



TÍTULO: Programa de voluntariado corporativo en salud mental. Fundación telefónica.

Perfil: Profesional

Autor/a: Ana Mesa Ulpiano

Tutor/a: Beatriz Fernández

Fecha: Septiembre 2017

## **Resumen**

Actualmente, existe una gran preocupación por parte de las empresas en torno a cómo sus actuaciones pueden tener repercusiones en el entorno que le rodea. Debido a las exigencias ejercidas por diversos colectivos, las organizaciones económicas llevan a cabo distintas actuaciones para poder responder a las mismas, como es el caso del Voluntariado Corporativo, lo que conlleva la implicación de sus empleados en la creación de valor para todo el entorno que rodea a las mismas.

El Voluntariado corporativo se puede desempeñar en distintos ámbitos de actuación, como el medioambiental o el social y, dentro de este último, de especial interés en España por parte de las empresas, las actuaciones pueden ir encaminadas a distintos campos de acción. Sin embargo, algunos ámbitos aún están por desarrollar y presentan grandes carencias, como es el caso de la salud mental, a pesar de las grandes cifras de personas que sufren enfermedades de este tipo en nuestro país. Por ello, surge la necesidad de desarrollar en este trabajo un proyecto de Voluntariado Corporativo, con la colaboración de la empresa Telefónica, dirigido a personas con Trastorno Mental Grave, con el fin de que los empleados de la empresa les presten apoyo en las actividades básicas de la vida diaria.

## **Palabras claves**

Responsabilidad social corporativa, voluntariado corporativo, salud mental, Trastorno Mental Grave.

## Índice

Comportamiento ético.....	3
Introducción.....	4
Metodología y análisis del entorno .....	5
1. Contextualización .....	6
2. El voluntariado corporativo en España .....	6
2.1 Definición y características.....	6
2.2 Origen, evolución y estado actual del VC.....	13
3. Voluntariado corporativo en proyectos sociales. Análisis de casos reales.....	15
4. Plan de voluntariado corporativo en salud mental.....	22
4.1 Nombre del proyecto .....	22
4.2 Fundamentación .....	23
4.3 Destinatarios y localización .....	24
4.4 Objetivos .....	25
4.5 Plan de actividades.....	25
4.6 Cronograma .....	28
4.7 Recursos .....	29
4.8 Evaluación.....	30
5. Conclusiones .....	30
Referencias bibliográficas .....	33
Anexos .....	37
Anexo 1. Cuestionario de evaluación.....	37

## Comportamiento ético

El abajo firmante:

Ana Mesa Ulpiano con DNI-77849618T, con respecto a la realización del Trabajo de Final del Máster en Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa impartido conjuntamente por la Universidad Nacional de Educación a Distancia y la Universidad Jaime I de Castellón que estoy cursando, declaro que:

1. Reconozco la ilegitimidad e ilegalidad del plagio, consintiendo éste en usar el trabajo de otra persona con la pretensión de considerarlo como propio.
2. Cada contribución y cita de este Trabajo Final de Máster ha sido convenientemente citada y referenciada.
3. Este Trabajo Final de Máster es fruto de mi propio trabajo.
4. No he permitido a nadie, ni permitiré, copiar este Trabajo Final de Máster con la intención de hacerlo pasar como suyo propio.

Y para que así conste, firmo la presente declaración.

En Sevilla a 4 de Julio de 2017

FIRMA

Ana Mesa Ulpiano

## Introducción

En los últimos años del siglo XX y principios de este siglo, ha crecido el interés de las empresas por el desarrollo económico, el respeto a los derechos humanos y al medioambiente. En concreto, ha crecido el interés por las actividades de Responsabilidad Social Corporativa (RSC, en adelante) y el compromiso de las entidades económicas con las mismas. Para la realización de estas prácticas, se han llevado a cabo distintas actuaciones, entre las que habría que destacar el caso del Voluntariado Corporativo (VC, en adelante) debido a la participación de todos los empleados de la empresa en la realización de las mismas.

La elección del tema viene motivada por la importancia de implicar a todas las personas que conforman la empresa, para llevar a cabo actuaciones que beneficien a todos los grupos de interés que rodea a la misma, haciendo que estos adquieran responsabilidades y compromiso con las actuaciones empresariales. El objetivo del trabajo es hacer comprender la importancia de la implicación de los empleados en las acciones de RSC y conocer los beneficios que reportan los mismos en el entorno empresarial.

Debido a la importancia creciente del VC, ha sido de interés hacer un recorrido histórico de su evolución y la situación actual, el estudio de algunos proyectos sociales y el diseño de una propuesta de VC a una empresa real, Telefónica. El diseño de esta propuesta de voluntariado implicaría, además, la puesta en marcha de un proyecto dentro de la fundación de la compañía, en concreto en el ámbito de la salud mental.

La realización de un proyecto de VC en salud mental, es especialmente necesario en el caso español debido a que existe una carencia en el tejido empresarial de proyectos que se centren en este colectivo, en concreto, en personas con Trastorno Mental Grave (TMG, en adelante), las cuales sufren dificultades para la adaptación a la vida social y la realización de actividades básicas de la vida diaria. La mayoría de empresas centran sus ámbitos de actuación en personas con discapacidad o dependencia, haciendo invisibles las necesidades especiales que presentan los pacientes en salud mental, o en este caso en concreto con TMG. Además, desde los servicios de salud, el ámbito social de la vida de estas personas se deja a un lado, centrándose principalmente en la salud, por lo que estas personas pueden tener grandes carencias al verse desatendidas en esta área. Por ello, es una buena oportunidad para que las empresas realicen actuaciones de VC con personas con TMG haciendo que sus empleados puedan enseñarle a este colectivo todo lo que saben, enriqueciéndose mutuamente y trabajando para el bienestar del colectivo, considerándose uno más dentro de sus grupos de interés.

## Metodología y análisis del entorno

La metodología a seguir en este Trabajo Final de Máster (TFM, en adelante) consiste, en primer lugar, en la selección bibliográfica de artículos, revistas, referencias de páginas webs, etc. Acerca del voluntariado corporativo en España, con el fin de conocer las distintas definiciones, cuáles son sus características, la evolución y estado actual que presenta. Tras ello, se habría aplicado un análisis de casos comparados sobre proyectos de voluntariado corporativo en ciertas empresas, enfocado, concretamente, en proyectos sociales, con el fin de conocer qué situaciones o problemas pretenden paliar y cómo lo llevan a cabo. Para este apartado, se seleccionaron tres empresas y se analizaron las actuaciones que llevan a cabo en la materia, con el fin de hacer una exposición de las mismas. Las empresas seleccionadas fueron Grupo MAS, Abengoa y Fundación Cajasol<sup>1</sup>. Estas han sido seleccionadas porque, a pesar de no realizar trabajo directo con personas con TMG en sus proyectos de VC, muchas de sus actuaciones relacionadas con la discapacidad son fuente de motivación para la realización del proyecto de VC.

Por último, y la parte más importante del proyecto, ha consistido en el diseño de un proyecto para, posiblemente, presentarlo a una empresa concreta, Telefónica, con el fin de fomentar el voluntariado corporativo en proyectos sociales de salud mental, para que sus trabajadores ayuden a apoyar a personas con TMG en la realización de sus actividades básicas de la vida diaria. El voluntariado entraría en acción en el apartado de ocio, con actividades que se desarrollarían en un proyecto diseñado aparte de este TFM, como podrían ser actividades básicas como la realización de la compra, entretenimiento, etc. Para este apartado se ha contado con el apoyo de la bibliografía consultada y con ideas de otros proyectos sociales anteriormente analizados. Además, se ha contado con la información presentada en su web en relación a la actuación que realiza la empresa en España con personas con discapacidad y/o enfermedad, pero centrado y desarrollado en el caso de personas con un TMG.

---

<sup>1</sup> Cajasol fue el resultado de la fusión de las cajas de ahorros El Monte y Caja San Fernando en 2007. En 2010, se unió al Sistema Institucional de Protección pasando a formar la Banca Cívica. Finalmente, en 2012, CaixaBank absorbió a la Banca Cívica, quedando esta con un pequeño porcentaje accionarial para la financiación de la fundación.

## 1. Contextualización

En los últimos años del siglo XX y principios de este siglo, ha aumentado el interés de las empresas por el desarrollo económico, el respeto a los derechos humanos y al medioambiente. En concreto, ha crecido el interés por las actividades de RSC y el compromiso de las entidades económicas con las mismas.

