grupo II)	16	150,65€

digital		1 coordinadora voluntariado (grupo I)	4	41,73€
		Subtotal	22	192,38€
2. Vivenciando el escape room tecnológico	4	10 educadores/as (grupo II)	40	376,63€
		1 coordinadora voluntariado (grupo I)	4	41,73€
		Subtotal	44	418,36€
3. Pilotaje	1,5	3 educadores/as (grupo II)	4,5	42,37€
		1 coordinadora voluntariado (grupo I)	1,5	15,65€
		Subtotal	6	58,02€
4. Evaluación del pilotaje	2	10 educadores/as (grupo II)	20	188,31€
		1 coordinadora voluntariado (grupo I)	2	20,87€
		Subtotal	22	209,18€
5. Día Internacional del voluntariado Telefónica (DIVT)	3	6 educadores/as (grupo II)	18	169,48€
		1 coordinadora voluntariado (grupo I)	2	31,30€
		Subtotal	20	200,78€
6. Taller de escalabilidad	4	4 educadores/as (grupo II)	16	150,65€
		1 coordinadora voluntariado (grupo I)	4	41,73€
		Subtotal	20	192,38€
7. Cierre del proyecto	4	4 educadores/as (grupo II)	16	150,65€
		1 coordinadora voluntariado (grupo I)	4	41,73€
		Subtotal	20	192,38€

Coordinación-gestión de PV* <sup>65</sup>	1 coordinadora voluntariado (grupo I)	180	1.878,00€
Coordinación entre áreas	1 Directora Área (grupo 0)	8	97,86€
	1 coordinadora de proyectos (grupo I)	16	166,93€
	Totales	357	3.606,30€

- La **transferencia de conocimiento** al proyecto y sus costes asociados, entendiéndose que, para que se produzca la transferencia de conocimiento por parte de los voluntarios a la Entidad en el marco del proyecto se tienen que habilitar un conjunto de medios que lo permitan.

Esto incluye, en este caso, el coste del **seguro de accidentes** suscrito como cobertura por la Fundación Tomillo para sus voluntarios/as (en este caso se estima la parte correspondiente a los voluntarios que participaron en el proyecto en los 8 meses que duró el proyecto).

Otro de los costes que es necesario repercutir en el proyecto es de los **equipos electrónicos, y suministros (electricidad e internet)** en que se ha incurrido para su desarrollo, en tanto que esta actividad ha debido ser desarrollada enteramente en remoto y no ha supuesto el uso de locales o instalaciones de la Fundación.

El cálculo de estos costes no deja de ser problemático en la medida en que estos son costes en que incurren los trabajadores (al encontrarse teletrabajando). El Real Decreto-Ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia deja la regulación de la compensación de estos costes a la negociación colectiva. En ese sentido y ante la falta de normativa con criterios homogéneos de cálculo de estas compensaciones, atendemos a la propuesta del Observatorio de Trabajo a Distancia (OTaD) que propone que, para los casos en los que los teletrabajadores ejerzan desde sus hogares, la empresa realice una dotación fija al inicio de dicho teletrabajo que se complementará con una aportación variable según el tiempo que se ejerza en remoto. Por ejemplo: dotación inicial de ordenador y silla ergonómica + complemento salarial de 50 euros al mes para cubrir gastos. En nuestro

<sup>65</sup> Se estima una carga de coordinación-gestión del proyecto de Participación Voluntaria equivalente a unas 180h de trabajo.

cálculo relacionamos ese complemento salarial propuesto con las horas de dedicación del personal al proyecto, teniendo en cuenta la jornada anual de trabajo en la Entidad que es de 1.687,5 horas anuales de trabajo, según lo recogido en el convenio.

Los costes asociados a la transferencia de conocimiento soportados por la Entidad incluyen, además, una proporción de **costes de gestión y administración** o costes de estructura que soporta el desarrollo de los proyectos. Estimamos aquí la repercusión en el proyecto de un coste de gestión y administración estándar del 9% que es el umbral máximo manejado por la mayoría de las convocatorias de subvenciones y ayudas al Tercer Sector.

OTROS COSTES ASOCIADOS AL DESARROLLO DEL PROYECTO	COSTE
Seguros de accidentes de los voluntarios	73,13€
Ratio coste complemento por teletrabajo (50€/mes) /horas jornada laboral	119,82€
Gestión y administración (9%)	341,93€
Subtotal	534,88€

El agregado de todos los gastos y costes de la Fundación Tomillo en el proyecto de gamificación educativa asciende a 4.141,18€. **De esta forma, por cada Euro invertido por Tomillo en el proyecto de gamificación educativa, el retorno ha sido de 8,9€.**

## 6. Conclusiones

1. Las tecnologías de la información y de las comunicaciones ocupan cada vez un lugar más central desde la perspectiva política, económica y social. **No puede entenderse el devenir del mundo contemporáneo sin atender a los cambios tecnológicos producidos en las últimas décadas**, que han convertido a nuestras sociedades en verdaderas sociedades del conocimiento donde la información es la materia prima básica, que se crea, distribuye y manipula creando valor. Paulatinamente se ha evolucionado hacia una “era informacional” (Castells), donde la Internet articula y organiza la sociedad sea en la construcción de la propia identidad, en las relaciones interpersonales o en las relaciones laborales.
2. En este contexto las organizaciones, sean empresas o entidades sin ánimo de lucro, deben adaptarse rápidamente a esos cambios. Los estudios coinciden en que la transformación digital en nuestro país está lejos de haberse completado, lo que expone a las organizaciones a un riesgo efectivo para su supervivencia. **En el caso de las entidades del Tercer Sector, pese a los avances de los últimos años, aún falta un largo camino para que estas organizaciones completen procesos de transformación digital** que les permitan desarrollar su actividad plenamente a través de las TIC e internet.
3. El uso de las tecnologías básicas, la disponibilidad de página web o el uso y gestión de perfiles en las redes sociales están más o menos extendidas en el Tercer Sector que, sin embargo, ha integrado en menor medida estas herramientas en su estructura organizativa y operacional. En general las entidades carecen de cultura digital y raramente cuentan con verdaderas estrategias de transformación digital, al contrario de lo que pueda ocurrir en otros sectores como el de la empresa.
4. El **contexto de fragilidad económica y la falta de recursos** de estas organizaciones, que en el día de hoy todavía no han superado los efectos de la crisis económica de 2008, es uno de los principales factores explicativos de esta escasa transformación digital, pero no es el único. La falta de conocimiento y competencias en los equipos, que no suelen tener perfiles tecnológicos, la falta de infraestructuras y equipos, el perfil de los beneficiarios o el tipo de actividades desarrolladas, poco permeables a las TIC, o la propia resistencia al cambio de las organizaciones, que no perciben de manera realista la necesidad de las TIC, son elementos que contribuyen a configurar la **falta de madurez digital del sector en su conjunto**.

