Fundación "la Caixa"

PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA

DOCUMENTO MARCO

Competencias transversales del voluntariado en cuidados paliativos

AtenciónIntegral
a personas con enfermedades avanzadas

EDICIÓN:
Fundación ”la Caixa”

© de la edición, Fundación ”la Caixa”, 2026
Av. Diagonal 621-629, Torre II, Barcelona

DL: B 20519-2025

Contenido

Presentación institucional 4

Introducción 6

Competencias y voluntariado 8

Ciclo de gestión de las personas voluntarias 11

Voluntariado en cuidados paliativos 15

Guía de competencias transversales del voluntariado en cuidados paliativos (VOLPAL) 17

1. Respetar los valores 19
2. Estar comprometido o comprometida 21
3. Adaptarse al cambio 23
4. Tener consideración con otras personas 25
5. Apoyar al compañero o compañera 27

Validación de competencias 29

Validación externa de las competencias VOLPAL 30

Validación y reconocimiento de competencias por parte de las entidades 33

Sobre los autores 35

Anexos

Anexo I. Proceso de consulta abierta y validación de la Guía VOLPAL 37

Anexo II. Cuestionario de consulta abierta 40

Anexo III. Estructura de preguntas de los grupos de trabajo 45

Anexo IV. Informe de resultados de satisfacción en relación con el proceso de construcción de la Guía VOLPAL 47

Anexo V. Recomendaciones técnicas para formaciones con mejora competencial 51

Anexo VI. Matriz de evaluación y rúbrica de competencias VOLPAL 53

Bibliografía 54

Presentación institucional

Desde sus inicios, la **Fundación ”la Caixa”** ha contribuido a mejorar las condiciones de vida de las personas, desarrollando programas en diferentes ámbitos: social, de investigación, educativo y cultural. Si hay un rasgo que la define como institución, es su compromiso con las personas en situación de vulnerabilidad y su vocación de servicio, siempre orientada a dar respuesta a los nuevos retos sociales. Un compromiso que refuerza su misión de contribuir a la construcción de una sociedad mejor y más justa que dé más oportunidades a las personas que más lo necesitan.

En coherencia con esta misión, en 2008 se puso en marcha el Programa para la **Atención Integral a Personas con Enfermedades Avanzadas**, una iniciativa pionera en el ámbito de los cuidados paliativos que busca mejorar la calidad de vida y aliviar el sufrimiento de las personas que se encuentran en situación de enfermedad avanzada o al final de la vida, así como de sus familias. El Programa nace con la voluntad de complementar la atención sanitaria existente, incorporando una **intervención psicosocial y espiritual** de excelencia que contribuya a la humanización de los cuidados y al respeto de la dignidad humana en uno de los momentos de mayor vulnerabilidad de la existencia.

El modelo de atención que sustenta el Programa se basa en una visión integral de las necesidades de las personas que aborda las dimensiones emocional, social y espiritual, y considera a la familia como parte esencial del proceso asistencial. La intervención se desarrolla a través de una red de **Equipos de Atención Psicosocial (EAPS)**, pertenecientes a entidades sociosanitarias. Estos equipos están integrados por profesionales de la psicología, el trabajo social y la atención espiritual, y trabajan de forma coordinada con los dispositivos sanitarios y sociales públicos, así como con otros agentes. Ofrecen acompañamiento y soporte especializado en hospitales, domicilios y residencias, para asegurar así una atención adaptada a cada paciente y a su entorno, en situaciones de final de vida y duelo.

La atención se concibe como integral e integrada, con una clara orientación territorial y comunitaria. Desde este enfoque, se promueve la implicación social y la construcción de comunidades más cuidadoras, capaces de acompañar y sostener a las personas en los procesos de enfermedad y final de vida. El modelo se sustenta en valores humanistas y bioéticos, y reafirma el derecho universal de toda persona a recibir una atención que reconozca su vulnerabilidad y valore su dignidad hasta el último momento.

El voluntariado constituye otro pilar esencial del Programa. A través de una amplia red de personas comprometidas y formadas, se promueve el acompañamiento y la presencia activa de personas voluntarias que aportan cercanía, escucha y apoyo emocional. En coordinación con los Equipos de Atención Psicosocial y los profesionales sanitarios y sociales, su labor complementa la atención especializada y contribuye a dar respuesta a las necesidades personales y relacionales de pacientes y familias.

En este contexto nace el presente ***Documento Marco de Competencias Transversales del Voluntariado en Cuidados Paliativos***, cuyo objetivo es identificar y definir las competencias que desarrollan las personas voluntarias que acompañan en este ámbito. Se desarrolla así una guía de competencias que da continuidad y refuerza el trabajo realizado previamente por la Fundación "la Caixa", con la voluntad de complementar los materiales existentes y seguir profundizando en el reconocimiento del aprendizaje que se genera a través de la experiencia voluntaria. De esta forma, se pretende contribuir a su consolidación y validación, en línea con el marco normativo europeo sobre el aprendizaje no formal.

La construcción de la guía de competencias transversales es el resultado de un proceso compartido basado en el diálogo y la validación colectiva. Ha sido elaborada en colaboración con la **Plataforma del Voluntariado de España (PVE)**, entidad de referencia en la promoción, difusión y sistematización de la acción voluntaria en España. También ha contado con las aportaciones de los profesionales del Programa para la Atención Integral a Personas con Enfermedades Avanzadas, de personas voluntarias que desarrollan su actividad en este ámbito y de otras entidades y agentes implicados.

Desde esta perspectiva, se han integrado estándares de calidad en los procesos de validación y se ha construido un lenguaje común que facilite su aplicación. La guía se concibe, por tanto, como una herramienta para facilitar la gestión del voluntariado, orientar los procesos formativos y acompañar el desarrollo competencial de las personas voluntarias, a fin de fortalecer la calidad de la intervención.

En el marco del Programa, quisiéramos expresar nuestro profundo agradecimiento a quienes acompañan diariamente en el tramo final de la vida, por su dedicación y su presencia cercana en momentos esenciales, y de manera especial, a las personas voluntarias, por la labor que realizan con generosidad, cercanía y sensibilidad.

Con esta iniciativa, la Fundación "la Caixa" reafirma su compromiso con una atención integral y humanizada al final de la vida, así como con el impulso de un voluntariado formado, acompañado y reconocido como agente clave en la construcción de una sociedad más solidaria y cuidadora.

Introducción

El **voluntariado en cuidados paliativos** se desarrolla en un contexto marcado por la experiencia de la vulnerabilidad y la finitud. En este sentido, la acción voluntaria genera un impacto bidireccional: contribuye a mejorar la calidad de vida y el bienestar de las personas acompañadas y, al mismo tiempo, se traduce en un proceso progresivo de aprendizaje para las personas voluntarias.

En este contexto, la ***Guía de competencias transversales del voluntariado en cuidados paliativos*** **(VOLPAL)** tiene como objetivo identificar y validar las competencias que las personas voluntarias desarrollan a través de su acción solidaria en el ámbito de los cuidados paliativos. Esta iniciativa busca contribuir al desarrollo y fortalecimiento de sus capacidades, así como facilitar la validación y el reconocimiento de las competencias adquiridas mediante la experiencia de voluntariado.

De hecho, la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado, en su artículo 10, incorpora como derecho de las personas voluntarias la acreditación y el reconocimiento de las competencias adquiridas en el voluntariado. A su vez, el Consejo de la Unión Europea (2012) en su recomendación sobre validación del aprendizaje formal e informal reconoce el voluntariado como un contexto de aprendizaje de alto valor y susceptible de validación. Este marco normativo de ámbito estatal y europeo es clave para el desarrollo de este tipo de iniciativas y orienta su desarrollo.

El punto de partida de este manual fueron la ***Guía de voluntariado en cuidados paliativos*** **de la Fundación "la Caixa"** (Aranguren *et al*., 2012) y el ***Catálogo de competencias del voluntariado*** **de la Plataforma del Voluntariado de España (PVE, 2023)**, con enfoques transversales y áreas competenciales representativas del sector. Este trabajo pretende dar continuidad y avanzar en los desarrollos previos de la Fundación "la Caixa", complementando y ampliando los materiales ya elaborados en el ámbito del voluntariado en cuidados paliativos.

A partir de ahí, el marco competencial se ha elaborado y validado de forma colectiva con la participación de más de 400 personas del sector de cuidados paliativos (personas voluntarias y representantes de entidades de voluntariado) y otros agentes promotores del sector público y privado, como hospitales y otras entidades (véase «Anexo I. Proceso de consulta abierta y validación de la Guía VOLPAL»).

Las competencias que aquí se presentan son el eje central de este tipo de voluntariado y han obtenido una validación mayor o igual al 95 %, lo que representa una sólida aceptación. Este dato es especialmente relevante: un porcentaje alto de aceptación significa que las necesidades de este tipo de voluntariado están representadas de forma adecuada. También permite recoger de manera precisa la diversidad de aprendizajes y consolida la guía como un instrumento reconocido que genera confianza y que será de gran utilidad no solo para las entidades del programa para la Atención Integral a Personas con Enfermedades Avanzadas, sino también para todas las entidades que desarrollan acciones de voluntariado en cuidados paliativos. Se trata, así pues, de una aportación altamente significativa para un tipo de voluntariado de gran impacto.

La guía y su matriz de evaluación también fueron valorados por el **Observatorio de la Validación de Competencias Profesionales (Observal, s. f.) de la Universidad de Valladolid**. La entidad analizó la propuesta, incorporó las mejoras pertinentes y le otorgó su aval de calidad. El documento integra cinco competencias transversales clave para el desarrollo humano y para el ejercicio del voluntariado en el ámbito sociosanitario, específicamente en cuidados paliativos.[1]

Las competencias fueron definidas siguiendo estándares basados en resultados del aprendizaje (RA), que se traducen en lo que una persona «sabe, comprende y es capaz de hacer» como resultado de su acción voluntaria. Los elementos que, combinados, integran las competencias se definen en términos de conocimientos (teóricos o fácticos), capacidades o destrezas (cognitivas y prácticas) y responsabilidad y autonomía (aplicación y actitud), según Europass, Unión Europea (s. f.), en consonancia con el **Marco Europeo de Cualificaciones (MEC)**.[2] Este enfoque asegura un lenguaje común y la posibilidad de transferir el aprendizaje a otros contextos y sectores de la sociedad. Además, el marco teórico utilizado en esta construcción también contempla el modelo de aprendizaje de personas adultas de Kolb (1984), que contempla el aprendizaje como un «proceso», no como un «producto». Este modelo está muy vinculado a los contextos de aprendizaje no formal (Acero *et al*., 2018).

En conjunto, la Guía VOLPAL ofrece un marco de referencia para orientar y estructurar el desarrollo competencial y los procesos formativos del voluntariado en cuidados paliativos, en coherencia con las necesidades del contexto y de las personas voluntarias.

La guía se organiza en seis secciones. Comienza con una breve reflexión sobre el contexto del voluntariado en cuidados paliativos y su vinculación con el desarrollo competencial. A continuación, describe el marco competencial y su potencial utilidad. El documento finaliza con la bibliografía y varios anexos que incluyen detalles del proceso de validación y recomendaciones técnicas.

1. Según la Ley 45/2015 de Voluntariado, hay 10 ámbitos para desarrollar la acción voluntaria y el sociosanitario es donde se incluiría el tipo de cuidados paliativos.

2. En la última revisión del MEC de 2017, se han actualizado los nombres de los elementos competenciales y se han reemplazado «habilidad» por «capacidad» y «actitud» por «responsabilidad y autonomía». Asimismo, se ha decidido continuar con la denominación previa, ya que no genera incompatibilidad en el enfoque de este documento.

Competencias y voluntariado

El voluntariado constituye un espacio significativo de aprendizaje y desarrollo personal en el que las personas adquieren y fortalecen competencias a través de la experiencia y la formación. En esta línea, una *competencia* se puede definir como una «combinación de conocimientos, capacidades y actitudes adecuadas al contexto» (Comisión Europea, 2006, p. 13) que se traduce en una capacidad vinculada al «saber hacer» de una persona.

Cada competencia se compone de tres elementos fundamentales, conocidos como elementos competenciales:

Conocimientos:	Capacidades o habilidades:	Actitudes:
Son situaciones, conceptos, ideas y teorías que dan soporte al entendimiento de un tema o área.	Son las destrezas que permiten aplicar los conocimientos, realizar procesos y obtener resultados.	Muestran la «mentalidad y la disposición para actuar o reaccionar ante las ideas, las personas o las situaciones» (Consejo de la Unión Europea, 2018, p. 7).

La integración de estos tres elementos permite transformar el conocimiento en comportamiento y lograr un desempeño eficaz.

En el ámbito del voluntariado, adquieren especial relevancia las **competencias transversales**, que constituyen el eje de esta guía. Se trata de competencias que pueden aplicarse en diferentes contextos y situaciones, y que permiten movilizar recursos personales ante demandas diversas.

Según la Plataforma del Voluntariado de España (2021), una **competencia transversal** es aquella que moviliza los recursos personales en distintas situaciones y contextos y que resulta esencial para transformar el conocimiento en comportamiento. En este sentido, muchas de las acciones que realiza una persona voluntaria implican responder de forma adecuada a situaciones cambiantes y ponen en juego conocimientos, habilidades y actitudes de manera integrada.

Estas competencias son también conocidas como **competencias transferibles**, ya que pueden aplicarse en otros ámbitos, como el educativo, el personal o el laboral (UNESCO). Su relevancia es creciente en distintos sectores, como muestra el Informe sobre el Futuro del Empleo 2023 del Foro Económico Mundial, que sitúa entre las más demandadas capacidades como el pensamiento analítico, la creatividad, la resiliencia, la flexibilidad o la capacidad de adaptación.

Las competencias transversales se sitúan junto a otros tipos de competencias que contribuyen al desarrollo integral de las personas y permiten contextualizar el marco en el que se inscribe esta guía.

Por un lado, se encuentran las **competencias básicas**, que constituyen capacidades esenciales para el aprendizaje y para desenvolverse en la vida cotidiana, como la alfabetización, la competencia matemática o el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (Comisión Europea, 2006).

Asimismo, el marco europeo define las **competencias clave para el aprendizaje permanente**, orientadas al desarrollo personal, la empleabilidad, la ciudadanía activa y responsable, la inclusión social y el bienestar. Estas competencias pueden adquirirse y desarrollarse a lo largo de la vida y en contextos formales, no formales e informales (Consejo de la Unión Europea, 2018).

Por otro lado, las **competencias técnicas** hacen referencia a conocimientos y habilidades específicas necesarias para desempeñar tareas o funciones concretas dentro de un ámbito profesional o de intervención, de acuerdo con los estándares y niveles de calidad establecidos por las organizaciones (Berrocal *et al*., 2021).

Cada una de las competencias tiene un valor específico, pero todas resultan igualmente relevantes y contribuyen al desarrollo personal, social y profesional de las personas. Estas competencias se ponen en juego en distintos contextos y ámbitos de la vida, y sus límites no siempre están claramente definidos, ya que determinados aspectos desarrollados en un ámbito pueden favorecer el desempeño en otro. En este sentido, las competencias no funcionan de manera aislada, sino de forma interrelacionada y complementaria.

En este marco, las competencias integran capacidades especialmente relevantes para desenvolverse en entornos diversos y cambiantes, tales como el pensamiento crítico, la resolución de problemas, el trabajo en equipo, la comunicación y la negociación, la capacidad de análisis, la creatividad o las competencias interculturales (Consejo de la Unión Europea, 2018, p. 7). Estas capacidades transversales facilitan la adaptación a diferentes situaciones y favorecen la participación activa y efectiva en la sociedad.

En este sentido, el desarrollo de marcos de competencias transversales en el ámbito del voluntariado contribuye a establecer una referencia común y un lenguaje compartido entre los distintos agentes del sector. En esta línea, la PVE ha impulsado el diseño y la validación de marcos competenciales específicos para la acción voluntaria, orientados a identificar, desarrollar y reconocer los aprendizajes que se adquieren a través de la experiencia solidaria, poniendo especial énfasis en el carácter transferible de estas competencias a otros ámbitos personales, formativos y profesionales.

