

# **TESIS DOCTORAL**

**AÑO 2021**

**EL VOLUNTARIADO SOCIAL EN  
ARAGÓN, MOTIVACIONES.**

**FRANCISCO JOSÉ GALÁN CALVO**

**PROGRAMA DE DOCTORADO EN ANALISIS DE  
PROBLEMAS SOCIALES**

**DIRECTORES:**

**- Profesor Dr. TOMÁS ALBERICH NISTAL**

**- Profesor Dr. JORGE SEQUERA FERNÁNDEZ**



Programa de Doctorado en Análisis de Problemas Sociales por la  
Universidad Nacional de Educación a Distancia

Departamento Sociología III

Facultad de Ciencias Políticas y Sociología

Título de la Tesis: El Voluntariado Social en Aragón, motivaciones.

Autor: Francisco José Galán Calvo.

Director: Dr. Tomás Alberich Nistal

Director: Dr. Jorge Sequera Fernández



# INDICE

<b>AGRADECIMIENTOS:</b> .....	<b>9</b>
<b>PRESENTACIÓN DE LA TESIS</b> .....	<b>11</b>
<b>1.- INTRODUCCIÓN.</b> .....	<b>15</b>
<b>PRIMERA PARTE</b> .....	<b>22</b>
<b>2.- MARCO TEORICO</b> .....	<b>24</b>
2.1.- PROSOCIALIDAD, ALTRUISMO Y MOTIVACIÓN. ....	24
2.2.- MOTIVACIÓN Y VOLUNTARIADO .....	32
2.3.- VOLUNTARIADO .....	35
2.4.- ALGUNAS DEFINICIONES Y APORTACIONES CONCEPTUALES AL VOLUNTARIADO .....	44
2.4.1.- MARCO LEGAL.....	55
2.4.2.- SITUACIÓN EN ARAGÓN .....	65
2.5.- TERCER SECTOR (TS) Y TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL (TSS). APROXIMACIÓN CONCEPTUAL .....	74
2.5.1.- NORMATIVA DEL TERCER SECTOR SOCIAL.....	79
2.6.- CARACTERÍSTICAS DEL TERCER SECTOR SOCIAL .....	81
2.7.- EL TERCER SECTOR SOCIAL EN ARAGÓN .....	91
2.7.1.- ENTIDADES GESTORAS DE SERVICIOS SOCIALES EN ARAGÓN .....	99
<b>SEGUNDA PARTE</b> .....	<b>104</b>
<b>3.- OBJETIVOS, METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN E HIPÓTESIS</b> .....	<b>106</b>
<b>4.- EJECUCION DEL ESTUDIO</b> .....	<b>109</b>
4.1.- ELECCIÓN DEL INSTRUMENTO CUANTITATIVO .....	109
4.1.1.- TAMAÑO DE LA MUESTRA. PROCESO DE ADQUISICIÓN DE ESTA. ....	118
4.1.2.- IDONEIDAD DE LA MUESTRA .....	120
4.1.3.- CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA.....	123
4.1.3.1.- Distribución por género .....	123
4.1.3.2.- Distribución por edad.....	124
4.1.3.3.- Grupo de voluntariado social y voluntariado corporativo .....	125

