

El voluntariado de las personas con discapacidad visual como vía de inclusión social en la comunidad: el modelo ONCE

Volunteering by visually impaired people as a means of social inclusion in the community: the ONCE model

J. Á. Barazal Rodríguez

Resumen

Con este trabajo de investigación se pretende mostrar la complementariedad perfecta entre el modelo de voluntariado de la ONCE, con sus señas de identidad claramente enfocadas al modelo social de la discapacidad defendido en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006), y la existencia de un conjunto de vectores (motivaciones, beneficios, aportaciones y reivindicaciones) que impulsan a las personas con discapacidad visual a ser voluntarias, que, al acoplarse en perfecta armonía, crean una vía de inclusión social en la comunidad, provocándoles una percepción de mejora de su bienestar personal, un alto grado de satisfacción con su acción voluntaria y un sentimiento de plena inclusión social en la comunidad. En el trabajo se realiza un recorrido por el modelo de voluntariado de la ONCE, identificándose sus señas de identidad, tanto en relación a la oferta de servicios como a las claves de su organización interna, descubriéndose los aspectos que lo presentan como modelo singular inclusivo para que cualquier persona con y sin discapacidad visual pueda ejercer como voluntario. También se realiza el análisis del perfil de las personas voluntarias con discapacidad visual que lo ejercen en la ONCE y de los vectores que influyen en la realización de la acción voluntaria de las mismas, y si existe prescripción o recomendación a otras personas con discapacidad visual en la realización de dicha acción, para lo cual, aparte de consultar fuentes primarias facilitadas desde la ONCE, se ha realizado una encuesta a 250 personas voluntarias con discapacidad visual para conocer los vectores anteriores.

Barazal, J. Á. (2022). El voluntariado de las personas con discapacidad visual como vía de inclusión social en la comunidad: el modelo ONCE. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 80, 39-70. <https://doi.org/10.53094/LQGA9556>.

Palabras clave

Voluntariado. Discapacidad visual. Modelo Social de la Discapacidad. Inclusión social.

Abstract

The aim of this research work is to reflect the perfect complementarity between the ONCE volunteer model, characterised by its clear focus on the social model of disability advocated in the International Convention on the Rights of Persons with Disabilities (2006), and the existence of a set of vectors (motivations, benefits, contributions and demands) that drive visually impaired people to become volunteers, which, when combined in perfect harmony, create a pathway for social inclusion in the community, leading to a perception of improved personal well-being, a high degree of satisfaction with their voluntary actions and a feeling of full social inclusion in the community. The work examines the ONCE volunteer model, identifying its hallmarks both in terms of the services it offers and the key factors of its internal organisation, discovering the aspects that make it a unique inclusive model so that anyone with or without a visual impairment can become a volunteer. An analysis is also carried out on the profile of visually impaired volunteers working with the ONCE and the vectors that influence their voluntary action, and whether there is any prescription or recommendation towards other visually impaired people when performing such activities. For this purpose, apart from consulting primary sources provided by the ONCE, a survey was carried out among 250 visually impaired volunteers to find out about the above vectors.

Key words

Volunteers. Visual impairment. Social Model of Disability. Social inclusion.

1. Cuestiones previas

1.1. De los modelos de discapacidad a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

Haciendo un breve recorrido histórico sobre la evolución del paradigma de discapacidad, se parte de una perspectiva de no aportación y carga para la sociedad de las personas con discapacidad (modelo de prescindencia), pasando por considerarse personas menos valiosas a las que hay que curar de su deficiencia con tratamientos rehabilitadores

Barazal, J. Á. (2022). El voluntariado de las personas con discapacidad visual como vía de inclusión social en la comunidad: el modelo ONCE. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 80, 39-70. <https://doi.org/10.53094/LQGA9556>.

(modelo médico-rehabilitador), y culminándose el proceso evolutivo del concepto de discapacidad en el modelo social, donde la organización social debe de velar por la eliminación de todo tipo de barreras para asegurarse la participación en igualdad de oportunidades, consagrándose la idea de que las personas con discapacidad también aportan a la cohesión social cubriendo necesidades y eliminando barreras.

Partiendo del paradigma del modelo social, es en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad —firmada en Nueva York en 2006 y ratificada por 187 países (entre los que se encuentra España, que la ratificó en 2008)—,¹ donde la discapacidad se empieza a considerar como ámbito específico en la proyección universal de los derechos humanos (Palacios, 2008), y se puede observar cómo en el articulado de la misma existen bastantes referencias al modelo social, como puede verse en su preámbulo, en el que se indica:

Los Estados Partes en la presente Convención,

[...]

e) *Reconociendo* que la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás,

[...]

m) *Reconociendo* el valor de las contribuciones que realizan y pueden realizar las personas con discapacidad al bienestar general y a la diversidad de sus comunidades, y que la promoción del pleno goce de los derechos humanos y las libertades fundamentales por las personas con discapacidad y de su plena participación tendrán como resultado un mayor sentido de pertenencia de estas personas y avances significativos en el desarrollo económico, social y humano de la sociedad y en la erradicación de la pobreza, [...] (pp. 20648-20649).

Por otro lado, la referencia al concepto de discapacidad se puede encontrar en el artículo 1 de la Convención, en el que se establece que:

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (p. 20649).

¹ Instrumento de Ratificación de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006 [PDF]. *Boletín Oficial del Estado*, 96, de 21 de abril de 2008, pp. 20648-20659. <https://www.boe.es/eli/es/ai/2006/12/13/1>.

En definitiva, el haberse conseguido que el modelo social se refleje en la Convención, marca un punto de inflexión en el reconocimiento explícito, la defensa y el reforzamiento de la universalización de los derechos de las personas con discapacidad, lo que, sin lugar a dudas, empodera a este colectivo a ser agente activo del cambio social, donde ejercer como voluntario es otra vía más de intervención activa en la comunidad y, por extensión, de inclusión en la misma.

1.2. El punto de partida para que las personas con discapacidad ejerzan como voluntarias

Continuando con la definición del marco teórico del trabajo de investigación, es relevante fijar el concepto de voluntariado. Para ello, se tomará como referencia lo indicado en el artículo 3 de la *Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado*,² en el que se indica que abarca un conjunto de actividades de interés general que tienen carácter solidario, se realizan libremente y se desarrollan a través de entidades de voluntariado.³ El mismo artículo excluye del voluntariado actividades como las aisladas o esporádicas, independientemente de si son periódicas o no, prestadas al margen de entidades de voluntariado, así como las que se ejecutan por razones familiares, de amistad o buena vecindad.

Es importante destacar del concepto el carácter solidario, la libertad para su realización y el desarrollo a través de una entidad de voluntariado. Como se verá más adelante, la solidaridad es una de las motivaciones de las personas, con y sin discapacidad, que realizan voluntariado.

Otro de los conceptos a los que prestar atención es el de *voluntario*. Para ello, se debe de revisar su definición, la cual se describe en el artículo 8 de la ley 45/2015, y en la que se pueden ver varias cuestiones claves, como el que deben ser personas físicas que libre y voluntariamente cedan su tiempo para realizar las actividades recogidas en el artículo 3.2 y con unas finalidades muy determinadas, como el mejorar el bienestar de las personas en particular y de la sociedad en general, aparte de preservar y proteger el entorno.

2 *Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado* [PDF]. *Boletín Oficial del Estado*, 247, de 16 de octubre de 2015. <https://www.boe.es/eli/es/l/2015/10/14/45/con>.

3 Como se verá más adelante, la ONCE, además de ser una corporación de derecho público, también está acreditada como entidad de voluntariado de ámbito estatal.

En el mismo artículo, en su tercer apartado, se encuentra la referencia explícita a que las personas con discapacidad pueden ejercer como voluntarios:

3. Las entidades de voluntariado deberán garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades y a la accesibilidad universal de los voluntarios mayores, con discapacidad o en situación de dependencia, de manera que puedan ejercer, en igualdad de condiciones respecto del resto de los voluntarios, los derechos y deberes que les correspondan de acuerdo con esta Ley, erradicando cualquier posible forma de discriminación.

En estos casos, el consentimiento para su incorporación a la entidad de voluntariado, la información y formación y las actividades que se les encomienden, se deberán llevar a cabo en formatos adecuados y de acuerdo con sus capacidades y circunstancias personales, siguiendo las pautas marcadas por los principios de accesibilidad universal y diseño para todos, de manera que les resulten accesibles, usables y comprensibles.