5. El voluntariado como fenómeno no escapa a los cambios sociales, económicos y tecnológicos profundos de las últimas décadas. Las TIC en particular han propiciado una **rápida evolución en la esencia del voluntariado**. Si tradicionalmente el voluntariado se desarrollaba en una entidad de proximidad con la que el voluntario entablaba un compromiso de colaboración voluntaria más o menos duradero en el tiempo, en la actualidad el compromiso voluntario se ha vuelto más fluido y poliédrico, la adhesión más que a las organizaciones es a los proyectos y con frecuencia los voluntarios mantienen colaboraciones con varias organizaciones en formatos más esporádicos, puntuales e intermitentes.
6. El hecho de que cada vez más entidades de voluntariado ofrezcan oportunidades de **voluntariado vehiculadas por las TIC e internet ha favorecido esta expansión y flexibilización de la actividad voluntaria y del compromiso voluntario**. Nuevos colectivos con barreras previas de participación – personas con discapacidad, personas aisladas, colectivos discriminados - han visto aparecer oportunidades que antes no tenían y se han difuminado algunos obstáculos que con anterioridad parecían insalvables (espaciales, temporales) llegando a configurar verdaderos voluntariados a la carta, según las circunstancias de cada persona. No obstante, también se ha potenciado la fragmentación del voluntariado en unidades más pequeñas de actividad voluntaria.
7. Lo cierto es que **el voluntariado mediado por las TIC no es un fenómeno nuevo**, remontándose los orígenes a los años 70 (Proyecto Gutenberg, de 1971), en que surgieron las primeras iniciativas globales susceptibles de incluirse en esta categoría. En España, como en el resto de Europa, han empezado a desarrollarse desde la década de los años 2000, siendo el Fórum de las Culturas (2004) de Barcelona, la Fundación Cibervoluntarios (2001) o Hacesfalta.org (2001), algunos de los primeros ejemplos de proyectos con voluntarios digitales en nuestro país.
8. El trabajo desarrollado para este estudio ha hecho emerger **la falta de concreción del concepto de voluntariado digital**, lo que se traduce en el uso de diferentes expresiones que pretenden definir esta realidad si bien atienden a realidades similares pero diferentes. Lo cierto es que el análisis de todas las modalidades de voluntariado mediado por las TIC permiten su agrupación en dos grandes categorías: el voluntariado on-line o digital, que es el que refiere al ejercido por voluntarios que prestan su apoyo desde casa o en su lugar de trabajo, nunca de manera presencial, cuya principal herramienta es un dispositivo conectado a internet y su valor añadido, la transferencia de conocimiento (en forma

de consultoría, mentoría, asesoramiento, formación etc.); y el voluntariado TIC o voluntariado tecnológico, que es aquel que tiene como finalidad promover y fomentar el uso e implementación de las TIC, sea on-line o no, y puede implicar tareas como la instalación de hardware o software o la formación en TIC, pudiendo ser presencial. Estas tipologías pueden ser referidas por otras denominaciones, pero atañen al mismo contenido y ambas se encuentran comprendidas en las formas de voluntariado mediado por las TIC.

9. En el caso de nuestro país, **el marco normativo no ha contribuido ni contribuye a esa definición y acotación de esta realidad**, en parte debido al hecho de que la Ley y la Estrategia estatal de voluntariado están hoy desactualizadas. Tampoco las normas autonómicas, algunas de las cuales han sido promulgadas en los últimos años, han reconocido con la amplitud e importancia debida a estas nuevas formas de voluntariado. El sistema en su conjunto carece de programas de apoyo para el fomento del uso de las TIC en el voluntariado lo que, en cierto sentido, puede también ser un factor explicativo de su falta de generalización.
10. El marco normativo y la falta de madurez digital en el sector sirven de contexto al limitado alcance del voluntariado mediado por TIC hasta el momento si bien la **tendencia es al alza y se ha visto impulsado en este último año a raíz de la pandemia de la Covid19**.
11. Si atendemos a los datos recogidos en la encuesta elaborada para este estudio, el 90% de las entidades encuestadas dicen haber llevado a cabo, en los últimos 12 meses, actividades de voluntariado mediadas por las TIC en su diseño, en el objetivo o en el contenido de la propia actividad, aunque el porcentaje de las que consideran que este elemento era clave en el contenido de la acción voluntaria desciende al 36,5%.
12. Las entidades encuestadas mayoritariamente (78%) afirman emplear las TIC en tareas de difusión, "para llegar a más público y que cada vez más ciudadanos/as conozcan el voluntariado que se realiza en la organización"; y con el fin de "mejorar el diseño, la gestión y la comunicación de las acciones voluntarias" (63,4%); en menor medida se emplean para colaborar con otras entidades (39%) o para facilitar la participación de personas de cualquier punto geográfico (36%).
13. **Las actividades voluntarias mediadas por TIC presentan una alta heterogeneidad en cuanto a su contenido**, pudiendo desarrollarse on-line u off-line, en tiempo sincrónico o asincrónico. Asimismo, los/as

voluntarios/as constituyen, siguiendo a Peña López, **verdaderos “gestores de conocimiento”** cuyo trabajo se cataliza y potencia a través de las TIC. Las principales tareas comprendidas en la gestión del conocimiento – revisión y compilación, auditoría, creación de conocimiento, organización y almacenaje de este, compartición y transferencia, información, entrenamiento, uso, capitalización –, pueden ser desarrolladas por voluntarios digitales y por medio de TIC.