Las competencias transversales pueden adquirirse y desarrollarse en el contexto del voluntariado, tanto a través de la experiencia directa (aprendizaje informal) como de los procesos formativos ofrecidos por las entidades (aprendizaje no formal). La interacción entre experiencia y formación favorece el desarrollo progresivo de capacidades y genera un proceso continuo de aprendizaje. La guía competencial que aquí se presenta tiene como finalidad facilitar este proceso a las entidades y contribuir al fortalecimiento del voluntariado y al reconocimiento de los aprendizajes derivados de su acción.

En el siguiente gráfico se representa el círculo de desarrollo competencial, que debería mantenerse a lo largo de toda la trayectoria de la persona voluntaria. En él, la persona voluntaria ocupa una posición central dentro de un proceso dinámico de aprendizaje en el que confluyen tres elementos fundamentales: la experiencia en la acción solidaria, la formación ofrecida por la entidad y la relación con las personas a las que acompaña.

Este dinamismo puede entenderse como un triángulo de desarrollo en el que la experiencia práctica y la formación se ven continuamente enriquecidas por el encuentro con el otro, es decir, con las personas en situación de enfermedad avanzada y sus familias. Es en esa relación donde la acción voluntaria adquiere sentido y donde se generan experiencias significativas que favorecen el crecimiento personal y el desarrollo de competencias.

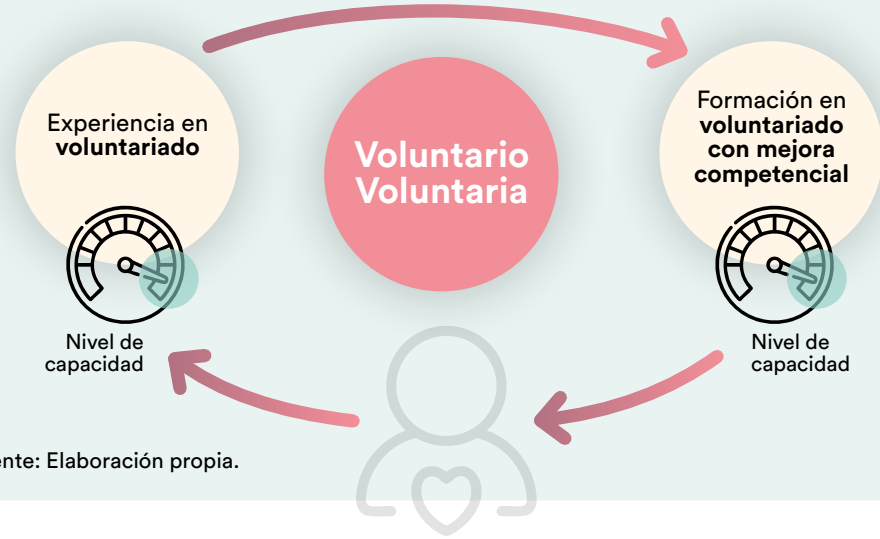
En este contexto, el aprendizaje no se limita a la realización de tareas, sino que se construye a partir de la interacción y la respuesta a las necesidades reales de las personas atendidas. El proceso competencial evoluciona así desde una lógica centrada en la ayuda hacia una práctica basada en la presencia, la escucha y el acompañamiento, elementos esenciales del voluntariado en cuidados paliativos.

En los niveles más avanzados de desarrollo competencial, este acompañamiento no se limita a la relación con las personas en situación de enfermedad avanzada y sus familias, sino que se proyecta también hacia el propio equipo de voluntariado. Resulta especialmente relevante promover dinámicas de mentoría entre personas voluntarias con más experiencia y aquellas que inician su acción solidaria. El voluntariado veterano, antes de caer en la rutina o el desgaste, puede combinar progresivamente su presencia directa con las personas atendidas con una dedicación creciente al acompañamiento de quienes comienzan. De este modo, el acompañamiento se consolida como una competencia transversal clave en el nivel avanzado que refuerza la cohesión del equipo y favorece la transmisión de experiencia, valores y buenas prácticas.

Para que este proceso resulte efectivo, es necesario realizar un seguimiento que permita identificar necesidades de desarrollo y acompañar el aprendizaje de manera continuada desde la práctica y la formación.

Este enfoque favorece una gestión del voluntariado orientada al aprendizaje, la mejora continua y el reconocimiento de competencias, lo que refuerza la calidad de la intervención y el valor del voluntariado en el ámbito de los cuidados paliativos.

Gráfico I. Círculo de mejora competencial



Fuente: Elaboración propia.

Ciclo de gestión de las personas voluntarias

El ciclo de gestión de personas voluntarias (CGPV) ofrece un marco en el que la implementación de la guía se presenta como una clara oportunidad de aportar calidad no solo a la gestión, sino también al cuidado de las personas voluntarias y de las destinatarias de su acción.

Gráfico II. Ciclo de gestión de las personas voluntarias



Fuente: *Manual del ciclo de gestión de las personas voluntarias* (PVE, 2019, p. 13).

En cada una de las fases, se pueden identificar múltiples beneficios. A continuación, detallaremos algunos:

0. FASE PREVIA: DEFINICIÓN DEL PERFIL DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

El perfil de las personas voluntarias está directamente relacionado con los objetivos de la acción solidaria, con el propósito. Se trata de realizar un ejercicio de reflexión que vincule el análisis de la realidad con las necesidades propias del acompañamiento. Requiere establecer objetivos, responsabilidades, funciones, tareas, disponibilidad, tiempos y formación necesaria, entre otros aspectos.

Por otra parte, identificar las competencias que se desarrollarán en dicha actividad voluntaria **enriquece el perfil** y contribuye a que la oferta de voluntariado resulte más clara y atractiva, ya que permite compartir con la persona interesada información sobre las capacidades que podrá desarrollar desde el inicio de su participación.

No se trata únicamente de añadir un elemento motivacional vinculado al reconocimiento, aunque este pueda tener valor, sino de ofrecer una información completa y transparente sobre el perfil y el proceso de desarrollo que implica la acción voluntaria desde el primer momento.

1. FASE DE CAPTACIÓN Y SELECCIÓN

El voluntariado en cuidados paliativos constituye una modalidad específica de acción solidaria que conlleva un alto nivel de compromiso personal y contacto directo con situaciones de vulnerabilidad. Se trata de una intervención basada en valores claramente definidos, lo que requiere un perfil concreto y bien delimitado.

La captación debe realizarse a través de los canales más adecuados según el perfil requerido y el proyecto de voluntariado, como, por ejemplo, el Programa para la Atención Integral a Personas con Enfermedades Avanzadas de la Fundación ”la Caixa”.

Asimismo, existen canales de captación, como pueden ser las entidades sociales, las universidades, los ayuntamientos, las plataformas de publicación de ofertas de voluntariado, etc. La clave es ajustar el canal de captación al perfil requerido.

En esta etapa, contar con competencias previamente identificadas y definidas en términos de capacidad mejora la adecuación del perfil de la persona al proyecto y viceversa. Ayudará a la sostenibilidad de la actividad y el impacto en la persona y en su desempeño será mucho mayor.

2. FASE DE ACOGIDA

Una vez la persona se incorpora a la entidad, se inicia la fase de acogida, que tiene una importancia clave en **la continuidad y la satisfacción** de las personas voluntarias, que actuarán como «embajadoras» de la entidad. En esta fase es importante que conozcan en profundidad la entidad: su estructura, valores, misión, visión, actividades y líneas de acción, así como al responsable de voluntariado y al equipo con el que colaborarán. Es momento de establecer un compromiso mutuo según el cual la persona voluntaria se compromete a realizar su voluntariado en el marco identitario de la organización y la organización se compromete a acompañar a persona voluntaria en su desarrollo competencial.

En esta etapa debe desarrollarse una formación básica en voluntariado y otra específica para el tipo de intervención en el marco del voluntariado en cuidados paliativos. Estas acciones formativas pueden alinearse con los resultados de aprendizaje definidos en la guía y permiten identificar el punto de partida de cada persona en relación con su nivel de desarrollo competencial.

Además, la persona voluntaria **conocerá desde el primer momento** lo que aprenderá en su voluntariado, las **competencias que desarrollará** y lo que necesitará si en el futuro quisiera **validar** todo ese aprendizaje.

3. FASE DE ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO

Esta etapa tiene como finalidad favorecer la plena integración de la persona voluntaria en su actividad específica, en el equipo de trabajo y en la entidad. Supone consolidar el sentimiento de pertenencia y asegurar un acompañamiento continuo en su trayectoria. Durante esta fase resulta fundamental valorar el desempeño de la persona voluntaria, escuchar sus necesidades e inquietudes, ofrecerle retroalimentación sobre sus avances, acompañarla en sus procesos personales y realizar evaluaciones intermedias tanto de la satisfacción como del desarrollo competencial. Asimismo, se deben generar oportunidades de formación y mejora continua que permitan fortalecer la calidad de la intervención. Según la PVE (2019, p. 27), «el acompañamiento es un proceso continuo que nos ayuda a mejorar la calidad de la acción voluntaria, detectar necesidades e implicar, comprometer y motivar a las personas voluntarias».

Contar con competencias claramente definidas y con niveles de desarrollo establecidos ayuda a **valorar los aprendizajes adquiridos, reajustar tareas y funciones, redireccionar y ofrecer formaciones con resultados de aprendizajes específicos para incrementar el nivel de desarrollo competencial**. De este modo, se ofrecen herramientas a las personas voluntarias para que mejoren lo que «saben, comprenden y son capaces de hacer» en su acción voluntaria. Se genera un círculo virtuoso en el que la experiencia y la formación se retroalimentan positivamente.

4. FASE DE CIERRE DE LA ACTIVIDAD VOLUNTARIA

El cierre de la actividad voluntaria supone el fin del compromiso de la persona con la entidad y la conclusión formal de su participación en el proyecto. Forma parte natural del ciclo del voluntariado y no debe entenderse como un hecho negativo, sino como una etapa más dentro del proceso.

En esta fase, además de prever la sustitución de la persona voluntaria que deja su actividad, es preciso realizar un cierre adecuado. Ello incluye comunicar la baja en la entidad a todas las partes implicadas en la actividad de la persona voluntaria, es decir, a las personas en situación de enfermedad avanzada, a sus familiares y al equipo. Además, es sumamente importante habilitar un espacio de reunión y despedida.

También resulta conveniente generar un espacio de evaluación mutua. Para la entidad, supone una oportunidad de recoger aprendizajes e identificar posibles mejoras en la gestión del voluntariado. Para la persona voluntaria, este espacio debe constituir un entorno seguro donde poder expresar sus vivencias, aprendizajes y valoraciones sobre su trayectoria. Su contribución habrá sido significativa tanto para las personas en situación de enfermedad

avanzada como para los familiares, el equipo y la misión de la entidad, por lo que merece un espacio de escucha, reconocimiento y agradecimiento.

En este contexto, el cierre puede incluir también la revisión del desarrollo competencial alcanzado y la posibilidad de participar en un proceso de validación de las competencias adquiridas durante su experiencia. Cuando proceda, la entidad podrá emitir la correspondiente **certificación**, con el fin de reconocer formalmente las capacidades desarrolladas. Este **reconocimiento** no solo pone en valor la aportación realizada, sino que puede enriquecer el perfil personal y profesional de la persona voluntaria.

5. FASE DE VINCULACIÓN

La fase de vinculación constituye la última etapa del ciclo de gestión e implica realizar «una apropiada gestión de las relaciones posteriores con las personas voluntarias» (PVE, 2019, p. 44). Supone, por tanto, mantener un vínculo activo con la persona voluntaria tras la finalización formal de la actividad y reconocer la contribución realizada.

Esta etapa permite a la entidad mantener el contacto, fortalecer la relación institucional y generar nuevas oportunidades de participación o colaboración futura. Más allá de las comunicaciones e invitaciones puntuales, ofrecer la posibilidad de **validar** los aprendizajes adquiridos durante la experiencia voluntaria puede convertirse en un elemento significativo de continuidad, que refuerce el reconocimiento y facilite una posible reconexión con la entidad.

Asimismo, la PVE ha desarrollado, en colaboración con el ICONG (Instituto para la Calidad de las ONG), una herramienta autodiagnóstica[3] para que cada entidad pueda valorar el grado de cumplimiento en términos de calidad del ciclo de gestión de personas voluntarias y elaborar un plan de mejora. Se recomienda su uso para facilitar la reflexión interna y el camino hacia una gestión de calidad que ponga al voluntariado en el centro.

3. La herramienta digital se encuentra disponible en Voluncloud: https://voluncloud.org/voluncloud/entidades.php.

Voluntariado en cuidados paliativos

La definición de los cuidados paliativos ha evolucionado con el tiempo, manteniendo como eje central la mejora de la calidad de vida y el alivio del sufrimiento. En este sentido, la Organización Mundial de la Salud señala que «los cuidados paliativos ofrecen un enfoque que mejora la calidad de vida de los pacientes (adultos y niños) y sus allegados cuando afrontan problemas inherentes a una enfermedad potencialmente mortal. Previenen y alivian el sufrimiento a través de la identificación temprana, la evaluación y el tratamiento correctos del dolor y otros problemas, sean estos de orden físico, psicosocial o espiritual» (OMS, 2023). En la misma línea, la *Guía de voluntariado en cuidados paliativos* de la Fundación "la Caixa" destaca que estos cuidados buscan aliviar el sufrimiento y mejorar, en la medida de lo posible, la calidad de vida de las personas enfermas y sus familias, dando respuesta a sus necesidades físicas, emocionales, sociales y espirituales (Aranguren et al., 2012).

El abordaje del sufrimiento requiere, por tanto, un enfoque que trasciende lo estrictamente clínico y que se apoya en el trabajo en equipo para atender necesidades prácticas y proporcionar apoyo emocional y psicológico durante el proceso de enfermedad y el duelo. Este sistema de apoyo tiene como finalidad ayudar a las personas a vivir de la forma más activa posible hasta el final de la vida (OMS, 2020).

Desde esta perspectiva, **los cuidados paliativos están reconocidos como parte del derecho humano a la salud y deben ofrecerse como servicios integrales, centrados en la persona y orientados a sus necesidades y preferencias**. Se estima que cada año alrededor de 40 millones de personas en el mundo necesitan cuidados paliativos, aunque solo el 14 % tiene acceso a ellos (OMS, 2020).

En este contexto, el voluntariado en cuidados paliativos, orientado al acompañamiento de personas con enfermedad avanzada y de sus familias, ha ido adquiriendo un creciente reconocimiento como respuesta a la necesidad de reforzar este enfoque integral de la atención.

Resulta necesario profundizar en las circunstancias en las que se desarrolla la acción voluntaria en cuidados paliativos, ya que el aprendizaje no solo es un proceso inherente a la persona, sino que está estrechamente vinculado al contexto en el que se produce. En este punto, la *Guía de voluntariado en cuidados paliativos* (Aranguren *et al*., 2012) ofrece un **análisis especialmente relevante sobre la complejidad de este tipo de voluntariado**, pues lo desmenuza de una forma delicada e impactante para dar cuenta de sus distintas dimensiones. «La persona enferma que se encuentra en la fase final de su vida en una unidad de cuidados paliativos se enfrenta, sin duda, a la situación límite más importante, definitiva e irrevocable de su existencia» (p. 26), y la persona voluntaria se arrima a ese «ser» en esa instancia de su vida.

Esta experiencia enfrenta también a la persona voluntaria «a una situación límite propia» (p. 26) donde se puede tambalear la totalidad (o una parte) del sistema de creencias y seguridades que aplica en su vida cotidiana. Se enfrenta a una persona vulnerable y

experimenta muy de cerca esa fragilidad. En definitiva, «el voluntariado que se enfrenta a la condición de vulnerabilidad de los seres humanos intentará establecer pautas de aceptación, interiorización y acompañamiento de estos procesos, tanto entre las personas con enfermedad avanzada como entre sus familiares. El voluntariado ha de contribuir a la **humanización del mundo de la salud en momentos en los que debe dignificarse el final de la vida** en términos biográficos y no solo biológicos» (p. 27). Es un voluntariado basado en valores y que transforma a las personas y a la sociedad misma.