En los países desarrollados, cada vez más organizaciones han adoptado en sus planes estratégicos y políticas actuaciones de RSC. España no se ha quedado atrás en ello, a pesar de que la mayoría de estas han sido adoptadas por grandes empresas. La concienciación por parte de los directivos de las empresas, ha sido la pieza culmen para el desarrollo de este tipo de actuaciones y del compromiso de los mismos con el resto de grupos de interés que rodea a la empresa. Además, por el tipo de actuaciones que realizan y la incidencia que tienen en la sociedad, las empresas pueden contribuir al desarrollo de la sociedad.

En los últimos tiempos, las empresas se han visto acusadas de grandes violaciones de los Derechos Humanos y de problemáticas medioambientales, las cuales les han obligado a adquirir mayor sensibilidad en ciertos temas y a llevar a cabo mayor compromiso con la sociedad y el medioambiente. El reto actual, como señalan Porter y Kramer, está en crear un valor compartido, lo cual lleva a crear un valor económico que cree al mismo tiempo valor para la sociedad donde actúa con la intención de responder a sus necesidades (Sanz, Cordobés, & Calvet, 2012).

La Unión Europea, entiende que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE, en adelante) es la integración voluntaria por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus actuaciones, más allá de las obligaciones legales y requisitos mínimos exigidos a las mismas (Moreno Sajardo & Bonet Ribas, 2014)

Dentro de las actuaciones que se están llevado a cabo desde la RSC, el VC es una nueva aproximación para la creación de valor, ya que trata de responder a muchas de las preocupaciones y necesidades que se presentan actualmente en el contexto empresarial (Sanz, Cordobés, & Calvet, 2012). El término VC adquiere diferentes seudónimos en función de los autores que se refieren a ello y presenta, además, diferentes campos de actuación, pero en este presente trabajo, el tema central son las actuaciones sociales que se desarrollan desde los proyectos sociales de VC.

## 2. El voluntariado corporativo en España

### 2.1 Definición y características

El voluntariado en general, surgió por la necesidad de dar respuesta a ciertas necesidades sociales y para ayudar a aquellas personas más desfavorecidas por

diversas circunstancias. Se caracteriza por ser desinteresado, intencionado, legítimo y justificado (Sanz, Cordobés, & Calvet, 2012). En este sentido, el VC es un tipo de voluntariado que se desarrolla en las organizaciones empresariales, pero que cuenta con las mismas caracterizaciones del voluntariado en general, y en el que participan los empleados de las empresas, tanto los activos como aquellos que se encuentran en periodo de jubilación o jubilados (Moreno Sajardo & Bonet Ribas, 2014).

No existe una única definición de VC, pero dos de las más destacadas serían, por un lado, aquella que realiza The Business in the Community (Moreno & Bonet, 2014) que entiende por VC “La movilización de las empresas, en tiempo, talento, energía y recursos de sus empleados para contribuir a la comunidad. Esto incluye: compromiso a largo plazo, desarrollo de capacidades y tareas concretas, transferencias de capacidades, desafíos de trabajo en equipo, y apoyo de la compañía a los proyectos”. Y, por otro lado, aquella que realiza Boston College (Moreno & Bonet, 2014) que entiende por VC “un programa de ayuda a la comunidad, cuyas iniciativas son planeadas y ejecutadas por los trabajadores y apoyadas por la gerencia de la empresa”. A pesar de que la mayoría de las definiciones se centren en el VC desde la visión de los empleados, cada vez es más común hoy día que las empresas lleven a cabo estos proyectos implicando a sus propios clientes, como sería el caso por ejemplo del marketing relacional (Ruizalba Robledo, Vallespín Arán, & González Porras, 2014).

El VC aún no cuenta con un área de estudio propia pero podría sustentarse en tres ejes conectados entre sí. En primer lugar, la Teoría de los stakeholders, en la que se señala que cualquiera acción de la empresa debe ir encaminada a la satisfacción de todos sus grupos de interés. En segundo lugar, la necesidad de trabajar desde las empresas con una triple perspectiva: económica, social y medioambiental. Y, en tercer y último lugar, la Teoría Social del Intercambio donde se señala la importancia de las prácticas de VC para la sociedad, puesto que se considera un trabajo productivo para las mismas (Gallardo Vázquez, Sánchez Hernández, Corchuelo Martínez-Azúa, & Guerra Guerra, 2010). Además de estos tres ejes, la Teoría de la Legitimización adquiere también importancia en el contexto del VC, ya que resume como las organizaciones económicas han de comportarse y actuar, siguiendo una serie de normas para que el entorno apruebe socialmente a las empresas que las cumplan (Selznick, 1957; Scott, 1992,1995, citado en Gallardo Vázquez, Sánchez Hernández, Corchuelo Martínez-Azúa, & Guerra Guerra, 2010).

Los programas de VC que se desarrollan en las empresas, se caracterizan por ciertos aspectos que los diferencian de otros tipos de programas. Estas, según Bertachini (2003), serían:



- Apoyo de la alta dirección, incorporando el voluntariado a los valores de la empresa y formulando una política de VC donde se establezcan las reglas para la realización del mismo.
- Aporte de recursos económicos, humanos y tecnológicos, estableciendo para ello:
  - Un presupuesto, un Comité Estratégico y un Coordinador de los voluntarios.
  - Una política de horas para el VC.
  - Acceso a infraestructuras, logística y gestión de la empresa para el apoyo de las actividades.
- Un plan de trabajo que contemple:
  - Un sistema de capacitación, motivación, seguimiento y reconocimiento de los voluntarios.
  - Capacitación para las organizaciones sociales que participen en el programa.
  - Plan de comunicación interna y externa.
  - Proceso de evaluación del programa.

Existen diferentes formas de llevar a la práctica el VC, según Moreno Sajardo & Bonet Ribas (2014) serían:

- Campañas de voluntariado: son actos seleccionados por la dirección de la empresa y organizados por ella, de carácter ocasional y con una finalidad y duración limitada. Los empleados, sus familiares o amigos, ceden su trabajo a una organización social para realizar actividades que no requieren una especialización específica.
- Team building: consiste en la organización por parte de la empresa de actividades lúdicas de voluntariado en grupo, llevadas a cabo fuera de las instalaciones de la propia empresa. Combina la realización de actividades deportivas o culturales con causas sociales o medioambientales.
- Bancos de tiempo: el empleado ofrece parte de su horario laboral a actividades de voluntariado que han sido previamente seleccionadas por él. En este caso, la empresa no organiza a los grupos de voluntarios ni selecciona los proyectos, aunque estos tienen que ir acorde con la cultura de la empresa.
- Voluntariado profesional: la empresa ofrece a una entidad social los servicios profesionales, habilidades y conocimientos de sus empleados.
- Microvoluntariado virtual: los empleados realizan pequeñas tareas virtuales a distancia que son solicitadas por entidades sociales. La empresa permite que los

empleados utilicen las instalaciones informáticas de la misma, en determinados horarios, para la realización de estas.

- **Matching individual:** los empleados le proponen a la empresa proyectos sociales junto con entidades sociales con las que colaboran o colaboraron anteriormente. La empresa organiza unidades de trabajo específicas mediante las que se canalizan estas ideas y apoyan su organización y gestión, incluso aportan fondos para la realización de las mismas.
- **Apoyo al voluntariado:** la empresa se implica con las entidades sociales con las que sus empleados colaboran dando donaciones en metálico o en especie.

Estas distintas formas de llevar a cabo las actuaciones de VC, podrían clasificarse en distintos campos de acción según el alcance y el sentido de las mismas. Según Bertachini (2003), un primer campo de intervención sería la asistencia humanitaria y social a personas que viven una situación difícil, siendo estas acciones concretas para resolver la situación de emergencia. Otro campo sería la prevención de grandes problemáticas sociales, que pueden evitarse a través de la educación y promoción de buenos hábitos. Otro sería la integración de personas o grupos discriminados o marginados. También estarían las acciones de desarrollo social de los voluntarios que se realizan con el fin de promover la participación de la comunidad o de las organizaciones sociales. Y, como último campo de acción estaría la sensibilización y promoción de la sociedad que realizan los voluntarios sobre los problemas sociales.