14. Una breve referencia al tipo de actividades que desarrollan los voluntarios digitales y tecnológicos, pese a la variabilidad, remiten a esa alta especialización: traducciones; creación, gestión y mantenimiento de páginas web; monitoreo de webs y de noticias; edición de textos, redacción de propuestas, de notas de prensa, artículos, blogs; desarrollo de materiales docentes o para acciones de formación, e impartición de esas acciones; consultoría y asesoramiento, mentorías; apoyo para el refuerzo escolar; gestión de otros voluntarios on-line, diseño de bases de datos, de aplicaciones móviles, de recursos gráficos...entre otras.
15. En cuanto **al perfil y las motivaciones de las personas que hacen voluntariado mediado por las TIC**, hay relativamente poca literatura que indague a este respecto, aunque algunas fuentes apuntan a que los jóvenes y los hombres son más propensos a este tipo de voluntariado, sea de forma exclusiva, sea de manera complementaria a otras actividades voluntarias presenciales. Los estudios también apuntan al potencial movilizador de colectivos diferentes a los habituales que tienen las oportunidades de voluntariado desarrolladas a través de un entorno enteramente digital.
16. **La gestión de estos nuevos contingentes de voluntarios representa un desafío para las entidades** no sólo por el flujo de voluntarios nuevos que potencialmente pueden tener, sino por la necesidad de que los equipos involucrados, en particular los gestores de voluntariado cuenten o desarrollen ciertas habilidades de motivación, coordinación, comunicación y gestión, adecuadas a una captación pertinente de estos voluntarios y a su posterior fidelización y retención. Todo ello en un panorama de ofertas voluntarias digitales múltiples y crecientes.
17. En este escenario, **el desarrollo de colaboraciones entre empresas y entidades tecnológicas, o entre estas y universidades, parece una de las claves para salvar los obstáculos de las entidades y favorecer su transformación digital**. En este sentido, el sector empresarial, particularmente en lo que respecta a las compañías de sectores tecnológicos, está encontrando oportunidades de aportar valor y marcar

la diferencia, dando cumplimiento a sus programas de RSC mediante el voluntariado corporativo. Para las entidades el voluntariado corporativo, frecuentemente mediado por las TIC, pone a su disposición recursos humanos altamente especializados y un catálogo de talento al que de otra forma no tendrían acceso. En este punto es de capital importancia que sean las entidades las que establezcan la agenda de las acciones de voluntariado que más se acomoden a sus necesidades reales.

18. Las entidades que ya han implantado actividades voluntarias con un alto componente TIC mencionan entre **las ventajas** una mayor agilidad en la gestión voluntaria; una mayor capacidad de hacer visible su trabajo y de llegar a más personas, ampliando la base social susceptible de colaborar; una mejora en las capacidades instaladas en los equipos; así como el factor de empoderamiento que puede entrañar entre los propios voluntarios/as – en muchos casos – y entre los destinatarios finales de las actividades voluntarias, a quienes puede ayudar a adquirir conocimientos en TIC que antes no tenían.
19. Otros valores agregados el uso de las TIC en la acción voluntaria aluden a una **amplificación de su impacto social**, a una mayor flexibilidad para adaptarse a las realidades cambiantes en las que se interviene y una capacidad intrínseca de generar nuevas soluciones de carácter innovador, para los problemas sociales. El **uso de las TIC, en definitiva, evitará que las organizaciones pierdan valor en un mundo donde la transformación digital ya no es una opción sino una necesidad.**
20. En este ámbito emergen del estudio diversos **retos** a los que se enfrentan las entidades del Tercer Sector. El primero de ellos, derivado de la fluidificación del voluntariado y su esencia, son los cambios que supone en cuanto al tipo de actividades, grado de compromiso y duración de este, y al rol de los voluntarios, y en particular en todo el ciclo de gestión del voluntariado, que ahora se enfrenta a la necesidad de digerir y atender a un **potencial flujo infinito de voluntarios a los que es necesario liderar en formato digital.** También hay un riesgo intrínseco a profundizar las brechas digitales con los destinatarios de la acción voluntaria con menos competencias y recursos para enfrentarse y adaptarse a este escenario, y a la necesidad de las propias organizaciones de acumular un capital tecnológico y formativo en la materia, y mantenerlo actualizado.
21. En este contexto la pandemia de la Covid 19 ha trastocado todos los planes y actividades de las entidades, obligando a emprender en estos meses acciones que no estaban planificadas. **La pandemia se ha erigido**

**como oportunidad de acometer o en su caso, encauzar, la transformación digital de estas organizaciones, y de generar aprendizajes y hábitos tecnológicos de manera acelerada para estas entidades,** sus equipos, los voluntarios e incluso, en determinados casos, en las personas participantes y o destinatarias de las actividades, voluntarias o no, de las entidades. Según las entidades encuestadas para este estudio, un 78% de las entidades dijo haber iniciado nuevas actividades voluntarias por vía telemática que antes no realizaban y para el 61% se han puesto en marcha actividades de voluntariado específicas debido a la Covid19.