Con esta referencia se da cumplimiento a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y, por extensión, al modelo social, contándose con un nexo jurídico interno en la legislación española, como se puede corroborar en el artículo 62 del *Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social* (LGDPD),⁴ en el que se indica que:

1. Las administraciones públicas promoverán y fomentarán la colaboración del voluntariado en la atención de las personas con discapacidad y de sus familias, promoviendo la constitución y funcionamiento de entidades sin ánimo de lucro, a fin de que puedan colaborar con los profesionales en dicha atención. Asimismo, promoverán y fomentarán el voluntariado entre personas con discapacidad, favoreciendo su plena inclusión y participación en la vida social.

En relación al objeto de investigación de este trabajo, la existencia de interrelación y conexión entre estas dos leyes a través de los artículos anteriormente mencionados y su conexión con la Convención y el modelo social lo cambia todo, al reconocerse explícitamente la posibilidad que las personas con discapacidad puedan ejercer libremente como voluntarios y pasar de ser meros actores pasivos a agentes del cambio a través de su participación en la comunidad, lo que, sin lugar a dudas, favorece su inclusión social. Como se verá más adelante, esta cuestión se destaca como prioritaria y sustancial en la satisfacción que las personas con discapacidad manifiestan al ejercer como voluntarios.

⁴ Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social [PDF]. *Boletín Oficial del Estado*, 289, de 3 de diciembre de 2013. <https://www.boe.es/eli/es/rdlg/2013/11/29/1/con>.

2. Objetivos y metodología del estudio

El objetivo general del estudio es analizar cómo las personas con discapacidad visual pueden ser voluntarias activas en su comunidad de forma normalizada, lo que favorece el reconocimiento de sus derechos y capacidades y su plena inclusión social.

Los objetivos específicos de este estudio son:

1. Conocer el perfil de las personas con discapacidad visual que ejercen como voluntarias en la ONCE.
2. Identificar las motivaciones que les impulsan a ser voluntarias.
3. Conocer sus aportaciones personales y los beneficios que reciben a la hora de desempeñar la acción voluntaria.
4. Saber qué les permite el voluntariado en la ONCE en materia de inclusión social como personas con discapacidad visual.
5. Identificar el grado de satisfacción con esta labor y su recomendación a otras personas con discapacidad visual para que también la desarrollen.

Para poder llevar a cabo el presente trabajo de investigación, se ha utilizado la siguiente metodología de trabajo:

1. Consulta y análisis de la vigente normativa interna de la ONCE de 2020 que regula el servicio de voluntariado en la propia entidad (normativa de aplicación estatal).
2. Análisis cuantitativo de fuentes primarias de la ONCE para conocer las variables sociodemográficas que definen el perfil de las 545 personas voluntarias con discapacidad visual en dicha entidad.
3. Análisis cuantitativo, que da respuesta a una parte de los objetivos específicos planteados en el trabajo de investigación, empleándose para ello un cuestionario (Apéndice A) con 12 preguntas, 10 obligatorias y 2 opcionales. Atendiendo al tipo de respuesta, se tienen 4 preguntas de opción múltiple para marcar una, 4 preguntas de opción múltiple para marcar varias, 2 preguntas con varias opciones a

Barazal, J. Á. (2022). El voluntariado de las personas con discapacidad visual como vía de inclusión social en la comunidad: el modelo ONCE. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 80, 39-70. <https://doi.org/10.53094/LQGA9556>.

evaluar en escala cualitativa y 2 preguntas abiertas. El cuestionario se estructura en cuatro bloques temáticos, siendo el primero sobre datos identificativos, el segundo sobre valoración de aspectos cualitativos del voluntariado, un tercero sobre por qué recomendaría el voluntariado y un cuarto de observaciones en general. Para más información, se puede consultar la ficha técnica (Apéndice B), que incluye los datos sobre la aplicación del cuestionario. A modo de avance, se puede indicar que el trabajo de campo se realizó del 10 de marzo al 8 de abril del 2022 enviando un enlace al cuestionario confeccionado en Microsoft Forms a 436 voluntarios con discapacidad visual que disponían de correo electrónico del total de 545 personas voluntarias con discapacidad visual para que autocompletaran sus respuestas al mismo, obteniéndose una tasa de respuestas del 60,1%; es decir, 250 cuestionarios autocompletados recibidos sobre los 436 enviados, lo que equivale a un grado de confianza del 95%, un margen de error del 4,57% sobre la población total de 545 personas con discapacidad visual voluntarias en la ONCE objeto de estudio.

3. Profundizando en el modelo de voluntariado de la ONCE

3.1. El modelo singular de voluntariado

Es en el año 2001 cuando la ONCE se constituye como Entidad de Voluntariado en el ámbito de todo el Estado español. Es a partir de ese momento cuando se han ido publicando diferentes normativas propias de la ONCE —no se debe olvidar su autonomía de gestión interna— que han ido regulando su actuación en materia de voluntariado desde entonces. En la actualidad, las normativas vigentes al respecto son la circular 1/2020, de 13 de febrero y el oficio circular 4/2020, de 13 de febrero,⁵ ambas de aplicación estatal, y en las cuales se replica el modelo de voluntariado promulgado en la ley estatal 45/2015 que regula el voluntariado en España.

Con la finalidad de poder entender la participación de las personas con discapacidad como voluntarias, a continuación se realiza un recorrido por las principales características y aspectos fundamentales regulados en las mencionadas normativas que articulan dicho modelo de voluntariado.

⁵ A efectos de jerarquía legal interna en la ONCE, una circular es asimilable a una ley, y un oficio-circular es asimilable a un reglamento de desarrollo. Ambos documentos se aprueban por el Consejo General de la ONCE, máximo órgano de gobierno de la entidad.

La primera cuestión importante a destacar es su carácter social, siendo los beneficiarios finales personas con discapacidad sensorial visual (ceguera o deficiencia visual grave)⁶ afiliados a la institución, a quienes se les ofrecen diferentes programas para ayudarles y apoyarles en la consecución de la inclusión social en los diferentes ámbitos de su vida diaria, siendo estos los siguientes:

1. *Acompañamiento*, cuya finalidad es guiar a los beneficiarios que no poseen un grado de autonomía personal suficiente aunque hayan completado los Servicios de Atención Personal,⁷ que no cuentan con apoyos cercanos o necesitan ayuda para acceder a lugares con difícil accesibilidad. En este programa las tareas del voluntario son prestar apoyo físico y visual guiado para orientación y movilidad en el entorno.
2. *Acompañamiento telefónico*, cuya finalidad es la activación de la compañía y la conversación como elementos paliativos de la soledad y aislamiento de beneficiarios vulnerables. Las tareas del voluntario son hablar, escuchar, empatizar a través de una llamada telefónica.
3. *Acceso a la información*, cuya finalidad es apoyar puntualmente a los beneficiarios con dificultades o imposibilidad de acceder a la información a través de las herramientas tiflotécnicas⁸ e/o informáticas existentes. Las tareas de los voluntarios son la lectura u organización de documentación impresa.
4. *Apoyo al braille o tiflotecnología*, cuya finalidad es apoyar en la práctica a los beneficiarios en el refuerzo de competencias adquiridas en la utilización de herramientas informáticas y/o tiflotécnicas o en la práctica del código de lectoescritura braille. Las tareas de los voluntarios son incidir y reforzar el adiestramiento inicial para incrementar la destreza en el manejo con la práctica.
5. *Voluntariado digital*, cuya finalidad es apoyar a los beneficiarios en el acceso y manejo de redes sociales, *apps*, dispositivos móviles, páginas web y todo lo rela-

6 Entendiéndose como deficiencia visual grave las diferentes combinaciones entre el grado de agudeza y la amplitud del campo visual central o periférico.

7 Los Servicios de Atención Personal (SAP) pueden definirse como aquellas intervenciones técnicas destinadas a proporcionar a las personas con discapacidad visual unos recursos —en forma de competencias, capacidades o habilidades— necesarios para atender sus necesidades específicas de desarrollo y autonomía personal y de participación social.

8 Del griego *typhlós* (ciego): adaptación de los usos y avances técnicos a la utilización por personas ciegas o con deficiencia visual grave.

cionado con las tecnologías de la información y comunicación (TIC). Las tareas de los voluntarios son transmitir su conocimiento sobre el acceso, manejo y operativa.

