

Una investigación de:

CIBER
VOLUNTARIOS.org

VOLUNTEC

El voluntariado en el siglo XXI

Con el apoyo de:



#VolunTEC es un estudio elaborado por Fundación Cibervoluntarios, con el apoyo del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030

VOLUNTEC

Un estudio de Fundación Cibervoluntarios

INVESTIGADORA PRINCIPAL CUALITATIVA:

María Ruiz de Assín de los Santos

INVESTIGADORA PRINCIPAL CUANTITATIVA:

Ana Justel de la Rubia

PARTICIPACIÓN EN INVESTIGACIÓN CUALITATIVA:

Sofía García

PARTICIPACIÓN EN INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA:

Andreu Coy Fité

REVISIÓN:

Inès Dinant

Valentina Benincasa



Índice

PARTE 1. INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA	5
Enfoque de la investigación	7
PARTE 2. ANTECEDENTES TEÓRICOS Y MARCO TEÓRICO	9
El Tercer Sector en España	10
El voluntariado en España: entre la lógica asistencial y el potencial de transformación social	10
Repensar la ciudadanía desde una perspectiva digital	11
Cadenas de cuidado, valor simbólico y el voluntariado del siglo XXI en la economía del bienestar	11
La participación digital atravesada por brechas estructurales	12
PARTE 3. EL VOLUNTARIADO EN EL SIGLO XX	13
Voluntariado, Estado y bienestar	14
Voluntariado: entre el asistencialismo y el potencial transformador	16
Bienestar en su vertiente tecnológica y voluntariado tecnológico	18
PARTE 4. CONCLUSIONES	20
Sobre bienestar y el Tercer Sector	21
El voluntariado entre lo colectivo y lo personal	22
El voluntariado en el siglo XXI	23



Introducción

El voluntariado está viviendo una transformación profunda en el siglo XXI. En un contexto social y digital que cambia a gran velocidad, también evolucionan la forma en que las personas entienden su papel y cómo desean participar. **En este marco, Fundación Cibervoluntarios impulsa, con el apoyo del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, esta investigación**, con el objetivo de comprender mejor cómo se percibe y se practica el voluntariado en la actualidad.

Para ello, el estudio se desarrolla a partir de una metodología mixta que combina revisión bibliográfica, entrevistas grupales y una encuesta nacional a más de 1.200 personas. Este enfoque permite **analizar en profundidad las percepciones, las motivaciones y las transformaciones que están configurando el voluntariado en el siglo XXI.**

Uno de los puntos más relevantes es la forma de entender el voluntariado. Antes predominaba una **“ética del deber”**, donde participar se veía como una obligación moral o un compromiso con la comunidad. Ahora está emergiendo una **“ética del deseo”**: las personas se implican porque lo desean, porque la experiencia les resulta significativa, aprendizaje y satisfacción personal. **Este cambio está transformando la manera de participar y el propio sentido del voluntariado.**

Al mismo tiempo, ganan peso las motivaciones personales. **La persona voluntaria se mueve por aquello que conecta con sus valores, motivaciones e intereses personales.** Su compromiso nace de una decisión propia que puede aportarle beneficios como crecimiento personal, desarrollo profesional o adquisición de nuevas habilidades, más que de una obligación externa. Esto convierte **el voluntariado en un espacio de identidad**: no solo importa lo que se

hace, sino cómo esa acción encaja con la forma de ser y con lo que cada persona quiere aportar a la sociedad. Participar se vuelve una **experiencia que transforma y refuerza la identidad.**

El estudio también muestra cómo el voluntariado contribuye a construir un bienestar compartido. Entre las personas que hacen voluntariado —y especialmente voluntariado tecnológico— surge otra forma de entender el bienestar, ligada a la inclusión, el sentido de pertenencia, la capacidad de actuar y la reducción de brechas digitales, sociales y estructurales. **Participar como personas voluntarias les permite formar parte activa de esa construcción compartida del bienestar.**

Dentro de esta mirada, destaca **el bienestar en su vertiente tecnológica.** Para las personas voluntarias, este concepto tiene un enfoque positivo: implica tener la confianza, las habilidades y la formación necesarias para desenvolverse en los entornos digitales de forma segura, crítica y saludable. **Esto supone adquirir competencias, desarrollar pensamiento crítico y entender cómo funcionan las herramientas,** mientras que la población en general lo relaciona más con “evitar riesgos”.

Todos estos cambios muestran que el voluntariado del siglo XXI va más allá de la acción solidaria: ahora es un espacio donde se mezclan motivaciones personales, ganas de generar impacto social y nuevas formas de participar. Las personas voluntarias **se implican en aquello que les da sentido** y, al hacerlo, ayudan a construir un bienestar compartido, inclusivo y adaptado a los retos actuales. Este nuevo modelo de voluntariado une identidad, capacidad de acción y compromiso social, y **refleja una ciudadanía activa que quiere participar de manera flexible, consciente y acorde con sus valores e intereses.**

.PARTE 01



Introducción y metodología

En las últimas décadas, el Tercer Sector en España, implicado en un modelo relacional con el Estado, se ha convertido en un actor central dentro del entramado del bienestar. Su papel, además de contribuir en la provisión de servicios básicos, articula respuestas sociales frente a situaciones de exclusión, acompaña a colectivos vulnerables y, cada vez más, ocupándose de intervenciones que el Estado tiene dificultades para cubrir ante las crecientes demandas ciudadanas en materia social (Marbán Gallego, 2007).

Este proceso ha estado marcado por transformaciones profundas, desde la consolidación institucional del Tercer Sector, la terciarización de la economía (Marbán Gallego, 2007), cambios en la estructura del mercado o la secularización de la sociedad (Fantova, 2005).

En paralelo a estas transformaciones, la expansión de las tecnologías de la información y la comunicación ha introducido nuevos factores que también inciden en la configuración del bienestar y en las formas de inclusión o exclusión social. Las nuevas tecnologías de la información y comunicación se han introducido en la vida cotidiana de la sociedad, influyendo en esferas como el empleo, salarios, o la adaptación a una nueva forma de relacionarse socialmente (Castells, 2001; Castaño Collado y Martín Fernández, 2008).

Una definición de brecha digital hace referencia al desigual uso o acceso a las tecnologías por parte de diferentes sectores de la sociedad (Plaza Osorio, 2024; Cabero, 2004), llevando a dificultades para integrarse socialmente e impactando de forma general en la articulación del bienestar.

En este escenario, la idea de bienestar ya no puede limitarse a la satisfacción o cobertura de necesidades materiales o prestación de servicios. Cada vez adquiere más peso su dimensión digital: el acceso, uso y apropiación crítica de las tecnologías se han vuelto elementos fundamentales para ejercer derechos, participar en la vida pública y construir autonomía individual (Helsper, 2012).