22. Por otra parte, las actividades de RSC que muchas empresas desarrollan y que a menudo implican el desarrollo de actuaciones voluntarias de sus trabajadores en y para entidades del Tercer Sector, también se han visto afectadas. En general las empresas creen que la crisis de la Covid 19 ha tenido un impacto en los programas de voluntariado (68%) que para el 72% ha sido positivo, aunque el 28% considera que ha perjudicado sus programas de voluntariado corporativo. Por otra parte, **más del 80% de las empresas dicen haber adaptado al menos alguna de sus actividades de voluntariado,** según un estudio de VOLUNTARE.
23. Las rápidas transformaciones motivadas por las TIC en las organizaciones y el voluntariado, con la brillante irrupción de actividades mediadas por las TIC, y la falta de literatura en nuestro país sobre el fenómeno requieren del desarrollo de estudios que permitan sustanciar y caracterizar mejor esta realidad incidiendo en particular en las dimensiones de esta realidad, sus características, las motivaciones y los perfiles específicos del voluntariado digital y TIC, y también del impacto específico que este tipo de voluntariado tiene.

## 6. Bibliografía

- Ackermann, Kathrin; Manatschal, Anita (2018). Online volunteering as a means to overcome unequal participation? the profiles of online and offline volunteers compared.
- Asociación Española de Fundaciones (2020). Análisis del shock inicial de la emergencia sanitaria por covid-19 en las fundaciones.
- Borowieck, Beata; Kacprowicz, Marzena (2014). E-volunteering handbook. a practical guide for individuals, institutions and organizations who want to use new technologies and tap into virtual communities to make a difference.
- Colectivo de Educación para la Participación (2011). Reflexiones colectivas sobre “la apropiación tecnológica en las organizaciones sociales”
- Comisión Europea (2014). Aprovechar las TIC para la acción social: un programa de voluntariado digital.
- Comisión Europea (2019). El efecto de la digitalización en nuestra vida diaria. Eurobarómetro 503
- Cravens, Jayne. The international journal of volunteer administration (2006). Involving international online volunteers: factors for success, organizational benefits, and new views of community.
- Deloitte (2008). Deloitte Volunteer Impact Survey. Executive Summary.
- EAPN & Plataforma del Voluntariado en España (PVE) (2017). Tercer sector de acción social, movilización social y voluntariado. ¿transformando juntos?
- El blog educativo de la TIC (<http://elblogeducativodelastic.blogspot.com/2017/04/las-tic-como-herramientasfacilitadoras.html>) (2017): *Las TIC como herramientas facilitadoras en la gestión pedagógica.*
- Esade. Instituto de Innovación Social (2012). El voluntariado corporativo en España. Modelos y perspectivas de impacto social.
- European Comission (2014). Internet-mediated volunteering in the EU.
- European Comission (2019). Attitudes towards the impact of digitalization on daily lives. Special Eurobarometer 503.

- Feliu, Andreu; Marqués, Emiliana; Ortega Roig, Xavier; Sánchez Carracedo, Fermín y Vendrell, Eva. Universitat Politècnica de Catalunya (2017). El voluntariado TIC como forma de aprendizaje-servicio.
- Fundación Altran para la Innovación (2019). Como transformar tu fundación y no morir en el intento. retos del tercer sector.
- Fundación Cibervoluntarios. Rueda, Yolanda. (2016). Hacia un voluntariado abierto, innovador y conectado.
- Fundación Cibervoluntarios (2020). Transformación digital para cambiar el mundo.
- Fundación Eguía-Careaga (2011). Tendencias, innovaciones y buenas prácticas internacionales en el ámbito del voluntariado.
- Fundazioa Juan de los Toyos (2007). Jóvenes en red. Análisis del cibervoluntariado como nueva manifestación solidaria de la juventud vasca
- Fundación PwC (2018). Radiografía del tercer sector social en España: retos y oportunidades en un entorno cambiante.
- Fundación PwC (2018). La transformación digital en las ong conceptos, soluciones y casos prácticos.
- Fundación Telefónica (2018). Sociedad digital en España 2018
- Fundación Telefónica (2019). Retrato del Voluntariado en España. Tendencias, experiencias innovadoras y un fenómeno creciente.
- Fundación Telefónica. Revista Buena señal 2 (2019). Los retos del voluntariado digital.
- Jiménez Gómez, Carlos, E. (2005). El impacto positivo de las tecnologías de la información en la acción voluntaria: el voluntariado online. aspectos destacados y análisis prospectivo.
- Krebs, Viola. Voluntariado y nuevas tecnologías: experiencias desde un mundo global.
- Observatorio de Voluntariado Corporativo. (2011). Voluntariado Corporativo en España. Informe 2010.
- Observatorio del Voluntariado Corporativo. (2012). Voluntariado Corporativo en España. Informe 2011
- Observatorio de Voluntariado Corporativo (2014). Voluntariado Corporativo en España. Informe 2013.

- Peña López, Ismael. The Journal of Information Technology in Social Change, Spring edition April (2007). Online volunteers: knowledge managers in nonprofit
- Plataforma de Ong de Acción Social. (2015). El tercer sector de acción social en España en 2015: impacto de la crisis.
- Plataforma de Ong de Acción Social (2020). El Tercer Sector de Acción en España 2019. Nuevos horizontes para un nuevo contexto sociopolítico.
- Plataforma del Voluntariado de España (PVE) (2011). Diagnóstico de la situación del voluntariado de acción social en España.
- Plataforma del voluntariado de España (PVE) (2011). Profundizar en el voluntariado: los retos hasta 2020.
- Plataforma del Voluntariado de España (PVE) (2018): Así Somos en 2018. Retrato del Voluntariado en España.
- Plataforma del Voluntariado de España (PVE) (2019): Tercer Sector de Acción Social, Movilización Social y Voluntariado ¿Transformando juntos?
- Plataforma del Voluntariado de España (PVE) (2020). La acción voluntaria en España. Análisis 2017-2019.
- Plataforma del Voluntariado de España (PVE) 2020. Haciendo voluntariado durante la desescalada.
- Poyatos, Juan Ángel. (2020). Sesión 10 webinars gratuitos para gestores de programas de voluntariado corporativo.
- PwC & Esade (2017). La transformación digital en las ONG. Conceptos, soluciones y casos prácticos.
- Red.es (2019). Las TIC en los hogares españoles.
- Rudy, Broers, (2015). Evaluation report: impact of un volunteers online volunteering service.
- Voluntare (2017). informe sobre tendencias e innovación en el voluntariado corporativo.
- Voluntare (2018). 10 lecciones para evolucionar el voluntariado corporativo. Conclusiones II Congreso internacional voluntariado corporativo.
- Voluntare (2019). Voluntariado corporativo y tecnología. grupos de trabajo en voluntariado corporativo.