6. *Deportivo*, cuya finalidad es facilitar la promoción del deporte y el ejercicio físico. Las tareas de los voluntarios son apoyo físico y visual guiado para la práctica deportiva en general.
7. *Cultural recreativo*, cuya finalidad es hacer más accesible la cultura y el ocio a los beneficiarios, facilitando su participación en actividades culturales y recreativas. Las tareas de los voluntarios son apoyo físico y visual guiado para orientación y movilidad.
8. *Difusión/tutorización*, cuya finalidad es publicitar y difundir el servicio de voluntariado en eventos, tanto para atraer a potenciales beneficiarios como voluntarios. Otra finalidad es facilitar y tutorizar la incorporación de los nuevos voluntarios en su fase inicial de colaboración. Las tareas de los voluntarios son explicar su experiencia en los diferentes programas.

Analizando las tareas a realizar por los voluntarios, se observa que el guiado, la comunicación oral, los conocimientos técnicos específicos de las herramientas y códigos para acceder a la información de las personas con discapacidad visual y el manejo de las TIC son las capacidades y aptitudes que se demandan principalmente en la acción voluntaria. Si la persona con discapacidad visual puede dárselas a los beneficiarios del servicio de voluntariado que las necesiten, podría ejercer el rol de voluntario en la ONCE sin problema, consiguiéndose un ajuste perfecto entre oferta y demanda, generándose la segunda señal de identidad del modelo.

En cuanto a la tercera señal de identidad, cuya importancia es fundamental y crítica para llevar a cabo la asignación de servicios entre beneficiarios y voluntarios de los programas anteriormente descritos, existe en cada centro de la ONCE —135 en toda España— la figura del coordinador de voluntariado (gestor o profesional de la entidad), que, entre otras tareas, tiene esta atribución competencial y es la figura clave del modelo, pues se encarga de dos procesos fundamentales como son la entrevista inicial a los potenciales voluntarios y el ajuste de la demanda de los servicios con la oferta de voluntarios, teniendo en cuenta la disponibilidad de tiempo, capacidades y aptitudes, garantizándose con ello un perfecto ajuste entre oferta y demanda en la gestión del servicio de voluntariado.

Barazal, J. Á. (2022). El voluntariado de las personas con discapacidad visual como vía de inclusión social en la comunidad: el modelo ONCE. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 80, 39-70. <https://doi.org/10.53094/LQGA9556>.

La cuarta seña de identidad del modelo es el proceso de alta de nuevos voluntarios, cuya filosofía de trabajo se basa en seleccionar a personas voluntarias sensibles y proclives a colaborar de forma estable en la inclusión social de las personas con discapacidad, que conlleva las siguientes fases:

1. Entrevista personal, llevada a cabo por el coordinador de voluntariado, para ver sus motivaciones, qué puede aportar, programas en los que está interesado y disponibilidad de tiempo semanal, para ver si existe demanda para ese perfil o, por otro lado, se puede crear una oferta nueva para ofrecer a los beneficiarios. De ser positiva la entrevista, se pasa a la siguiente fase.
2. Formación *online* en plataforma accesible sobre la historia de la ONCE, los programas, objetivos del servicio y aspectos relevantes, tras la cual se realiza una formación presencial en técnica guía a personas con discapacidad sensorial visual.
3. Firma del acuerdo que le vincula como voluntario a la ONCE y entrega de carnet acreditativo así como de aquella documentación exigida en la ley 45/2015.

Con este proceso por fases se genera un efecto filtro, pues el paso de una fase a otra depende de la superación de la anterior, consiguiéndose un voluntario con un perfil de alta motivación y sensibilización con el colectivo de personas con discapacidad visual que, además, es también persona con discapacidad visual, lo que garantiza un ajuste perfecto entre oferta y demanda.

Por último, se debe consignar que en la propia publicidad del servicio de voluntariado de la ONCE se anima a las personas con discapacidad visual a realizar voluntariado.⁹

Como se ha podido ver, el modelo de voluntariado de la ONCE se caracteriza por una vertiente social de atención a las personas con discapacidad sensorial visual; con programas que apoyan la inclusión en los diferentes ámbitos de la vida diaria; donde el coordinador de voluntariado es una figura principal en el modelo para ajustar beneficiario-voluntario; donde el proceso de alta de un nuevo voluntario es muy personal, inclusivo e integral, y donde, desde la ONCE, se invita a las personas con discapacidad visual a ser voluntarios, fruto de encontrarse el modelo social en su ADN.

⁹ Acceso al folleto divulgativo en <https://www.once.es/Comprometidos/voluntariado/documentos-de-difusion-1>.

A continuación, se analizan los resultados del presente modelo en la participación de las personas con discapacidad visual como voluntarias.

3.2. Perfil de la persona voluntaria con discapacidad visual en la ONCE

Al iniciarse este trabajo de investigación, en febrero del 2022, se contaba en la ONCE con 545 personas voluntarias con discapacidad visual que realizaban servicios de voluntariado de forma activa, lo que suponía un 19,3% sobre el total de las 2820 personas voluntarias que realizaban servicios de voluntariado; es decir, prácticamente una de cada cinco es una persona con discapacidad visual.

Para poner en valor este porcentaje, es necesario indicar que no se tienen actualmente fuentes¹⁰ que indiquen qué proporción de los 2,7 millones¹¹ de personas voluntarias en España son personas con discapacidad, pero se conoce, a través de la *Encuesta de discapacidad, autonomía personal y situaciones de dependencia* para 2020 elaborada por el INE, la existencia de 4,38 millones de personas que declaran tener alguna discapacidad (2,55 millones de mujeres y 1,77 millones de hombres), lo que suponía el 9,25% de la población total española en 2020.¹² Considerándose dicho porcentaje, se puede afirmar que el 19,3% es una cifra relevante. Aspecto que se puede explicar al encontrarse el servicio de voluntariado incluido dentro de la cartera de servicios sociales prestados por la ONCE, lo que favorece la participación de las personas con discapacidad visual principalmente.

A continuación, se realiza una descripción del perfil que las define como personas voluntarias de la ONCE con deficiencia visual en cuanto a las diferentes variables y las implicaciones que conllevan.

Comenzando por el sexo y la edad (Tablas 1 y 2, Apéndice C), se constata que los hombres suponen un 51,5% y las mujeres el 48,5%, lo que da una idea de cierto equilibrio en la participación, aunque ligeramente escorada hacia los hombres. Por otro

10 Durante este año 2022, la Plataforma de Voluntariado de España incluirá, por primera vez, la dimensión de discapacidad para estimar la población de este colectivo que participa como voluntaria.

11 La Plataforma del Voluntariado de España (2021), en la encuesta realizada en julio 2021, indica que el 6,6% de los encuestados colaboraban como personas voluntarias. Aplicando dicho porcentaje a los datos del INE sobre población en España a enero del 2021 da como resultado la cifra indicada.

12 *Encuesta de discapacidad, autonomía personal y situaciones de dependencia (EDAD): principales resultados: año 2020* [PDF]. Nota de prensa del INE de 19 abril de 2022.

lado, tenemos que el 64,3% se concentran en los tramos de edad medios altos, desde los 35 a los 64 años, siendo los menores de 35 un 7,9% del total de los voluntarios con discapacidad visual.

Tabla 1. Distribución por sexo y edad de los voluntarios de la ONCE con discapacidad visual

Segmentos de edad	Hombres	Mujeres	Totales
De 18 a 34	3,9%	4,0%	7,9%
De 35 a 64	33,1%	31,2%	64,3%
Más de 65	14,5%	13,3%	27,8%
Totales	51,5%	48,5%	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Distribución por edad y ocupación de los voluntarios de la ONCE con discapacidad visual

Segmentos de edad	Sus labores	Estudiante	Parado	Pensionista	Trabajador por cuenta ajena	Trabajador por cuenta propia	Otros	Totales
De 18 a 34	0%	4,8%	0,6%	0,3%	1,5%	0,2%	0,3%	7,9%
De 35 a 64	2,6%	1,1%	4,5%	30,1%	19,2%	1,4%	5,4%	64,3%
Más de 65	3,1%	0%	0%	21,8%	0,5%	0,3%	2,3%	27,8%
Totales	5,7%	5,9%	5,1%	52,2%	21,2%	1,9%	8,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Cuando se comparan estos datos con los obtenidos desde la Plataforma del Voluntariado de España (PVE) en 2021, se observa que los hombres representan el 46,1% y las mujeres el 53,9%; es decir, mientras en la población en general participan un 7,8% más las mujeres en el voluntariado, en el caso de las personas con discapacidad visual la participación de los hombres es un 3% más alta. Atendiéndose a la edad, el 56,8% de los voluntarios del resto de la población tienen 35 o más años, siendo este porcentaje del 92,1% en los voluntarios con discapacidad visual.