Esta transición plantea preguntas sobre quién produce y distribuye ese bienestar en su vertiente tecnológica, qué papel juegan los distintos actores, Estado, mercado, Tercer Sector, ciudadanía, y cómo se reconfiguran las relaciones de poder en este nuevo espacio. La llamada "brecha digital" no es solo una cuestión técnica, sino también política y social.



Para mitigar esta brecha, el voluntariado tecnológico como un fenómeno aún poco sistematizado pero en expansión. No se trata únicamente de la transmisión de conocimiento con respecto al uso de dispositivos o programas; sino que impulsa iniciativas que buscan generar capacidades críticas, fomentar la autonomía tecnológica y abrir espacios de participación ciudadana en el entorno digital.

En este sentido, observamos cómo el trabajo de la Fundación Cibervoluntarios muestra cómo estas prácticas pueden reducir desigualdades y conectar a colectivos diversos con oportunidades educativas, laborales o comunitarias. Sin embargo, su rol sigue poco definido a nivel teórico y social, y el debate que envuelve al volun-

tariado y al Tercer Sector sigue afectándole: ¿son simplemente un apoyo complementario al Estado? ¿O pueden funcionar como mediadores entre ciudadanía y estructuras institucionales?

Esta investigación parte de esa pregunta. **Se busca contribuir a la comprensión del voluntariado, como actividad del Tercer Sector, en la producción de bienestar social, así como dibujar una aproximación al voluntariado tecnológico, no como un simple recurso asistencial, sino como un espacio social y participativo clave en la reorganización del bienestar, impactado por la introducción de las tecnologías en la vida cotidiana.**



Enfoque de la investigación

Esta investigación, que cuenta con el apoyo financiero del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, parte de una metodología mixta que combina revisión bibliográfica, entrevistas grupales y una encuesta nacional a más de 1.200 personas, el estudio analiza las percepciones, motivaciones y transformaciones que atraviesa el voluntariado en el siglo XXI.



La investigación se diseñó bajo un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos para comprender cómo se perciben el Tercer Sector y el voluntariado en España. El estudio se desarrolló en tres fases: una revisión bibliográfica, una fase cualitativa basada en entrevistas grupales y una fase cuantitativa mediante encuesta online. Este enfoque permitió articular una mirada integral, incorporando tanto las experiencias y percepciones subjetivas como los patrones y tendencias observables a nivel nacional.



FASE 1

Revisión bibliográfica

Se realizó un análisis exhaustivo de fuentes académicas e institucionales sobre el Tercer Sector y el voluntariado. Esta revisión permitió identificar los principales debates teóricos, las categorías analíticas relevantes y los vacíos de conocimiento existentes. A partir de estos hallazgos, se definieron los conceptos clave y los perfiles sociodemográficos de interés, ajustando las preguntas de investigación y el diseño de los instrumentos utilizados en las fases posteriores.



FASE 2

Investigación cualitativa

Se llevaron a cabo seis entrevistas grupales online, con una muestra diversa en género, edad, territorio y nivel de alfabetización digital. Las sesiones fueron semi-estructuradas, garantizando la exploración profunda de percepciones y experiencias en torno al Tercer Sector y el voluntariado. Los datos fueron transcritos, anonimizados y codificados siguiendo los principios de la Grounded Theory (Glaser y Strauss, 1967). Esta fase permitió identificar percepciones, significados y tensiones en torno al voluntariado y su papel en la sociedad, sirviendo de base para el diseño de la encuesta nacional.



FASE 3

Investigación cuantitativa

La tercera fase consistió en una encuesta nacional online aplicada a 1.258 personas, con un nivel de confianza del 95% y un error máximo del 3%. La muestra incluyó población general y personas voluntarias, con un subgrupo específico de voluntariado tecnológico. Se aplicó un muestreo por cuotas para garantizar representatividad en género, edad, territorio y entorno rural. Los datos fueron procesados con PSPP para detectar patrones y segmentaciones significativas, ofreciendo una visión robusta sobre la percepción social del Tercer Sector y el voluntariado en España.

PARTE 32



Antecedentes teóricos y marco teórico

El Tercer Sector en España

El Tercer Sector de Acción Social (TSAS) se ha consolidado en las últimas décadas como un actor clave en la provisión de bienestar y en la articulación de respuestas ante la exclusión social. La literatura revisada destaca su papel dentro del modelo de bienestar español y las tensiones derivadas de su relación con el Estado y el mercado (Fernández, 2005; García, 2007). Este sector ha enfrentado un proceso de profesionalización y “empresarialización” que, si bien ha fortalecido su capacidad operativa, también ha generado riesgos de pérdida de autonomía y desplazamiento de sus valores fundacionales. Persisten además desigualdades territoriales debido a la descentralización del Estado, que afectan la financiación y la capacidad de gestión de las organizaciones (Sánchez, 2021).

Las investigaciones coinciden en que el TSAS vive una tensión estructural entre su función transformadora y su papel como ejecutor de políticas públicas externalizadas.

En este marco, el voluntariado se presenta como un fenómeno complejo que encierra una paradoja estructural. Mientras que se reconoce como un medio de participación social indispensable y una fuente de energía ciudadana solidaria, también ha sido instrumentalizado como un recurso estratégico al servicio de la prestación de servicios por parte de las entidades y como un canal de legitimación de las políticas sociales estatales (Sánchez, 2021).

La dependencia de fondos estatales y la competencia por recursos han impulsado una mercantilización de sus dinámicas, generando un equilibrio inestable entre eficiencia, autonomía y compromiso social. A nivel conceptual, la falta de una definición unificada y el escaso reconocimiento ciudadano del sector dificultan

su consolidación como interlocutor social. Esta ambigüedad impacta en su capacidad para fortalecer la participación ciudadana (Ortega & Suárez, 2022).

En este escenario, el Tercer Sector continúa siendo un espacio clave para la cohesión social y la innovación en la provisión de bienestar. Según la literatura revisada, su sostenibilidad futura dependerá de su capacidad para equilibrar profesionalización y misión social, diversificar fuentes de financiación y reforzar su papel como actor independiente y transformador dentro de la arquitectura del bienestar español.

El voluntariado en España: entre la lógica asistencial y el potencial de transformación social

El voluntariado en España ha evolucionado desde prácticas solidarias informales hacia un fenómeno institucionalizado y regulado, con la creación de un marco legal específico y la articulación de redes nacionales como la Plataforma del Voluntariado de España. La Ley 45/2015 actualizó su definición, reconociendo nuevas modalidades de participación y consolidando su papel en la producción de bienestar. Sin embargo, este proceso también ha reforzado su conexión con las políticas públicas, situándolo entre la acción altruista y la lógica asistencial. El crecimiento del voluntariado ha sido paralelo a las transformaciones del Estado de Bienestar, actuando como un complemento ante la reducción de la intervención estatal.