- Voluntare (2019). Grupos de Trabajo en Voluntariado Corporativo. La nueva era del voluntariado impulsada por la innovación socio-tecnológica y digital.
- Voluntare (2020). impacto de la covid-19 en el voluntariado corporativo.
- Wah Leong, Tuck; Xuan Feng, Vincent (2017). Digital meaning: exploring and understanding the motivations and experiences of virtual volunteers
- Wong, Andrew (2004). Leading and motivating virtual teams in volunteer organizations.

## 7. Anexos

### Guion de entrevistas en profundidad a las empresas del sector tecnológico

---

#### **Presentación**

1. Organización
2. Nombre del interlocutor y cargo. ¿Cuánto tiempo llevas con estas responsabilidades? Y ¿en tu empresa?

#### **Programa de voluntariado de la compañía**

Me gustaría empezar esta conversación hablando contigo de vuestro programa de voluntariado corporativo.

3. ¿Cuándo empezó vuestra empresa a realizar actividades de voluntariado?
4. Enfoque o visión del programa. Evolución en esta visión. ¿Qué papel juegan las TIC en este programa?
5. ¿Cuáles son sus principales características? (tipo de actividades, dimensión, alcance, recursos...). ¿Qué papel juegan las TIC en estas actividades? ¿Y en la gestión del programa?

#### **TIC y voluntariado**

6. Desde tu perspectiva ¿en qué medida/ hasta qué grado se han integrado las TIC de forma natural en las actividades de voluntariado en nuestro país?
7. ¿Cómo/ Qué tipo de uso se le está dando a la tecnología con relación a las acciones voluntarias?
8. ¿Cuáles crees que son las principales dificultades y barreras que se están produciendo para la introducción/uso de estas TIC en la acción voluntaria? ¿En qué cuestiones concretas es necesario avanzar?
9. ¿Cómo crees que está cambiando las TIC a las entidades sociales y a las acciones voluntarias más tradicionales? ¿Son las TIC herramientas e instrumentos indispensables para la mejora de la acción voluntaria?

#### **Valor añadido, tendencias, retos**

10. ¿Cuál consideras que es el valor añadido que dan las TIC a la realización de acciones voluntarias? ¿Podrías dar algún ejemplo?
11. ¿Qué papel pueden jugar las TIC con relación al impacto de la propia acción voluntaria? A tu juicio ¿Qué capacidad de transformación social e individual puede tener las tecnologías cuando se realiza voluntariado?
12. ¿Cuáles crees que son los mayores desafíos o retos que van a tener las organizaciones del Tercer Sector con relación a la utilización de las TIC en el

voluntariado?

- 13.** ¿Podrías citar algún proyecto emblemático o iniciativa de voluntariado de alguna entidad o empresa que incorpore herramientas digitales en su metodología o en su objetivo y que consideres un caso de éxito?

¿Por qué crees que es una buena práctica?

- 14.** Debido a la situación de pandemia que estamos viviendo, mucha gente se ha organizado para ayudar a otra, desde asociaciones de vecinos hasta personas que se ofrecen voluntariamente a realizar la compra o ayudar a repartir comida.

¿Cuál crees que está siendo el papel de las TIC en esta pandemia con relación al voluntariado?

## Guion de entrevista en profundidad a la Plataforma del Voluntariado de España

---

### **Introducción - PVE**

1. Lo primero de todo, me gustaría preguntarte es ¿cuánto tiempo llevas cómo directora de PVE?
2. ¿Cuál es la misión de la Plataforma? ¿Cuántas organizaciones la componen?
2. ¿En qué momento empezáis a detectar como Plataforma que las TIC están jugando un papel cada vez más relevante en la acción voluntaria? ¿Cuál ha sido la evolución al respecto están jugando un papel cada vez más relevante en la acción voluntaria?
3. ¿Cómo entendéis en la PVE el voluntariado digital? Concepto (y alcance del concepto). Debate en torno al concepto de la Ley de voluntariado andaluza.
3. ¿Habéis realizado alguna jornada específica sobre TIC y acción voluntaria? ¿Se ha organizado algún grupo de trabajo dentro de la PVE relacionado con TIC y voluntariado?

### **TIC y acciones voluntarias**

4. Según tu percepción y experiencia, ¿Qué papel están jugando las TIC en el voluntariado en España?
5. ¿Qué tipo de uso se le está dando a la tecnología con relación a las acciones voluntarias? ¿Cuál es su grado de implantación entre las organizaciones sociales que conforman la PVE?
6. ¿Qué impacto están teniendo a vuestro juicio, las TIC en el diseño y gestión de las acciones voluntarias?.
7. ¿Está cambiando la forma en que se gestionan el voluntariado las entidades del Tercer Sector? ¿Cómo lo están haciendo? Nos puedes dar algún ejemplo de ello.
8. ¿Qué papel están teniendo las administraciones públicas (políticas públicas, regulaciones legales, aprobación de normas) con relación al desarrollo de las TIC en las acciones voluntarias?
9. ¿Cuál es el valor añadido/utilidad de realizar acciones voluntarias que incorporen las herramientas TIC en su diseño o metodología o bien donde las TIC sean objetivo del proyecto (por ejemplo, fomentar su aprendizaje o adquisición)?

**10.** ¿Cómo entiendes este valor añadido en los distintos agentes involucrados en la acción voluntaria?:

- a. Para las personas destinatarias de las acciones voluntarias
- b. Para las propias personas voluntarias
- c. Y para las organizaciones que desarrollan los programas de voluntariado: empresas y entidades sociales

**11.** ¿Cómo crees que está siendo la respuesta y la adaptación de los distintos agentes que están implicados en el voluntariado respecto a las herramientas TIC: empresas, voluntarios, ONG?