Con lo anterior, se observa que las personas con discapacidad visual están situadas en franjas de edad más altas, cuando, por su ocupación, como veremos más adelante, tienen más tiempo libre.

Cuando se analiza la ocupación de este colectivo, se ve que un 52,2% es pensionista, seguido por un 22,2% de trabajadores (por cuenta ajena o propia),

Barazal, J. Á. (2022). El voluntariado de las personas con discapacidad visual como vía de inclusión social en la comunidad: el modelo ONCE. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 80, 39-70. <https://doi.org/10.53094/LQGA9556>.

situándose el resto por debajo del 6% (sus labores, estudiante, parado). Esta distribución de la ocupación pone de manifiesto que más de siete de cada diez voluntarios con discapacidad visual en la ONCE tienen asegurados ingresos —por sus pensiones o salarios— para dedicar su tiempo al voluntariado, encontrándose el 30,1% de los pensionistas entre los 35 y los 64 años, aspecto que contrasta con lo manifestado en el estudio de la Plataforma de Voluntariado de España (PVE, 2021), en el que se indica que el 57,6% de los voluntarios en España están trabajando y el 10,6% está en paro, lo que pone de manifiesto otra diferencia: una mayor disponibilidad de tiempo por parte de los voluntarios con discapacidad visual en la ONCE en franjas de edad medias y altas.

Cuando se analiza el tiempo de permanencia como voluntario, se observa que el 62,3% están de uno a cinco años, reduciéndose a más de la mitad, al 26,1%, los que llevan entre seis o más años, y siendo los que llevan menos de un año el 11,6%. Por otro lado, según el estudio de la PVE (PVE, 2021), el porcentaje de la población voluntaria que permanece en las entidades realizando voluntariado menos de un año es de 8,1%; entre uno y cinco años, un 45,4%, y un 46,5% entre seis o más años, porcentajes en los dos últimos segmentos muy similares, cuestión que no ocurre con los voluntarios con discapacidad visual en la ONCE.

Ahondando en esta diferencia, se podría explicar por el efecto de dos hitos temporales. Por un lado, la publicación de la ley 45/2015, con el consiguiente reconocimiento explícito de la posibilidad de que personas con discapacidad pudieran ser voluntarias, lo que hizo que, en el espacio temporal 2016-2019, se dieran de alta, como nuevos voluntarios, un 40,4% del total de voluntarios con discapacidad visual. Y, por otro lado, la pandemia: en el periodo 2020-2021 se incrementaron en un 24,6% las personas con discapacidad visual nuevas voluntarias en la ONCE, que apoyaron principalmente el programa de acompañamiento telefónico y voluntariado digital (Barazal, 2021) para paliar las situaciones de aislamiento y soledad de las personas con deficiencia visual afiliadas a la ONCE que supusieron, para este servicio social de la institución, un *boom* en lo que a difusión e incremento de servicios de voluntariado se refiere, el cual pudo ser asumido también por las personas con discapacidad visual voluntarias en la ONCE.

Por último, analizándose el tipo de programas de voluntariado en los que participan las personas con discapacidad visual (Tabla 3), se puede advertir cómo el 70% se concentra en el acompañamiento presencial y telefónico, seguido a distancia por el cultural recreativo (15,1%) y por tres programas que configuran un 13,2% de la participación,

Barazal, J. Á. (2022). El voluntariado de las personas con discapacidad visual como vía de inclusión social en la comunidad: el modelo ONCE. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 80, 39-70. <https://doi.org/10.53094/LQGA9556>.

como son los de braille y tiflotecnología, voluntariado digital y difusión/tutorización. Como se observa, siete de cada diez voluntarios con discapacidad ejercen un voluntariado de «compañía», en el que predomina principalmente el «hablar» y «escuchar». Por otro lado, se observa una importante labor voluntaria en actividades culturales y recreativas, así como una transmisión de conocimientos en el sistema de lectoescritura braille y en el manejo del material tiflotécnico, sobre los que los voluntarios con discapacidad «sensorial visual» tienen un alto conocimiento y adiestramiento por ser de uso común en su vida diaria. Y, por último, se advierte un campo importante de intervención para este colectivo de voluntarios, como es el del «voluntariado digital».

Tabla 3. Programas de voluntariado en la ONCE en los que participan voluntarios con discapacidad visual

Tipo de programa de voluntariado	Porcentaje de participación de personas voluntarias con discapacidad visual
Acompañamiento	37,5%
Acompañamiento telefónico	32,5%
Cultural-recreativo	15,1%
Braille y tiflotecnología	4,9%
Voluntariado digital	4,8%
Difusión/tutorización	3,5%
Deportivo	1,7%

Según el estudio de la Plataforma del Voluntariado en España (PVE, 2021), un 56,6% de las personas voluntarias en España realizan voluntariado social; cultural, un 9,1%, y deportivo un 5,4%. Si bien todo el voluntariado que se realiza en la ONCE es social, dirigido a personas con discapacidad visual, pudiera decirse que los programas de acompañamiento presencial y telefónico son los que tienen una vertiente «más social», pues se dirigen a las personas con discapacidad más vulnerables, aisladas o solas, por la propia definición de la acción voluntaria, por lo que el voluntariado en la ONCE, en cuanto a la tipología de los programas, va en línea con el voluntariado en España.

Al analizar si las personas con discapacidad visual voluntarias en la ONCE participan en otras entidades como voluntarias, se constata que el 12,8% lo hacen en otra u otras entidades. Si lo comparamos con la colaboración del resto de población voluntaria (PVE, 2021), donde se observa que la participación en una entidad es del 52,9% y

Barazal, J. Á. (2022). El voluntariado de las personas con discapacidad visual como vía de inclusión social en la comunidad: el modelo ONCE. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 80, 39-70. <https://doi.org/10.53094/LQGA9556>.

con varias es del 47,1 %, da una idea de todas las posibilidades que da la ONCE para realizar voluntariado a este colectivo.

A modo de resumen, el perfil predominante del voluntario con discapacidad visual en la ONCE está compuesto por hombres, en una franja de edad entre 35 y 64 años, pensionistas, con una estancia mayoritariamente entre uno y cinco años, y participan principalmente en el acompañamiento presencial o telefónico dentro del voluntariado social, con una baja participación en otras entidades diferentes a la ONCE.

Como se ha podido observar, existen diferencias con el resto de la población que realiza voluntariado, en cuyo perfil predominan las mujeres, laboralmente activas, que realizan voluntariado a lo largo de toda la vida y cuya permanencia en las entidades haciendo voluntariado es continua y homogénea, dedicándose principalmente al voluntariado social y participando en una entidad.

3.3. Vectores que influyen para que las personas con discapacidad visual realicen voluntariado en la ONCE

Cuando se analizan las motivaciones que impulsan a las personas con discapacidad visual en la ONCE a ser voluntarias, se observa que la primera motivación es «ser solidario y ayudar a los demás», con un 75,6 %, que, en definitiva, es la esencia misma de la acción voluntaria. De alguna forma, engloba a las siguientes motivaciones que están en un segundo escalón, como son «sentirme útil y ayudar a mi comunidad», con un 49,2 %; «poner mis conocimientos y habilidades al servicio de los demás», con un 44,1 %, y «por mi relación con personas con discapacidad», con un 37,7 %. Con lo que se puede identificar cierta conexión entre la aportación de conocimientos y habilidades para ayudar a otras personas con discapacidad visual y sentirse útil en la comunidad. También se observa que «el conocer a otras personas y hacer amigos» tiene un grado de importancia menor (24,8 %), al igual que «el hacer algo diferente y aprender algo nuevo», con un 19,7 %, se podría decir que son motivaciones complementarias a las anteriores. En las motivaciones por razones políticas o religiosas no se observa relevancia alguna.

Contrastándose estos datos con las motivaciones de los voluntarios del resto de la población (PVE, 2019),¹³ se observan coincidencias en la solidaridad (3,5 %) como prin-

13 Donde se puntúa sobre una escala de 5 puntos.

principal motivación, existiendo similitud en la motivación de realizar voluntariado por «la relación con usuarios de la entidad» (2,5%), encontrándose las convicciones políticas y religiosas también poco relevantes (1,8%). Encontramos un matiz a considerar en relación a «poner mis conocimientos y habilidades al servicio de los demás», que, para los voluntarios del resto de la población, no es relevante (1,5%), y sí para las personas con discapacidad, lo cual pudiera explicarse por el tipo de voluntariado que se realiza en la ONCE en relación a lo identificado en los programas de Braille y tiflotecnología y Voluntariado digital comentados con anterioridad.