Desde la entrada en el siglo XXI, el voluntariado refleja profundas transformaciones culturales y sociales (Roca, 2001). Se observa una feminización de las tareas solidarias (Plataforma del Voluntariado de España, 2022), una mayor flexibilidad en la participación —gracias a la digitalización— (Rueda, 2016) y la expansión de

nuevas formas, como el voluntariado corporativo y digital (Medina Ruiz, 2016). Estos cambios han diversificado las oportunidades de acción, pero también han reconfigurado el sentido del compromiso, al pasar de una participación continua a una más puntual e individualizada.

En este marco, **el voluntariado tecnológico ha adquirido un protagonismo creciente**. Este tipo de acción social **combina el compromiso cívico con la apropiación crítica de las tecnologías, impulsando la apropiación digital y la soberanía tecnológica**.

En el caso del contexto español, investigaciones como la de Plaza Osorio (2024) revelan la existencia de profundas desigualdades territoriales en las políticas públicas orientadas a cerrar la brecha digital. Lejos de ser un complemento asistencial, el voluntariado tecnológico **emerge como un espacio participativo y social que promueve la inclusión digital y contribuye a un modelo más democrático de desarrollo digital**. Así, el voluntariado en todas sus formas se consolida como un agente central en la construcción de un futuro más justo, participativo y digitalmente equitativo.

Repensar la ciudadanía desde una perspectiva digital

La reflexión contemporánea sobre la ciudadanía exige reconocer su origen históricamente excluyente. Desde las revoluciones liberales del siglo XVIII, la ciudadanía moderna se construyó sobre un sujeto político definido por su autonomía, racionalidad y capacidad de propiedad: masculino, blanco y socialmente dominante (Aguado, 2005).

Este modelo dejó fuera a amplios sectores — especialmente a las mujeres— al situarlas en el ámbito privado y negarles el acceso a la esfera pública de la representación y la participación. Según Aguado (2005), la crítica feminista reveló que los principios ilustrados de igualdad y libertad, presentados como universales, operaban en realidad como mecanismos de legitimación de la desigualdad.

Hoy, las transformaciones tecnológicas y sociales

del siglo XXI obligan a ampliar esa crítica hacia una nueva triada: lo público, lo privado y lo digital. La digitalización ha generado una esfera pública híbrida en la que se diluyen las fronteras entre comunicación, consumo y participación (Gracia, 2015; Radošinská y Višňovský, 2016). Este nuevo espacio, aunque más accesible y horizontal, no está exento de dinámicas de desigualdad. En este contexto, repensar la ciudadanía digital implica preguntarse quiénes pueden ejercerla plenamente, qué formas de exclusión persisten y cuál es el papel del Tercer Sector y el voluntariado en la democratización del entorno digital y la circulación del bienestar socio-tecnológico.

Cadenas de cuidado, valor simbólico y el voluntariado del siglo XXI en la economía del bienestar

Díaz Gorfinkiel (2008) nos introduce el concepto de cadenas globales de cuidado, describiendo cómo el trabajo de atención y sostenimiento de la vida se ha transformado en un fenómeno transnacional atravesado por profundas desigualdades de género, clase y origen. En los países del Norte global, muchas mujeres delegan estas tareas en otras mujeres migrantes, generalmente precarizadas, lo que permite sostener un modelo laboral sin cuestionar las bases estructurales de la desigualdad. Esta mercantilización del cuidado, combinada con la escasez de políticas públicas de conciliación, evidencia la persistencia de un sistema que mantiene el cuidado como actividad subordinada, feminizada y poco valorada socialmente.

La autora, además, subraya una contradicción fundamental: el cuidado es indispensable para el funcionamiento social, pero carece de reconocimiento simbólico y económico. Esta disociación entre su alto valor social y su bajo estatus simbólico se traduce en precariedad, invisibilidad y falta de derechos. En términos analíticos, esta misma lógica puede aplicarse al Tercer Sector y al voluntariado, que son altamente valorados por su aporte al bienestar colectivo, pero cuyo reconocimiento social y político se ve limitado cuando se cuestionan sus vínculos con la administración pública o su papel en la gestión de servicios sociales.

Así, el voluntariado y las entidades sociales enfrentan una paradoja: son esenciales para sostener el tejido social, pero su legitimidad se debilita cuando su acción adquiere visibilidad política. Este escenario contribuye a su despolitización y a la reducción de su papel a funciones asistenciales o técnicas. Frente a ello, el voluntariado en el siglo XXI se presenta como un espacio estratégico para revalorizar el cuidado, recuperar su dimensión transformadora y redefinir el bienestar desde una perspectiva inclusiva, digital y solidaria.

La participación digital atravesada por brechas estructurales

La participación en entornos digitalizados no es un ejercicio neutro ni universal. Está condicionada por estructuras sociales y tecnológicas que determinan quién puede intervenir, en qué condiciones y con qué impacto. Tal como plantea Cenizo (2022), tres procesos amenazan la capacidad transformadora del voluntariado: la individualización, que fragmenta las experiencias solidarias y debilita el vínculo comunitario; la despolitización, que convierte la acción voluntaria en una práctica funcional sin cuestionar las causas estructurales; y la instrumentalización, que

subordina la participación a lógicas de gestión o eficiencia administrativa. Estas dinámicas limitan la capacidad del voluntariado para actuar como agente de cambio social.

Las brechas digitales agravan estas desigualdades al reproducir exclusiones preexistentes. **El acceso desigual a la conectividad, las competencias digitales y la capacidad de apropiación crítica de la tecnología condicionan la posibilidad real de ejercer ciudadanía digital.** Las mismas poblaciones a las que el voluntariado busca apoyar —personas mayores, mujeres, migrantes o habitantes de entornos rurales— son, a menudo, las más afectadas por estas brechas (Plaza Osorio, 2024). **De este modo, el entorno digital puede convertirse tanto en un espacio de empoderamiento como de exclusión** (Haz-Gómez et al, 2024).