**12.** ¿Podrías citar algún proyecto emblemático o iniciativa de voluntariado de alguna entidad o empresa que incorpore herramientas digitales en su metodología o en su objetivo y que consideres un caso de éxito? ¿Por qué crees que es una buena práctica?

**13.** ¿Qué principales retos o desafíos tiene el voluntariado para el futuro teniendo en cuenta el desarrollo tecnológico y su omnipresencia en nuestras vidas?

**14.** Debido a la situación de pandemia que estamos viviendo, mucha gente se ha organizado para ayudar a otra, desde asociaciones de vecinos hasta personas que se ofrecen voluntariamente a realizar la compra o ayudar a repartir comida.

¿Qué impacto está teniendo el Covid-19 en la acción voluntaria?

¿Qué papel están jugando las TIC en esta pandemia con relación al voluntariado?

## Guion de entrevista en profundidad a Cruz Roja Española

---

### **Presentación**

1. Nombre
2. Organización
3. Puesto

### **Voluntariado en CRE**

4. ¿Qué significa el voluntariado para Cruz Roja Española? Aportación.  
¿Qué tipo de programas de voluntariado desarrolláis en Cruz Roja Española?  
Ejes de intervención.  
Perfiles de voluntariado. Diferencias en los perfiles, aporte y grado de implicación (corporativo, clásico, pro bono). Datos anuales.  
¿Con qué población trabajáis? Datos de beneficiarios

### **Voluntariado y TIC en CRE**

5. ¿Cómo ha sido la incorporación y la implementación de las TIC en vuestros programas de voluntariado? ¿Desde cuándo? evolución integración de las TIC en vuestros programas de voluntariado
6. Debates en la entidad al respecto: el concepto. Visión y concepción actual.

### **Voluntariado y TIC en España.**

7. Desde tu larga experiencia me gustaría que me dijeras cómo ves que ha evolucionado en voluntariado en España, en general. Tendencias.
8. Y en concreto qué evolución has visto en lo relativo al voluntariado digital. Qué tipo de uso se le está dando a la tecnología con relación a las acciones voluntarias?
9. Según tu visión y experiencia, ¿Está cambiando la tecnología la manera de diseñar y gestionar los proyectos, programas o acciones de voluntariado?
10. ¿Qué barreras se encuentran las entidades?
11. ¿Qué oportunidades plantea la vertiente digital del voluntariado?
12. ¿Crees que sería necesario un soporte legal a nivel estatal ahora no existe?
13. Proyectos emblemáticos. ¿Por qué crees que es una buena práctica?

**14.** Debido a la situación de pandemia que estamos viviendo, mucha gente se ha organizado para ayudar a otra, desde asociaciones de vecinos hasta personas que se ofrecen voluntariamente a realizar la compra o ayudar a repartir comida.

¿Qué impacto está teniendo el Covid-19 en la acción voluntaria?

¿Qué papel están jugando las TIC en esta pandemia con relación al voluntariado?

## Guion de entrevista en profundidad a Subdirección General del Tercer Sector y Voluntariado-Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030

---

### **Preguntas introductorias**

1. ¿Cuánto tiempo lleva en su puesto? Trayectoria anterior.

### **Marco político y legal**

2. Es preceptivo preguntarte, en primer lugar, en qué medida se recoge y qué importancia se le otorga – a tu juicio - desde nuestro marco estatal de voluntariado – legal y sobre todo, desde el punto de vista de las políticas públicas - a las TIC como medio o herramienta que posibilita la acción voluntaria.

3. ¿Cómo se recoge en las políticas públicas estatales? ¿Cómo se conceptualiza o entiende? ¿Cuál es su finalidad? ¿Se le dota de recursos?

4. En la Ley andaluza de voluntariado el voluntariado digital es aquel que se dirige a estrechar la brecha digital. ¿Qué opinas acerca de este enfoque?

5. Desde la Administración actual, desde la Subdirección General del Tercer Sector y voluntariado – cuál es la visión al respecto y qué pasos se han dado o se quieren dar en esta materia.

### **Voluntariado y TIC**

6. Por el conocimiento que tienes en tu trayectoria y en tu puesto, ¿qué importancia crees que revisten, a día de hoy, las TIC en la acción voluntaria? (covid)

7. ¿Se ha vivido una evolución en este sentido?

8. ¿Qué importancia tiene – si la tiene – el impulso de las empresas, en especial de las tecnológicas y del ámbito digital – para que prosperen programas de voluntariado con un alto componente TIC?

9. Desde tu posición, ¿qué dificultados o barreras ves para su extensión? Sobre todo si tenemos en cuenta la “nueva realidad” que se ha destapado en la actual coyuntura.

10. ¿Qué beneficios, oportunidades o ventajas aporta, según tu criterio, esta implantación o utilización de las TIC en la acción voluntaria.

11. ¿Qué elementos caracterizan a un programa de voluntariado que pueda considerarse “digital”? Buenos ejemplos