3.4. Aportaciones de las personas con discapacidad visual y beneficios que les aporta el voluntariado en la ONCE

Si se analizan las aportaciones de las personas con discapacidad visual a la acción voluntaria, se pueden apreciar tres categorías. Por un lado, lo concerniente a aficiones o gusto por actividades culturales/recreativas (30,2%) o por el deporte/ejercicio físico (5,8%), que suponen un 36,0%; otra categoría de diferentes conocimientos como profesionales (13,2%), de las TIC (8,5%), redes sociales/apps (6,1%) y braille y tiflotecnología (5,8%), que suponen un 33,6%, y una tercera categoría relacionada con aspectos más subjetivos, como la compañía (10,5%), el tiempo (4,4%) y la ayuda (3,4%), sumando un total de 18,3%. Como se puede observar, existen tres vectores de oferta: mis conocimientos, mis gustos y aficiones, y mi tiempo para ayudar o dar compañía.

Analizándose por edad y sexo (Tablas 4 y 5), se observa que en la franja más joven —de 34 años o menos— predominan la oferta de conocimientos de las apps y redes sociales (29,2%) y de las TIC (23,6%). Por su parte, la franja media de 35 a 64 ofrece sus conocimientos profesionales (16,2%) y la afición por actividades culturales y recreativas (32,1%).

Y, por último, las personas mayores de 65 años o más, por su parte, se inclinan a ofrecer también su afición por las actividades culturales/recreativas (33,3%) y la compañía (18%).

En definitiva, se podría interpretar que cada franja de edad ofrece lo que tiene en su día a día. Por tanto, los jóvenes ofrecen los conocimientos sobre el manejo de la tecnología y el mundo virtual para estar permanentemente conectados. Las personas adultas, de franjas intermedias, ofrecen sus conocimientos profesionales. Y, por último, el colectivo de mayores ofrece su tiempo y compañía.

Barazal, J. Á. (2022). El voluntariado de las personas con discapacidad visual como vía de inclusión social en la comunidad: el modelo ONCE. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 80, 39-70. <https://doi.org/10.53094/LQGA9556>.

Tabla 4. Aportaciones de las personas con discapacidad visual por edad

Oferta como voluntario	34 años o menos	De 35 a 64	65 o más
Mis conocimientos profesionales	5,8%	16,2%	12,2%
Mis conocimientos de braille o tiflotecnología	0%	6,9%	4,0%
Mis conocimientos de las TIC	23,6%	9,8%	5,7%
Mis conocimientos en apps, RR. SS., Internet...	29,2%	7,9%	0%
Mi afición por el deporte o ejercicio físico	6,1%	7,1%	5,4%
Mi afición por las actividades culturales y/o recreativas	11,6%	32,1%	33,3%
Mi ayuda	0%	3,5%	4,3%
Mi tiempo	0%	4,2%	5,4%
Mi compañía	11,9%	7,7%	18,0%
Otras	11,8%	4,6%	11,7%
Totales	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Aportaciones de las personas con discapacidad visual por sexo

Oferta como voluntario	Mujer	Hombre
Mis conocimientos profesionales	10,1%	17,5%
Mis conocimientos de braille o tiflotecnología	7,4%	4,6%
Mis conocimientos de las TIC	4,2%	13,8%
Mis conocimientos en apps, RR. SS., Internet...	5,3%	9,0%
Mi afición por el deporte o ejercicio físico	2,1%	10,7%
Mi afición por las actividades culturales y/o recreativas	41,0%	22,8%
Mi ayuda	5,0%	1,7%
Mi tiempo	3,0%	5,9%
Mi compañía	12,7%	9,0%
Otras	9,2%	5,0%
Totales	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Barazal, J. Á. (2022). El voluntariado de las personas con discapacidad visual como vía de inclusión social en la comunidad: el modelo ONCE. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 80, 39-70. <https://doi.org/10.53094/LQGA9556>.

No se debe olvidar que, con la entrada en vigor de la ley 45/2015, todo lo relacionado con las TIC y su utilización o explicación se considera voluntariado digital, con lo que aquí las personas jóvenes con discapacidad visual tienen un nicho importante para realizar voluntariado.

Analizándose los beneficios que reciben las personas con discapacidad visual voluntarias en la ONCE, se identifica como aspecto más referenciado la mejora del bienestar y el estado de ánimo (62,1 %); en un segundo escalón, se contemplan un sentimiento de propósito en la vida (51,6 %) y dos beneficios que parecen guardar cierta relación al ser muy similares sus identificaciones: el sentimiento de inclusión en la comunidad (43,1 %) y el aumento de la cantidad y calidad de las relaciones sociales (40,4 %). Por último, en un tercer escalón, se perciben como beneficios la mejora del trabajo en equipo (25,4 %) y la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades técnicas (22,4 %).

Se observa, por tanto, que la priorización de los beneficios va desde la esfera intrínseca del sentirse bien al tener un propósito global en la vida, lo que genera un sentimiento de inclusión como consecuencia del incremento de las relaciones sociales, y consiguiéndose aumentar los conocimientos y habilidades personales, con lo que se podría decir que, debido a que los voluntarios con discapacidad visual se centran en las franjas de edad más altas, también los beneficios más marcados del voluntariado son los mismos que para sus coetáneos sin discapacidad. Cuestión importante, pues se pone de manifiesto, una vez más, que la discapacidad es un atributo más de la persona y no el todo.

A modo de resumen, se puede decir que a las personas con discapacidad visual les motiva realizar voluntariado por «ser solidarios y ayudar a los demás», lo que conecta con «el sentirme útil en mi comunidad» y «ofrecer mis conocimientos y habilidades». Estas aportaciones, dependiendo del sexo y la edad, están diferenciadas, de tal manera que mientras los hombres ofrecen más los conocimientos —centrándose en los de naturaleza virtual si son jóvenes o más profesionales en franjas medias altas—, por el contrario, las mujeres ofrecen su conocimiento del braille o tiflotecnología en las edades más jóvenes, y la compañía y afición por actividades culturales en las franjas medias altas. Estas contribuciones, con independencia del sexo y la edad, generan una mejora del bienestar social al tener un propósito en la vida, desembocando en un sentimiento de inclusión social en la comunidad.

Barazal, J. Á. (2022). El voluntariado de las personas con discapacidad visual como vía de inclusión social en la comunidad: el modelo ONCE. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 80, 39-70. <https://doi.org/10.53094/LQGA9556>.

3.5. ¿Qué grado de satisfacción les produce a las personas con discapacidad visual ser voluntarias?

A continuación, se analizan diferentes aspectos de la labor voluntaria y el grado de satisfacción que genera en las personas con discapacidad visual. Con la finalidad de facilitarse la comprensión del análisis, se trasponen las valoraciones cualitativas a una escala cuantitativa como sigue: «nada satisfecho» equivale a 1, «poco satisfecho» equivale a 2, «bastante satisfecho» equivale a 3 y «totalmente satisfecho» equivale a 4, con lo que se podrán comparar los resultados con los de las mismas cuestiones planteadas a la población voluntaria en general (PVE, 2019).

Comenzando el análisis de la satisfacción (Tabla 6), se observan dos variables, como son «Mi relación con el coordinador de voluntariado de la entidad», con 3,7 puntos, y «Mi labor como voluntario», con 3,6 puntos. En ambas, el 97,2% y el 96,9% de las personas con discapacidad visual encuestadas manifiestan estar «bastante satisfechas» o «totalmente satisfechas», lo que da una idea de que la figura del coordinador es clave —y así es percibida por el voluntario con discapacidad visual— y conectada con la satisfacción de mi labor como voluntario.

Tabla 6. Grado de satisfacción con los distintos ámbitos

Grado de satisfacción como voluntario	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Bastante satisfecho	Totalmente satisfecho	Factor de conversión
El modelo de voluntariado	0,5%	8,0%	49,9%	41,6%	3,4
Mi relación con otros voluntarios	2,0%	9,6%	48,9%	39,5%	3,3
Mi relación con los coordinadores de voluntariado	0,1%	2,7%	37,3%	59,9%	3,7
Los servicios propuestos desde la entidad	0,1%	9,9%	53,9%	36,1%	3,3
La mejora del bienestar de los beneficiarios	0%	1,4%	54,4%	44,2%	3,5
Mi labor como voluntario	0,2%	2,9%	44,2%	52,7%	3,6

Fuente: Elaboración propia.