Superar estas limitaciones requiere repensar la participación como un proceso colectivo, no solo como un acto individual de buena voluntad. **El voluntariado tecnológico, al promover la apropiación digital y el acceso equitativo, ofrece un espacio para la participación reconectada con los valores democráticos y situada en el centro de una agenda de bienestar en su vertiente tecnológica inclusiva.**



PARTE 03



El voluntariado en el siglo XXI

Voluntariado, Estado y bienestar

La investigación ha permitido vislumbrar la percepción que la población tiene sobre el Tercer Sector y el voluntariado como actores fundamentales en la configuración del bienestar social y digital. A partir de las entrevistas y encuestas, se observa que el **bienestar** se concibe de manera dual: **como satisfacción de necesidades materiales y derechos básicos —salud, dignidad, autonomía y cuidados— y como construcción de espacios relacionales, comunitarios y afectivos que favorezcan la inclusión y el sentido de pertenencia.**

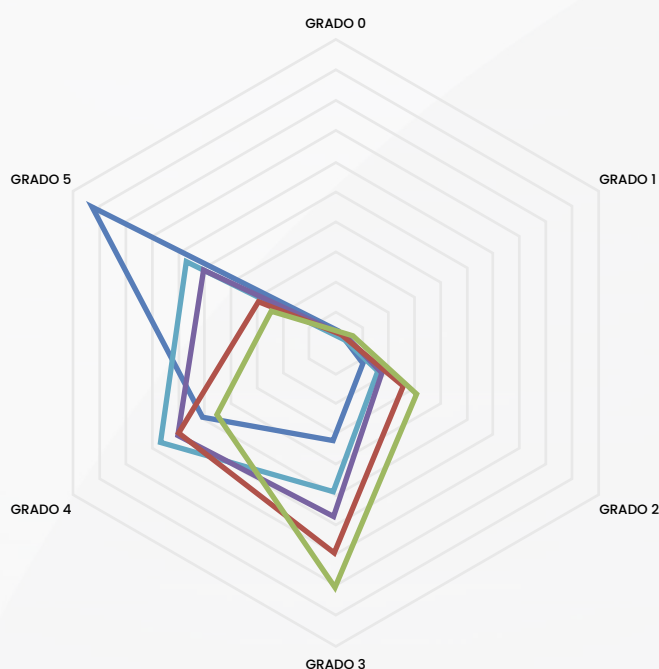
Este hallazgo sugiere que el bienestar no se reduce a provisiones individuales o estatales, sino que emerge en la interacción entre distintos actores sociales, donde el Tercer Sector cumple un papel mediador crucial.

Los datos recogidos en las entrevistas y en la encuesta enseñan que **el Estado es percibido como el principal garante del bienestar**, concentrando la mayor parte de la responsabilidad en su provisión, seguido por **Instituciones educativas. El Tercer Sector y el voluntariado**, en especial el tecnológico, por su parte, **se reconocen como agentes complementarios** que intervienen allí donde el Estado no alcanza.

Además, las personas voluntarias —incluidas las tecnológicas— tienden a otorgar un mayor peso al Tercer Sector en la provisión del bienestar que la media de la población, pese a que este figura como cuarto actor en términos de responsabilidad. Su acción se orienta a la reducción de brechas y la promoción de ciudadanía activa, configurando un espacio de mediación entre la dimensión estatal y la autonomía de los individuos.

GRÁFICO 1

En una escala de 0 a 5, ¿En qué medida consideras que estos actores son los responsables de garantizar el bienestar social? Toda la población encuestada.



Asimismo, la investigación permite apreciar cómo el **Tercer Sector se percibe como un actor asistencial y compensatorio**, que cubre huecos estructurales, alcanza a colectivos vulnerables y sostiene legitimidad social pese a su limitada autonomía económica y reguladora. Esta función compensatoria es especialmente señalada por la población más joven, que reconoce al Tercer Sector como un resorte ante los límites del Estado. La dependencia financiera de las administraciones públicas, y en menor medida de las empresas, genera tensiones en la priorización de acciones, pero no disminuye el capital moral que estas organizaciones poseen para intervenir en la producción de bienestar.

Aunque el **voluntariado** forma parte de esa compensación ante carencias estatales, también se vislumbra como **un espacio de agencia y acción comunitaria**. Las personas voluntarias, tanto generales como tecnológicas, son percibidas como actores capaces de transformar estructuras de exclusión mediante la construcción de vínculos, el fomento de competencias y la promoción de valores éticos y solidarios. Así, la brecha digital no solo refleja diferencias de acceso o formación, sino también cómo las tecnologías reconfiguran las formas de poder y de participación en este nuevo espacio digital, destacando la importancia de que el Tercer Sector y el voluntariado actúen como mediadores para favorecer una inclusión más equitativa y una ciudadanía digital efectiva.

En los grupos de voluntariado tecnológico, la brecha digital se abordó como un problema cultural y relacional, no solo técnico. Desde esta perspectiva, el voluntariado no es solo una práctica asistencial, sino un espacio de aprendizaje mutuo, donde se cultivan capacidades tanto en quien asiste como en quien recibe ayuda. Este enfoque muestra que **la práctica voluntaria no solo responde a necesidades asistenciales, sino que se articula como un instrumento de participación ciudadana, vinculando lo individual con lo colectivo**.

Finalmente, la investigación evidencia que la relación Estado-Tercer Sector-voluntariado se configura como un **ecosistema interdependiente**, donde la colaboración y la tensión coexisten. Mientras el Estado establece las bases normativas y financieras, el Tercer Sector actúa como mediador y facilitador, y **el voluntariado emerge como espacio de cuidado colectivo y empoderamiento**. Se observan diferencias generacionales en torno a la responsabilidad sobre el bienestar tecnológico: **las personas de mayor edad enfatizan el papel regulador del Estado, mientras que los perfiles jóvenes subrayan la responsabilidad individual y la necesidad de mantenerse al día en competencias digitales**. Así, se vislumbra un modelo de bienestar que combina dimensiones materiales, sociales y digitales, y que sitúa al voluntariado tecnológico como un agente clave en la democratización del acceso y uso de las tecnologías.

El voluntariado tecnológico otorga una gran importancia a las competencias digitales y al pensamiento crítico como base del bienestar en su vertiente tecnológica, mientras que la población general tiende a vincularlo con la gestión de riesgos y la adaptación al ritmo de los cambios tecnológicos.

Se reconoce también el potencial educativo, conectivo y participativo de las tecnologías, sin obviar que pueden intensificar desigualdades, generar dependencia o favorecer dinámicas de deshumanización si no se abordan críticamente. En contraste, representantes del voluntariado tecnológico expresan una visión menos problemática y más matizada de la expansión tecnológica y del uso intensivo de pantallas.

En el ámbito del bienestar digital, las instituciones educativas son identificadas como actores clave, y el voluntariado tecnológico también destaca el papel activo de la ciudadanía en la construcción del bienestar tecnológico.

Voluntariado: entre el asistencialismo y el potencial transformador

La investigación ha permitido vislumbrar cómo el **voluntariado contemporáneo** se sitúa en la intersección **entre el asistencialismo y su potencial transformador**. A partir de los datos recogidos, se observa que, por un lado, actúa como mecanismo de suplencia frente a carencias del Estado, cubriendo necesidades sociales y brechas institucionales, como la inclusión digital o la atención a colectivos vulnerables.