## Guion entrevista en profundidad a experto

---

### **Presentación**

1. Perfil y trayectoria profesional

### **2. Preguntas**

Participación ciudadana y sociedad civil

3. Según tu conocimiento y experiencia ¿Cuál ha sido la evolución de la participación ciudadana en España? ¿Cuál consideras que es la situación actual?
4. Se está comprobando la presencia y la fuerza que tiene la participación ciudadana en muchos ámbitos de la sociedad. Sin embargo, me gustaría preguntarte por algo concreto:
  4. ¿De qué manera se desarrolla la participación ciudadana en el tercer sector? ¿Cómo participa la sociedad civil en el espacio de las entidades sociales, en la acción social? ¿A través de qué mecanismos?
  5. ¿Cómo crees que ha impactado las TIC en la participación ciudadana? ¿Me podrías explicar cómo ha sido la evolución de las tecnologías con relación a este fenómeno?
  6. ¿Cuáles crees que son los retos o tendencias que tiene la participación ciudadana? ¿Vamos hacia nuevas formas de participación?
  7. Uno de los ejemplos claros de lo que supone la participación e implicación de la ciudadanía en la vida social es el voluntariado. ¿Cómo crees que han impactado las TIC en el voluntariado?
  8. ¿Qué entiendes por voluntariado digital? ¿Todo voluntariado que utiliza las TIC es voluntariado digital o existen diferentes tipologías de voluntariado que utilizan las TIC?
  9. ¿Qué oportunidades plantea la vertiente digital del voluntariado?
  10. ¿Cuáles consideras que pueden ser las barreras por las que una entidad social no esté integrando las TIC en sus programas de voluntariado?
  11. ¿Consideras que la situación de las TIC en el tercer sector en Cataluña es diferente de la del resto del Estado?
  12. ¿Me podrías contar qué acciones o líneas de trabajo tiene Cataluña relacionadas con TIC y participación ciudadana y voluntariado?
  13. Debido a la situación de pandemia que estamos viviendo, mucha gente se ha organizado para ayudar a otra, desde asociaciones de vecinos hasta

personas que se ofrecen voluntariamente a realizar la compra o ayudar a repartir comida.

¿Qué papel crees que están jugando las TIC en esta pandemia con relación al voluntariado?

**Ya hemos terminado. Muchas gracias por tu tiempo y amabilidad**

## Cuestionario a las entidades sociales

### VOLUNTIC

Encuesta sobre la integración de las herramientas TIC en la acción voluntaria

En esta encuesta te solicitamos respondas a una serie de preguntas con el objetivo de conocer cómo se están integrando las TIC en las entidades de voluntariado españolas y recoger vuestras opiniones, valoraciones y demandas.

Te damos las gracias por tu tiempo y colaboración.



### VOLUNTIC

#### Datos básicos

\* Sexo

Hombre  Mujer  No binario

\* Edad

\* Nombre de la organización a la que perteneces

\* ¿Cuál es el puesto que desempeñas en tu organización?

\* Tipo de entidad

Asociación o fundación única  Asociación o fundación con delegaciones  
 Entidad singular  Federación

Otro (especifique)

**VOLUNTIC**

**Acción voluntaria de tu entidad**

\* ¿Qué tipo de voluntariado se realiza en tu organización, atendiendo a la continuidad de la participación voluntaria?

- Puntual, en momentos y actividades concretas
- Continuo en el tiempo
- Otra (especifique)
- Ambas opciones
- No promovemos el voluntariado



**VOLUNTIC**

**Acción voluntaria en tu entidad**

\* ¿De donde proceden las personas voluntarias de tu organización?

- Voluntarios/as de empresas
- Ciudadanía general
- Otra (especifique)
- Voluntarios/as propios
- Todas las opciones anteriores

\* Señala con qué colectivos se llevan a cabo las actividades de voluntariado en tu organización. Puedes marcar más de una respuesta.

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nuestra acción voluntaria se dirige a organizaciones               | <input type="checkbox"/> Drogodependencia-SIDA                       | <input type="checkbox"/> Personas sin hogar  |
| <input type="checkbox"/> Infancia y Juventud  | <input type="checkbox"/> Personas mayores                            | <input type="checkbox"/> Personas en dificultad por razón de género (mujeres en situación de riesgo, homosexuales, transexuales) |
| <input type="checkbox"/> Personas con diversidad funcional (física, sensorial, intelectual) | <input type="checkbox"/> Personas inmigrantes, refugiadas o asiladas |  |
| <input type="checkbox"/> Personas con enfermedad mental y otros trastornos psicológicos     | <input type="checkbox"/> Pueblo gitano                               |  |
| <input type="checkbox"/> Otro (especifique)   |  |  |



**VOLUNTIC**  
**Expansión TIC**

\* ¿En qué medida crees que está extendido entre las entidades sociales de nuestro país el uso de herramientas digitales o TIC en la actividad voluntaria? (escala de 1 a 5 siendo 1, nada, y 5, totalmente)

1  2  3  4  5



**VOLUNTIC**  
**Expansión TIC 1**

\* ¿Podrías explicar por qué?



**VOLUNTIC**  
**Integración y uso de las TIC**

\* ¿En qué grado dirías que tu entidad integra las herramientas digitales y las TIC en la actividad que desempeña? Por favor, marca la respuesta que corresponda siendo 1=nada y 5=totalmente

1  2  3  4  5

\* ¿De qué manera se integran las TIC en las acciones voluntarias que realiza tu entidad y cuál es su finalidad?  
Puedes marcar más de una respuesta.

- Se aprovechan las TIC para fomentar la innovación social y la creatividad con el objetivo de resolver problemáticas sociales y mejorar la vida de la población beneficiaria.
- La acción voluntaria se realiza desde cualquier punto geográfico, sin requerir la presencia física de la persona (voluntariado online) y se trata de actividades especializadas como: diseño, traducción, programación, etc.
- Las acciones voluntarias de nuestra entidad se gestionan a través de una herramienta o plataforma digital que permite captar personas voluntarias, casar oferta y demanda de voluntariado, medir y evaluar, etc.
- Son herramientas que se utilizamos para mejorar el diseño, la gestión y la comunicación de nuestras acciones voluntarias.
- Nos permite colaborar con otras entidades en acciones y proyectos de voluntariado
- Utilizamos TIC para llegar a más público y que cada vez más ciudadanos/as conozcan el voluntariado que se realiza en la organización
- Ninguna de las anteriores
- Otro (especifique)

\* Tu entidad ¿lleva a cabo (o ha llevado a cabo en el último año) actividades o proyectos de voluntariado en los que el uso de herramientas TIC sea un elemento clave del diseño, del objetivo, o de la propia actividad voluntaria?