Otra valoración alta se observa en la satisfacción que se percibe con la mejora del bienestar de las personas a las que se apoya (3,5 puntos), siendo un 98,6% las personas que manifiestan estar «bastante o totalmente satisfechas», donde se vuelve

Barazal, J. Á. (2022). El voluntariado de las personas con discapacidad visual como vía de inclusión social en la comunidad: el modelo ONCE. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 80, 39-70. <https://doi.org/10.53094/LQGA9556>.

a valorar positivamente el bienestar de las personas: antes como beneficio para los voluntarios, y ahora para los usuarios del servicio.

Por último, se encuentran aspectos con valoraciones similares, como la satisfacción con el modelo de voluntariado de la ONCE (3,4 puntos) y un 91,5% de las personas encuestadas que manifiestan estar entre «bastante satisfechas» y «totalmente satisfechas», continuándose por la satisfacción con los servicios propuestos (3,3 puntos), encontrándose un 90% de las personas encuestadas entre «bastante» y «totalmente» satisfechas. Además, la relación con otros voluntarios está en una puntuación de 3,3, siendo el 89,4% de las personas encuestadas quienes manifiestan estar entre «bastante» o «totalmente» satisfechas.

Con los resultados anteriores, se observa una conexión total entre la satisfacción por la labor realizada como voluntario —ofreciendo las propias capacidades y habilidades— y el que el coordinador las encaje en las necesidades de las personas beneficiarias de voluntariado, percibiendo cada voluntario que mejora el bienestar de las personas a las que atiende, valorándose muy positivamente el modelo de voluntariado de la ONCE, pues propone a cada voluntario con discapacidad visual actuaciones dentro de su esfera de capacidad. En definitiva, es la capacidad de ser capaces de ayudar a otros lo que hace que la persona con discapacidad visual esté altamente satisfecha.

Si se analizan algunas cuestiones anteriores con la valoración realizada por el resto de la población voluntaria, se observa el alto grado de satisfacción con «el trabajo realizado» (3,6); con «los resultados alcanzados» es también muy alto (3,4), y tanto la «relación con los profesionales de las entidades» como con «otros voluntarios» (3,5) son altos, resultados similares al colectivo de voluntarios con discapacidad visual.

Como se puede observar, la satisfacción del voluntariado de las personas con discapacidad visual está en línea con el grado de satisfacción del resto de la población voluntaria en dichos ítems, cuestión que se pudiera explicar por el modelo inclusivo que se desarrolla desde la ONCE y que facilita el ejercicio del voluntariado por las personas con discapacidad en general, y con deficiencia sensorial visual en particular, como se ha visto anteriormente, lo que vuelve a poner en valor la vía del voluntariado como acceso a la inclusión social en la comunidad.

Para analizar lo que el voluntariado permite a las personas con discapacidad visual, se ha aplicado, como con el grado de satisfacción, una correspondencia para trasponer

Barazal, J. Á. (2022). El voluntariado de las personas con discapacidad visual como vía de inclusión social en la comunidad: el modelo ONCE. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 80, 39-70. <https://doi.org/10.53094/LQGA9556>.

de escala cualitativa a cuantitativa: «nada» equivale a 1, «poco» equivale a 2, «bastante» equivale a 3 y «mucho» equivale a 4 (Tabla 7).

Tabla 7. Aspectos que permite el voluntariado a las personas con discapacidad visual

Como voluntario con discapacidad, ser voluntario le permite...	Nada	Poco	Bastante	Mucho	Factor de conversión
Cambiar la perspectiva de que las personas con discapacidad solo pueden ser beneficiarias y no voluntarias	3,1%	6,8%	32,6%	57,5%	3,5
Tener un sentimiento de plena inclusión en mi comunidad y en la sociedad	0,5%	8,6%	52,4%	38,5%	3,4
Darle una dimensión más inclusiva al voluntariado	0,7%	9,4%	50,5%	39,4%	3,4
Derribar tópicos y barreras mentales sobre las capacidades de las personas con discapacidad	0,4%	5,4%	45,1%	49,1%	3,5
Participar de forma activa en la mejora de mi comunidad	1,0%	7,1%	56,1%	35,8%	3,3
Colaborar en proyectos con total normalidad, sin problemas de accesibilidad	1,8%	7,0%	56,1%	35,1%	3,3

Fuente: Elaboración propia.

Tras esta conversión, se pueden destacar varios aspectos. Por un lado, el voluntariado permite derribar tópicos y barreras mentales sobre las capacidades de las personas con discapacidad (3,5 puntos), donde un 94,2% de las personas encuestadas consignan una valoración entre «bastante» y «mucho». Por otro lado, el voluntariado permite cambiar la perspectiva de que las personas con discapacidad solo pueden ser beneficiarias y no voluntarias (3,5 puntos), donde el 90,1% de las valoraciones están entre «bastante» y «mucho». Se puede decir que, a través del voluntariado, las personas con discapacidad visual pueden ser agentes activos derribando barreras y tópicos sobre sus capacidades.

Continuando con el análisis, se advierte de la existencia de otras dos cuestiones que refuerzan la idea anterior, como que el ser voluntario da una dimensión más inclusiva al propio voluntariado (3,4 puntos), donde el 89,9% de las valoraciones están entre «bastante» y «mucho»; además de permitirles a las personas con discapacidad tener un sentimiento de plena inclusión en la comunidad y la sociedad (3,4 puntos), con un

Barazal, J. Á. (2022). El voluntariado de las personas con discapacidad visual como vía de inclusión social en la comunidad: el modelo ONCE. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 80, 39-70. <https://doi.org/10.53094/LQGA9556>.

90,9% de valoraciones entre «bastante» y «mucho», con lo cual se constata la idea de que el ejercicio del voluntariado por las personas con discapacidad visual genera en la propia imagen del voluntariado una visión inclusiva, que, por extensión, confluye en un sentimiento de plena inclusión en la comunidad y la sociedad a través del voluntariado.

Por último, existen otros dos aspectos que, ambos con una valoración de 3,3 puntos y valoraciones entre «bastante» y «mucho» del 91,9% y el 91,2%, respectivamente: el voluntariado les permite tener una posición activa de mejora de la comunidad y, lo más relevante, que las personas con discapacidad en general, y con discapacidad sensorial visual en particular, perciben que pueden participar con total normalidad, sin problemas de accesibilidad.

A modo de resumen, se puede concluir que el modelo de voluntariado de la ONCE es totalmente inclusivo, permitiendo a las personas con discapacidad en general, y con discapacidad visual en particular, que puedan ejercer su labor como voluntarios, con lo que pueden realmente ofrecer (aptitudes, habilidades, tiempo...), lo que genera en la propia acción voluntaria un giro más inclusivo a la participación de este colectivo, permitiéndoles «empoderarse» y ser agentes activos en la mejora de su entorno y comunidad, desembocando en un sentimiento de plena inclusión y derribo de barreras mentales sociales sobre las capacidades de las personas con discapacidad. En definitiva, el voluntariado es una vía de inclusión en la comunidad, si se realiza en un ecosistema de plena inclusión, donde se facilite al máximo la aportación de este colectivo en su entorno y donde, desde el modelo, se ajuste perfectamente la oferta y la demanda de los servicios solicitados por los beneficiarios y realizados por los voluntarios.

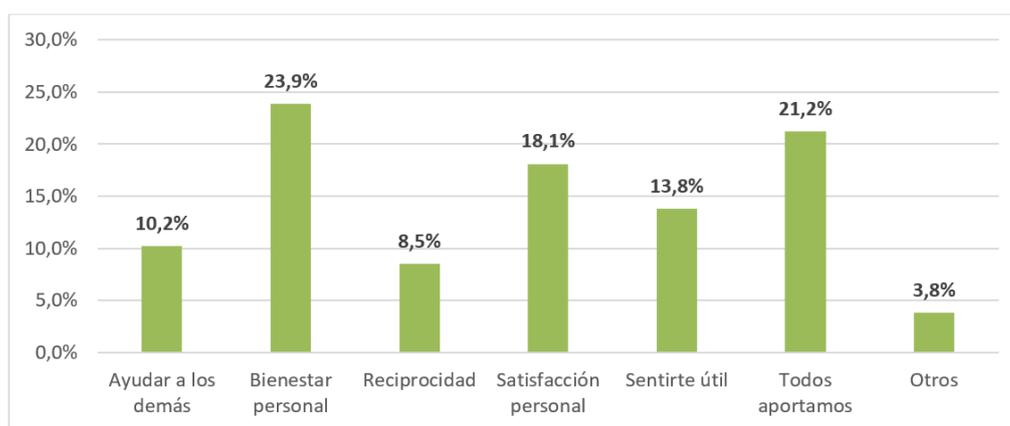
A la cuestión de si se recomendaría a otras personas con discapacidad el poder realizar voluntariado, la respuesta es unánime: el 97,8% de las personas encuestadas sí lo recomendaría, y un 2,2% tal vez. Esto confirma que el voluntariado realizado por personas con discapacidad visual dentro del modelo de la ONCE es altamente recomendable para las personas con discapacidad, y los propios voluntarios con discapacidad visual ejercen como prescriptores de esta buena experiencia vital.