En este marco, la formación continua de las personas voluntarias resulta fundamental. Gómez-Batiste y Connor (2017, p. 15) señalan que «la formación debe centrarse no solo en las competencias técnicas, sino también en el desarrollo de habilidades emocionales y de comunicación, que son esenciales para la interacción con los pacientes y sus familias». Este enfoque integral, mantenido a lo largo de toda su actividad de voluntariado, permite a las personas voluntarias enfrentarse a los desafíos emocionales y psicológicos asociados al cuidado de personas en el final de la vida.

El autocuidado y la gestión del duelo son desafíos adicionales de este tipo de voluntariado. Las personas voluntarias se enfrentan a situaciones emocionalmente complejas e intensas y es fundamental que reciban formación sobre cómo manejar el estrés y la ansiedad, y sobre cómo cuidar de su propia salud mental. Hay autores, como Peters et al. (2013), que consideran el autocuidado como una capacidad que debe ser desarrollada y promovida desde el inicio de la actividad voluntaria y a través de las formaciones.

Además, el voluntariado en cuidados paliativos favorece procesos de reflexión personal. **La experiencia de acompañamiento incorpora una dimensión espiritual vinculada al sentido, los valores y la presencia** que refuerza la capacidad para sostener el sufrimiento y respetar la singularidad del otro desde una actitud serena y consciente.

En síntesis, el contexto de aprendizaje en el que se desarrolla el voluntariado de cuidados paliativos implica una experiencia que interpela a la persona voluntaria no solo en lo que respecta a su acción solidaria, sino también a su propia finitud existencial. Esta experiencia genera un impacto transformador que alcanza al propio voluntariado, a las personas con enfermedad avanzada y sus familias, a los equipos profesionales y al conjunto de la red de apoyo.

Estas circunstancias requieren un compromiso claro, valores sólidos, una formación integral, seguimiento y acompañamiento a lo largo de toda la experiencia voluntaria, así como una gestión del voluntariado que incorpore procesos de validación y reconocimiento con altos estándares de calidad. Todo ello contribuye a un voluntariado preparado, competente y con capacidad transformadora.

En este contexto, y con el objetivo de dar respuesta a la especificidad y complejidad del voluntariado en cuidados paliativos, el Programa para la Atención Integral a Personas con Enfermedades Avanzadas de la Fundación ”la Caixa”, en colaboración con la Plataforma del Voluntariado de España (PVE), ha trabajado en la identificación y definición de las competencias transversales que caracterizan y refuerzan la acción de las personas voluntarias que acompañan en este ámbito. Este trabajo conjunto permite delimitar un marco competencial propio, alineado con la experiencia del sector y orientado al desarrollo, validación y reconocimiento de los aprendizajes que emergen de la práctica voluntaria en cuidados paliativos.

Guía de competencias transversales del voluntariado en cuidados paliativos (VOLPAL)

Las competencias transversales que se constituyen representan el «corazón» del voluntariado en cuidados paliativos. Este marco ofrece un lenguaje común que determina y describe capacidades que se consideran **esenciales** para el desarrollo de este tipo de actividad voluntaria de forma **competente**.[4] Cada una es importante y tiene asociados conocimientos, habilidades y actitudes que, al combinarse, potencian un adecuado desempeño. Por lo tanto, se recomienda a las entidades su incorporación a itinerarios formativos y su validación al finalizar la acción voluntaria.

Estas competencias fueron identificadas, seleccionadas y definidas gracias a la construcción colectiva de todas las partes involucradas de forma directa o indirecta en este tipo de voluntariado (véase «Anexo I. Proceso de consulta abierta y validación de la Guía VOLPAL»). Su aceptación, mayor del 95 %, hace que esta guía sea representativa del sector y una herramienta clave para que las entidades puedan gestionar adecuadamente el ciclo de gestión de personas voluntarias.[5]

La guía está conformada por 5 competencias transversales del voluntariado en cuidados paliativos:

1

Respetar los valores (100 % de aceptación).



2

Estar comprometido o comprometida (99 % de aceptación).



3

Adaptarse al cambio (99 % de aceptación).



4

Tener consideración con otras personas (98 % de aceptación).



5

Apoyar al compañero o compañera (96 % de aceptación).

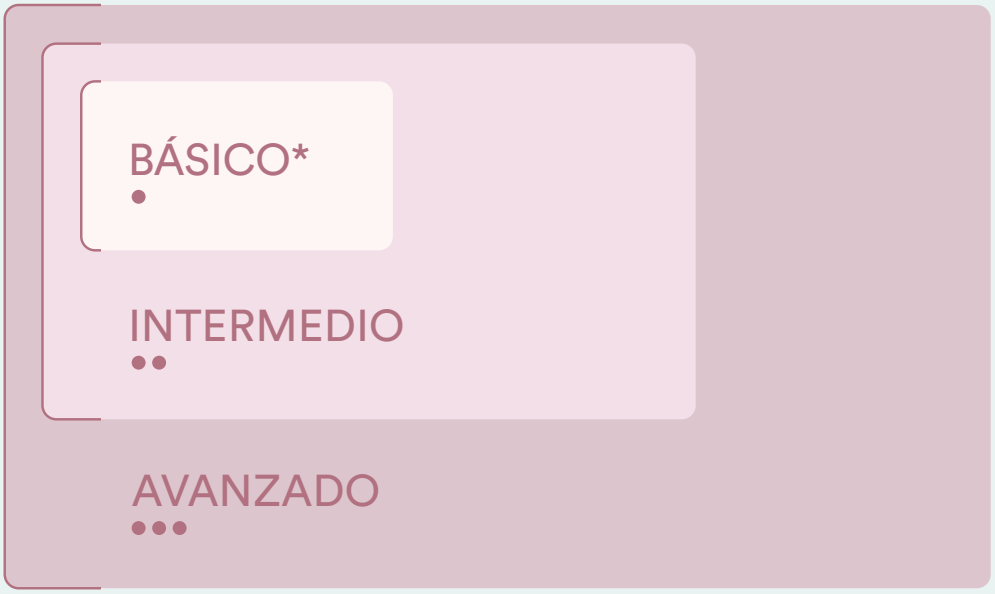


4. «Que tiene capacidad y preparación para el desarrollo de una actividad» (*DRAE*, s. f.). Cuando hablamos de *competente* hacemos referencia a que la persona desarrolla su labor de forma eficaz, profesional, que está cualificada y que es idónea para realizar determinada función.

5. La PVE promueve un ciclo de gestión de 5 fases más una previa de definición de perfil: 1. Captación y selección. 2. Acogida. 3. Acompañamiento y seguimiento. 4. Cierre de actividad voluntaria. 5. Vinculación. El enfoque de validación de competencias tiene que ser transversal a la gestión y centrado en las expectativas y necesidades de la persona voluntaria. Más información: PEV, 2019.

Las definiciones y sus niveles de desarrollo competencial se han elaborado siguiendo estándares de resultados del aprendizaje.[6] Cada competencia considera 3 niveles, desde un nivel básico, que define capacidades que están en desarrollo, pasando por un nivel intermedio que ya incorpora niveles de idoneidad de la labor, hasta llegar al nivel más alto, el avanzado. Estos niveles permiten orientar la evaluación del grado de desarrollo competencial.

Gráfico III. Niveles de desarrollo competencial



*Nivel no certificable
Fuente: Elaboración propia basada en los niveles de evaluación de competencias de la PVE.

Las competencias transversales que se presentan a continuación son aplicables, en el ámbito del voluntariado en salud,[7] al **voluntariado en cuidados paliativos**. Estas capacidades fueron identificadas y desarrolladas sobre la base del contexto, la experiencia y los aprendizajes de todas las partes involucradas, incluidas personas voluntarias, responsables de voluntariado en entidades y profesionales de la salud, entre otras, que han participado en la elaboración de esta guía competencial.

6. Se traduce en lo que la persona sabe, comprende y es capaz de hacer. Los verbos utilizados están vinculados a los niveles de la taxonomía de Bloom.

7. Según la Ley 45/2015 de Voluntariado, el ámbito de actuación es definido como *sociosanitario*.

1. Respetar los valores

DEFINICIÓN:

Capacidad para actuar con consideración hacia las creencias, costumbres y valores de las personas en situación de enfermedad avanzada y sus familias, no juzgando, mostrando sensibilidad emocional, cultural y espiritual, asumiendo los códigos éticos de la organización y garantizando desde el primer momento la dignidad y privacidad de las personas acompañadas.

A continuación se pueden observar los criterios de realización o aplicación de la competencia en términos de conocimientos, habilidades y actitudes según el nivel de desarrollo competencial:

	Conocimientos:	Habilidades:	Actitudes:
BÁSICO	Conoce y comprende la importancia de respetar las creencias, costumbres y valores de las personas en situación de enfermedad avanzada y sus familias, y los códigos éticos de la organización.	Entiende las instrucciones y aplica de manera regular las consideraciones hacia los valores y creencias de las personas en situación de enfermedad avanzada mostrando compromiso con los códigos éticos, con supervisión y acompañamiento ocasional.	Muestra una actitud abierta y receptiva hacia el respeto de los valores, con una mayor sensibilidad emocional, espiritual y cultural, aunque puede necesitar apoyo frente a conflictos personales o motivación para ser consistente.
INTERMEDIO	Contextualiza la importancia de las creencias, costumbres y valores de las personas en situación de enfermedad avanzada y sus familias, los códigos éticos de la organización y los modelos de acompañamiento apropiados.	Actúa de manera autónoma y efectiva con consideración hacia los valores y creencias de las personas en situación de enfermedad avanzada, se adhiere a los códigos éticos y selecciona el modelo de acompañamiento más adecuado según las necesidades detectadas.	Sostiene una actitud confiable y proactiva en el respeto de los valores y muestra sensibilidad cultural, espiritual y emocional, y actuando conforme a los códigos éticos de la organización.
AVANZADO	Integra de forma apropiada la relevancia de las diferentes creencias, costumbres y valores de las personas en situación de enfermedad avanzada y sus familias, contrasta los códigos éticos de la organización y su impacto en la atención, y promueve un ambiente propicio para el aprendizaje colectivo.	Desarrolla y aplica nuevas estrategias para mejorar la consideración y el respeto hacia los valores y creencias, influye positivamente en las prácticas organizativas y mentoriza a otras personas en la adherencia a los códigos éticos.	Promueve una actitud de respeto y sensibilidad cultural, espiritual y emocional, impulsa una cultura ética y, acompaña a otras personas en la importancia de estos valores.

Los siguientes elementos competenciales enriquecen el desarrollo de las capacidades de las personas voluntarias. Según el nivel buscado y las circunstancias de la acción solidaria, se debe tener en cuenta la totalidad o la mayoría de los conocimientos, habilidades y actitudes. Hay que considerar que la **combinación** de elementos conforma lo que la persona «sabe, comprende y es capaz de hacer», y se debe evitar una lectura lineal:

CONOCIMIENTOS:

- Conocimiento profundo sobre la importancia que tienen para la persona con enfermedad avanzada y su familia las creencias, las costumbres, los valores, espiritualidad, la historia de vida, etc.
- Comprensión de la misión, visión, valores y principios del voluntariado
- Distinción entre valores instrumentales y fundamentales de la entidad
- Código ético
- Profundo conocimiento del proyecto de voluntariado en el cual participa la persona
- Autoconocimiento
- Modelos de acompañamiento en cuidados paliativos
- Ética del cuidado
- Garantía de dignidad y privacidad*

HABILIDADES:

- Tolerar
- Adaptar(se)
- Comprender
- Empatizar
- Escuchar activamente
- Comunicar de forma efectiva
- Equilibrar el acompañamiento
- Gestionar la diversidad
- Gestionar el conflicto de valores
- Reflexionar
- Autocontrolarse y autorregularse
- Resolver problemas
- Humanizar
- Flexibilizar(se)

ACTITUDES:

- Respeto
- Apertura mental y al cambio
- Responsabilidad
- Receptividad
- Humildad
- Aceptación
- Honestidad
- Compasión
- Hospitalidad
- Paciencia
- Solidaridad
- No juzgar
- Amabilidad

** La garantía de dignidad y privacidad es un conocimiento y a la vez una habilidad que requiere ser comprendida desde la fase de acogida. La persona voluntaria debe demostrar que domina este principio antes de iniciar su acción solidaria.*

2. Estar comprometido o comprometida

DEFINICIÓN:

Capacidad para mantener y cumplir con una dedicación profunda y sostenida la misión del voluntariado participando activamente en todas las actividades de formación, perseverando ante dificultades y demostrando un interés genuino por mejorar la calidad de vida de las personas en situación de enfermedad avanzada y sus familias.

A continuación se pueden observar los criterios de realización o aplicación de la competencia en términos de conocimientos, habilidades y actitudes según el nivel de desarrollo competencial:

BÁSICO	**Conocimientos:** Comprende los objetivos y la misión del voluntariado, sus responsabilidades y la importancia de la formación y la dedicación sostenida para el bienestar de las personas en situación de enfermedad avanzada.	**Habilidades:** Participa con regularidad en actividades de formación e intervención, comienza a perseverar ante dificultades con orientación y apoyo, y muestra una mejora en la constancia de su compromiso y en el desarrollo de sus tareas.	**Actitudes:** Muestra una actitud inicial consistente hacia el compromiso, con disposición para superar dificultades, aunque puede desanimarse y necesitar motivación externa en momentos críticos.
INTERMEDIO	**Conocimientos:** Aplica un conocimiento adecuado de la misión del voluntariado y los beneficios de una dedicación profunda y sostenida a la hora de cumplir con sus responsabilidades.	**Habilidades:** Se implica de manera activa y constante en todas las actividades formativas y de intervención, demuestra perseverancia ante las dificultades y toma la iniciativa para mejorar sus acciones y la calidad de vida de las personas en situación de enfermedad avanzada.	**Actitudes:** Actúa con una actitud fiable y proactiva, mantiene una dedicación constante y genuina, incluso ante obstáculos, y toma la iniciativa para superar desafíos.
AVANZADO	**Conocimientos:** Integra la misión y los objetivos del voluntariado, y evalúa la relación que tiene una dedicación profunda, responsable y sostenida con el impacto positivo en el bienestar de todas las personas.	**Habilidades:** Diseña y ajusta estrategias para fomentar la participación activa y la perseverancia, influye positivamente en las prácticas de la organización y mentoriza a otras personas en la dedicación.	**Actitudes:** Promueve prácticas de compromiso y dedicación, impulsa una cultura de perseverancia y mejora continua, y mentoriza a otras personas en la importancia y el impacto de una dedicación sostenible.

Los siguientes elementos competenciales enriquecen el desarrollo de las capacidades de las personas voluntarias. Según el nivel buscado y las circunstancias de la acción solidaria, se debe tener en cuenta la totalidad o la mayoría de los conocimientos, habilidades y actitudes. Hay que considerar que la **combinación** de elementos conforma lo que la persona «sabe, comprende y es capaz de hacer», y se debe evitar una lectura lineal:

CONOCIMIENTOS:

- Profundo conocimiento del proyecto de voluntariado en el cual participa la persona
- Conocimiento del acuerdo asumido
- Comprensión de la misión, visión y valores del voluntariado
- Comprensión del rol, tareas y funciones de la persona voluntaria
- Autoconocimiento: aportaciones, limitaciones y necesidades de formación
- Autocuidado
- Enfoque integral de atención a personas con enfermedades avanzadas y sus familias
- Importancia e impacto de las redes de apoyo
- Código ético

HABILIDADES:

- Saber estar
- Aprender a aprender
- Ser consecuente. Tener integridad
- Comunicar de forma efectiva
- Empatizar
- Flexibilizar(se)
- Gestionar el tiempo
- Participar, implicar(se)
- Facilitar
- Tolerar la frustración
- Tener iniciativa

ACTITUDES:

- Convicción, determinación
- Responsabilidad
- Dedicación
- Constancia, perseverancia
- Sentimiento de pertenencia
- Confianza, fiabilidad
- Honestidad
- Apertura
- Positividad
- Serenidad
- Disposición
- Interés
- Proactividad

3. Adaptarse al cambio

DEFINICIÓN:

Capacidad para ajustar de forma ágil las propias acciones y pensamientos a los cambios de las necesidades de la persona en situación de enfermedad avanzada y a las circunstancias del entorno, manteniendo siempre una actitud abierta hacia el aprendizaje de nuevas habilidades y la adopción de diferentes enfoques cuando sea necesario.