- Sí
- Se emplean las TIC pero no son un elemento clave
- No



**VOLUNTIC**

**Integración y uso de las TIC**

\* Por favor, ¿Puedes explicar brevemente en qué consistió?

VOLUNTIC

Integración y uso de las TIC

¿Cuáles consideras que son las razones o dificultades por las que tu entidad no recurre con más intensidad al uso de herramientas digitales en el voluntariado? Marca todas aquellas respuestas que sean necesarias

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Falta de medios técnicos   | <input type="checkbox"/> Falta de recursos humanos   |
| <input type="checkbox"/> Falta de conocimientos y capacidades técnicas                      | <input type="checkbox"/> Nuestra acción voluntaria no requiere de este tipo de herramientas    |
| <input type="checkbox"/> Falta de apoyo externo (administraciones públicas, empresas, etc.) | <input type="checkbox"/> Nuestro volumen de voluntarios no es tan grande como para necesitarlo |
| <input type="checkbox"/> Resistencias internas de las personas                              | <input type="checkbox"/> No se nos ha ocurrido   |
| <input type="checkbox"/> Otra (especifique)   |  |

\* ¿Qué sería necesario para que vuestra organización empleara en mayor medida las herramientas TIC en la acción voluntaria? Marca las que consideres oportuno

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Formación digital y tecnológica especializada                           | <input type="checkbox"/> Apoyo de la Administración para poder disponer de los recursos técnicos y de infraestructura |
| <input type="checkbox"/> Apoyo de empresas expertas en esta actividad                            | <input type="checkbox"/> Una mayor certeza sobre los beneficios que usar esas tecnologías nos va a reportar           |
| <input type="checkbox"/> Una o varias personas específicas que se encarguen de este tema         | <input type="checkbox"/> Demanda por parte de las personas voluntarias  |
| <input type="checkbox"/> Intercambio de conocimientos con otras organizaciones del Tercer Sector |   |
| <input type="checkbox"/> Otro (especifique)  |   |



\* En qué medida colaboráis o habéis colaborado con otras organizaciones en la transformación digital de vuestra entidad (incluyendo vuestra acción voluntaria)?

- Hemos recibido formación tecnológica y/o en TIC de empresas del sector
- Hemos contratado a alguna empresa especializada para que nos forme en TIC
- Todavía no hemos colaborado con ninguna organización
- Otro (especifique)



## VOLUNTIC

### COVID 19 y voluntariado

\* ¿Qué impacto ha tenido la pandemia del COVID 19 en la realización de acciones voluntarias en vuestra organización?

- En nuestro caso ha paralizado completamente la actividad voluntaria
- Hemos iniciado nuevas actividades por vía telemática, que antes no realizábamos
- En nuestro caso, todo el voluntariado se hace ahora por vía telemática o digital
- Nuestra acción voluntaria no se ha visto afectada en sentido alguno
- Nuestra acción voluntaria no ha cambiado pero sin embargo, estamos recibiendo apoyo voluntario de otras organizaciones
- Otro (especifique)

\* ¿Habéis puesto en marcha acciones voluntarias específicas por el COVID 19?

- SÍ  NO



## VOLUNTIC

### COVID19 y voluntariado

Por favor, ¿podrías comentar brevemente en qué consiste?



## VOLUNTIC

### Utilidad de las TIC en el voluntariado

\* En tu opinión, ¿Qué interés aporta el uso de herramientas TIC en el voluntariado? Puedes marcar hasta tres opciones

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Permiten desarrollar soluciones innovadoras a problemas sociales  | <input type="checkbox"/> Ayuda a empoderar a los destinatarios en conocimientos y habilidades digitales                          |
| <input type="checkbox"/> Posibilita llegar a otros destinatarios de la acción voluntaria a los que sin TIC no se puede llegar  | <input type="checkbox"/> Flexibilidad para adaptar las acciones voluntarias a las realidades sociales en las que se interviene   |
| <input type="checkbox"/> Facilitar la participación de colectivos que anteriormente no realizaban voluntariado   | <input type="checkbox"/> Mejora de la eficiencia de la organización en general   |
| <input type="checkbox"/> Agilizan y hacen más eficiente la gestión de la actividad voluntaria en las organizaciones mediante el uso de plataformas o webs especializadas, etc. | <input type="checkbox"/> No creo que utilizar herramientas digitales o TIC en el voluntariado aporte algo positivo en particular |
| <input type="checkbox"/> Mayor visibilidad interna y externa de las acciones de las acciones   | <input type="checkbox"/> No tengo opinión al respecto  |
| <input type="checkbox"/> Mejorar las capacidades de la propia organización que lo promueve   |  |
| <input type="checkbox"/> Otra (especifique)  |  |

\* ¿Qué elementos consideras que deben caracterizar una acción voluntaria que utilice herramientas TIC, para ser considerada un ejemplo de "buena práctica"? Marca solo aquellas que te parezcan más relevantes

- Las TIC se integran en las acciones de todos los agentes que participan en la acción voluntaria (beneficiarios/as, personal técnico/voluntarios/as).
- La actividad voluntaria debe dirigirse a combatir la brecha digital
- Uso de tecnología como herramienta social para solucionar un problema específico
- Incorpora nuevos perfiles voluntarios y beneficiarios que sin las TIC no se hubieran acercado al voluntariado
- Exista un espacio de comunicación entre todos los agentes que participan en la acción voluntaria
- Se adapta a la realidad social de todos los participantes y diseña la acción con relación a ello
- Acceso a la información y datos abiertos a través de herramientas digitales
- Las herramientas son un medio de la acción voluntaria y no un fin
- Que las TIC permitan amplificar el impacto de la intervención de manera constatada

Otro (especifique)

¿Podrías señalar algún proyecto o programa de voluntariado que integre las TIC que, según tu criterio, resulte o pueda resultar de interés para otras entidades?



**VOLUNTIC**

**MUCHAS GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN. Por favor, pulsa al botón ENVIAR**