La realización de VC reporta beneficios para los tres agentes que intervienen principalmente en la realización de estas prácticas (empresas, voluntarios y organizaciones sin ánimo de lucro (ONL en adelante)), aunque habría que señalar también los beneficios que, indirectamente, recibe la propia comunidad de la relación empresas, voluntarios y ONL que se produce. Pero realizar estas prácticas también conlleva ciertos riesgos. Centrándonos en el tema que no atañe, y siguiendo a Bertachini (2003) cit. en Sanz et al. (2012), los beneficios y riesgos del VC para la empresa, los voluntarios y la comunidad local, donde estarían inmersas personas con TMG, colectivo central en este trabajo, serían:

## Cuadro 1

### **Beneficios del CV**

Para la empresa	Para los voluntarios	Para la comunidad/personas con TMG
Da contenido y potencia la política y estrategia de Responsabilidad Social Corporativa de la empresa.	Mejora el conocimiento y el entendimiento entre la empresa y los trabajadores, fomentando la interacción y el trabajo en equipo.	La comunidad recibe de la empresa un retorno social.
Mejora la imagen y reputación institucional.	Contribuye al desarrollo de habilidades y competencias (trabajo en equipo, trabajo en la diversidad, empatía, liderazgo, etc.), favoreciendo el desarrollo integral de los trabajadores.	Contribuye a generar una nueva manera de relacionarse entre la empresa y la sociedad, generando un mayor nivel de sensibilización e identificación de los trabajadores con las necesidades comunitarias y con las necesidades que presentan el concreto el colectivo de personas con TMG
Familiariza a los empleados con la política y las acciones de RSC de la empresa	Promueve la integración de intereses personales e intereses corporativos.	Puede contribuir a acortar la brecha social y económica entre personas y colectivos de distintos niveles socioeconómicos y culturales, ayudando así a la cohesión social.
Mejora el conocimiento y el entendimiento entre la empresa y	Fomenta el respeto (hacia la diversidad) y la solidaridad, al brindarse a los trabajadores	Ayudará a aumentar la visibilidad y aceptación del colectivo de personas con TMG.

los trabajadores, contribuyendo a una mayor identificación y sentimiento de pertinencia.	un espacio y un canal para desarrollarlos.	
Contribuye al desarrollo de habilidades de las personas (trabajo en equipo, liderazgo, creatividad, adaptabilidad, etc.).	Eleva la motivación de los trabajadores.	Contribuye a la generación de un sentimiento de proyecto social común.
Mejora el clima organizacional dentro de la empresa y fomenta una visión más integral de la empresa.	Mejora las relaciones interpersonales y contribuye a conocer a nuevas personas y aumentar los contactos.	Favorece la atención integral de las personas con TMG.
Fortalece el vínculo entre la empresa y la comunidad.	Fomenta la creatividad, experimentación e innovación, contribuyendo al desarrollo personal y satisfacción vital.	Refuerza su capacidad, autoestima y que se sientan escuchadas y comprendidas.
Mejora el atractivo de la empresa para nuevos trabajadores.	Mejora el sentimiento de comunidad y responsabilidad social individual.	

**NOTA.** Fuente: Sanz, et al. (2012) y elaboración propia.

## Cuadro 2

### Riesgos del CV

Para la empresa	Para la comunidad/personas con TMG
Desajuste en los modelos de gestión, incapacidad institucional y/o administrativa de la ONL.	Que la empresa realice la acción de forma puntual y mirando tan solo por sus beneficios propios.
Desajuste en los tiempos de ejecución. Ineficiencias económicas por falta de visión estratégica.	Que la formación impartida a los profesionales no sea la adecuada y no sepan establecer una relación adecuada con personas con TMG.
No hacer atractivo el proyecto de voluntario con personas con TMG y que los voluntarios no se adhieran al mismo.	

**NOTA.** Fuente: Sanz, et al. (2012) y elaboración propia.

Según un estudio realizado por Voluntare, una red independiente que promueve el VC en los cinco continentes, encuentra una serie de barreras para la implantación de este tipo de prácticas. Nos encontramos:

- Contexto: hace mención a la crisis económica que tiene repercusiones tanto en las empresas como en las ONL.
- Alianzas empresas-ONL: destacan la desconfianza y la poca vinculación entre ambas. Además de dificultades en el diálogo y la conciliación de intereses.
- Barreras internas en la empresa: señalan la desvinculación del programa de VC con la estrategia de la empresa, falta de compromiso de la Alta Dirección, escasez de recursos, falta de canales de comunicación y financiación.
- Empleados y empresas: poco interés de los empleados en participar en los programas de VC. Además también se señalan el tiempo y las barreras culturales como dificultades para fomentar la involucración de los empleados (Voluntare, 2012).

A pesar de las dificultades y barreras que se han identificado y expuesto anteriormente, Forética, asociación española sin ánimo de lucro que fomenta la gestión ética y socialmente responsable de las empresas, establece siete claves que llevarán al éxito

a los programas de voluntariado empresarial. Según (Lemonche, 2011) estas claves serían:

- Desarrollar el plan de VC según la estrategia de RSC que tenga la organización.
- Crear un Portal de Voluntariado para los empleados interesados en formar parte del programa de VC y dotarlo de una comunicación en red y un feedback de las actividades.
- Contactar con entidades para identificar proyectos de interés común y elaborar acuerdos estratégicos de colaboración.
- Crear una organización virtual de gestión del programa.
- Analizar, seleccionar y desarrollar propuestas de proyectos y tareas realizadas tanto desde los empleados, como desde la empresa.
- Realizar benchmarking, entendido este como una técnica de gestión que consiste en la adopción de las mejores prácticas de otras empresas y adaptarla a la empresa incorporando mejoras. Además, llevar a cabo una evaluación comparativa e intercambio de experiencias con empresas semejantes.
- Registrar, visibilizar y reconocer la participación de los empleados en estos programas sociales.

## 2.2 Origen, evolución y estado actual del VC

El VC tuvo su origen en los años noventa como consecuencia de la creciente demanda de responsabilidad social a las empresas, realizada por los consumidores y los movimientos de “antiglobalización”. Ante estas peticiones, las empresas comenzaron a buscar formas de implicarse más activamente en las comunidades en las que desarrollaban sus actuaciones. Como tal, el VC tuvo su origen en EEUU en la década de los setenta, y se extiende en las siguientes tres décadas por el resto del mundo debido a su función externa e interna denominada “win-win-win”, referente a empresas, trabajadores y comunidades (Sanz, Cordobés, & Calvet, 2012).

En España, el VC se ha desarrollado más tardía y lentamente que en otros países. Aunque aún es un fenómeno limitado, cada vez más es considerado como parte de la estrategia de la empresa (Valor & Moreno, 2016/2017). Las primeras experiencias de VC las encontramos promovidas por las filiales de grupos internacionales, concretamente en bancos de inversión y empresas de servicios profesionales (Abad, 2014, citado en Sanz, Cordobés, & Calvet, 2012). A principios del año 2006, en España, solo ocho empresas del IBEX 35 promovían programas de VC, en concreto, uno de los primeros casos españoles fue el de la empresa Telefónica. Además, en este mismo año la Obra Social “la Caixa” elaboró y publicó “*la guía para promover el voluntariado desde la empresa*” y, a partir de aquí, el número de publicaciones ha ido en aumento por parte

de otras entidades, acompañadas también de la celebración de congresos y actos en torno al VC (Sanz, Cordobés, & Calvet, 2012). En el año 2008, se celebró en España el I Congreso de VC, donde por primera vez coincidieron empresas, ONGs y administraciones públicas. Y, en 2009, nació el Observatorio del VC como un proyecto que realiza informes, estudios y actividades de formación y promoción en torno al VC realizado por las empresas con el fin de ayudarlas a tomar decisiones adecuadas en este ámbito (Ibáñez, 2013).

Tras la reestructuración que sufrió la administración pública, el órgano que ha quedado como responsable de este tipo de actuaciones es la Subdirección de Organizaciones no Gubernamentales y Voluntariado (Sanz, Cordobés, & Calvet, 2012).

En torno a la legislación reguladora, en 1996 se aprobó la Ley 6/1996 de 15 de enero, del Voluntariado definiéndolo como “el conjunto de actividades de interés general desarrolladas por personas físicas que no se realizan en virtud de una relación laboral, fundacional, mercantil o cualquier otra retribuida”. Dentro de esta ley, se considera el VC como una manifestación más, y no lo distingue de otros tipos de voluntariados concediéndoles a todos los voluntarios los mismos derechos.