A continuación, se analizan las razones por las que las 250 personas voluntarias con discapacidad visual encuestadas recomendarían realizar voluntariado a otras personas con discapacidad. Se han clasificado, para ello, las respuestas cualitativas en las

Barazal, J. Á. (2022). El voluntariado de las personas con discapacidad visual como vía de inclusión social en la comunidad: el modelo ONCE. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 80, 39-70. <https://doi.org/10.53094/LQGA9556>.

categorías reflejadas en el gráfico adjunto. Se pueden identificar varios escalones. En primer lugar, la búsqueda del bienestar personal (23,9%) y que todas las personas podemos aportar algo (21,2%). Existe una segunda idea con fuerza, como es la propia satisfacción personal al realizarlo (18,1%). Quedan en un tercer escalón cuestiones como sentirse útil al realizarlo (13,8%), ayudar a los demás como algo necesario (10,2%) y el sentimiento de reciprocidad entre lo que doy y recibo (8,5%).

Figura 1. Razones para recomendar la labor del voluntariado en personas con discapacidad



A continuación, se muestran algunas opiniones al respecto.

Por el bienestar personal

«Porque ser voluntario y discapacitado nos aporta, además de relación con personas también discapacitadas, conocimientos sobre necesidades generales de los discapacitados. Adquisición de conocimientos, técnicas y medios para superarlos. Y, además, nos hace sentirnos más personas activas, participativas y sensibilizadas».

«Porque le va permitir avanzar en su propio desarrollo personal. Va a aprender sus propios valores espirituales y del sentido de vida, y va a saber valorar todo lo que hay en su entorno. Va a minimizar los obstáculos que se le presenten en la vida».

Porque todos aportamos

«Cualquier persona puede aportar algo, por mínimo que sea y sea cual sea su situación personal, a quien realmente lo necesite. Con muy poco, se puede conseguir mucho».

«Toda persona con discapacidad puede hacer voluntariado, siempre y cuando se le encuentre el voluntariado más apropiado a sus características y capacidades».

«Es importante que cada persona intente participar de la manera que pueda en la mejora de su comunidad y la sociedad en general. Está bien ayudar con lo que se pueda».

Por satisfacción personal

«Por la magnífica sensación de satisfacción que se te queda al poder ser tú quien presta un servicio a otras personas».

«Estoy satisfecha con el servicio de voluntariado telefónico y cualquier otro servicio de voluntariado, ya que es una labor superbonita y hay mucha gente que está sola y le hacemos muchísimo bien».

Por reciprocidad

«Siempre es útil y muy satisfactorio el realizar una tarea para los demás de forma altruista. La recompensa es mucho mayor que el esfuerzo dedicado».

«Me parece muy importante que las personas con discapacidad tomemos parte activa en ayudar al resto como en su momento nos ayudaron a nosotros».

Por sentirte útil

«Sentirse útil ayudando a otros hace que esa discapacidad se transforme en la capacidad de aportar a los demás».

«Los beneficios que obtengo siendo voluntario los puede tener cualquier otra persona que lo sea y se enriquecería igual que yo. Te sientes útil, ya que ves que las y los usuarios encuentran grandes satisfacciones con mi tarea».

«Por derribar tópicos, por participar activamente en mejorar aspectos sociales, por sentirse útiles ayudando a otros, por poder conocer a personas interesantes y que refuerzan lazos sociales».

Para ayudar a los demás

«Es una labor enriquecedora a nivel personal y, sin duda alguna, solo pensar que en el voluntariado de ONCE, estamos también personas (afiliados) con discapacidad visual aportando y ayudando a otras personas con discapacidad visual, es sencillamente **genial**».

«Porque hay mucha gente que lo necesita, que vive sola y que está en una situación más comprometida que la tuya, por lo que la puedes ayudar».

4. Conclusiones y recomendaciones

A tenor de lo desarrollado en las páginas anteriores, se pueden extraer una serie de conclusiones y recomendaciones para que el voluntariado ejercido por personas con discapacidad sea una vía de inclusión social en la comunidad, destacándose las siguientes:

1. Las motivaciones y beneficios que impulsan y buscan las personas al realizar voluntariado en la ONCE son transversales a la condición humana, siendo el ser solidario y ayudar a los demás lo que induce «bienestar personal y un propósito en la vida», al generar un alto grado de satisfacción por la labor realizada como voluntario.
2. El eje central sobre el que debe girar el voluntariado para que sea una vía de inclusión social en la comunidad para las personas con discapacidad visual, es partir del paradigma del modelo social defendido en la Convención, tanto para su diseño, con programas sobre los que las personas con discapacidad visual puedan actuar y aportar sus conocimientos y habilidades con total normalidad y en igualdad de condiciones al resto de voluntarios, así como en su desarrollo y gestión, existiendo una figura de coordinación que ajuste de forma perfecta la solicitud de demanda de voluntariado con la oferta de voluntarios. Teniendo en cuenta estas dos cuestiones, se eliminan las barreras que harían que las deficiencias de los voluntarios generasen discapacidad en el ejercicio de su acción voluntaria. En definitiva, una gestión integral del servicio muy personalizada con señas de identidad propias que, sin duda, es la fortaleza del modelo de voluntariado de la ONCE presentado.
3. El poder realizar voluntariado, para ayudar y ser solidario con otras personas, con todas las garantías, genera, por un lado, un alto grado de satisfacción, un sentimiento de agente activo en la comunidad, lo que refuerza el sentirse útil aportando a otros a los que también se les mejora su bienestar, con lo que se favorece el sentimiento de inclusión social del propio voluntario con discapacidad, al tiempo que se erige como prescriptor de la experiencia vital a otras personas con discapacidad para que disfruten de la misma. Pudiera decirse que este modelo de voluntariado tiene un efecto difusor muy potente, por y para las personas con discapacidad, por los resultados extraídos en el estudio. Cuestión interesante para las entidades de voluntariado del tercer sector, en el sentido de que, ajustando algunos programas existentes o creando nuevos, revisando la accesibilidad a la

Barazal, J. Á. (2022). El voluntariado de las personas con discapacidad visual como vía de inclusión social en la comunidad: el modelo ONCE. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 80, 39-70. <https://doi.org/10.53094/LQGA9556>.

información y formación, se pudieran abrir nuevos horizontes en la participación de las personas con discapacidad en las mismas.

4. Por otro lado, se podría decir que el realizar voluntariado por el colectivo de personas con discapacidad visual es otra vía no solo de inclusión, sino de reivindicación sobre lo que son realmente capaces de realizar con éxito, lo que contribuye a «derribar barreras y tópicos» caritativos y paternalistas, pues su contribución a la sociedad es palpable.
5. Las nuevas formas de realizar voluntariado —en las que van ganando terreno opciones como el voluntariado digital, con todo lo que ello implica, y en las que las personas con discapacidad visual las pueden desempeñar perfectamente desde su domicilio o cualquier sitio que sea su ubicación— son una buena práctica a fomentar desde las entidades de voluntariado para poder promover la participación de este colectivo.
6. Las administraciones públicas deben impulsar la participación de las personas con discapacidad en el voluntariado, máxime cuando tienen un mandato constitucional para eliminar las barreras que impiden la participación en cualquier actividad de la comunidad, y, por tanto, sería interesante incrementar el 23,5% de visibilidad efectiva del derecho a ser voluntario en las normativas autonómicas, y así darle otro espaldarazo al modelo social de la discapacidad en el ámbito del voluntariado.

A modo de reflexiones finales, será interesante conocer los resultados de la encuesta 2022 de la Plataforma del Voluntariado de España, en la que, por primera vez, se ha incluido la variable de la discapacidad, y se podrá visibilizar con más nitidez la realidad del desarrollo del voluntariado por el colectivo de personas con discapacidad, lo que, sin lugar a dudas, pondrá el zumo sobre esta cuestión y se podrá tomar una mayor conciencia desde las entidades de voluntariado que operan en el tercer sector. Y, posiblemente, también se impulse la toma de conciencia del propio colectivo de personas con discapacidad sobre la posibilidad real de esta intervención social en la comunidad.