4.1.3.5.- Ocupación profesional .....	128
4.1.4.- ANÁLISIS DE LAS VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA MUESTRA. RESULTADOS.....	129
4.1.5.- ANÁLISIS DE LA FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CUANTITATIVO. DIMENSIONES MOTIVACIONALES.....	130
4.1.6.- ANÁLISIS FACTORIAL. ....	135
4.1.7.- DIMENSIÓN VALORES (VA).....	136
4.1.7.1.- Resultado de dimensión Valores (Va). ....	137
4.1.8.- DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO (RN).....	140
4.1.8.1.- Resultado de Dimensión Reconocimiento (Rn) .....	141
4.1.9.- INTERACCIÓN SOCIAL (SI).....	142
4.1.9.1.- Resultado de Dimensiones Interacción Social (SI) .....	143
4.1.10.- DIMENSIÓN RECIPROCIDAD (RP).....	145
4.1.10.1.- Resultado Dimensión Reciprocidad (Rp).....	145
4.1.11.- DIMENSIÓN REACTIVIDAD (RC).....	147
4.1.11.1.- Resultado Dimensión Reactividad (Rc) .....	148
4.1.12.- DIMENSIÓN AUTOESTIMA (SE) .....	149
4.1.12.1.- Resultado dimensión Autoestima (SE).....	150
4.1.13.- DIMENSIÓN SOCIAL (SO).....	151
4.1.13.1.- Resultado dimensión Social (So) .....	152
4.1.14.- DIMENSIÓN PROFESIONAL (CD).....	154
4.1.14.1.- Resultado de la dimensión Profesional (CD).....	155
4.1.15.- DIMENSIÓN ENTENDIMIENTO (UN) .....	157
4.1.15.1.- Resultado de la dimensión Entendimiento (Un) .....	158
4.1.16.- DIMENSIÓN PROTECCIÓN (PR) .....	161
4.1.16.1.- Resultado dimensión Protección (Pr).....	162
4.2.- TABLA RESULTADO DIMENSIONES Y VARIABLES. ....	165
4.3.- ELECCIÓN INSTRUMENTO CUALITATIVO. GRUPOS DE DISCUSIÓN. ....	175
4.3.1.- DESCRIPCIÓN DE LOS GRUPOS. COMPOSICIÓN, ESTRUCTURA, PROCESO DE CONSTITUCIÓN DE ESTOS Y VALIDEZ.....	177
4.3.2.- DESCRIPCIÓN DE LOS PARTICIPANTES EN EL DESARROLLO DE LOS GRUPOS DE DISCUSIÓN	184
4.3.3.- DURACIÓN Y DESARROLLO DE LOS GRUPOS.....	187
4.3.4.- ANÁLISIS DE LOS GRUPOS DE DISCUSIÓN .....	187
<b>5.- CONTRASTE DE DATOS. TRIANGULACIÓN.....</b>	<b>199</b>
<b>6.- ANALISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>205</b>
<b>7.- EVALUACIÓN DE HIPÓTESIS .....</b>	<b>209</b>
<b>8.- CONCLUSIONES.....</b>	<b>217</b>

<b>9.- FUTURAS LINEAS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>226</b>
<b>10.- REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>229</b>
<b>11.- ANEXOS.....</b>	<b>247</b>
<b>12.- LISTA DE FIGURAS y TABLAS .....</b>	<b>292</b>





## **AGRADECIMIENTOS:**

A mi director, el Doctor Tomás Alberich Nistal, que me ha acompañado desde la distancia, si cabe aún más agravada por la especial circunstancia que nos rodea. También a mi director, el Doctor Jorge Sequera Fernández que tan ajustadamente propuso complementar esta tesis con otras referencias metodológicas.

A la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado, a la Fundación Rey Ardid y a las entidades del tejido social de Aragón que engloban la Plataforma del Tercer Sector Social.

A todas aquellas personas voluntarias con las que me he cruzado a lo largo de la vida. Todas las que me hicieron pensar en la pregunta clave de esta Tesis: pero ¿Por qué eres voluntario?

A los compañeros y compañeras que me han ayudado a encontrar la manera de responder a esa pregunta.

A mis profesores y mentores: soy lo que soy por ellos. Por lo que me han enseñado y acompañado en este camino.

A mi padre, mi madre, mis hermanos. Los de sangre y los de ley: por haberme sentido

A M<sup>a</sup> Pilar, Jaime y Sofía: mis baluartes



*Ninguna teoría está completa nunca  
Al igual que todo relato, es susceptible de mejora.  
Todas las ciencias son humanas  
y de todas las ciencias humanas  
se derivan conocimientos  
Feyeraben*

## **PRESENTACIÓN DE LA TESIS**

El voluntariado es una de las expresiones más extendida de cómo la ciudadanía se siente llamada a la participación. Esta acción lleva asociada una manera de organizarse y ha facilitado la aparición de sistemas que le den salida, que potencien la solvencia práctica y que sirvan para incrementar la benevolencia de su resultado. Pero ¿qué motivos tiene una persona para participar o para no hacerlo? ¿cómo condiciona esta motivación la forma de gestionar las entidades que acogen ese fenómeno? ¿hay diferencias entre grupos concretos? ¿podemos utilizar alguna herramienta que dé solvencia a conocer estos matices?