El último informe disponible del Observatorio del VC es del año 2015 y muestra cual es la situación actual del mismo en Iberoamérica. El estudio fue realizado a 223 empresas y 90 ONG de América Latina y España, con un cuestionario semiestructurado. Algunas de las conclusiones más relevantes para conocer la situación actual de ese entonces acerca del VC en las empresas fueron, según el Observatorio de Voluntariado Corporativo (2015), las siguientes:

- Un 67% de las empresas españolas realizan VC.
- La iniciativa de la realización de estos programas de VC surgen la dirección de la empresa en su mayoría (34%).
- La dependencia de este tipo de programas suele ser del departamento de RSC y de RRHH (28%).
- Las actuaciones puntuales son las que se practican en su mayoría con un 45,8%.
- Un 90% pretenden tener un impacto social con sus actuaciones de VC. Dentro del impacto social, el principal ámbito de trabajo es la educación (27%).
- En cuanto al impacto económico, las empresas se centran en su mayoría en la promoción del empleo y la subcontratación a nivel local (41%). Y, en relación al impacto ambiental, en España se centra en las acciones de urbanización y reforestación en su mayoría (35%).

- En España, la principal motivación para la realización de estas prácticas es ofrecer un cauce a la iniciativa solidaria de los empleados (39,60%), seguido del apoyo a una causa social valorada por los grupos de interés (38,30%).

La mayoría de grandes empresas que realizan VC, se centran en solventar los problemas que ocurren en las zonas donde desarrollan sus actividades o donde las realizan sus filiales. Además, las actuaciones que se realizan desde el VC son diseñadas con sus departamentos de RSC o RRHH con el fin de que estos sean los encargados de la supervisión y mejora de las mismas siempre que sea necesario.

Como se mencionó anteriormente, existe una multitud de formas de llevar a la práctica los proyectos de VC pero, debido a que en España el 90% de empresas pretenden tener un impacto social con sus prácticas de VC, es necesario hacer un análisis de los mismos.

### 3. Voluntariado corporativo en proyectos sociales. Análisis de casos reales

Para la realización del VC es necesario poner en marcha la planificación, ejecución y evaluación de un proyecto con el fin de resolver o minimizar los efectos negativos de un problema concreto que se pretenda resolver.

Bertachini (2003, p. 21) señala que: “un proyecto social es el que involucra a distintos actores, persigue fines sociales, como favorecer el bienestar humano, o mejorar las condiciones de vida de la población, o garantizar la distribución más equitativa de los bienes materiales y socioculturales”. Este tipo de proyectos son especialmente útiles cuando se pretenden llevar a cabo un programa de VC, y las características que lo diferencian de otro tipo de proyectos son, según Bertachini (2003):

- Contemplan actividades y acciones que se deben de emprender.
- Las actuaciones no son espontáneas, sino ordenadas y articuladas.
- Combina el uso de distintos tipos de recursos.
- Se orienta a conseguir un objetivo social previamente fijado con anterioridad.
- Se realiza en un tiempo y espacio fijado.
- Se justifica la realización del mismo por la existencia de un problema o necesidad social que se pretende resolver o paliar.

Distintas empresas pertenecientes al panorama español realizan actuaciones de voluntariado corporativo con programas sociales, con el fin de paliar ciertos problemas que afectan a las poblaciones en las que realizan sus actuaciones empresariales. Entre otras muchas empresas que realizan este tipo de actuaciones, Abengoa, MAS y Fundación Cajasol son las elegidas por pertenecer a Andalucía, comunidad donde se pretende desarrollar el proyecto de voluntariado corporativo, además de realizar



también actuaciones a nivel internacional. Estas empresas, no desarrollan actuaciones con personas que sufren TMG, sino con personas con discapacidad y problemas sociales pero, a pesar de ello, sus actuaciones son fuente de inspiración para la realización del proyecto. Señalar como dato importante, que en España no se han encontrado, tras la revisión de las páginas webs y últimas memorias de RSC publicadas, ninguna empresa perteneciente al Ibex 35 que trabaje directamente con personas con TMG a través de sus programas de VC, si algunas con problemas de salud mental en general pero no específicamente con este tipo de trastorno. En su mayor parte, estas destinan sus actividades de VC a los siguientes colectivos y ámbitos de actuación:

Empresas Ibex 35	Ámbitos de actuación de VC	Atienden al colectivo de TMG con otras acciones (donaciones u otros proyectos social)
Inditex	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jóvenes en situación de exclusión social</li> <li>• Personas con discapacidad</li> </ul>	No
Santander	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas en situación de exclusión social</li> <li>• Mujeres víctimas de violencia de género</li> <li>• Acciones sociales (mantenimiento de jardines y escuelas, construcción de casas de emergencias...)</li> <li>• Acciones educativas (educación financiera)</li> </ul>	No

BBVA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas con discapacidad</li> <li>• Infancia hospitalizada</li> </ul>	
Telefónica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas en riesgo de exclusión social</li> <li>• Personas con discapacidad y/o enfermedad</li> <li>• Medioambiente</li> <li>• Protección a la infancia</li> </ul>	No
Iberdrola	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas vulnerables</li> <li>• Medioambiente</li> <li>• Acceso a la energía en lugares donde no hay</li> </ul>	No
Caixabank	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medioambiente</li> <li>• Infancia hospitalizada y en riesgo de exclusión</li> <li>• Inmigrantes</li> <li>• Personas con discapacidad</li> </ul>	No
AENA	No realiza acciones de VC	No
Amadeus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas en riesgo de exclusión social</li> </ul>	No
Arcelormittal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación</li> </ul>	No
Repsol	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medioambiente</li> <li>• Personas con discapacidad</li> <li>• Formación y desarrollo</li> </ul>	No

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia energética</li> </ul>	
Endesa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Familias en riesgo de exclusión</li> </ul>	No
Gas natural	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medioambiente</li> <li>• Personas con discapacidad</li> <li>• Personas en situación de exclusión social</li> </ul>	No
Abertis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas en riesgo de exclusión social</li> <li>• Personas con Síndrome de Down</li> <li>• Niños hospitalizados</li> <li>• Personas con dificultad en la movilidad</li> <li>• Acciones sociales</li> </ul>	No
IAG (Iberia)	No realiza acciones de VC	No
Ferrovial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas en riesgo de exclusión social</li> <li>• Medioambiente</li> </ul>	No
Bankia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas con discapacidad</li> <li>• Lucha contra el cáncer</li> </ul>	No
Sabadell	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación financiera en escuelas</li> <li>• Voluntariado internacional</li> </ul>	No

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas en riesgo de exclusión social</li> </ul>	
REE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas en situación de exclusión social</li> <li>• Investigación y tratamientos médicos</li> <li>• Niños y jóvenes con discapacidad</li> <li>• Realización de eventos solidarios (conciertos, por ejemplo)</li> </ul>	No
Grifols	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a la búsqueda de tratamiento para ciertas enfermedades (hemofilia, por ejemplo)</li> </ul>	No
ACS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilización ciudadana (tratamiento de residuos, seguridad vial...)</li> <li>• Desarrollo de proyectos comunitarios allí donde actúan</li> </ul>	No
Mapfre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campañas de salud y tráfico</li> <li>• Medioambiente</li> </ul>	No
Gamesa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medioambiente</li> </ul>	No

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones sociales</li> </ul>	
Bankinter	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medioambiente</li> <li>• Personas con discapacidad</li> <li>• Niños hospitalizados</li> <li>• Personas en situación de exclusión social</li> <li>• Eventos solidarios (deportivos)</li> </ul>	No
Enagas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas en riesgo de exclusión social</li> </ul>	No
Merlin Propertis	No realiza acciones de VC	No
Cellnex Telecom	No realiza acciones de VC	No
Acciona	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación medioambiental</li> <li>• Personas en riesgo de exclusión</li> <li>• Voluntariado internacional</li> <li>• Empleabilidad de jóvenes en riesgo de exclusión</li> </ul>	No
Mediaset	No realiza acciones de VC	No
DIA	A pesar de realizar campañas y acciones solidarias, no hace constar que participen sus empleados en ellas	No
Inmobiliaria Colonial	No realiza acciones de VC	No
Meliá hoteles internacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infancia</li> </ul>	No

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleabilidad en jóvenes en riesgo de exclusión social y laboral</li> </ul>	
Acerinox	A pesar de realizar campañas y acciones solidarias, no hace constar que participen sus empleados en ellas	No
VISCOFAN	No realiza acciones de VC	No
INDRA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación en informática a personas mayores y colectivos en riesgo de exclusión</li> <li>• Personas con discapacidad</li> </ul>	No
Técnicas reunidas	No realiza acciones de VC	No

**Nota.** Elaboración propia

Tras la recopilación de información sobre las empresas pertenecientes al Ibex 35, se puede observar que ninguna de ellas se centra en el colectivo de personas con TMG, siendo este un colectivo aún por abordar dentro del ámbito empresarial. A continuación, se hace un breve análisis del VC de las tres empresas seleccionadas pertenecientes al sector andaluz, en concreto Sevilla, las cuales realizan actuaciones relacionadas con la discapacidad, consideradas como fuentes de motivación para la realización del proyecto de VC con el colectivo de personas con TMG.