A continuación se pueden observar los criterios de realización o aplicación de la competencia en términos de conocimientos, habilidades y actitudes según el nivel de desarrollo competencial:

BÁSICO	**Conocimientos:** Comprende los conceptos básicos de los cuidados paliativos y las variaciones comunes en las necesidades de las personas en situación de enfermedad avanzada, y reconoce la importancia de adaptarse a estos cambios.	**Habilidades:** Aplica técnicas aprendidas para ajustar sus acciones y muestra cierta iniciativa para afrontar los cambios de las necesidades de las personas en situación de enfermedad avanzada con orientación de supervisores.	**Actitudes:** Muestra una actitud de disposición y apertura hacia el aprendizaje continuo y, aunque sienta inseguridad, empieza a sentir mayor comodidad ante la necesidad de adaptarse a nuevas situaciones.
INTERMEDIO	**Conocimientos:** Vincula adecuadamente las fluctuaciones en las necesidades de las personas en situación de enfermedad avanzada y los enfoques adaptativos requeridos en diferentes circunstancias.	**Habilidades:** Ajusta de manera efectiva y autónoma sus acciones y pensamientos ante cambios en las necesidades de las personas en situación de enfermedad avanzada y utiliza habilidades y técnicas apropiadas.	**Actitudes:** Asume con confianza la adaptación a los cambios manteniendo siempre una actitud positiva y abierta al aprendizaje y la mejora continua.
AVANZADO	**Conocimientos:** Analiza las dinámicas de cambio en las necesidades de las personas en situación de enfermedad avanzada e incluso evalúa y anticipa los casos complejos.	**Habilidades:** Adapta sus acciones con precisión y anticipación, implementa soluciones innovadoras, guía y forma a otras personas voluntarias en la adaptación a los cambios e influye en la mejora de las prácticas de la organización.	**Actitudes:** Demuestra una actitud de liderazgo y mentoría, y fomenta una cultura de adaptación y resiliencia en todo el equipo con un enfoque constante en la mejora continua.

Los siguientes elementos competenciales enriquecen el desarrollo de las capacidades de las personas voluntarias. Según el nivel buscado y las circunstancias de la acción solidaria, se debe tener en cuenta la totalidad o la mayoría de los conocimientos, habilidades y actitudes. Hay que considerar que la **combinación** de elementos conforma lo que la persona «sabe, comprende y es capaz de hacer», y se debe evitar una lectura lineal:

CONOCIMIENTOS:

- Cuidados paliativos: conceptos básicos
- Variaciones de las necesidades en esta fase
- Enfoques adaptativos
- Estrategias de acompañamiento
- Etapas del duelo
- Funciones y límites de la acción voluntaria
- Inteligencia emocional
- Estrategias de autoconocimiento
- Conceptos básicos de planificación y gestión del tiempo
- Tipos de conflictos

HABILIDADES:

- Flexibilizar(se)
- Empatizar
- Escuchar activamente
- Ser asertivo/a o comunicar de forma efectiva
- Autorregular(se)
- Tolerar
- Ser resiliente
- Saber estar
- Gestionar el tiempo
- Gestionar el estrés
- Gestionar conflictos
- Compartir con otros/as

ACTITUDES:

- Prudencia
- Serenidad
- Aceptación
- Humildad
- Calidez
- Respeto
- Apertura al aprendizaje
- Ecuanimidad[8]
- Constancia
- Confianza
- Proactividad

8. «Igualdad y constancia de ánimo» (*DRAE*, s. f.).

4. Tener consideración con otras personas

DEFINICIÓN:

Capacidad para mostrar empatía, amabilidad y respeto en todas las interacciones con personas en situación de enfermedad avanzada, familiares y miembros del equipo, escuchando activamente, comprendiendo y respondiendo de la manera adecuada a las necesidades y emociones de los demás para proporcionar un acompañamiento emocional genuino y efectivo.

A continuación se pueden observar los criterios de realización o aplicación de la competencia en términos de conocimientos, habilidades y actitudes según el nivel de desarrollo competencial:

BÁSICO	**Conocimientos:** Entiende la importancia de la relación y de la empatía, la amabilidad y el respeto en las interacciones, y los principios de la escucha activa.	**Habilidades:** Aplica regularmente técnicas básicas de escucha activa y muestra empatía y respeto de manera consistente, aunque aún necesita orientación para responder de forma adecuada a situaciones emocionales complejas.	**Actitudes:** Expresa una disposición sostenida hacia la consideración de las demás personas, con capacidad para escuchar activamente y responder con amabilidad, aunque puede necesitar motivación y apoyo para mantener una posición positiva y equilibrada.
INTERMEDIO	**Conocimientos:** Sistematiza el conocimiento sobre la importancia del cuidado del otro con empatía, amabilidad y respeto, y sobre las técnicas avanzadas de comunicación y escucha activa.	**Habilidades:** Actúa de manera autónoma y efectiva, practica la empatía y el respeto en todas las interacciones, escucha activamente y responde de la manera adecuada a las necesidades emocionales de otras personas sin necesidad de supervisión constante.	**Actitudes:** Mantiene una actitud fiable y proactiva en la consideración hacia las demás personas, sostiene una empatía y una amabilidad constantes, y responde con sensibilidad y equilibrio a las necesidades emocionales.
AVANZADO	**Conocimientos:** Combina los conceptos y las prácticas de la empatía, la comunicación, la amabilidad y el respeto, y valora el impacto positivo que tienen estos elementos en el bienestar emocional de todas las personas.	**Habilidades:** Desarrolla nuevas estrategias para mejorar la empatía, la comunicación y la escucha activa, influye positivamente en las prácticas organizativas y comparte su experiencia para mejorar las habilidades de consideración de los demás.	**Actitudes** Promueve una actitud de empatía, amabilidad y respeto, propicia una cultura de apoyo emocional genuino y continuo, y ayuda a otras personas a entender y aplicar estas capacidades.

Los siguientes elementos competenciales enriquecen el desarrollo de las capacidades de las personas voluntarias. Según el nivel buscado y las circunstancias de la acción solidaria, se debe tener en cuenta la totalidad o la mayoría de los conocimientos, habilidades y actitudes. Hay que considerar que la **combinación** de elementos conforma lo que la persona «sabe, comprende y es capaz de hacer», y se debe evitar una lectura lineal:

CONOCIMIENTOS:

- Cuidados paliativos: conceptos básicos
- Criterios básicos de la atención integral centrada en las personas
- Tipos de vínculo y acompañamiento
- Transferencia y contratransferencia en los vínculos
- Redes de apoyo y su impacto en la calidad de vida de las personas
- Profunda comprensión de la realidad de la persona con enfermedad avanzada, su familia, el contexto, su cultura y sus necesidades
- Autoconocimiento
- Inteligencia emocional
- Dinámicas de grupo
- Humanismo
- Técnicas de comunicación y escucha activa
- Dimensión ética y valores

HABILIDADES:

- Empatizar
- Escuchar activamente
- Ser asertivo/a o comunicar de forma efectiva
- Trabajar en equipo, ser compañero o compañera
- Gestionar la diversidad
- Tolerar
- Cuidar y ser cuidado/a
- Saber estar
- Gestionar las emociones
- Flexibilizar(se)
- Ser amable
- Observar y analizar

ACTITUDES:

- Respeto
- Comprensión
- Aceptación de la otra persona
- Reconocimiento
- Confianza y fiabilidad
- Sentido de comunidad
- Interés
- Paciencia
- Discreción
- Positividad
- Motivación
- Disposición
- Apertura
- Seguridad

5. Apoyar al compañero o compañera



DEFINICIÓN:

Capacidad para trabajar de manera efectiva y cooperativa dentro del equipo de personas voluntarias y con profesionales de la salud sanitarios y sociales, compartiendo dudas, emociones y experiencias, y ofreciendo apoyo cuando sea necesario para asegurar el funcionamiento cohesivo y eficiente del equipo.
Esta competencia incorpora el valor de integrar a personas voluntarias y profesionales en una misma dinámica colaborativa, generando una red de cuidados articulada y coherente. Supone saber trabajar en red desde el núcleo inicial formado por el equipo de profesionales y voluntariado en la Unidad de Cuidados Paliativos, fortaleciendo la cooperación, la confianza mutua y la calidad de la intervención.

A continuación se pueden observar los criterios de realización o aplicación de la competencia en términos de conocimientos, habilidades y actitudes según el nivel de desarrollo competencial:

BÁSICO	**Conocimientos:** Entiende los conceptos y principios del trabajo cooperativo y reconoce la importancia del apoyo mutuo y de compartir dudas y experiencias con el equipo.	**Habilidades:** Sigue instrucciones y ofrece apoyo a compañeros y compañeras con cierto grado de autonomía, pero aún necesita orientación para asegurarse de que su ayuda es efectiva y apropiada.	**Actitudes:** Muestra una actitud abierta hacia la colaboración y empieza a sentir mayor comodidad al ofrecer apoyo, aunque puede necesitar motivación para ser proactivo/a en su ayuda.
INTERMEDIO	**Conocimientos:** Incorpora un conocimiento validado de las dinámicas de trabajo en equipo y de la importancia de una comunicación abierta y del apoyo mutuo.	**Habilidades:** Actúa de manera efectiva y autónoma dentro del equipo, ofrece apoyo proactivo a compañeros y compañeras, pide ayuda y comparte sus dudas y avances con el equipo, y garantiza un flujo de comunicación constante y útil.	**Actitudes:** Demuestra una actitud fiable y proactiva en la colaboración, mantiene una disposición constante para ayudar a otras personas y garantiza el buen funcionamiento del equipo.
AVANZADO	**Conocimientos:** Evalúa las dinámicas y mejores prácticas del trabajo en equipo y argumenta el impacto del apoyo mutuo en la eficiencia y la cohesión del equipo.	**Habilidades:** Desarrolla e implementa nuevas estrategias para mejorar el apoyo entre compañeros y compañeras, influye de manera positiva en las prácticas del equipo y forma a otras personas en habilidades de colaboración efectiva que incluyen pedir ayuda y compartir la evolución con el equipo.	**Actitudes:** Influye positivamente con una actitud de cooperación y apoyo, impulsa una cultura de colaboración y mentoría en todo el equipo y promueve la mejora continua de las prácticas de apoyo.

Los siguientes elementos competenciales enriquecen el desarrollo de las capacidades de las personas voluntarias. Según el nivel buscado y las circunstancias de la acción solidaria, se debe tener en cuenta la totalidad o la mayoría de los conocimientos, habilidades y actitudes. Hay que considerar que la **combinación** de elementos conforma lo que la persona «sabe, comprende y es capaz de hacer», y se debe evitar una lectura lineal:

CONOCIMIENTOS:

- Conceptos clave del trabajo colaborativo y en equipo
- Dimensiones y dinámicas del trabajo en equipo: multidisciplinar y multidimensional
- Axiomas de la comunicación
- Conocimientos de las personas integrantes del equipo, incluidos roles, funciones y tareas
- Conocimientos básicos sobre el funcionamiento del hospital y del servicio de cuidados paliativos en concreto
- Profunda comprensión del enfoque del programa del que forma parte la persona voluntaria
- Transferencia y contratrans-ferencia en los vínculos

HABILIDADES:

- Escuchar activamente
- Comunicar de forma efectiva
- Empatizar
- Establecer vínculos saludables
- Gestionar el cambio
- Gestionar el conflicto
- Resolver problemas
- Colaborar y cooperar
- Autorregularse y autocontrolarse
- Observar y analizar críticamente

ACTITUDES:

- Disposición y disponibilidad
- Solidaridad, altruismo y generosidad
- Aceptación
- Sentido de pertenencia a una comunidad
- Respeto
- Proactividad
- Motivación
- Confianza
- Constancia
- Paciencia
- Dedicación

En coherencia con este marco competencial, se ha diseñado una formación específica vinculada a la Guía VOLPAL que da respuesta a los contenidos asociados a cada una de las cinco competencias transversales definidas. Cada competencia se estructura en cinco módulos formativos que combinan contenidos teóricos y prácticos, orientados a facilitar la comprensión, el desarrollo y la aplicación de las capacidades en el contexto real del voluntariado en cuidados paliativos. Esta propuesta formativa está dirigida a aquellas personas voluntarias que deseen profundizar en su aprendizaje, mejorar su desempeño o avanzar en el proceso de validación y certificación de sus competencias.

Validación de competencias VOLPAL

En el desarrollo de esta guía, cobran especial relevancia tres conceptos que conviene diferenciar con claridad: **validación, certificación y reconocimiento**.[9]

La **validación** supone un proceso de 4 fases, que se abordarán más adelante, mediante el cual se identifican, analizan y evalúan las competencias que una persona ha adquirido a través de su experiencia. Este proceso permite comprobar el nivel real de desarrollo de las competencias.

La **certificación** es el resultado formal de la validación. Supone la emisión de un documento —como un certificado, diploma o acreditación— que acredita oficialmente que la persona ha alcanzado determinados resultados de aprendizaje o niveles competenciales. No obstante, la certificación debe entenderse como parte de un recorrido abierto y evolutivo que acompaña el crecimiento de la persona voluntaria y no como un punto final cerrado o definitivo.

El **reconocimiento** hace referencia al valor que otros agentes otorgan a esa certificación o a las competencias acreditadas y puede adoptar diferentes formas. Por un lado, puede ser formal, cuando instituciones u organizaciones tienen en cuenta la certificación para procesos académicos o profesionales, como el reconocimiento de créditos, la valoración en procesos de selección o la acreditación de experiencia. Por otro, puede ser social o institucional, cuando se visibiliza y pone en valor públicamente la contribución y el aprendizaje de las personas voluntarias, por ejemplo, mediante actos de reconocimiento de la labor solidaria o ceremonias de entrega de certificados.

Los niveles de desarrollo competencial que se presentan en la guía, así como los procesos asociados a la validación, se alinean con el sistema de certificación Vol+[10], impulsado por la Plataforma de Voluntariado de España, que permite a las personas voluntarias validar las competencias adquiridas a través de su experiencia en voluntariado. Asimismo, las entidades pueden obtener el sello de calidad CERTIFICA+, también desarrollado por la PVE, para aquellas acciones formativas de voluntariado orientadas al desarrollo competencial. Ambas herramientas han sido desarrolladas por la PVE.

9. Para obtener más información, se puede consultar el glosario de terminología desarrollado por el CEDEFOP, 2022: https://www.cedefop.europa.eu/en/tools/vet-glossary/glossary?letter=R.

10. Sistema de certificación de competencias del voluntariado que promueve desde 2014 la Plataforma del Voluntariado de España (PVE). Se ha decidido establecer 3 niveles de desarrollo competencial para facilitar la labor de las entidades. En esta línea, tienen correspondencia con los niveles del sello CertificaPlus (PVE) de calidad las formaciones en voluntariado con mejora competencial. También se han establecido equivalencias con los niveles de validación de Vol+ (PVE): el nivel Vol+ Aprendiz se corresponde con el nivel Básico de VOLPAL; el nivel Vol+ Competente se corresponde con el nivel Intermedio de VOLPAL, y, por último, el nivel Vol+ Experto se corresponde con el nivel Avanzado de VOLPAL. Este paralelismo es clave a fin de generar una herramienta transparente y de calidad.