De momento, como es el caso de este trabajo y otros anteriores, se va tocando tangencialmente por cada entidad que trabaja con personas con discapacidad como beneficiarias de servicios, y ven en el voluntariado una oportunidad de «empoderarlas» y de que pasen a ser actores principales y agentes activos en la comunidad y, así, personas con discapacidad sean voluntarias de otras personas con discapacidad. Como

Barazal, J. Á. (2022). El voluntariado de las personas con discapacidad visual como vía de inclusión social en la comunidad: el modelo ONCE. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 80, 39-70. <https://doi.org/10.53094/LQGA9556>.

inicio, no se debe negar lo importante y revolucionario del avance, pero la meta está más arriba, cuando las personas con discapacidad puedan ayudar y colaborar como voluntarias con otras «personas», pues no debemos de olvidar que la discapacidad es solo un atributo y no lo que caracteriza a la persona. Será en ese momento cuando se alcance el culmen de la inclusión social «real», y, como se decía en la radio hace unos pocos años, «tenemos que buscar la utopía de un mundo sin barreras».

5. Referencias bibliográficas

- Barazal, J.Á. (2021). *El voluntariado en la ONCE: un servicio versátil y dinámico para paliar las necesidades de las personas con discapacidad visual ante la covid-19* [PDF]. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 77, 151-157. <https://doi.org/10.53094/NHDE4381>.
- Palacios, A. (2008). *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* [PDF]. Cermi/Cinca.
- Plataforma del Voluntariado de España (2019). *Así somos en 2018: retrato del voluntariado en España* [PDF]. Plataforma del Voluntariado de España.
- Plataforma del Voluntariado de España (2021). *La acción voluntaria en 2021: avanzando en la Agenda 2030* [PDF]. Plataforma del Voluntariado de España.

José Ángel Barazal Rodríguez. Coordinador general del Servicio de Voluntariado. Dirección General de la ONCE. Calle del Prado, 24; 28014 Madrid (España). Correo electrónico: jabr@once.es.

Barazal, J. Á. (2022). El voluntariado de las personas con discapacidad visual como vía de inclusión social en la comunidad: el modelo ONCE. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 80, 39-70. <https://doi.org/10.53094/LQGA9556>.

Apéndice A. Cuestionario para voluntarios de la ONCE con discapacidad

Este estudio pretende realizar un análisis de las motivaciones, aportaciones y beneficios que para las personas con discapacidad tiene el realizar voluntariado en la ONCE, pues el ser voluntario ayuda a la inclusión social de las personas con discapacidad.

Los datos que usted aporte solo se utilizarán para este estudio. La información es voluntaria, anónima y confidencial, y solo tendrán acceso a la misma las personas del equipo de investigación. Para cualquier consulta al respecto puede contactar con el coordinador de voluntariado de su centro.

Por todo lo anterior, le solicitamos, por favor, que cumplimente el siguiente cuestionario como voluntario activo de la ONCE (solo le llevará 5 minutos) y aporte su punto de vista personal al respecto. Una vez finalizado el estudio, se difundirán los resultados y conclusiones alcanzados.

Consentimiento informado

Al aceptar participar en este estudio, declara usted que:

1. Estoy informado de que mi participación es voluntaria, anónima y confidencial.
2. Estoy informado sobre el tratamiento de mis datos personales, y que puedo tener acceso a los resultados de la encuesta si lo deseo.
3. Doy mi consentimiento para el tratamiento de mis datos para la realización del presente estudio.
4. Acepto participar en este estudio y doy libremente mi conformidad.

1. Seleccione su provincia de residencia.

Selecciona la respuesta del desplegable.

2. Indique su sexo:

- Hombre.
- Mujer.

Barazal, J. Á. (2022). El voluntariado de las personas con discapacidad visual como vía de inclusión social en la comunidad: el modelo ONCE. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 80, 39-70. <https://doi.org/10.53094/LQGA9556>.

3. Seleccione su franja de edad:

- De 18 a 24 años.
- De 25 a 34 años.
- De 35 a 44 años.
- De 45 a 54 años.
- De 55 a 64 años.
- De 65 a 74 años.
- De 75 o más años.

4. Si realiza voluntariado en otra u otras entidad/es, además de en la ONCE, indíquelas:

- Cruz Roja.
- Cáritas.
- Otras.

5. ¿Por qué colabora como voluntario/a? (Marque las opciones que proceda):

- Hacer algo diferente y aprender algo nuevo.
- Ser solidario y ayudar a los demás.
- Poner mis conocimientos y habilidades al servicio de los demás.
- Conocer nuevas personas y hacer amigos.
- Por convicciones políticas o religiosas.
- Por mi relación con personas con discapacidad.
- Sentirme útil en mi comunidad.
- Otras.

6. ¿Qué puede ofrecer como voluntario/a a los demás? (Marque las opciones que proceda):

- Mi ayuda.
- Mi compañía.
- Mi tiempo.
- Mis conocimientos profesionales.
- Mis conocimientos de braille y/o tiflotecnología (adaptaciones).
- Mis conocimientos en las TIC (dispositivos móviles, *tablets*, PC/portátiles...)

Barazal, J. Á. (2022). El voluntariado de las personas con discapacidad visual como vía de inclusión social en la comunidad: el modelo ONCE. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 80, 39-70. <https://doi.org/10.53094/LQGA9556>.

- Mis conocimientos de *apps*, redes sociales, Internet...
- Mi afición por el deporte y/o ejercicio físico.
- Mi afición por las actividades culturales y/o recreativas.
- Otras.

7. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la siguiente lista de aspectos de su voluntariado en la ONCE?

	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Bastante satisfecho	Totalmente satisfecho
Mi labor como voluntario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La mejora del bienestar de las personas a las que apoyo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los servicios propuestos desde la entidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mi relación con los coordinadores de voluntariado de la entidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mi relación con otros voluntarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El modelo de voluntariado desarrollado en la ONCE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. ¿Qué beneficios personales le aporta el ser voluntario/a? (Marque las que proceda).

- Aumentar en la cantidad y calidad de mis relaciones sociales.
- Desarrollo de un sentido de «propósito» en la vida.
- Mejora del bienestar y el estado de ánimo.
- Sentimiento de inclusión en la comunidad.
- Nuevas habilidades y conocimientos técnicos.
- Mejorar el trabajo en equipo.
- Otras.

9. Desde su perspectiva de persona con discapacidad, diría que el ser voluntario le permite:

	Nada	Poco	Bastante	Mucho
Colaborar en proyectos con total normalidad, sin problemas de accesibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Barazal, J. Á. (2022). El voluntariado de las personas con discapacidad visual como vía de inclusión social en la comunidad: el modelo ONCE. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 80, 39-70. <https://doi.org/10.53094/LQGA9556>.

	Nada	Poco	Bastante	Mucho
Participar de forma activa en la mejora de mi comunidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Derribar tópicos y barreras mentales sobre las capacidades de las personas con discapacidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Darle una dimensión más inclusiva al voluntariado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener un sentimiento de plena inclusión en mi comunidad y en la sociedad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambiar la perspectiva de que las personas con discapacidad solo pueden ser beneficiarias y no voluntarias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. ¿Recomendaría a otra persona con discapacidad ser voluntaria partiendo de su experiencia?

- Sí.
- No.
- Tal vez.

11. Explique brevemente las razones de la respuesta anterior.

12. Si quiere realizar algún comentario complementario, aquí puede hacerlo.

Apéndice B. Ficha técnica de la fase cuantitativa

Encuesta a 295 personas con discapacidad voluntarias de la ONCE en todo el ámbito nacional.

- Universo: 646 personas con discapacidad voluntarias de la ONCE.
- Muestra: encuesta a 295 personas con discapacidad voluntarias en la ONCE.
- Error muestral: +/- 4,21 % para $p=q=0,5$ y un nivel de significatividad del 95,5 % para el conjunto muestral.
- Selección muestral: selección aleatoria sobre la base de datos del censo de personas voluntarias a 28 de febrero de 2022 según las variables de edad, provincia y sexo.
- Trabajo de campo: del 10 de marzo al 8 de abril 2022.
- Método: encuesta autocompletada enviada a través de enlace vía internet.

Barazal, J. Á. (2022). El voluntariado de las personas con discapacidad visual como vía de inclusión social en la comunidad: el modelo ONCE. *RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual*, 80, 39-70. <https://doi.org/10.53094/LQGA9556>.