- Abengoa: esta compañía sevillana cuenta con un programa denominado PEyC (Personas, Educación y Comunidades) cuyo objetivo es ayudar, con la colaboración de sus empleados, a los sectores más desprotegido de la sociedad como serían, entre otros, las personas con discapacidad. Trabajan a nivel local y en diferentes países del mundo donde sus empleados pueden participar de forma presencial o a distancia. Las formas de participación son a través del programa de voluntariado internacional “Vacaciones solidarias”, gestionado por la Fundación Focus Abengoa, donde los empleados colaboran en cuatro países (Argentina, India, Perú y Brasil) con distintas fundaciones y con distintos

colectivos, entre los que se encuentra el colectivo de personas con discapacidad.; a través del programa “Donación económico”; y el programa “Donación de tiempo” (Abengoa, 2011)

- Supermercados MAS: el Grupo Hermanos Martin cuenta con la Fundación Mas donde se impulsa el VC a través del Grupo MAS Solidario. Dentro de sus actuaciones, la más destacada es la donación de alimentos a familias en situación de exclusión social de Andalucía. Además de esto, cuenta con programas de apoyo al entorno, con el objetivo de apoyar a familias en otros ámbitos de la vida como el de la salud. No se centra en la salud mental, sino en otras enfermedades como el cáncer. Trabajan a nivel local y a nivel internacional, como el programa “GAVI” donde se trata de inmunizar a niños de distintas partes del mundo a través de las vacunas (MAS, 2016)
- Fundación Cajazol: esta fundación andaluza, cuenta con distintos proyectos de VC en diferentes ámbitos a nivel local, como el deporte, medioambiente, acciones sociales... Dentro de estas últimas, se centró en la atención a la infancia y familia, la dependencia y discapacidad y personas en exclusión social. A pesar de que no desarrolla actuaciones directas en el ámbito de la salud mental, dentro del área de dependencia y discapacidad realiza acciones, como el programa Cuídate o los talleres ocupaciones los cuales tienen actividades de interés que pueden ser aplicadas al ámbito de personas con TMG. En concreto, los talleres de estimulación de la memoria que se realizan en los talleres ocupaciones o, dentro del programa Cuídate, los talleres de control del estrés y la ansiedad (Pulido Gutiérrez, 2016)

Además de las iniciativas elegidas para ser expuestas, existen un sinnúmero de actuaciones por parte de grandes empresas en el desarrollo de programas de VC, que a pesar de estar aún en desarrollo en nuestro país, cada vez se puede observar que son más las empresas interesadas en la realización de este tipo de prácticas. Sin embargo, hay ámbitos en los que las actuaciones son escasas o nulas como sería el ámbito anteriormente mencionado de la salud mental.

#### 4. Plan de voluntariado corporativo en salud mental

A partir de aquí, se desarrolla una iniciativa de voluntariado corporativo para la empresa Telefónica, con la intención de que los empleados de la misma colaboren en un proyecto de acompañamiento a personas con Trastorno Mental Grave.

##### 4.1 Nombre del proyecto

Voluntariado corporativo grupo telefónica: juntos somos más

## 4.2 Fundamentación

Este programa de voluntariado corporativo, está enmarcado dentro de un proyecto de acompañamiento social comunitario a personas con TMG. Este está aún en fase de realización para presentarlo al grupo Telefónica.

Según datos ofrecidos por distintos Centros de Salud Mental Comunitario de la provincia de Sevilla<sup>2</sup>, se estima que existen entre 2.800 y 3.100 pacientes activos con TMG en la provincia. Las personas que presentan enfermedad mental, se caracterizan por pérdida de memoria, aislamiento, falta de motivación, dificultad para establecer relaciones sociales, entre otras, lo cual les puede llevar al aislamiento y la exclusión de su entorno social. En muchas ocasiones, estas personas sufren rechazo por parte de la sociedad por lo que es necesario ayudarles a integrarse y a llevar a cabo con normalidad las actividades básicas de la vida diaria (Aroca Fons, y otros, s.f.). Además, como se señala en la memoria de 2012 de Los Equipos de Apoyo Social Comunitario, las personas con TMG sufren una serie de problemas y necesidades que van más allá del ámbito sanitario-psiquiátrico, centrándose además en su funcionamiento psicosocial autónomo y en su integración social y laboral normalizada (Ardid, 2013).

Por todo lo anterior expuesto, se detecta la necesidad de elaborar un proyecto de VC con personas con TMG. El proyecto consiste en un servicio de acompañamiento terapéutico en el medio comunitario, destinado a personas con TMG entre 18 y 35 años, y que se encuentren en los primeros estadios de enfermedad. El objetivo del mismo es realizar un programa psicoterapéutico y educativo dentro de la comunidad, fundamentado en un trabajo en red con diferentes recursos sociales y sanitarios de la zona de Sevilla, dotando de una estructura de vida al paciente que le ayude a alcanzar un grado de autonomía y estabilidad mental, emocional y social dentro de su comunidad de referencia. El proyecto surge por la necesidad de prestar apoyo a las personas que se encuentran en esta situación puesto que, actualmente, desde el sistema sanitario andaluz, tan solo se les da atención sanitaria dejando a un lado aspectos tan importantes como las relaciones sociales o las actividades de la vida diaria, haciendo así que estas personas pierdan la posibilidad de ser autosuficientes. Además, pierden el contacto con la realidad social en la que viven porque se aíslan de su entorno, sin la posibilidad de llevar a la práctica las habilidades básicas de la vida diaria. Se pretende ofrecer la participación en el programa como un servicio alternativo de recuperación y rehabilitación social, presentándose a los especialistas de los centros de salud mental comunitaria y que estos asesoren y lo ofrezcan a los usuarios.

---

<sup>2</sup> Información ofrecida por la trabajadora social del Centro de Salud Mental Comunitaria del Distrito Este del Hospital Universitario Virgen del Rocío, Sevilla.



El VC entraría en acción en el momento en que estos dan apoyo social en la comunidad donde viven a los usuarios del proyecto. Se realizarán con ellos actividades de ocio y tiempo libre, además de ayuda en su propio domicilio, por lo que será necesario contar con voluntarios que ayuden a estas personas, y al grupo, al desarrollo de este tipo de actividades. En línea con la actividad principal de la empresa Telefónica, se le dará a los usuarios una nociones básicas del uso de las nuevas tecnologías puesto que, actualmente, estas se encuentran al alcance de nuestra mano con mayor facilidad siendo necesario conocer el uso de algunos aparatos tecnológicos para actividades básicas, como el teléfono móvil o el ordenador. Se pretende dar, además, una formación en la materia para que los participantes del programa de VC conozcan la enfermedad y las habilidades que son necesarias para la actuación con estas personas. Se considera necesaria la realización de este proyecto, puesto que es importante que todos seamos conscientes de las necesidades que se les plantean a personas de nuestro alrededor que sufren TMG y para cubrir las carencias que presenta el sistema sanitario en Andalucía, dejando a un lado el tratamiento social con este colectivo, por lo que la participación de una empresa como Telefónica permitirá que muchas personas sean tratadas desde el área social alineándose, al mismo tiempo, con los objetivos de su programa de VC ya existente en materia de discapacidad y/o enfermedad. Además, se observa la carencia de las prácticas de VC en el terreno de la salud mental por lo que es interesante hacer un proyecto de VC en esta área.

El programa de VC se realizará desde la Fundación Telefónica a nivel local, contando con la participación de empleados, jubilados y prejubilados que quieran prestar su tiempo. La movilización de los voluntarios será a través de la presentación del proyecto por parte de la compañía a sus empleados, actuando en el ámbito de ayuda a personas con enfermedad/discapacidad.

#### 4.3 Destinatarios y localización

El proyecto social estará dirigido a personas con Trastorno Mental Grave, de entre 18 y 35 años que se encuentren en los primeros estadios de la enfermedad y que pertenezcan a la provincia de Sevilla, Andalucía. Se estima una participación de 25 usuarios en el proyecto.