Por otro lado, emerge como un **espacio de valor intrínseco y comunitario, donde se generan vínculos, participación y transformación social, mostrando que su acción trasciende la mera cobertura de déficits y se convierte en una experiencia significativa tanto para quienes reciben apoyo como para quienes lo brindan**.

Los hallazgos también sugieren que las prácticas voluntarias **equilibran altruismo y beneficio**

personal. Aunque existe un discurso sobre el desinterés y orientación al bien común, las entrevistas y encuestas revelan que las personas voluntarias reconocen beneficios sociales y de desarrollo personal, sin que ello desvirtúe la esencia solidaria de su acción.

Motivos como la creación de vínculos, la lucha contra la soledad, la adquisición de habilidades o la participación en causas afines muestran cómo los intereses personales y la dimensión ética del voluntariado coexisten, reforzando su carácter relacional y estratégico.

Las personas entrevistadas subrayan que estos espacios no solo llenan huecos, sino que son también ámbitos deseables, con sentido ético, comunitario y participativo. En este sentido, el voluntariado aparece asimismo como una forma de organización ciudadana y un medio para la participación y la transformación social orientada a reducir desigualdades.

GRÁFICO 2

A continuación presentamos algunas definiciones de qué es el voluntariado, por favor valora de 0 a 5 según cuán de acuerdo estás con ellas (siendo 0 nada de acuerdo y 5 muy de acuerdo). Comparación entre Población general, Voluntariado general y Voluntariado tecnológico.

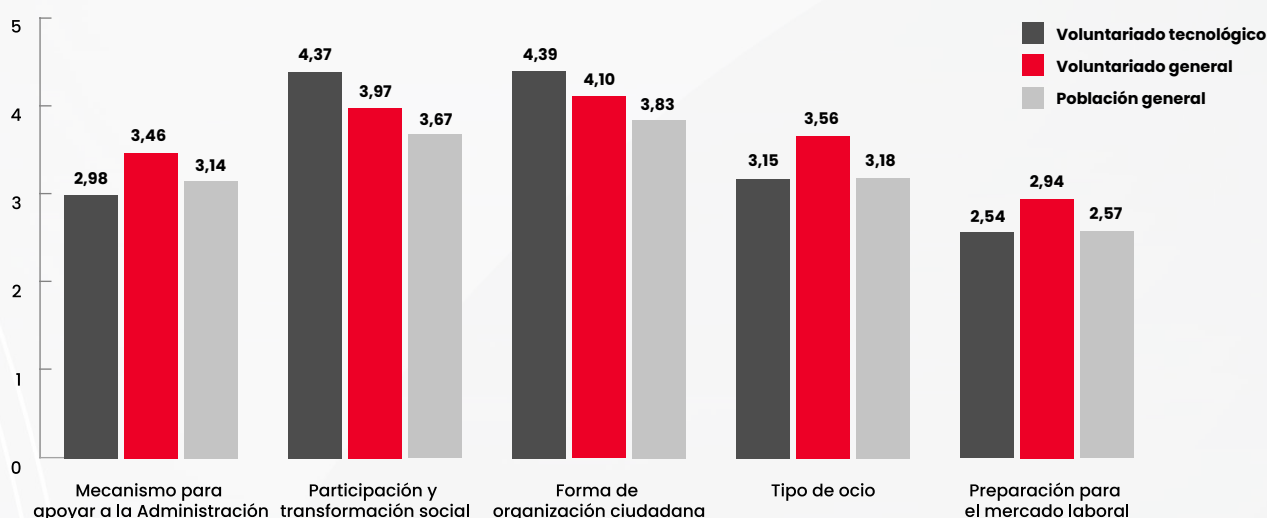
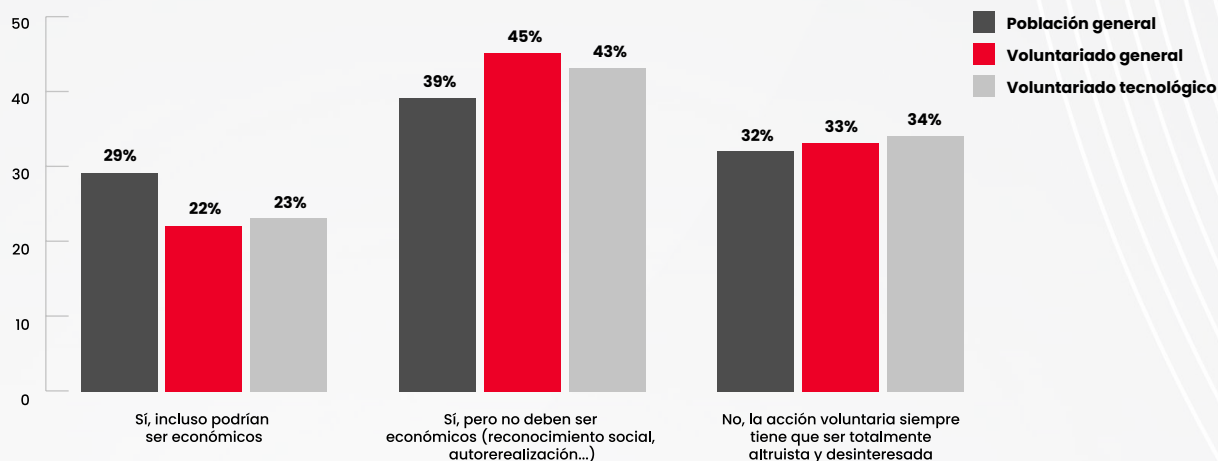


GRÁFICO 3

¿Crees que las personas voluntarias deberían obtener algún beneficio por su acción? Comparación entre Población General, Voluntariado General, y Voluntariado tecnológico.



Asimismo, la investigación muestra la **construcción de identidad como un eje central en la acción voluntaria**. Las personas entrevistadas reflexionan sobre sus motivaciones, valores y aspiraciones, articulando su rol individual con el compromiso colectivo. El voluntariado se vive así como una opción identitaria que combina emociones, aspiraciones, sentimiento de utilidad, deseo de aprender, realización personal y la necesidad de alinear la práctica con los propios ideales y estilo de vida. Este proceso de modernización reflexiva permite comprender cómo las personas voluntarias negocian continuamente su práctica en contextos complejos e inciertos, adaptando su acción, reinterpretando su sentido y vinculando lo personal con lo social, **convirtiendo el voluntariado en un espacio situado, flexible y autoexpresivo**.

Para la persona que hace voluntariado cobran protagonismo sus motivaciones personales además del altruismo. Su compromiso nace de cómo el voluntariado conecta con sus propios valores, motivaciones e intereses. Responde a una elección que tiene sentido para ella y que le puede aportar beneficios como aprendizaje, desarrollo profesional o crecimiento personal y no tanto una obligación externa.