Disponer de una guía de competencias del voluntariado en cuidados paliativos ofrece un marco claro y transparente de cara a la gestión, formación, validación y reconocimiento de las personas voluntarias. Es una herramienta que permite adecuar el perfil de las personas voluntarias a las actividades propuestas, enfocar adecuadamente el proceso de aprendizaje, favorecer su fidelización sin perder el carácter transformador de su acción solidaria, reconocer competencias que son muy valoradas en otros contextos de la sociedad y, finalmente, realizar un adecuado cierre de la actividad voluntaria.

Validación externa de las competencias VOLPAL

En este apartado se profundiza en las fases necesarias para validar el aprendizaje que las personas obtienen a través de su experiencia en voluntariado.

Según las directrices europeas (CEDEFOP, 2016 y 2023), la validación incluye 4 fases:

1

Identificación de los resultados de aprendizaje que una persona ha obtenido a través de su experiencia de voluntariado.



2

Documentación, evidencias o pruebas sólidas de la obtención de dichos resultados de aprendizaje.



3

Evaluación de los resultados de aprendizaje en relación con unos puntos de referencia (en este caso, la matriz de evaluación de la Guía VOLPAL).



4

Certificación de los resultados de la evaluación de los aprendizajes obtenidos, «ya sea en forma de cualificación, de créditos que den lugar a una cualificación o de cualquier otro modo que se considere apropiado» (Consejo de la Unión Europea, 2012, p. 3).



Según el Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (CEDEFOP), «el proceso debe generar confianza, en particular acreditando qué requisitos de fiabilidad, validez y garantía de calidad se han cumplido» (CEDEFOP, 2016, p. 17).

Conviene señalar que la validación en el ámbito del voluntariado en cuidados paliativos debe adecuarse a la naturaleza específica de esta experiencia. Por ello, resulta recomendable que los instrumentos de acreditación incorporen enfoques flexibles y cualitativos.

A partir de este marco, se detallan a continuación las distintas fases del proceso.

FASE I. IDENTIFICACIÓN

Hay diferentes herramientas que se pueden ofrecer a las personas voluntarias desde el inicio de su actividad para que puedan ir identificando aquellas experiencias significativas que van dando lugar a la obtención de competencias en términos de conocimientos, habilidades y actitudes. Pueden ser **diarios de voluntariado o formularios específicos** diseñados *ad hoc* para facilitar el proceso de reflexión.[11]

Esta fase puede ayudar a la persona voluntaria a descubrir sus propias capacidades y a adquirir mayor conciencia de ellas, algo de por sí muy valioso para el proceso. Si se promueve esta fase desde el inicio, la persona voluntaria podrá empezar a ser consciente de lo que es capaz de hacer a medida que desarrolla su acción voluntaria. Ello le permitirá adquirir confianza e identificar aspectos de mejora.

FASE II. DOCUMENTACIÓN

Las personas tienen que demostrar a través de pruebas sólidas que han obtenido los resultados de aprendizaje vinculados a las competencias que quieren validar.

Según el CEDEFOP, esto «puede hacerse preparando un "**porfolio de competencias**" que incluya documentos o muestras de trabajos que acrediten los resultados del aprendizaje. La validación debe estar abierta a distintos tipos de pruebas, desde documentos escritos hasta muestras de trabajos y demostraciones prácticas» (CEDEFOP, 2016, p. 20).

Tipos de herramientas para extraer y presentar evidencias:

Destinadas a extraer evidencia: deben ser claras y precisas para revelar los resultados del aprendizaje de manera objetiva.

- Pruebas y exámenes
- Métodos de diálogo o conversación
- Métodos declarativos (identificación independiente firmada –verificada– por una tercera persona)
- Observaciones
- Simulaciones

Destinadas a documentar y presentar evidencia: deben dotar de legitimidad y credibilidad el proceso de validación.

- CV y declaraciones individuales
- Informes de terceras personas (cartas de referencia, evaluación de rendimiento, etc.)
- Portafolios (combinan diversas herramientas para extraer evidencia, lo que favorece la objetividad)

Fuente: Elaboración propia según las directrices europeas de validación del aprendizaje no formal e informal (CEDEFOP, 2016, 2023).

11. Ejemplo: ValidVol, Validation of Volunteers (s. f.). *Validación de competencias clave en organizaciones de servicio voluntario. Diario del voluntariado*: https://plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2025/02/validvol_diary_layout_es_final.pdf.

Lo más recomendable es combinar ambos tipos de herramientas, que pueden incluir entrevistas semiestructuradas o en profundidad, resoluciones de casos y un porfolio con evidencias que demuestren los resultados de aprendizaje obtenidos.



FASE III. EVALUACIÓN

Según el CEDEFOP, «la evaluación es la fase en que los resultados del aprendizaje de las personas se comparan con puntos de referencia o estándares específicos» (CEDEFOP, 2016, p. 21).

En otras palabras, se toman las evidencias que demuestran los aprendizajes adquiridos y se comparan con una serie de criterios para valorar si se ajustan a ellos. En el caso de la **Guía VOLPAL, la matriz de evaluación**[12] incorpora los criterios de realización para llevar a cabo la valoración.

Es conveniente que la persona evaluadora no tenga relación directa con la persona voluntaria y que cuente con formación específica en evaluación y un trayecto profesional de por lo menos 5 años.[13] Además, no debe tener intereses en el resultado del proceso de validación.



FASE IV: CERTIFICACIÓN

Según el CEDEFOP, «la validación, al llegar a la fase de certificación, exige una evaluación sumativa que confirme oficialmente la adquisición de resultados de aprendizaje con respecto a unos estándares específicos. Es crucial que este proceso sea gestionado por una organización o autoridad de demostrada confianza» (CEDEFOP, 2016, p. 23).

El **certificado** tiene que incorporar determinados datos para que aporte valor al perfil de la persona voluntaria y pueda ser presentado en otros contextos:

- Número único de identificación.
- Datos personales de la persona voluntaria.
- Datos de registro de la entidad de voluntariado.
- Descripción de los resultados de aprendizaje (competencias adquiridas y nivel).
- Tiempo que la persona voluntaria ha estado realizando esas tareas (expresado en horas) y periodo.
- Datos personales y firma de la persona tutora, asesora u orientadora que ha acompañado y guiado a la persona voluntaria a lo largo de las fases de identificación y de documentación del proceso de validación.
- Recomendable: descripción de las tareas y funciones realizadas por la persona voluntaria vinculadas (en la medida en que se relacionan con unidades competenciales de nivel transversal) al Marco Nacional de Cualificaciones o al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (INCUAL), o a la clasificación ESCO (EU).
- Fecha de emisión del certificado y vencimiento, si corresponde.

12. Es un archivo de Excel que se adjunta como anexo a este documento y que facilita el proceso de evaluación. Representa la rúbrica de cada competencia de la presente guía.

13. Compartimos un ejemplo de perfil de persona evaluadora: https://voluncloud.org/voluncloud/detalle-proyecto.php?ip=d2675c27-2288-83df-566a-64060825d337.

VOL+, CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS DEL VOLUNTARIADO

Como se ha indicado en el presente documento, Vol+ (VolPlus)[14] es un sistema de validación del aprendizaje adquirido a través del voluntariado, así como una herramienta externa que las entidades pueden utilizar para facilitar la certificación de competencias de sus personas voluntarias.

Vol + ha validado su proceso y su metodología y constituye un sistema transparente y de calidad[15] para certificar las competencias del voluntariado. Si la entidad presenta en el sistema Vol+ a la persona voluntaria cuyas competencias quiere certificar y en su ciclo de gestión ha incorporado además el enfoque de validación, el proceso será muy fluido y complementario al certificado emitido por la entidad para su reconocimiento.

Si la entidad no tiene los recursos necesarios para implementar el enfoque de validación de forma transversal al ciclo de gestión de personas voluntarias (CGPV), al llegar a la fase 4 de cierre puede presentar a través de Vol+ a la persona voluntaria cuyas competencias quiere certificar. Esto requiere registrarse en Voluncloud[16], solicitar la adhesión a Vol+ desde el menú del área privada y seguir los pasos indicados.

Validación y reconocimiento de competencias por parte de las entidades

El proceso de validación de los aprendizajes obtenidos a través de la experiencia voluntaria se puede integrar de forma transversal en el ciclo de gestión siendo liderado por la misma entidad o utilizando una herramienta externa, como la que se ha explicado anteriormente, que cumpla con los estándares de calidad y con las directrices europeas en términos de validación del aprendizaje no formal e informal.

Este enfoque de validación, transversal al CGPV, se puede traducir de la siguiente forma:

- **Fase 0:** Incluir en la definición del perfil de personas voluntarias las competencias que es preciso desarrollar. Esto puede hacer más atractiva la oferta de voluntariado.
- **Fase 1:** Mejorar la adecuación del perfil de la persona voluntaria al proyecto y viceversa (con competencias que es preciso desarrollar o potenciar en relación con las competencias ya adquiridas por la persona voluntaria). Esto impacta directamente en la persona y en la eficiencia de su desempeño.
- **Fase 2:** Informar a la persona voluntaria, desde el minuto uno, de lo que aprenderá en su voluntariado, de las capacidades que desarrollará y de lo que tiene que hacer si en el futuro quisiera validar ese aprendizaje.

14. Más información: https://plataformavoluntariado.org/vol-plus/.

15. Observal, de la Universidad de Valladolid, ha otorgado el aseguramiento de calidad externo a la herramienta VOL+ tanto en lo que refiere a las fases del proceso, como a las herramientas y a la matriz de evaluación.

16. Más información: https://voluncloud.org/voluncloud/entidades.php.

- **Fase 3:** Realizar un seguimiento de la persona voluntaria para valorar aprendizajes y ajustar tareas y funciones si es necesario. De esta forma se da valor a la evolución y el desarrollo de la persona voluntaria.
- **Fase 4:** Facilitar que la entidad reconozca las aportaciones de la persona voluntaria. Este reconocimiento puede marcar una diferencia sustancial en su vida.
- **Etapa 5:** Fortalecer la fidelización para favorecer la reconexión con antiguas personas voluntarias.

De igual modo, las formaciones se pueden diseñar de acuerdo con la Guía VOLPAL y sus niveles de desarrollo competencial y posteriormente se pueden reconocer las capacidades adquiridas gracias a tales formaciones (véase «Anexo V. Recomendaciones técnicas para formaciones con mejora competencial»).

La formación específica de voluntariado en cuidados paliativos es clave para un buen desempeño y tiene que ser vista como un proceso continuo de aprendizaje.

Unas competencias claramente definidas garantizan que las personas voluntarias cuenten con las capacidades necesarias para proporcionar un cuidado y un acompañamiento de alta calidad. Esto es esencial en el ámbito sanitario en general y, muy especialmente, en cuidados paliativos. En este ámbito, la calidad de vida de las personas en situación de enfermedad avanzada y sus familias depende en gran medida de la competencia del equipo de intervención, del que forman parte las personas voluntarias.

Sobre los autores

La Plataforma del Voluntariado de España (PVE) es una organización no gubernamental que coordina en el ámbito estatal la **promoción y difusión del voluntariado**, y la **acción solidaria**, una actividad que en nuestro país desarrollan 4,5 millones de personas.

Constituida en 1986, en la actualidad la PVE está integrada por 81 entidades y plataformas, que en su conjunto representan a más de 29.000 asociaciones.

La PVE es el **referente de la coordinación y sistematización de la acción voluntaria en España**.

Declarada de utilidad pública, la PVE tiene como labor **impulsar el voluntariado** y **promover el compromiso y la participación social**, además de **sensibilizar a la ciudadanía**. Participa en la **elaboración de políticas y programas de voluntariado, defiende los intereses y la independencia de las ONG** que la integran y actúa como portavoz del tercer sector de acción social en foros nacionales e internacionales.

AVAL DE CALIDAD EN METODOLOGÍA Y MATRIZ DE EVALUACIÓN:

UVa Q-ESE Observal Observatorio de la Validación de Competencias Profesionales

AGRADECIMIENTOS:

Muchas gracias a todas las personas que han participado en la elaboración de esta guía. Las siguientes han autorizado su mención en el presente documento:

· Carme Altayó Agustí

· Luis Aranguren Gonzalo

· Cristina Jimeno Contreras

· Ana Reyes Martínez

· Iraide Sesmero Arroyuelos

· Xavier Sobrevia Vidal

· Jose Luis Zavala Contreras

· Federació Catalana de Voluntariat Social

· Al equipo del programa para la Atención Integral a Personas con Enfermedades Avanzadas de la Fundación "la Caixa" y a su dirección científica

Anexos

Anexo 1. Proceso de consulta abierta y validación de la Guía VOLPAL

Anexo 2. Cuestionario de consulta abierta

Anexo 3. Estructura de preguntas de los grupos de trabajo

Anexo 4. Informe de resultados de satisfacción en relación con el proceso de construcción de la Guía VOLPAL

Anexo 5. Recomendaciones técnicas para formaciones con mejora competencial

Anexo 6. Matriz de evaluación y rúbrica de competencias VOLPAL

Anexo I.

Proceso de consulta abierta y validación de la Guía VOLPAL

PROPUESTA

El proceso se inició en enero de 2024, cuando se presentó, ante 55 personas de entidades del programa para la Atención Integral a Personas con Enfermedades Avanzadas de la Fundación "la Caixa", una propuesta del proceso de construcción de una guía competencial ajustada a la realidad y las necesidades del voluntariado en cuidados paliativos.

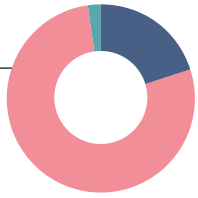
CONSULTA

A continuación se habilitó un proceso de consulta abierta a todas las partes involucradas sobre el catálogo ampliado de la PVE, que contiene 36 competencias transversales del voluntariado. Respecto a cada una de las competencias, se consultó sobre su pertinencia competencial en este tipo de voluntariado, pudiendo seleccionar una de tres opciones de respuesta: «Sí es importante», «No es necesaria» y «No lo sé».

Participaron en la consulta 429 personas, de las que el 78 % eran mujeres[17] y el 20 % hombres, en una representación equilibrada de los tres sectores de la sociedad y con un 38 % de aportaciones de personas voluntarias:

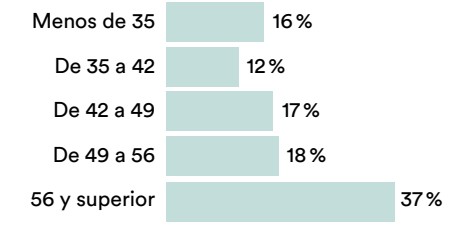
Perfil de las personas participantes en la encuesta
Datos de la muestra (N=429):

Sexo



20 % Hombre
78 % Mujer
2 % Prefiero no decirlo / no identificarme

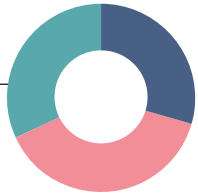
Edad



17. Este dato es coherente con la feminización del voluntariado, más significativo aún en áreas que incorporan cuidados.

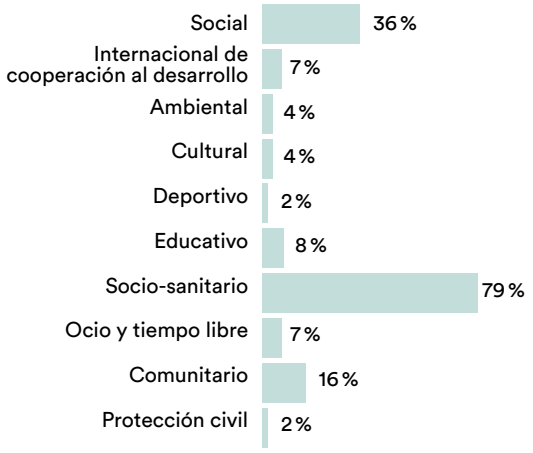
Perfil de las personas participantes en la encuesta
Datos de la muestra (N=429):

Sector al que perteneces

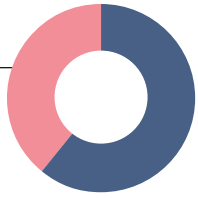


30 % Sector público
39 % Sector privado
31 % Tercer sector

Ámbito de actuación de tu entidad



Puesto/rol



62 % Trabajo
38 % Voluntariado

Las competencias que finalmente se seleccionaron se validaron con una aceptación superior al 95 %:

Respetar los valores	**100** % de aceptación
Estar comprometido o comprometida	**99** % de aceptación
Adaptarse al cambio	**99** % de aceptación
Tener consideración con otras personas	**98** % de aceptación
Apoyar al compañero o compañera	**96** % de aceptación

ELABORACIÓN

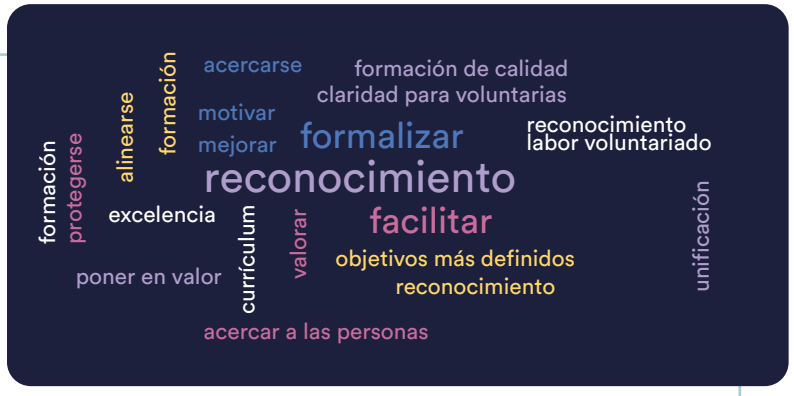
La tercera etapa del proceso fue elaborar las definiciones competenciales y los indicadores de forma colaborativa mediante dos grupos de trabajo en los que participaron personas voluntarias, responsables de voluntariado de entidades y profesionales de la salud, entre otros. Entre estos dos grupos participaron alrededor de 20 personas. Las reuniones fueron de dos horas cada una y en ellas se ha utilizó como elemento facilitador la herramienta Mentimeter.