Para poder comprender quienes tienen un Trastorno Mental Grave, la Junta de Andalucía define a los pacientes con TMG como: “aquellas personas que presentan una sintomatología de características psicóticas y/o prepsicóticas que generan problemas de captación y comprensión de la realidad; distorsionan la relación con los otros y supone o puede suponer un riesgo para su vida. Además, esta sintomatología debe tener repercusiones negativas en distintas áreas del funcionamiento personal (vida

cotidiana, educación, empleo, relaciones sociales) y presentar una evolución prolongada en el tiempo con importantes necesidades de continuidad de atención y coordinación interna y externa” (Conejo, y otros, 2014)

En cuanto al proyecto de voluntariado corporativo, va enmarcado dentro de la Fundación Telefónica para que sus empleados activos, jubilados y prejubilados puedan colaborar en tal iniciativa a nivel local ayudando a la realización de actividades de ocio y tiempo libre.

#### 4.4 Objetivos

- Lograr la participación activa en la ciudad donde viven
  - Conocer la ciudad donde viven
  - Adquirir habilidades para el trámite y gestión de asuntos personales en servicios públicos
  - Adquirir habilidades para utilizar servicios bancarios y sanitarios
  - Conocer y utilizar, de forma básica, las nuevas tecnologías
- Lograr la autonomía de personas que sufran un TMG en los primeros estadios de la enfermedad.
  - Adquirir responsabilidad de realizar compras personales.
  - Adquirir habilidades para realizar gastos necesarios.
  - Adquirir responsabilidades en la realización de tareas domésticas.
- Formación y capacitación laboral
  - Conocer las características y dificultades de las personas con TMG.
  - Adquirir, por parte de los voluntarios, las habilidades necesarias para relacionarse con personas con TMG.

#### 4.5 Plan de actividades

Las actividades serán realizadas por los empleados de la empresa Telefónica y cuyo responsables de las mismas serán el departamento de Responsabilidad Social Corporativa en coordinación con del departamento de Recursos Humanos y Comunicación. Estas actividades son:

- La primera y la segunda actividad va dirigida a los voluntarios directamente para poder darle la formación y capacitación que requieren para el desarrollo de las actividades. La primera se denomina Formándonos (I) y consiste en impartir formación acerca de que es el TMG, que lo caracteriza diferenciándolo de otras enfermedades de salud mental y que caracteriza a las personas que lo poseen. La segunda actividad, denominada Formándonos (II), consiste en la formación en habilidades para la comunicación con personas con TMG, centrándonos en

concreto en cuatro de ellas: validar, no interpretar, escuchar y favorecer la tranquilidad a través del lenguaje.

- La tercera actividad propuesta es “Conocer la ciudad de Sevilla”. En ella se pretende hacer un tour por la ciudad con la visita a dos monumentos importantes de la misma, como son la Giralda y la Torre del Oro, con el fin de que los usuarios conozcan la historia de su ciudad.
- La cuarta y quinta actividad, “autogestiónate I y II” son actividades que pretenden hacer ganar autonomía al usuario adquiriendo habilidades para el uso de servicios bancarios y sanitarios. La primera, consiste en la familiarización con los recibos y la cartilla del banco de los usuarios. Y, la segunda, consiste en la familiarización con las citas médicas y la compra de los medicamentos que ellos toman con el fin de que puedan valerse por sí mismo en esta área.
- La sexta actividad, “Conectados” consiste en que los voluntarios ayuden a los usuarios a conocer y saber manejar las nuevas tecnologías, en concreto las telecomunicaciones, empleándolas además en fines de gran utilidad.
- La séptima actividad, “Te acompaño a la compra” consiste en que los voluntarios acompañen a los usuarios a la compra de productos básicos de la vida diaria con el fin de que estos adquieran responsabilidad y autonomía en ciertos aspectos indispensables en el día a día de las personas. Estas compras se realizaran en comercios de barrio ya que se considera que aquí también pone a la práctica las habilidades de la vida diaria ya que hay un trato más personal con los clientes.
- La octava actividad, “uso del dinero” pretende que los voluntarios ayuden a los usuarios a la administración de los gastos y el uso que se hace del dinero, para poder conseguir el máximo ahorro en la compra y saber que productos comprar y cómo manejar los gastos que tienen las personas en su vida diaria.
- Y en la novena actividad, “como en casa”, lo que se pretende hacer es que los voluntarios ayuden a los usuarios a hacer un horario semanal en cuanto a las tareas domésticas para que estos adquieran responsabilidades y rutinas en su lugar de convivencia.

### Cuadro 3

#### Plan de actividades

Actividades	Tareas	Lugar	Sección
Formándonos (I)	Formación a través de talleres para conocer que es el TMG y que caracteriza a las personas que lo tienen	Sede de Telefónica en Sevilla	Mañana
Formándonos (II)	Formación acerca de las habilidades en la comunicación necesarias para dirigirse a personas con TMG.	Sede de Telefónica en Sevilla	Mañana
Conocer la ciudad de Sevilla	Visita a dos monumentos importantes de la ciudad	Giralda y Torre del Oro	Tarde
Autogestiónate (I): uso del banco	Interpretar recibos, poner al día la libreta y consultar saldo en el cajero/banco	Domicilio y banco de los usuarios	Tarde/mañana
Autogestiónate (II): uso de servicios sanitarios	Pedir cita en el centro de salud y comprar la medicación	Centro de salud y farmacia	Tarde/mañana
Conectados	Saber manejar las nuevas	Domicilio	Tarde/mañana

	tecnologías de forma básica para ciertas actividades como sería el uso del ordenador y de Internet para pedir cita para el médico, por ejemplo.		
Te acompaño a la compra	Acompañamiento a la compra de productos básicos	Supermercados de la zona donde viven	Tarde y sábado mañana
Uso del dinero	Conocer y clasificar en Excel productos según precio y realizar un plan de gasto semanal	Domicilio de los usuarios	Tarde/mañana
Como en casa	Estructurar un horario semanal de realización de tareas domésticas como limpieza de zonas comunes y propias, etc.	Domicilio	Tarde/mañana

**Nota.** Elaboración propia

#### 4.6 Cronograma

Las actividades se realizarán de septiembre a junio, a excepción de los meses de diciembre y enero por las fiestas de Navidad y julio y agosto por las vacaciones de verano.

## Cuadro 4

### Cronograma

Actividades	Septiembre	Octubre	Noviembre	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Conocer la ciudad de Sevilla								
Autogestiónate (I): uso del banco								
Autogestiónate (II): uso de servicios sanitarios								
Conectados								
Te acompaño a la compra								
Uso del dinero								
Como en casa								

**Nota.** Elaboración propia

#### 4.7 Recursos

- Recursos humanos
  - Usuarios del proyecto de acompañamiento social a personas con TMG
  - Voluntarios del grupo telefónica
  - Guía para la visita a sitios culturales
  - Responsable del departamento de RSC y RRHH
- Recursos técnicos
  - Excel
- Recursos materiales
  - Ordenadores
  - Bolígrafos
  - Papel
  - Mobiliario (mesas, sillas...)

- Móviles
- Recursos económicos
  - La realización del proyecto está cubierta por parte de la Fundación telefónica y el Servicio Andaluz de Salud.
  - Los empleados participantes en el proyecto lo realizarán en la modalidad de “matching time” donde la empresa, Telefónica, pagará las horas de trabajo voluntario.

#### 4.8 Evaluación

La evaluación se realizará pasando dos cuestionarios elaborados y evaluados, posteriormente, por el departamento de RSC y RRHH del grupo Telefónica. Uno sería realizado por la familia de los participantes para conocer el avance que los usuarios han ido adquiriendo en el desarrollo de las habilidades básicas de la vida diaria y la autonomía que han ganado tras la participación en el programa.

El otro cuestionario, sería realizado por los propios voluntarios para conocer el grado de satisfacción, interés por el tema y las sensaciones que han ido experimentando a lo largo de la realización del proyecto. Además, se dará la opción de aportar nuevas ideas para mejorar el programa.

Estos cuestionarios se pasarán en dos ocasiones, una en diciembre para evaluar cómo va transcurriendo el proyecto y solventar los problemas que puedan surgir mientras se desarrolla el mismo. Y el otro se pasará en junio, para conocer la experiencia final y poder corregir las desviaciones que han surgido, de cara a mejorar el proyecto para la próxima puesta en marcha.