Esta forma de voluntariado, que no deja de buscar el bien común, puede entenderse como un proceso de subjetivación, en el que el individuo se constituye a sí mismo como “voluntario”, no sólo por lo que hace, sino por cómo lo siente y cómo conecta con su identidad personal.

El voluntariado en el siglo XXI, aunque busca el bien común, también tiene un impacto personal en quienes lo practican. La persona no se siente “voluntaria” solo por lo que hace, sino porque esa acción encaja con sus valores, su forma de ser y lo que quiere aportar a los demás. Es una forma de ética del voluntariado en la que no solo cuenta la ayuda que se ofrece a otras personas, sino también es una experiencia que le transforma, refuerza su identidad y contribuye al propio crecimiento personal.

Finalmente, los resultados muestran que **el sujeto voluntario en el siglo XXI se define tanto por su altruismo como por su carácter estratégico y reflexivo**. Participa con un compromiso ético que integra valores, intereses y experiencias personales en la acción colectiva, evidenciando que el voluntariado no solo suple carencias, sino que también promueve la transformación comunitaria, la construcción de identidad y la

creación de vínculos significativos. Este sujeto voluntario no responde únicamente a una moralidad externa, sino que actúa desde una narrativa interna que integra sentido, valores e intereses propios, articulando lo común desde lo personal. Así, se vislumbra **un potencial transformador que supera el asistencialismo y consolida al voluntariado como un actor clave en la dinámica social contemporánea.**

Bienestar en su vertiente tecnológica y voluntariado tecnológico

La investigación ha permitido vislumbrar cómo **las tecnologías digitales se han consolidado como un componente central del bienestar contemporáneo, transformando ámbitos como la comunicación, la educación y la participación social.** Sin embargo, este avance tecnológico también ha generado nuevas formas de vulnerabilidad y desigualdad, evidenciando la brecha digital en sus dimensiones de acceso, uso y apropiación. Los datos recogidos a partir de entrevistas y encuestas muestran que mientras algunos grupos perciben la tecnología como un instrumento de inclusión, otros identifican riesgos de uso excesivo, dependencia y exclusión, especialmente entre personas mayores, revelando la tensión entre los beneficios y los desafíos del

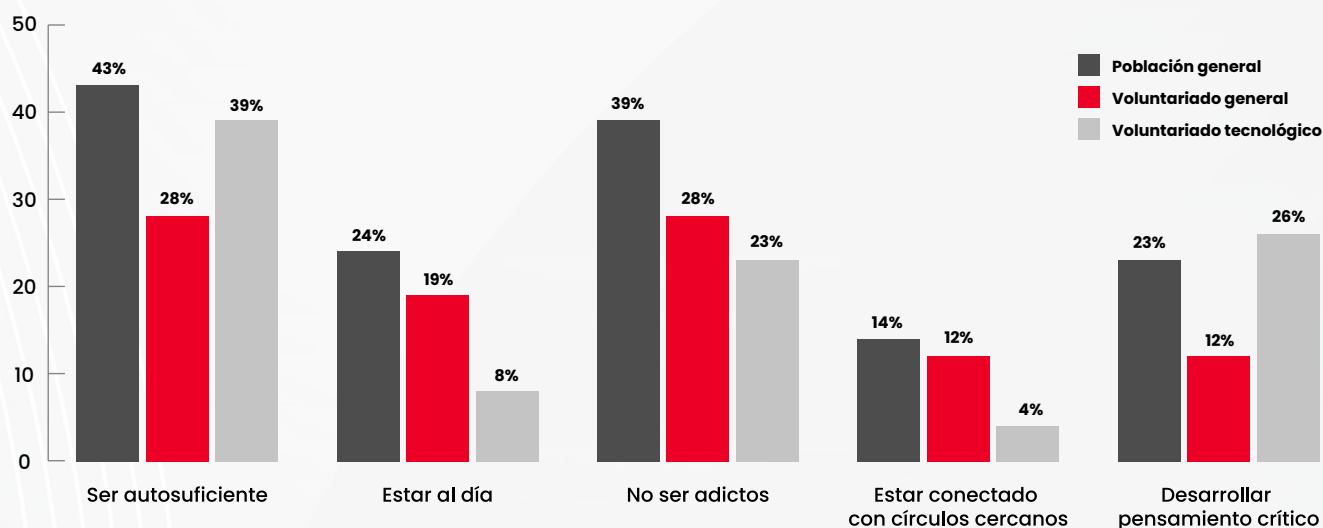
entorno digital. En este contexto, **el Tercer Sector y el voluntariado tecnológico emergen como actores fundamentales para promover una ciudadanía digital más equitativa, segura y participativa.**

Los hallazgos indican que el voluntariado tecnológico aborda la **brecha digital no sólo como un problema técnico, sino también cultural y relacional.** La **práctica voluntaria** se vislumbra como un espacio de acción que complementa la responsabilidad estatal y la autogestión ciudadana, combinando educación, participación y justicia social, y **reforzando la inclusión digital y la equidad.**

Asimismo, la investigación permite apreciar que el **bienestar en su vertiente tecnológica**, desde la perspectiva del voluntariado tecnológico, se concibe para el 39%, como **autonomía (ser autosuficiente)** y el **pensamiento crítico (26%)** mientras que entre quienes realizan otros tipos de voluntariado, se da igual importancia (28%) a la autonomía y a **no ser adictos seguido por el hecho de estar actualizado (19%).** En este sentido, observamos mayor diferenciación de opinión entre los grupos en cuanto a su concepción del bienestar en su vertiente tecnológica que para su visión del bienestar general.

GRÁFICO 4

Y relacionando el bienestar con respecto a las tecnologías, ¿qué crees que garantiza el bienestar? (Escoge máximo dos). Comparación entre Población general, Voluntariado general y Voluntariado tecnológico.



Finalmente, el **voluntariado tecnológico** emerge como un **modelo innovador de participación ciudadana que articula mediación tecnológica, acción y compromiso social**.