Por último, se compartió el presente documento con todas las personas que conformaron los grupos de trabajo para ajustarlo y validarlo, acompañado de un cuestionario de satisfacción.

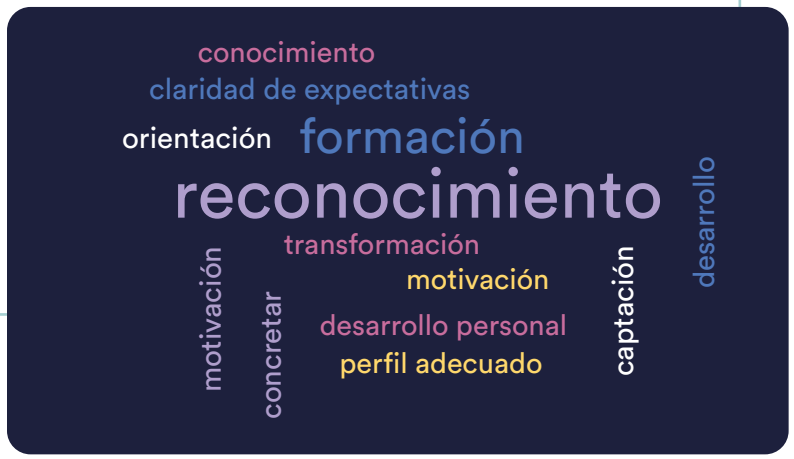
Al finalizar los grupos, las personas participantes han aportado lo siguiente respecto a los beneficios de contar con una guía como la VOLPAL:

¿Cuáles crees que son los beneficios de la Guía VOLPAL?

Grupo I
25 respuestas

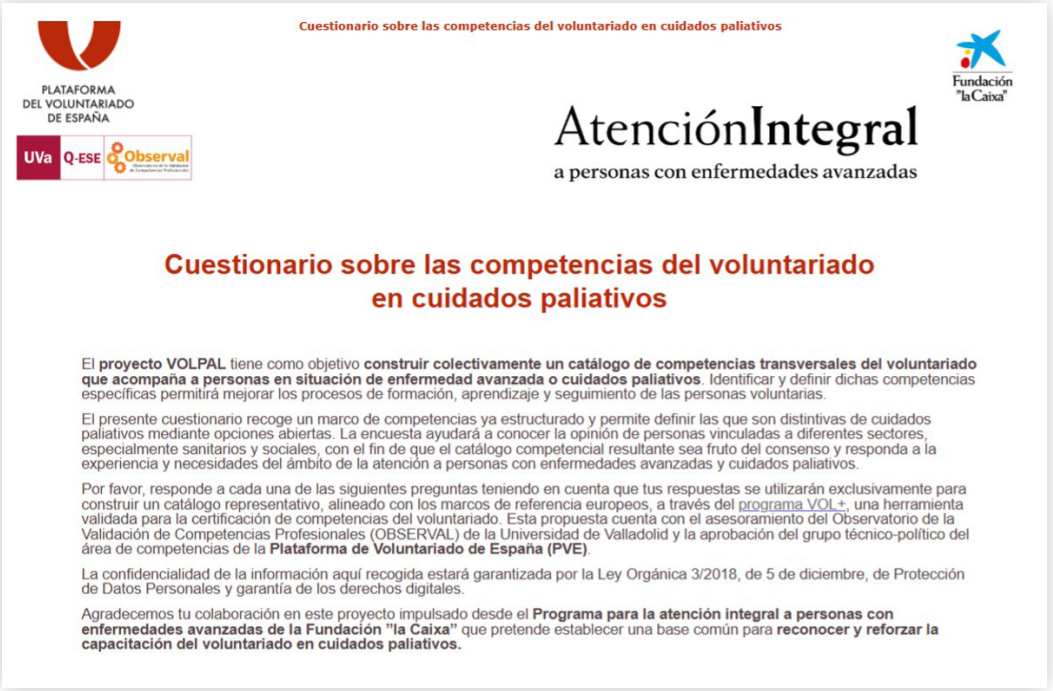


Grupo II
17 respuestas



Anexo II.

Cuestionario de consulta abierta



Cuestionario sobre las competencias del voluntariado en cuidados paliativos

PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA

UVa Q-ESE Observal

Fundación "la Caixa"

AtenciónIntegral
a personas con enfermedades avanzadas

Cuestionario sobre las competencias del voluntariado en cuidados paliativos

El **proyecto VOLPAL** tiene como objetivo **construir colectivamente un catálogo de competencias transversales del voluntariado que acompaña a personas en situación de enfermedad avanzada o cuidados paliativos**. Identificar y definir dichas competencias específicas permitirá mejorar los procesos de formación, aprendizaje y seguimiento de las personas voluntarias.

El presente cuestionario recoge un marco de competencias ya estructurado y permite definir las que son distintivas de cuidados paliativos mediante opciones abiertas. La encuesta ayudará a conocer la opinión de personas vinculadas a diferentes sectores, especialmente sanitarios y sociales, con el fin de que el catálogo competencial resultante sea fruto del consenso y responda a la experiencia y necesidades del ámbito de la atención a personas con enfermedades avanzadas y cuidados paliativos.

Por favor, responde a cada una de las siguientes preguntas teniendo en cuenta que tus respuestas se utilizarán exclusivamente para construir un catálogo representativo, alineado con los marcos de referencia europeos, a través del programa VOL+, una herramienta validada para la certificación de competencias del voluntariado. Esta propuesta cuenta con el asesoramiento del Observatorio de la Validación de Competencias Profesionales (OBSERVAL) de la Universidad de Valladolid y la aprobación del grupo técnico-político del área de competencias de la **Plataforma de Voluntariado de España (PVE)**.

La confidencialidad de la información aquí recogida estará garantizada por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Agradecemos tu colaboración en este proyecto impulsado desde el **Programa para la atención integral a personas con enfermedades avanzadas de la Fundación "la Caixa"** que pretende establecer una base común para **reconocer y reforzar la capacitación del voluntariado en cuidados paliativos.**

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1. Sexo: ☐ Hombre ☐ Mujer ☐ Prefiero no decirlo / no identificarme

2. Fecha de nacimiento: .....

3. Indica, por favor, el nivel de estudios más alto que has completado:

☐ Sin estudios
☐ Primaria
☐ ESO / FP Básica
☐ Bachillerato / FP Grado Medio
☐ FP Grado Superior
☐ Diplomatura/Licenciatura/Grado
☐ Máster
☐ Doctorado
☐ Trabajo en el sector

4. Sector al que perteneces:

☐ Sector público: nombre de la entidad y rol .....
☐ Sector privado: nombre de la entidad y rol .....
☐ Tercer sector: nombre de la entidad y rol .....

Indica si se trata de: ☐ Trabajo ☐ Voluntariado

5. Indica, por favor, el ámbito de actuación de tu entidad (*se pueden marcar varias casillas*):

- ☐ Social
- ☐ Ambiental
- ☐ Deportivo
- ☐ Sociosanitario
- ☐ Comunitario
- ☐ Internacional de cooperación al desarrollo
- ☐ Cultural
- ☐ Educativo
- ☐ Ocio y tiempo libre
- ☐ Protección civil

6. ¿Qué tipo de actividades consideras que pueden realizar las personas voluntarias en los acompañamientos a personas en situación de final de vida?

.....

.....

COMPETENCIAS

A continuación se presenta una serie de competencias transversales en la que se te pedirá que valores la presencia/importancia o no de las mismas en los diferentes ámbitos de actuación del voluntariado.

7. Competencias transversales relacionadas con los **nuevos aprendizajes**. La relación de competencias que se sugiere a continuación pretende contextualizar el aprendizaje que se obtiene en el ámbito del voluntariado que acompaña a personas en situación de enfermedad avanzada o en cuidados paliativos. Señala aquella competencia que consideres necesaria o importante para ser incluida en el proceso de reconocimiento y acreditación. Cada una de estas competencias conlleva una serie de rasgos que serán identificados en la persona que realiza la actividad voluntaria.

Enfrentarse a la incertidumbre:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé
Trabajar con eficiencia:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé
Adaptarse al cambio:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé
Planificar las acciones:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé
Comunicar las ideas:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé
Gestionar los conocimientos:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé

8. Competencias transversales relacionadas con la **autodirección**. La relación de competencias que se sugiere a continuación pretende contextualizar el aprendizaje que se obtiene en el ámbito del voluntariado que acompaña a personas en situación de enfermedad avanzada o en cuidados paliativos. Señala aquella competencia que consideres necesaria o importante para ser incluida en el proceso de reconocimiento y acreditación. Cada una de estas competencias conlleva una serie de rasgos que serán identificados en la persona que realiza la actividad voluntaria.

Orientarse a los objetivos:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé
Tener una dedicación:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé
Cumplir los compromisos:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé
Desarrollar la autonomía:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé
Seguir las normas:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé
Perseverar en las tareas:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé

9. Competencias transversales relacionadas con la **interacción social**. La relación de competencias que se sugiere a continuación pretende contextualizar el aprendizaje que se obtiene en el ámbito del voluntariado que acompaña a personas en situación de enfermedad avanzada o en cuidados paliativos. Señala aquella competencia que consideres necesaria o importante para ser incluida en el proceso de reconocimiento y acreditación. Cada una de estas competencias conlleva una serie de rasgos que serán identificados en la persona que realiza la actividad voluntaria.

Motivar a otras personas:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé
Cooperar con el plan:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé
Fomentar el espíritu de equipo:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé
Apoyar a compañeros y compañeras:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé
Gestionar los conflictos:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé
Dirigir a personas (liderazgo):	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé

10. Competencias transversales relacionadas con la **participación en el entorno**. La relación de competencias que se sugiere a continuación pretende contextualizar el aprendizaje que se obtiene en el ámbito del voluntariado que acompaña a personas en situación de enfermedad avanzada o en cuidados paliativos. Señala aquella competencia que consideres necesaria o importante para ser incluida en el proceso de reconocimiento y acreditación. Cada una de estas competencias conlleva una serie de rasgos que serán identificados en la persona que realiza la actividad voluntaria.

Generar el consenso:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé
Negociar los acuerdos:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé
Proponer iniciativas:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé
Impulsar la solidaridad:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé
Gestionar los recursos:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé
Estar comprometido o comprometida:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé

11. Competencias transversales relacionadas con la **sostenibilidad**. La relación de competencias que se sugiere a continuación pretende contextualizar el aprendizaje que se obtiene en el ámbito del voluntariado que acompaña a personas en situación de enfermedad avanzada o en cuidados paliativos. Señala aquella competencia que consideres necesaria o importante para ser incluida en el proceso de reconocimiento y acreditación. Cada una de estas competencias conlleva una serie de rasgos que serán identificados en la persona que realiza la actividad voluntaria.

Gestionar el cambio:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé
Buscar la sostenibilidad:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé
Identificar las oportunidades:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé
Respetar los valores:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé
Tener consideración con otras personas:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé
Promover la ecuanimidad:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé

12. Competencias transversales relacionadas con el **aprendizaje a lo largo de la vida**. La relación de competencias que se sugiere a continuación pretende contextualizar el aprendizaje que se obtiene en el ámbito del voluntariado que acompaña a personas en situación de enfermedad avanzada o en cuidados paliativos. Señala aquella competencia que consideres necesaria o importante para ser incluida en el proceso de reconocimiento y acreditación. Cada una de estas competencias conlleva una serie de rasgos que serán identificados en la persona que realiza la actividad voluntaria.

Tomar las decisiones:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé
Producir la mejora continua:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé
Resolver los problemas:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé
Diseñar las estrategias:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé
Emprender una idea:	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé
Favorecer la innovación:.....	☐ Sí es importante	☐ No es necesaria	☐ No lo sé

13. ¿Qué competencias nuevas, propias de la acción solidaria en el ámbito de la atención integral a personas con enfermedades avanzadas, agregarías al catálogo?

Comp-01:

Competencias nuevas: .....

¿Por qué se desarrolla en tu ámbito de voluntariado? .....

.....

Comp-02:

Competencias nuevas: .....

¿Por qué se desarrolla en tu ámbito de voluntariado? .....

.....

Comp-03:

Competencias nuevas: .....

¿Por qué se desarrolla en tu ámbito de voluntariado? .....

.....

Comp-04:

Competencias nuevas: .....

¿Por qué se desarrolla en tu ámbito de voluntariado? .....

.....

Comp-05:

Competencias nuevas: .....

¿Por qué se desarrolla en tu ámbito de voluntariado? .....

.....

14. ¿Quieres hacernos alguna sugerencia para que la tengamos en cuenta en este nuevo catálogo?

☐ Sí. Por favor, describe tus sugerencias para que podamos considerarlas.

.....

☐ No.

15. ¿Conoces el programa Vol+ de reconocimiento de competencias del voluntariado?

☐ Sí.

¿Cómo lo has conocido?

.....

☐ No.

Anexo III.

Estructura de preguntas de los grupos de trabajo

GUÍA DE COMPETENCIAS TRANSVERSALES VOLPAL:
Construiremos entre todas y todos una guía representativa de las capacidades que se desarrollan en el voluntariado de cuidados paliativos.

1. Resultados de la consulta abierta:
A continuación te mostraremos el listado de competencias que 429 personas confirmaron que deberían estar en la Guía VOLPAL:

a. ¿Estás de acuerdo con que las siguientes competencias estén en la Guía VOLPAL? (6 > 95 %)

- Adaptarse al cambio.
- Cumplir el compromiso.
- Apoyar al compañero o compañera.
- Estar comprometido o comprometida.
- Respetar los valores.
- Tener consideración con otras personas.

2. Rúbrica:
Aportaremos información que ayudará a construir la definición de cada competencia (reflexionaremos en términos de capacidad y con relación a la experiencia en este tipo de voluntariado de cuidados paliativos).

a. Adaptarse al cambio (99 %): capacidad de… (*completar la frase*).

- Conocimientos: .....
- Habilidades o destrezas: .....
- Actitudes: .....

b. Cumplir el compromiso (98 %): capacidad de… (*completar la frase*).