#### *Anexo 1 Cuestionarios de evaluación*

#### 5. Conclusiones

La RSC es, a día de hoy, un asunto de interés para todas las empresas que operan tanto a nivel nacional como internacionalmente. Para la puesta en marcha de esta, las empresas llevan a cabo distintos tipos de actuaciones en función de los recursos de los que dispongan, entre las que nos encontramos las actuaciones de VC.

El VC tuvo su origen en los años noventa como consecuencia de la creciente demanda de responsabilidad social a las empresas, realizada por los consumidores y los movimientos de “antiglobalización”. Ante estas peticiones, las empresas comenzaron a buscar formas de implicarse más activamente en las comunidades en las que desarrollaban sus actuaciones. El VC es una práctica que ha entrado lentamente en España con la intención de aportar una nueva iniciativa en el campo de la RSC.

Con la realización de este tipo de actuaciones han ido surgiendo distintas barreras a la hora de ponerlas en práctica, como es el caso de las barreras internas en la empresa, la crisis económica que atraviesa el país, etc. Pero, a pesar de ello, asociaciones como Forética han dado claves para el éxito de estos programas como, por ejemplo, podría ser la alineación con los objetivos de RSC de la empresa o la implicación de los propios empleados en la elaboración de los programas de VC.

Muchas empresas consideran que con la participación de sus empleados, las actuaciones de RSC pueden tener un alcance mayor. Los tipos de proyectos en los que se enfoca el VC son muy variados, con repercusiones sociales y medioambientales. Pero, si bien es cierta esta afirmación, hay algunos ámbitos del área social en los que la implantación de este tipo de proyecto es escasa o nula, como es el caso de la salud mental.

Entre las distintas empresas que llevan a cabo VC, Telefónica es una de las que tiene una mayor implantación a nivel internacional y una de las primeras en llevar a cabo este tipo de actuaciones. Esta cuenta con una Fundación que opera desde hace quince años en el tema del VC y, en España, se focaliza, entre otros, en el ámbito de la ayuda a personas con discapacidad y/o enfermedad. Debido a los objetivos que presenta la fundación, en la zona de Sevilla, ha sido de interés la idea de presentar un proyecto de acompañamiento comunitario de personas que padecen un TMG, puesto que desde el servicio andaluz de salud, el área social de las personas con este tipo de enfermedad se deja a un lado para centrarse tan solo en la salud. Además, como señala el psiquiatra y sociólogo Marcelino López, las personas con TMG necesitan cubrir una serie de necesidades para la recuperación y la ciudadanía puesto que sufren estigma por parte de la sociedad en la que viven, lo cual no les permite avanzar y llevar a cabo con normalidad las actividades básicas de la vida diaria. Dentro de este programa, es de interés que los voluntarios puedan aportar sus habilidades, capacidades y conocimientos en el desarrollo de las distintas actividades a emprender, por lo que los empleados de Telefónica se consideran adecuados para poder aportar lo que la Fundación lleva tantos años trabajando. Asimismo, en el mundo globalizado en el que vivimos, donde la tecnología está cada vez más al alcance de nuestra mano, sería interesante que los empleados de Telefónica permitan que los usuarios del proyecto conozcan y sepan manejar las telecomunicaciones, ya que se consideran básicas para la vida diaria.

La realización del VC con el colectivo de personas con TMG es un tema que las empresas españolas no abordan dentro de sus actuaciones. Una de las causas podría ser que se considera un colectivo tratado en todas sus áreas por el servicio de salud sin



que se vea necesaria la aportación del resto de la sociedad para la inclusión y la mejora de la calidad de vida del mismo. Las causas concretas son un tema que no se han podido abordar en el actual trabajo puesto que requiere de una investigación posterior. A pesar de ello, creo que trabajar actuaciones de VC con personas con TMG aporta beneficios tanto a los empleados de la empresa, e indirectamente a la misma, como al propio colectivo de personas afectadas por la enfermedad. Por un lado, los empleados podrían conocer mejor este tipo de enfermedad, cada vez más presente hoy en día, y enriquecerse de lo que este colectivo mismo les puede enseñar, sintiéndose, además, orgullosos de lo que pueden transmitir a estas personas. Por otro lado, las personas con TMG podrán aprender, a través de otras personas distintas a sus familiares, como desarrollar las actividades básicas de la vida diaria, lo cual le permitirá además socializarse con otros y mejorar al mismo sus habilidades de comunicación y las relaciones con terceros.

A pesar del camino recorrido y las distintas aportaciones que hacen las empresas, el VC es una iniciativa aún en desarrollo y, como tal, tiene todavía que crecer más e incorporar otro tipo de actuaciones aún no puestas en marcha por muchas empresas, como es el caso de las actuaciones con el colectivo de personas con TMG, ya que en muchas ocasiones, las empresas se centran en temas que son característicos y que puede que ya no sean tan atractivos para la sociedad, por lo que deben de actuar con creatividad e innovación.

## Referencias bibliográficas

- Abad, F. (2014). *La acción social de las empresas según el ciudadano*. Obtenido de Empresa y Sociedad: <http://www.tendencias21.net/empresasociedad/>
- Abengoa. (2011). *Abengoa, soluciones tecnológicas innovadoras para el desarrollo sostenible*. Obtenido de [http://www.abengoa.es/web/es/gestion\\_responsable/principales\\_iniciativas\\_sociales/programa\\_desarrollo\\_social/](http://www.abengoa.es/web/es/gestion_responsable/principales_iniciativas_sociales/programa_desarrollo_social/)
- Abertis, F. (2016). Obtenido de <http://www.fundacioabertis.org/memoria2013/?s=voluntariado+corporativo&x=10&y=8&lang=es>
- Acciona. (2017). Obtenido de <https://www.acciona.com/es/sostenibilidad/sociedad/voluntariado/>
- Acerinox. (2016). *Informe de sostenibilidad*. Madrid.
- ACS. (2016). *La responsabilidad social corporativa del grupo ACS*. Madrid.
- AENA. (2016). Obtenido de <http://www.aena.es/es/corporativa/compromiso.html>
- Amadeus. (2016). Obtenido de [http://www.amadeus.com/web/amadeus/es\\_ES-ES/P%C3%A1gina-inicial-de-Amadeus/Qui%C3%A9nes-somos/Responsabilidad-social-corporativa/1259071607444-Page-AMAD\\_DetailPpal](http://www.amadeus.com/web/amadeus/es_ES-ES/P%C3%A1gina-inicial-de-Amadeus/Qui%C3%A9nes-somos/Responsabilidad-social-corporativa/1259071607444-Page-AMAD_DetailPpal)
- ArcelorMittal. (2016). Obtenido de <https://www.acindar.com.ar/es/es/noticias/novedades/Actividades-de-voluntariado-Acindar>
- Ardid, F. R. (2013). *Memoria del Esquipo de Apoyo Social Comunitario*. Zaragoza.
- Aroca Fons, L., Arocas Estellés, A., Cebrián Luján, A., Maltés Basco, L., Pasqual Zapater, M., Pérez Urios, C., . . . Zafra Márquez, M. (s.f.). *Intervención del/la trabajador/a social en las unidades de apoyo de salud mental*.
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S. (2016). *BBVA*. Obtenido de [http://bancaresponsable.com/?sc\\_ref\\_bbva=https%3A%2F%2Fwww.bbva.es%2Fparticulares%2Fsubhome%2Fnegocio-responsable%2Findex.jsp](http://bancaresponsable.com/?sc_ref_bbva=https%3A%2F%2Fwww.bbva.es%2Fparticulares%2Fsubhome%2Fnegocio-responsable%2Findex.jsp)
- Banco Santander, S. (2016). *Informe de sostenibilidad*. Santander.