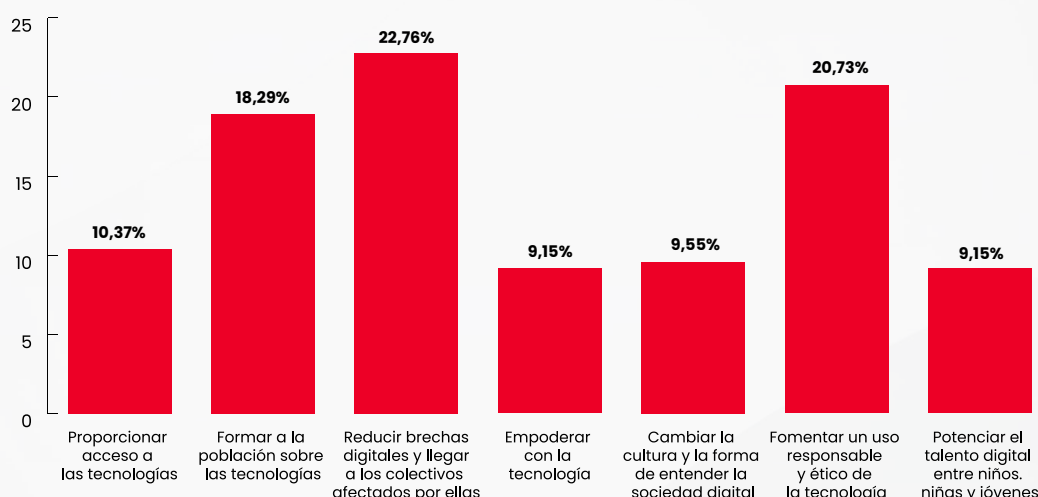
Los resultados de la encuesta evidencian una clara diferencia en la comprensión del voluntariado tecnológico entre la población general y quienes lo practican. Con un 37%, respuesta más alta, las personas encuestadas asocian el término a una labor instrumental de “ayudar o enseñar el uso de nuevas tecnologías”, sin vincularlo a objetivos sociales. Por su parte, **22,76% de las personas que realizan voluntariado tecnológico lo conciben como una práctica con intencionalidad transformadora, orientada a reducir brechas**

digitales y promover justicia social en el entorno digital. Sus respuestas abiertas destacan especialmente la importancia de fomentar un uso ético y responsable de la tecnología y de formar a la población en competencias digitales, reforzando la idea de que este tipo de voluntariado trasciende la asistencia técnica para consolidarse como un espacio de ciudadanía activa y democratización digital.

El voluntariado tecnológico se presenta como un proceso de reconocimiento mutuo y de autonomía, lo que conecta con la noción de bienestar que se desarrolla en condiciones de dignidad. Este enfoque **permite pensar el bienestar como algo no solamente redistributivo, sino relacional**.

GRÁFICO 5

¿Cuáles son para ti los elementos más importantes del voluntariado tecnológico?



Entre las personas que hacen voluntariado —y especialmente voluntariado tecnológico— surge otra forma de entender el bienestar. Para ellas, el bienestar se construye también con otras personas: nace de la inclusión, del sentido de pertenencia, de la capacidad de actuar y de la reducción de brechas digitales, sociales y estructurales. Participar como personas voluntarias les permite formar parte activa de esa construcción compartida del bienestar.

Más allá de enseñar a usar herramientas digitales, busca reducir desigualdades, fomentar un uso responsable y ético, y democratizar la ciudadanía digital. Según los hallazgos, esta práctica potencia la agencia de las personas al ofrecer conocimientos, habilidades y autoestima, siempre condicionada por factores estructurales como tiempo disponible, redes de apoyo y acceso a formación. Así, la acción voluntaria tecnológica no solo fortalece capacidades técnicas, sino que también construye bienestar relacional y colectivo, promoviendo la participación autónoma, ética y empoderada en el entorno digital.

.PARTE 34



Conclusiones

Sobre bienestar y el Tercer Sector

El presente informe aborda la construcción del bienestar a partir de la interacción entre individuos, comunidades y el Tercer Sector, con un enfoque particular en el voluntariado tecnológico.

Los hallazgos de esta investigación muestran que el **bienestar se concibe desde una doble dimensión: una individual, centrada en la satisfacción de necesidades básicas, la salud y la calidad de vida, y otra colectiva, que lo entiende como resultado de la inclusión, la participación y la pertenencia comunitaria.**

En la población general predomina la visión más individual, asociada al confort y la autorrealización, mientras que entre las personas voluntarias —especialmente las vinculadas al ámbito tecnológico— emerge una comprensión más social y compartida, donde el bienestar se vincula a la agencia, la equidad y la reducción de brechas sociales y digitales.

Para quienes realizan voluntariado tecnológico, el bienestar en su vertiente digital se entiende también en clave de capacidades: sentirse capaz, sin miedo, y contar con la formación necesaria para desenvolverse de manera segura y saludable en los entornos digitales. Esta diferencia evidencia una transición conceptual: del bienestar como provisión estatal y asistencial hacia un modelo participativo y comunitario, en el que el Tercer Sector y el voluntariado actúan como mediadores entre ciudadanía e instituciones.

En este contexto, el **bienestar en su vertiente tecnológica** aparece como una extensión del bienestar contemporáneo, **ligado a la autonomía, la confianza y la seguridad en el uso de las tecnologías.**



Para las personas que realizan voluntariado, el bienestar en su vertiente tecnológica se entiende de forma positiva: significa tener la confianza, las habilidades y la formación necesaria para moverse por los entornos digitales sin miedo y de manera segura y saludable. Esto supone adquirir competencias, desarrollar pensamiento crítico y entender cómo funcionan las herramientas, mientras que la población en general lo relaciona más con “evitar riesgos”.

Para quienes participan en voluntariado tecnológico, supone una forma de empoderamiento basada en la adquisición de capacidades y la apropiación crítica de los entornos digitales; para la población general, en cambio, se asocia más a la gestión de riesgos o a la adaptación a un cambio tecnológico acelerado.

Estas diferencias revelan una brecha material y simbólica que el Tercer Sector contribuye a reducir mediante acciones formativas y relacionales. **Así, el voluntariado tecnológico se consolida como un espacio de innovación social que transforma el bienestar en un proyecto colectivo, inclusivo y orientado a la justicia digital.**

El voluntariado entre lo colectivo y lo personal

El voluntariado del siglo XXI combina acción solidaria, beneficio personal y participación social, mostrando su dimensión tanto comunitaria como individual. Aunque **el voluntariado responde a carencias institucionales, también se configura como espacio de construcción identitaria y cuidado mutuo.**

El voluntariado puede entenderse como un espacio donde, ante los cambios constantes del entorno digital, las personas revisan y redefinen su papel, sus formas de participar y lo que significa contribuir al bienestar social.

Ya no es una acción social fija o tradicional, sino un espacio que se adapta continuamente, donde las prácticas, los roles y el propio sentido del voluntariado se replantean y se actualizan según las necesidades del momento.

Las motivaciones personales, como aprendizaje, socialización y reconocimiento, conviven con el compromiso solidario, y las modalidades digitales y flexibles se presentan como alternativas para superar limitaciones estructurales como falta de tiempo o recursos, haciendo posible una participación más adaptada a la vida contemporánea.