La Comunidad Autónoma de Aragón dispone de ciertas condiciones particulares, que describen una realidad sobre este fenómeno y la de las entidades que también forman parte: El Tercer Sector Social y el voluntariado tienen una presencia mayor que en las demás comunidades autónomas. Esta condición parece determinante para conocer dos vectores que están unidos indefectiblemente. De una manera práctica, conociendo las motivaciones, mejorar el sentido del voluntariado dentro de las organizaciones.

La **primera parte** de la Tesis establece la aproximación conceptual que la fundamenta. Se aportan varias perspectivas que se presentan secuencialmente. Se comienza con una primera aproximación sobre qué es lo que diferentes autores han aportado al concepto de motivación. Se postula que un posible origen se encuentra en la condición prosocial. En segundo lugar, se presentan las distintas definiciones del voluntariado, detallando la normativa actual - internacional, europea, autonómica- para aportar finalmente los referentes que se han considerado más importantes de la vasta bibliografía que existe sobre el fenómeno del

voluntariado. En este punto, sin aspirar a realizar una revisión sistemática, se ha hecho hincapié en los autores más relevantes. En tercer lugar, se presenta una propuesta como solución a la complejidad de describir el lugar más cercano a la acción del voluntariado que es el Tercer Sector Social. A partir de esta cuestión, se aterriza en el panorama autonómico y se describen algunos hallazgos singulares respecto de cómo se manifiesta el fenómeno en Aragón, como la mayor densidad asociativa, en comparación con otros territorios del Estado y lo que esto puede determinar para que el tejido social sea trascendente en la realidad social de la comunidad. Que se disponga de un mayor peso en las estructuras organizativas del Tercer Sector Social respecto de otros territorios estatales es importante por elementos consecuentes como la cohesión social o la reducción del nivel de conflictividad que se atribuye a territorios que no disponen de este recurso o que no tiene este peso específico.

La **segunda parte**, corresponde a la investigación de campo y busca abordar las motivaciones en el fenómeno del voluntariado. Para ello se realizó una primera labor de campo a través de la traducción realizada de Escala de Motivación de voluntariado VMI (Volunteer Motivation Inventory), en la versión de Linda Jacobsen-D'Arcy y Maxine McEwin.

Se asumen que, bajo la condición de la Teoría Funcional de las Motivaciones del Voluntariado de Clary y Snyder (1991), pueden describirse de manera multifactorial, es decir no tienen una asignación unidimensional, aunque pueda prevalecer un factor u otro en esa descripción. La aproximación descriptiva de estos factores se realizó a partir de las 280 encuestas que se obtuvieron de otros tantos voluntarios de 32 organizaciones de la Comunidad Autónoma de Aragón desde el año 2012 hasta el año 2018.

Posteriormente a este análisis, se procedió a una segunda fase de investigación cualitativa a partir de la realización de dos grupos de discusión en el año 2020. En estos, participaron distintas personas voluntarias de varias organizaciones sociales presentes en el territorio de la comunidad autónoma. Los criterios para la elección, tanto de las personas como de las entidades responden a, por un lado, criterios pragmáticos de intentar construir estos sucesos grupales esquivando las limitaciones existentes para la celebración de eventos grupales por la normativa aplicada del uso de espacios comunes por la pandemia mundial; por otro, ser fiel a las condiciones sociodemográficas del perfil de voluntariado que a priori describe la literatura, sobre el uso de este tipo de grupos: mayor presencia de mujeres, dos grupos

poblaciones definidos por condiciones etarias (menores de 30 y mayores de 50), variedad de ocupaciones y referencias de acción concreta en el cometido del voluntariado.

La información obtenida de la transcripción de los dos grupos de discusión se trianguló a partir del esquema propuesto de las dimensiones motivacionales descritas en la fase de metodología cuantitativa y se establecieron una serie de conclusiones sobre la naturaleza principal y secundaria de todas las motivaciones que se han evidenciado entre todas las personas que participaron en el estudio con la aspiración de ser una aproximación fiel de la naturaleza del voluntariado en la comunidad autónoma de Aragón. Este proceso identifica y contrasta los relatos para profundizar algunos de los hallazgos motivacionales y propone, a partir de esto, actuaciones que realizar por parte de las entidades que desarrollen programas de voluntariado.