- Conocimientos: .....
- Habilidades o destrezas: .....
- Actitudes: .....

c. Apoyar al compañero o compañera (96 %): capacidad de… (*completar la frase*).

- Conocimientos: .....
- Habilidades o destrezas: .....
- Actitudes: .....

d. Estar comprometido o comprometida (99 %): capacidad de… (*completar la frase*).

- Conocimientos: .....
- Habilidades o destrezas: .....
- Actitudes: .....

e. Respetar los valores (100 %): capacidad de… (*completar la frase*).

- Conocimientos: .....
- Habilidades o destrezas: .....
- Actitudes: .....

f. Tener consideración con otras personas (98 %): capacidad de… (*completar la frase*).

- Conocimientos: .....
- Habilidades o destrezas: .....
- Actitudes: .....

3. ¿Cuáles crees que son los beneficios de la Guía VOLPAL?

.....

.....

.....

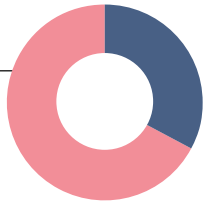
.....

Anexo IV.

Informe de resultados de satisfacción en relación con el proceso de construcción de la Guía VOLPAL

GRADO DE ACUERDO CON...

Sexo

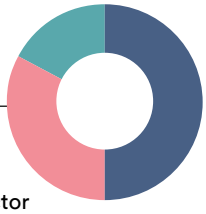


33 % (4) Hombre
67 % (8) Mujer
0 % Prefiero no decirlo / no identificarme

Nivel de estudios más alto

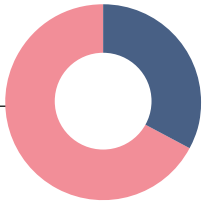
Sin estudios	-
Educación primaria	-
ESO/FP Básica	-
Bachillerato / FP Grado Medio	-
FP Grado Superior	-
Diplomatura/Grado/Licenciatura	6
Máster	4
Doctorado	2

Sector donde trabajas



50 % (6) Tercer sector
33 % (4) Sector público
- Sector privado
17 % (2) No estoy trabajando en este momento

Relación con la organización

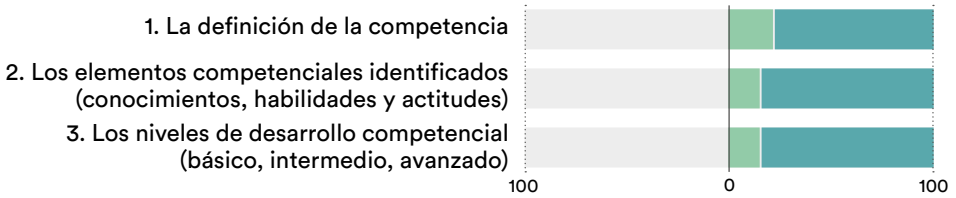


33 % (4) Voluntario/a
67 % (8) Trabajador/a

Competencia 1. **Adaptarse al cambio**

(1 equivale a «totalmente en desacuerdo», y 5, a «totalmente de acuerdo»).

1 *2* *3* *4* *5*



Por favor, si crees que es necesario realizar algún ajuste en la definición de esta competencia, indícalo aquí:

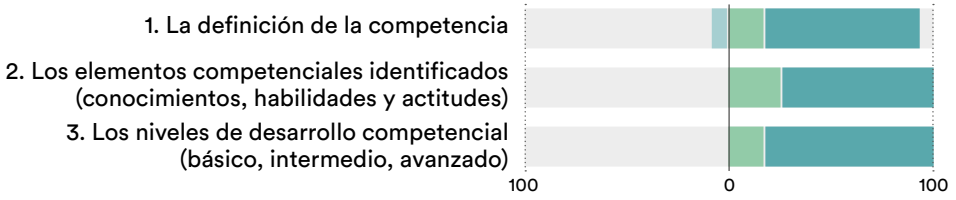
2 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Añadiría, "... cuando sea necesario para el Bienestar individual y común a los seres humanos"
2	anonymous	Por lo que respecta a la definición, me planteo si es necesario incluir "rápidamente". De la propia definición debería desprenderse que el ajuste tiene que ser inmediato, en cuanto se detecte. No sé si "rápidamente" recoge esta noción. Quizá es mejor no poner nada o poner "de forma ágil, ágilmente"...

Competencia 2. **Apoyar al compañero o compañera**

(1 equivale a «totalmente en desacuerdo», y 5, a «totalmente de acuerdo»).

1 *2* *3* *4* *5*



Por favor, si crees que es necesario realizar algún ajuste en la definición de esta competencia, indícalo aquí:

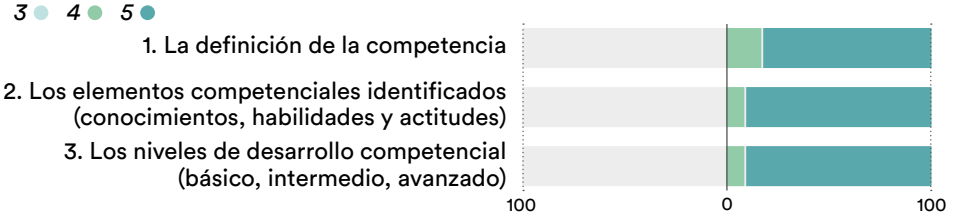
1 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Sería importante incluir también a los profesionales sociales. Por tanto, serían "profesionales sanitarios y sociales", no solo de la salud.

Competencia 3. **Estar comprometido o comprometida**

(1 equivale a «totalmente en desacuerdo», y 5, a «totalmente de acuerdo»).

1 *2* *3* *4* *5*



Por favor, si crees que es necesario realizar algún ajuste en la definición de esta competencia, indícalo aquí:

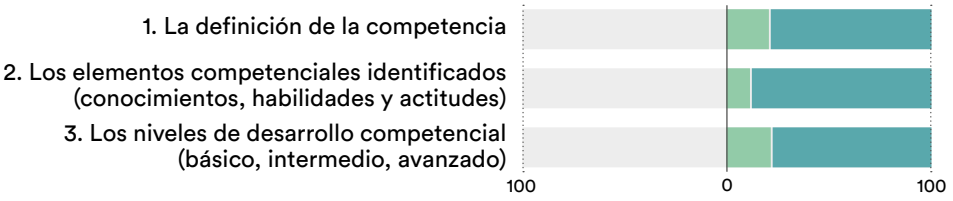
1 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	En general en todas las competencias, creo que es importante que se añada que el paciente está "en situación de enfermedad avanzada y/o final de vida", porque este voluntariado está focalizado en este contexto y en la definición de las competencias debería constar.

Competencia 4. **Respetar los valores**

(1 equivale a «totalmente en desacuerdo», y 5, a «totalmente de acuerdo»).

1 *2* *3* *4* *5*



Por favor, si crees que es necesario realizar algún ajuste en la definición de esta competencia, indícalo aquí:

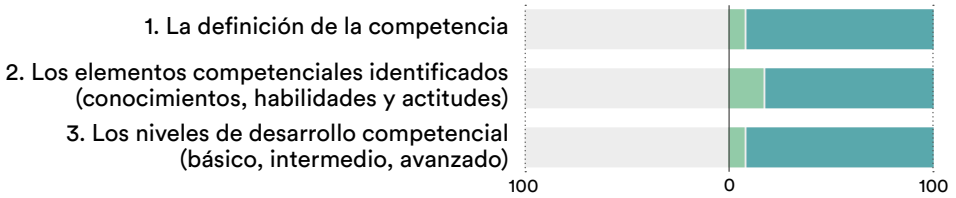
1 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Propongo pequeños ajustes en la definición de esta competencia: Capacidad para no juzgar y actuar con consideración hacia las creencias, costumbres y valores de los pacientes en situación de enfermedad avanzada y/o final de vida y sus familias, mostrando sensibilidad cultural y emocional, asumiendo los códigos éticos de la organización y garantizando la dignidad y privacidad de las personas acompañadas.

Competencia 5. **Tener consideración con otras personas**

(1 equivale a «totalmente en desacuerdo», y 5, a «totalmente de acuerdo»).

1 *2* *3* *4* *5*



Por favor, si crees que es necesario realizar algún ajuste en la definición de esta competencia, indícalo aquí:

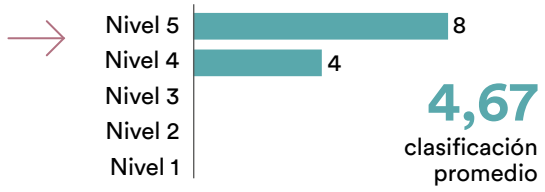
1 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Aquí, en lugar de apoyo emocional, que estaría más centrado en los profesionales, pondría "acompañamiento": "proporcionando un acompañamiento emocional genuino y efectivo".

SATISFACCIÓN

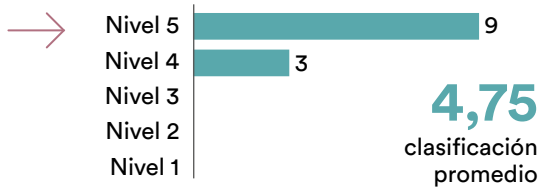
Siento que **mis aportaciones han sido tenidas en cuenta** en la construcción del catálogo VOLPAL

(1 equivale a «totalmente en desacuerdo», y 5, a «totalmente de acuerdo»).



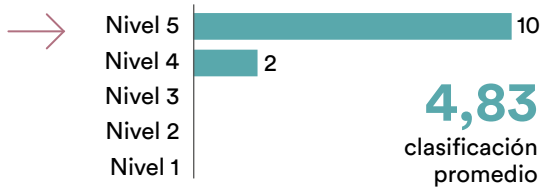
Indica tu **grado de satisfacción** general con el **proceso** de construcción del catálogo VOLPAL

(1 equivale a «nada satisfecho/a», y 5, a «totalmente satisfecho/a»).



Indica tu **grado de satisfacción** general con el **catálogo VOLPAL**

(1 equivale a «nada satisfecho/a», y 5, a «totalmente satisfecho/a»).



** Todas las aportaciones realizadas fueron tenidas en cuenta para la versión final de la guía VOLPAL.*

Anexo V.

Recomendaciones técnicas para formaciones con mejora competencial

El marco competencial debe ser una base para definir las formaciones con altos estándares de calidad sin dejar de lado el análisis de las necesidades de las personas voluntarias y las destinatarias. Esto significa que, aunque las formaciones estén diseñadas con un enfoque técnico para la detección de necesidades, también pueden incorporar el desarrollo de competencias transversales y estas tienen que ser seleccionadas sobre la base de dicho diagnóstico.

Para posibilitar el reconocimiento y la transferibilidad del aprendizaje, siempre es importante cumplir ciertos criterios: objetivos claros y medibles; identificación de unidades competenciales bien definidas y resultados del aprendizaje; número de horas totales, que incluye teóricas y prácticas (nivel avanzado = 25 horas en total, equivalentes a 1 crédito ECTS); equipo competente de personas formadoras; apoyo a la persona que aprende; dinámicas y técnicas coherentes con el enfoque de la educación no formal; contenidos y documentos acordes y accesibles; proceso de evaluación que represente la mejora competencial (Consejo de Europa, 2016).

Por otro lado, es clave definir un plan de formación que progresivamente vaya aportándole a la persona voluntaria mayores herramientas para mejorar su desempeño, pero que al mismo tiempo sea flexible y pueda ir ajustándose a los cambios en las necesidades.

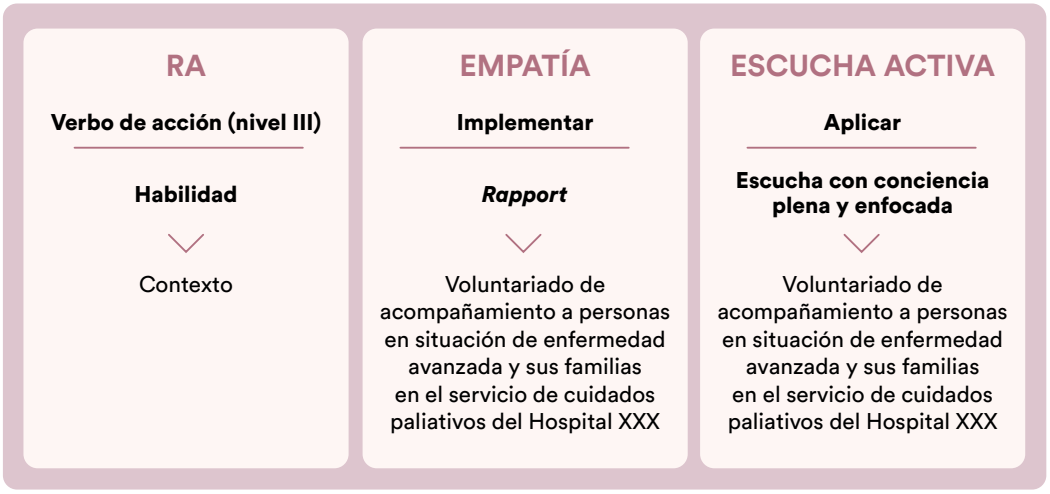
Además, la guía presenta indicadores generales detectados por cada competencia. Esto significa que sobre la base de ese «conocimiento, habilidad o actitud» necesario, se pueden diseñar nuevos resultados del aprendizaje más específicos.

Los resultados del aprendizaje (RA) se construyen de la siguiente forma:

1. Verbo de acción (nivel de desarrollo competencial esperado utilizando los niveles de la taxonomía de Bloom).[18]
2. Conocimiento, habilidad o actitud que se debe demostrar.
3. Contexto.

18. La taxonomía de Bloom (Bloom, 1956) es un referente para la escritura de los resultados de aprendizaje; es un sistema de clasificación utilizado para definir y distinguir diferentes niveles de la cognición humana desde el nivel de complejidad inferior hasta el nivel de complejidad cognitiva superior. Está integrado por 6 niveles: nivel 1, todo el aprendizaje adquirido en relación con **RECORDAR**; nivel II, con **COMPRENDER**; nivel III, con **APLICAR**; nivel IV, con **ANALIZAR**; nivel V, con **EVALUAR**, y nivel VI, con **CREAR**. Más información de los verbos de acción por nivel: https://imaxinante.com/taxonomia-de-bloom-al-rescate/. En la Guía VOLPAL, cada nivel tiene relación con niveles de la taxonomía de Bloom.

Por ejemplo, dentro de la competencia «Adaptarse al cambio» se pretenden trabajar específicamente las habilidades de «empatía y escucha activa» en un nivel «intermedio». Por lo tanto, se podrían definir los siguientes resultados de aprendizaje:



Los resultados de aprendizaje quedarían de la siguiente forma:

RA 1: Implementar la técnica de *rapport* en el voluntariado de acompañamiento a personas en situación de enfermedad avanzada y sus familias en el servicio de cuidados paliativos del Hospital XXX.

RA II: Aplicar la estrategia de escucha con conciencia plena y enfocada en el voluntariado de acompañamiento a personas en situación de enfermedad avanzada y sus familias en el servicio de cuidados paliativos del Hospital XXX.

Los contenidos tendrán que estar vinculados a los RA, al igual que las horas totales de la formación. Hay que recordar que 25 horas son I crédito ECTS, por lo que siempre es interesante pensar en estas equivalencias de cara al reconocimiento y la transferibilidad de los aprendizajes en otros contextos.

Como se puede observar, este guía ofrece múltiples herramientas para pensar y diseñar formaciones ajustadas a la realidad y las necesidades de las personas voluntarias.

En esta línea, las entidades pueden utilizar esta metodología, diseñar sus formaciones y emitir sus propios certificados para reconocer las capacidades desarrolladas de su voluntariado. Además, pueden solicitar el **Sello Certifica+**[19] de calidad en las formaciones de voluntariado que incorporan la mejora competencial.