Estos cambios muestran que el voluntariado del siglo XXI va más allá de la acción solidaria: ahora es un espacio donde se mezclan motivaciones personales, ganas de generar impacto social y nuevas formas de participar.

Las personas voluntarias se implican en aquello que les da sentido y, al hacerlo, ayudan a construir un bienestar compartido, inclusivo y adaptado a los retos actuales. Este nuevo modelo de voluntariado une identidad, capacidad de acción y compromiso social, y refleja una ciudadanía activa que quiere participar de manera flexible, consciente y acorde con sus valores e intereses.



El voluntariado en el siglo XXI

El voluntariado en el siglo XXI ha evolucionado en sus prácticas. El giro conceptual que implica esta evolución lleva de la ética del deber (voluntariado como obligación moral o compromiso comunitario) hacia una ética del deseo: las personas se implican porque lo desean, porque la experiencia les resulta significativa y personalmente satisfactoria y reformulando así el sentido del voluntariado. Este giro nos obliga, a su vez, a repensar esta práctica tanto a nivel organizacional como a su objetivos y el rol que ocupa en la sociedad actual

Así, el voluntariado, especialmente en su dimensión tecnológica, combina innovación social y solidaridad para enfrentar desigualdades estructurales y digitales. Experiencias como las de Fundación Cibervoluntarios demuestran cómo

articular Estado, Tercer Sector y ciudadanía puede fortalecer la participación, ampliar la agencia individual y colectiva, y redefinir el bienestar como un proyecto inclusivo y transformador, enseñando competencias digitales, fomentando autonomía y pensamiento crítico, y fortaleciendo vínculos de confianza y empoderamiento en la comunidad.

Además, esta práctica **actúa como un puente entre instituciones y ciudadanía, promoviendo inclusión, justicia social y participación equitativa en entornos digitales, y consolidándose como un agente clave para construir un bienestar en su vertiente tecnológica compartido.** Esto se refleja en las personas que realizan voluntariado tecnológico ya que lo entienden como una práctica transformadora que busca empoderar a las personas a través del conocimiento y el uso significativo de la tecnología.

En definitiva, hoy, el desafío no es solo sostener el voluntariado, sino potenciar su capacidad de impacto social, integrando valores individuales y colectivos para construir una ciudadanía activa, preparada para los retos contemporáneos.



Referencias Bibliográficas



- Aguado, A. (2005). Ciudadanía, mujeres y democracia. *Historia constitucional*, (6), 11-27.
- Cabero, J. (2004). Reflexiones sobre la brecha digital en F. Soto, J. Rodríguez (Coords.). *Tecnología, educación y diversidad: retos y realidades de la inclusión digital* (pp. 23-42). Consejería de Educación y Cultura de Murcia.
- Castaño Collado, C., & Martín Fernández, J. Á. (2008). La e-inclusión y el bienestar social: una perspectiva de género.
- Castells, M. (2001). Internet y la sociedad red. *La factoría*, 14(15), 1-13.
- Cenizo, M. (2022). Derechos y justicia, cuidados y comunidad: por un voluntariado social transformador. *Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria= Revista de servicios sociales*, (78), 87-98.
- Colmenarejo, R. (2016). Enfoque de capacidades y sostenibilidad Aportaciones de Amartya Sen y Martha Nussbaum. *Ideas y valores*, 65(160), 121-149.
- Díaz Gorfinkel, M. (2008). El mercado de trabajo de los cuidados y la creación de las cadenas globales de cuidado: ¿cómo concilian las cuidadoras?, *Cuadernos de Relaciones Laborales*, (2), pp. 71-89.
- España. (2015). Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado. *Boletín Oficial del Estado*, nº 247, de 15 de octubre de 2015, pp. 94818-94839.
- Fantova, F. (2005). Tercer Sector e Intervención social: Trayectorias y perspectivas. *Revista de Trabajo Social*.
- Fernández, A. (2005). Los retos del Tercer Sector en el espacio social. Barcelona: Fundación Bienestar.
- Fundación Mutua Madrileña & Fundación ANAR. (2023). Presentación del estudio sobre jóvenes y ONG. *Metroscopia*.
- García, J. A. R. (2007). El tercer sector frente a las transformaciones del Estado de Bienestar. *Cuadernos de trabajo social*, 20, 275-287.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Aldine.
- Gracia, J. P. (2015). La esfera pública digital y el activismo político. *Política y sociedad*, 52(1), 75-98.
- Haz-Gómez, F. E., López Martínez, G., & Manzanera-Román, S. (2024). La exclusión digital como una forma de exclusión social: una revisión crítica del concepto de brecha digital. *Studia Humanitatis Journal*, 4(1), 57-89. <https://doi.org/10.33732/shj.v4i1.112>
- Helsper, E. J. (2012). A corresponding fields model for the links between social and digital exclusion. *Communication theory*, 22(4), 403-426.
- Marbán Gallego, V. (2007). Tercer Sector, Estado de Bienestar y política social. Universidad de Alcalá.
- Ortega, C. & Suárez, T. (2022). Colaboración intersectorial y sostenibilidad del Tercer Sector en España. Madrid: Plataforma del Tercer Sector.
- Plataforma del Tercer Sector. (2018). *Transformando Juntos. Una investigación sobre organizaciones, movimientos sociales y voluntariado*. Madrid: Plataforma del Tercer Sector.
- Plataforma del Voluntariado de España. (2022). *El voluntariado en España. Quién, cómo, por qué. Análisis de resultados*. https://biblioteca.plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2023/10/informe-el-voluntariado-en-espana_analisis-resultados.pdf
- Plaza Osorio, A. (2024). Brecha digital en España: análisis de las iniciativas estatales, autonómicas y locales para reducirla. *Cuadernos de Información y Comunicación*, 29, 1-20.
- Radošinská, J., & Višňovský, J. (2016). Transformations of public sphere in the era of digital media. *European Journal of Science and Theology*, 12(1), 85-96.
- Roca, X. G. (2001). El voluntariado en la Sociedad de Bienestar. *Documentación social*, 122, 15-39.
- Rueda, Y. (2016). Hacia un voluntariado abierto, innovador y conectado. En Espiritusanto, O. (2016). *Los auténticos nativos digitales: ¿estamos preparados para la Generación Z?*. *Revista de estudios de juventud*, 114, 83-94.
- Suárez-Gonzalo, S. (2023). Soberanía digital: un debate abierto y tres problemas políticos. *e-Legal*, 6(2), 4-24.

VOLUNTEC

Investigación 2025

Una investigación de:

CIBER
VOLUNTARIOS.org

Con el apoyo de:



#VolunTEC es un estudio elaborado por Fundación Cibervoluntarios, con el apoyo del Ministerio de Derechos sociales, Consumo y Agenda 2030