- Bankia, S. (2017). Obtenido de <http://www.bankia.com/es/capital-humano/equipo/voluntariado-corporativo/>
- Bankinter, S. (2017). Obtenido de [https://webcorporativa.bankinter.com/www2/corporativa/es/sostenibilidad/accion\\_social/voluntariado\\_corporativo](https://webcorporativa.bankinter.com/www2/corporativa/es/sostenibilidad/accion_social/voluntariado_corporativo)
- Bertachini, C. (2003). *Manual de Voluntariado Corporativo*. Buenos Aires: Fundación Compromiso.
- Caixabank, S. (2016). Obtenido de [https://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa/empleados/voluntariado\\_corporativo\\_es.html](https://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa/empleados/voluntariado_corporativo_es.html)
- Center, B. C. (2017). *Boston College Center*. Obtenido de <http://ccc.bc.edu/>
- Codespa, F. (2011). *Premios Codespa*. Obtenido de <http://www.premioscodespa.com/2011/11/16/fundacion-barclays-voluntariado-corporativo/>
- Colonial, I. (2016). *Memoria de responsabilidad social corporativa*. Barcelona.
- Community, B. i. (2016). *Business in the Community*. Obtenido de <http://www.bitc.org.uk.ezproxy.uned.es/services/employee-volunteering>
- Conejo, S., Peral, P., Morales, J., Alot, A., García-Herrera, J., González, M., . . . Moreno, B. (2014). Opiniones de los profesionales del ámbito sanitario acerca de la definición de trastorno mental grave. Un estudio cualitativo. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*.
- Corporativo, O. d. (2015). *Voluntariado Coporativo en Iberoamérica*. Madrid: Calle mayor.
- DIA. (2017). *DIA coporate*. Obtenido de <http://www.diacorporate.com/es/rsc/accion-social/>
- Enagás, S. (2016). Obtenido de <http://www.enagas.es/WEBCORP-static/InformeAnual2016/es/creacion-de-valor-para-nuestros-grupos-de-interes/relaciones-con-la-comunidad.html>
- Endesa, S. (2016). Obtenido de <https://www.endesa.com/es/proyectos/a201610-voluntariado-energetico.html>
- Fenosa, G. (2016). *Informe de responsabilidad social corporativa*. Barcelona.

- Ferrovial. (2017). Obtenido de <http://www.ferrovial.com/es/nuestro-compromiso-ferrovial/responsabilidad-corporativa/programas-sociales/>
- Gallardo Vázquez, D., Sánchez Hernández, M., Corchuelo Martínez-Azúa, M. B., & Guerra Guerra, A. (2010). Diagnóstico del voluntariado corporativo en la empresa española. *Revista de Estudios Empresariales*, 54-80.
- GAMESA. (2011). Obtenido de <http://www.gamesacorp.com/recursos/memoria2011/sostenibilidad.html>
- Grifols. (2016). *Informe de responsabilidad corporativa*. Barcelona.
- IAG. (2016). *International Airlines Group*. Obtenido de <http://www.es.iairgroup.com/phoenix.zhtml?c=240950&p=responsibility>
- Ibáñez, H. (2013). *Voluntariado corporativo como oportunidad para las empresas y asociaciones del tercer sector*. Barcelona: CIES.
- Iberdrola. (2016). Obtenido de <https://www.iberdrola.com/sostenibilidad/sociedad/voluntariado-corporativo>
- Inditex, S. (2016). *Memoria anual*. A coruña.
- Indra. (2017). Obtenido de <http://www.indracompany.com/es/indra/accion-social>
- International, M. H. (2017/2016). Obtenido de <http://www.meliahotelsinternational.com/es/search/node/voluntariado%20corporativo>
- Lemonche, P. (2011). *Voluntariado Corporativo. Un puente de colaboración entre la empresa y la sociedad*. Madrid: Forética.
- López Álvarez, M. (2015). *Atención comunitaria en salud mental y atención integrada*.
- MAPFRE. (2016). *Informe anual de responsabilidad social corporativa*. Madrid.
- MAS, F. (2016). *Memoria de actividades*. Sevilla.
- MEDIASET. (2016). *Informe anual*. Madrid.
- Moreno Sajardo, A., & Bonet Ribas, M. A. (2014). La inversión social de las empresas: el voluntariado corporativo en España. *CIRIEC*, 161-186.
- Organge, F. (2016). *Solidarios Orange*. Obtenido de <http://solidarios.orange.es/el-programa-solidarios/>

- Pfizer. (1998-2011). *Acción social y Responsabilidad Social de la filial española de Pfizer*. Obtenido de [https://www.pfizer.es/compromiso\\_social/accion\\_social/accion\\_social\\_responsabilidad\\_social\\_filial\\_espanola\\_pfizer.html](https://www.pfizer.es/compromiso_social/accion_social/accion_social_responsabilidad_social_filial_espanola_pfizer.html)
- Propertis, M. (2016). *Memoria de responsabilidad social corporativa*. Madrid.
- Pulido Gutiérrez, A. (2016). *Memoria anual Fundación Cajasol*. Sevilla: Fundación Cajasol.
- REE. (2017). *Red eléctrica de España*. Obtenido de <http://www.ree.es/es/sostenibilidad/sociedad/voluntariado-corporativo#>
- Repsol. (2017). Obtenido de <http://www.voluntariado.fundacionrepsol.com/sobre-voluntariado>
- Reunidas, T. (2016). *Informe integrado*. Madrid.
- Ruizalba Robledo, J. L., Vallespín Arán, M., & González Porras, J. L. (2014). El voluntariado corporativo y sus efectos sobre la satisfacción laboral y el compromiso en empresas familiares de Andalucía. *Revista de empresa familiar*, 41-58.
- Sabadell. (2016). *Informe anual*. Barcelona.
- Sanz, B., Cordobés, M., & Calvet, A. (2012). *El voluntariado corporativo en España: modelos y perspectivas de impacto social*. Barcelona: ESADE.
- Starbucks, C. (2016). *Starbucks, servicio a la comunidad*. Obtenido de <http://www.starbucks.es/responsibility/community/community-service>
- Telecom, C. (2016). *Personas conectando con personas. Informe anual integrado*. Barcelona.
- Telefónica, F. (2016). Obtenido de <https://voluntarios.telefonica.com/es>
- Valor, C., & Moreno, J. Á. (2016/2017). *Acción social de la empresa y paternariado*.
- Viscofan. (2017). Obtenido de <http://www.viscofan.com/corporate-responsibility/Pages/employees.aspx>
- Voluntare. (2012). *Voluntariado Corporativo en España y América Latina: percepciones empresa-ENL*. Valencia.

## Anexos

### Anexo 1. Cuestionario de evaluación

- Cuestionario para los familiares
  - 1.- Mi familiar ha adquirido conocimientos de la ciudad donde vive
    - Muy de acuerdo
    - Bastante de acuerdo
    - Algo de acuerdo
    - En desacuerdo
  - 2.- Mi familiar ha aprendido a ir al banco y manejar su cuenta
    - Muy de acuerdo
    - Bastante de acuerdo
    - Algo de acuerdo
    - En desacuerdo
  - 3.- Mi familiar se encarga de gestionar sus citas médicas y comprar su medicación
    - Muy de acuerdo
    - Bastante de acuerdo
    - Algo de acuerdo
    - En desacuerdo
  - 4.- Mi familiar ha adquirido autonomía para la compra de productos básicos
    - Muy de acuerdo
    - Bastante de acuerdo
    - Algo de acuerdo
    - En desacuerdo
  - 5.- Mi familiar ha adquirido la habilidad de gestionar el dinero con autonomía
    - Muy de acuerdo
    - Bastante de acuerdo
    - Algo de acuerdo
    - En desacuerdo
  - 6.- Mi familiar realiza un planing semanal y colabora en las tareas del hogar
    - Muy de acuerdo
    - Bastante de acuerdo
    - Algo de acuerdo
    - En desacuerdo

- 7.- Propuestas de mejora acerca de carencias detectadas en el programa
  
- Cuestionario para los voluntarios
  - 1.- ¿Cuánto impacto cree que tuvo su trabajo como voluntario?
    - Un impacto importante
    - Un impacto moderado
    - Sin impacto
  - 2.- ¿Le pareció necesaria la formación en la materia antes de realizar el voluntariado?
    - Si
    - No
  - 3.- ¿Cree que se le informó de lo necesario antes de la realización del voluntario con personas con TMG?
    - Si
    - No
    - Comentarios adicionales:
  - 4.- ¿Encuentra apoyo ante dificultades que surgen a lo largo del programa en los responsables del mismo?
    - Siempre
    - A veces
    - Nunca
  - 5.- ¿Cree necesaria la realización de un programa de este tipo con personas con TMG?
    - Si
    - No
    - Comentarios adicionales:
  - 6.- ¿Piensa que los usuarios han adquirido las habilidades básicas de la vida diaria con la realización de las distintas actividades?
    - Si
    - No
    - Comentarios adicionales:
  - 7.- Enumere y explique tres carencias encontradas en la realización del programa
  - 8.- Proponga tres mejoras para la realización del programa