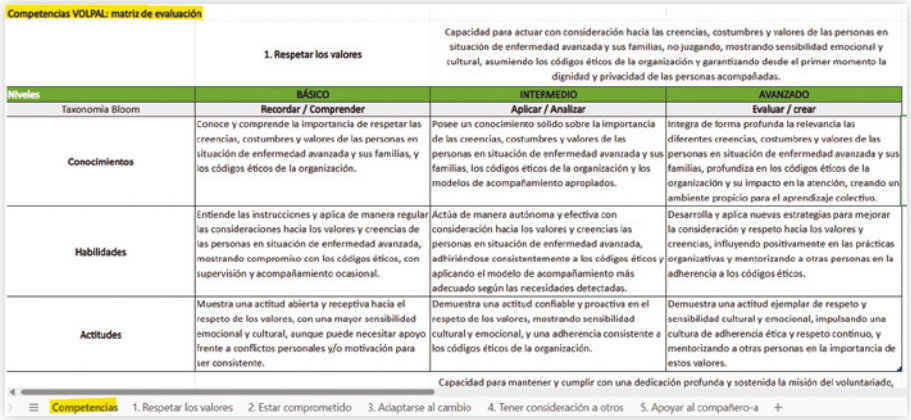
19. Más información: https://plataformavoluntariado.org/certifica-plus/.

Anexo VI.

Matriz de evaluación y rúbrica de competencias VOLPAL

Acompaña este documento un **Excel** que incorpora la matriz de evaluación en la hoja 1 y la rúbrica de cada competencia de la guía en las hojas II a VI.

Modelo hoja 1.
Competencias:

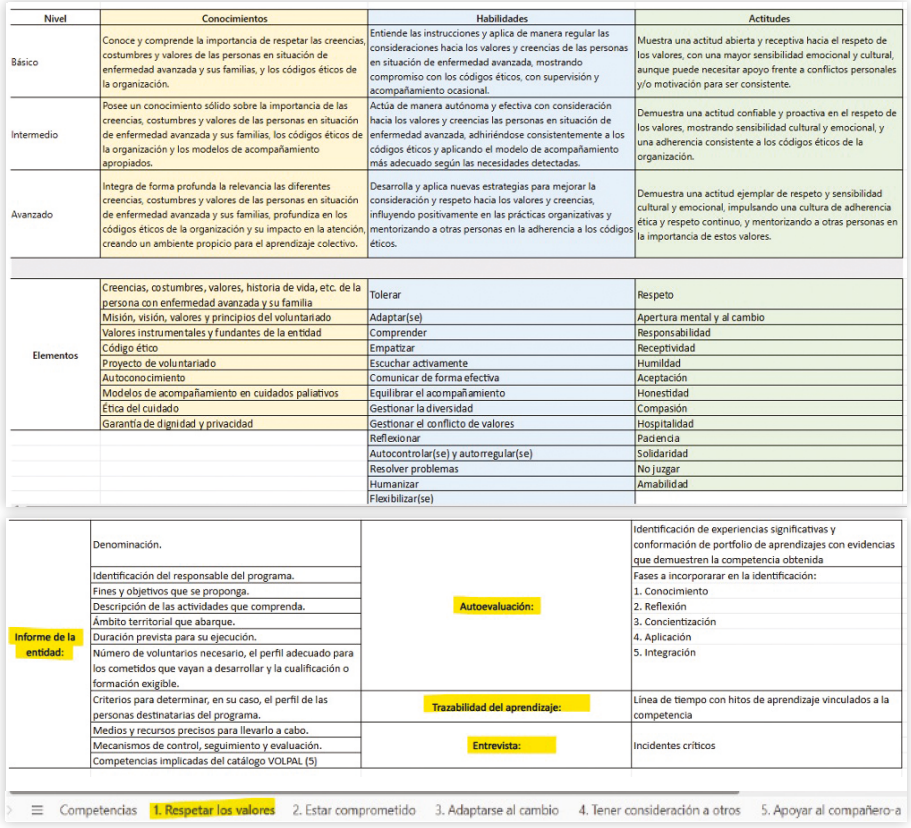


Competencias VOLPAL: matriz de evaluación

	1. Respetar los valores	Capacidad para actuar con consideración hacia las creencias, costumbres y valores de las personas en situación de enfermedad avanzada y sus familias, no juzgando, mostrando sensibilidad emocional y cultural, asumiendo los códigos éticos de la organización y garantizando desde el primer momento la dignidad y privacidad de las personas acompañadas.	
Niveles	BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
Taxonomía Bloom	Recordar / Comprender	Aplicar / Analizar	Evaluar / crear
Conocimientos	Conoce y comprende la importancia de respetar las creencias, costumbres y valores de las personas en situación de enfermedad avanzada y sus familias, y los códigos éticos de la organización.	Posee un conocimiento sólido sobre la importancia de las creencias, costumbres y valores de las personas en situación de enfermedad avanzada y sus familias, los códigos éticos de la organización y los modelos de acompañamiento apropiados.	Integra de forma profunda la relevancia las diferentes creencias, costumbres y valores de las personas en situación de enfermedad avanzada y sus familias, profundiza en los códigos éticos de la organización y su impacto en la atención, creando un ambiente propicio para el aprendizaje colectivo.
Habilidades	Entiende las instrucciones y aplica de manera regular las consideraciones hacia los valores y creencias de las personas en situación de enfermedad avanzada, mostrando compromiso con los códigos éticos, con supervisión y acompañamiento ocasional.	Actúa de manera autónoma y efectiva con consideración hacia los valores y creencias las personas en situación de enfermedad avanzada, adhiriéndose consistentemente a los códigos éticos y aplicando el modelo de acompañamiento más adecuado según las necesidades detectadas.	Desarrolla y aplica nuevas estrategias para mejorar la consideración y respeto hacia los valores y creencias, influyendo positivamente en las prácticas organizativas y mentorizando a otras personas en la adherencia a los códigos éticos.
Actitudes	Muestra una actitud abierta y receptiva hacia el respeto de los valores, con una mayor sensibilidad emocional y cultural, aunque puede necesitar apoyo frente a conflictos personales y/o motivación para ser consistente.	Demuestra una actitud confiable y proactiva en el respeto de los valores, mostrando sensibilidad cultural y emocional, y una adherencia consistente a los códigos éticos de la organización.	Demuestra una actitud ejemplar de respeto y sensibilidad cultural y emocional, impulsando una cultura de adherencia ética y respeto continuo, y mentorizando a otras personas en la importancia de estos valores.
			Capacidad para mantener y cumplir con una dedicación profunda y sostenida la misión del voluntariado,

Competencias | 1. Respetar los valores | 2. Estar comprometido | 3. Adaptarse al cambio | 4. Tener consideración a otros | 5. Apoyar al compañero-a | +

Modelo hoja II.
«Respetar los valores»:



Nivel	Conocimientos	Habilidades	Actitudes
Básico	Conoce y comprende la importancia de respetar las creencias, costumbres y valores de las personas en situación de enfermedad avanzada y sus familias, y los códigos éticos de la organización.	Entiende las instrucciones y aplica de manera regular las consideraciones hacia los valores y creencias de las personas en situación de enfermedad avanzada, mostrando compromiso con los códigos éticos, con supervisión y acompañamiento ocasional.	Muestra una actitud abierta y receptiva hacia el respeto de los valores, con una mayor sensibilidad emocional y cultural, aunque puede necesitar apoyo frente a conflictos personales y/o motivación para ser consistente.
Intermedio	Posee un conocimiento sólido sobre la importancia de las creencias, costumbres y valores de las personas en situación de enfermedad avanzada y sus familias, los códigos éticos de la organización y los modelos de acompañamiento apropiados.	Actúa de manera autónoma y efectiva con consideración hacia los valores y creencias las personas en situación de enfermedad avanzada, adhiriéndose consistentemente a los códigos éticos y aplicando el modelo de acompañamiento más adecuado según las necesidades detectadas.	Demuestra una actitud confiable y proactiva en el respeto de los valores, mostrando sensibilidad cultural y emocional, y una adherencia consistente a los códigos éticos de la organización.
Avanzado	Integra de forma profunda la relevancia las diferentes creencias, costumbres y valores de las personas en situación de enfermedad avanzada y sus familias, profundiza en los códigos éticos de la organización y su impacto en la atención, creando un ambiente propicio para el aprendizaje colectivo.	Desarrolla y aplica nuevas estrategias para mejorar la consideración y respeto hacia los valores y creencias, influyendo positivamente en las prácticas organizativas y mentorizando a otras personas en la adherencia a los códigos éticos.	Demuestra una actitud ejemplar de respeto y sensibilidad cultural y emocional, impulsando una cultura de adherencia ética y respeto continuo, y mentorizando a otras personas en la importancia de estos valores.
Elementos	Creencias, costumbres, valores, historia de vida, etc. de la persona con enfermedad avanzada y su familia	Tolerar	Respeto
	Misión, visión, valores y principios del voluntariado	Adaptar(se)	Apertura mental y al cambio
	Valores instrumentales y fundantes de la entidad	Comprender	Responsabilidad
	Código ético	Empatizar	Receptividad
	Proyecto de voluntariado	Escuchar activamente	Humildad
	Autoconocimiento	Comunicar de forma efectiva	Aceptación
	Modelos de acompañamiento en cuidados paliativos	Equilibrar el acompañamiento	Honestidad
	Ética del cuidado	Gestionar la diversidad	Compasión
	Garantía de dignidad y privacidad	Gestionar el conflicto de valores	Hospitalidad
		Reflexionar	Paciencia
		Autocontrolar(se) y autorregular(se)	Solidaridad
		Resolver problemas	No juzgar
		Humanizar	Amabilidad
		Flexibilizar(se)	

Informe de la entidad:	Denominación.	Autoevaluación:	Identificación de experiencias significativas y conformación de portfolio de aprendizajes con evidencias que demuestren la competencia obtenida
	Identificación del responsable del programa.		Fases a incorporarar en la identificación:
	Fines y objetivos que se proponga.		1. Conocimiento
	Descripción de las actividades que comprenda.		2. Reflexión
	Ámbito territorial que abarque.		3. Concientización
	Duración prevista para su ejecución.		4. Aplicación
	Número de voluntarios necesario, el perfil adecuado para los cometidos que vayan a desarrollar y la cualificación o formación exigible.		5. Integración
	Criterios para determinar, en su caso, el perfil de las personas destinatarias del programa.	Trazabilidad del aprendizaje:	Línea de tiempo con hitos de aprendizaje vinculados a la competencia
	Medios y recursos precisos para llevarlo a cabo.	Entrevista:	Incidentes críticos
	Mecanismos de control, seguimiento y evaluación.		
	Competencias implicadas del catálogo VOLPAL (5)		

Competencias | 1. Respetar los valores | 2. Estar comprometido | 3. Adaptarse al cambio | 4. Tener consideración a otros | 5. Apoyar al compañero-a

Bibliografía

- Acero Pereira, C., Hidalgo, M. V., y Jiménez, L. (2018). «Procesos de aprendizaje adulto en contextos de educación no formal». *Universitas Psychologica*, 17(2), 1-10. https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy.17-2.paac.
- Aranguren Gonzalo, L., *et al.* (2012). *Guía de voluntariado en cuidados paliativos*. Programa para la Atención Integral a Personas con Enfermedades Avanzadas. Obra Social "la Caixa".
- Berrocal, F., Alonso García, M. A., y Ramírez-Vielma, R. (2021). «La elaboración de modelos de competencias técnicas y su aplicación en la detección de necesidades formativas». *Gestión Y Análisis De Políticas Públicas*, (26), 111-129. https://doi.org/10.24965/gapp.i26.10813.
- Bloom, B. S. (1979). Taxonomía de los objetivos de la educación (3a ed.). Alcoy: Marfil.
- Anderson, L.W. (Ed.), Krathwohl, D.R. (Ed.), Airasian, P.W., Cruikshank, K.A., Mayer, R.E., Pintrich, P.R., Raths, J., & Wittrock, M.C. (2001). A taxonomy for learning, teaching, and assessing: A revision of Bloom's Taxonomy of Educational Objectives (Complete edition). New York: Longman.
- Council of Europe (2016). Quality standards in education and training activities of the Youth Department of the Council of Europe. https://rm.coe.int/ddcp-yd-etd-2016-202-quality-standards-yd-etactivities/16807c8bb9.
- Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional - Cedefop (2023). *Directrices europeas para la validación del aprendizaje no formal e informal* (3.ª ed.). Oficina de Publicaciones de la Unión Europea. https://www.cedefop.europa.eu/files/3093_es.pdf

  — (2022). *Terminology of European education and training policy*. https://www.cedefop.europa.eu/en/tools/vet-glossary/glossary.

  — (2016). *Directrices europeas para la validación del aprendizaje no formal e informal*. Oficina de publicaciones de la Unión Europea. https://www.cedefop.europa.eu/files/3073_es.pdf.
- Comisión Europea (2006). Recomendación del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre de 2006, sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente. *Diario Oficial de la Unión Europea*, L394/10. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006H0962&from=EN.
- Consejo de la Unión Europea (2012). Recomendación del Consejo, de 20 de diciembre de 2012, sobre la validación del aprendizaje no formal e informal. 2012/C 398/01. https://bit.ly/3vkGDpB.

  — (2018). Recomendación del Consejo, de 22 de mayo de 2018, relativa a las competencias clave para el aprendizaje permanente (Texto pertinente a efectos del EEE) (2018/C 189/01). *Diario Oficial de la Unión Europea*, C 189, 1-13. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604(01)&from=EN.
- eQval (2024). *Manual: Estándares europeos de calidad en la validación de los resultados del aprendizaje del voluntariado*. https://biblioteca.plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2024/06/eqval-manual-v3-es-shared.pdf.

- European Commission (s. f.). *About ESCO*. https://esco.ec.europa.eu/en/about-esco.
- European Committee for Standardization (CEN). (2014). *European e-Competence Framework 3.0: A common European framework for ICT Professionals in all industry sectors*. CEN. https://esco.ec.europa.eu/en/about-esco/escopedia/escopedia/european-e-competence-framework-e-cf.
- Gómez-Batiste, X., y Connor, S. (2017). *Building integrated palliative care programs and services*. Elsevier.
- Instituto Nacional de las Cualificaciones - INCUAL (s. f.). *La cualificación profesional*. https://incual.educacion.gob.es/las-cualificaciones.

  — (2018). *Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales*. Ministerio de Educación y Formación Profesional.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as a source of learning and development*. Prentice Hall.
- Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado. *BOE* n.º 247. https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-11072.
- Observatorio de la Validación de Competencias Profesionales - Observal (s. f.). *¿Qué es Observal?* https://www.observal.es/es/inicio/mision-vision-valores.
- Organización Mundial de la Salud - OMS (20 de agosto de 2020). *Cuidados paliativos*. Organización Mundial de la Salud. https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/palliative-care.
- Peters, L., Cant, R., Payne, S., O'Connor, M., McDermott, F., Hood, K., Morphet, J., y Shimoinaba, K. (2013). How death anxiety impacts nurses' caring for patients at the end of life: A review of literature. *The Open Nursing Journal*, 7, 14-21. https://doi.org/10.2174/1874434601307010014.
- Plataforma del Voluntariado de España - PVE (2023a). *Vol+: certificación de competencias a través del voluntariado*. Documento marco del programa 2023

  — (2024). *Estándares de calidad en la gestión del ciclo de voluntariado y herramienta de autodiagnóstico. Guía de uso*. https://biblioteca.plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2024/01/guia-uso-herramienta-calidad-2024_acc.pdf

  — (2021a). *Vol+: certificación de competencias a través del voluntariado*. Documento marco del programa.

  — (2021b). *Guía para el diseño de las formaciones en competencias transversales del voluntariado*. https://plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2022/03/guia_competencias_a_visual-.pdf.

  — (2019). *Manual del ciclo de gestión de las personas voluntarias*. https://plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2019/12/mcgpv.pdf.

  — (s. f.). *Certificación+*. https://plataformavoluntariado.org/certifica-plus/.
- Voluncloud (2016-2025). https://voluncloud.org/voluncloud/index.php.

Fundación "la Caixa"