Para finalizar, se procede a presentar algunas oportunidades y propuestas futuras de acción vinculadas al fenómeno del voluntariado y su expresión a través del Tercer Sector Social como instrumentos de reflexión, análisis y práctica dentro de las entidades. Ese resultado atribuye a esta tesis la idea de que pueda servir operativamente a las personas que interactúan con el voluntariado para mejorar la percepción del instrumento, la calidad y uso adecuado del fenómeno, desde una perspectiva sincera y, en la medida de lo posible coherente con los principios de solidaridad y mejora social propios de la participación y compromiso personal que parecen imbuir el espíritu de las personas que hacen voluntariado.



## 1.- INTRODUCCIÓN

Toda investigación puede pensarse como una forma de encontrar respuestas a preguntas que se elaboran como un ejercicio intelectual entorno a un fenómeno percibido. Y una de las grandes dificultades que se presentan en ese proceso reside en la falta de certezas y en saber si es lo observado lo que da respuesta a la conjetura inicial o, por el contrario, se trata de una falsa imagen de la intuición.

El interés por analizar la situación del voluntariado en la comunidad autónoma de Aragón surge de la experiencia personal en dos perspectivas. Por un lado, la acción voluntaria ejercida a lo largo de la vida. Por otro, ser gestor de proyectos de acción voluntaria de una manera profesional que me han requerido buscar constantemente la manera de mejorar la acción realizada por esas personas que participan del voluntariado. Durante más de treinta años, este interés se ha visto reflejado en la participación en momentos, tanto profesionales, como personales. Estas vivencias han servido para acumular intuiciones sobre cuáles pueden ser los motivos que disponen a una persona a participar como voluntaria. Pero estas sensaciones propias de la condición intuitiva no se pueden confirmar de una manera sólida sin ese análisis profundo, exhaustivo y organizado que puede proporcionar un proceso de investigación. Para ello, se requieren instrumentos que aporten cierta seguridad a estas conjeturas: los motivos eran volátiles, aparecen en ocasiones de una manera y en otras no; se diluyen con el tiempo y en ciertas circunstancias, ... Y se pone de manifiesto profundizar más en esta etereidad conceptual. Paradójicamente, ante un fenómeno tan vaporoso se impone una razón más sólida, práctica: conocidos los motivos que están presentes en la acción voluntaria de una persona, se pueden manejar en beneficio mutuo. Las intenciones más benévolas: mejorar la relación con la entidad que acoge a esa persona voluntaria y aumentar la satisfacción en la realización de su actividad.

Como consecuencia de esta cuestión principal sobre la motivación, se incorporan toda una serie de preguntas complementarias que aumentan la precisión de la principal: ¿todos los grupos de población tienen las mismas motivaciones? ¿hay algunas que estén más presentes

que otras? ¿existe algún tipo de relación entre variables como el género, la edad o el lugar donde se realiza la actividad para modificar dichas motivaciones?

El diálogo a tres, Estado, Mercado y Tercer Sector, parecía definido en la gestión de la cuestión social, pero ese equilibrio nunca estable parece estar tomando, en la forma de abordar los problemas sociales, una singular orientación: la empresa comienza a ser partícipe, actor incentivado. Se le invita a convertirse en gestora de los recursos destinados a la solución de ciertos problemas sociales, y nos hace pensar sobre cuál es el papel que los profesionales tienen que ejercer en un lugar transitado por las entidades sociales, las reglas de gestión marcadas por la administración pública y el papel ejercido por las empresas, en particular por un grupo específico de ellas: las vinculadas a los servicios sociales y que están orientadas a la atención personal. Se apunta a que las nuevas políticas empresariales enmarcadas en el ámbito de la Responsabilidad Social [Corporativa / Empresarial] pueden ser un nuevo espacio profesional para el Trabajo Social. El voluntariado como una parte de esta expresión, puede focalizar las acciones de la empresa y se deposita en manos de los responsables de recursos humanos, los que ejercen el control de la calidad o incluso del marketing. Sin embargo, parece evidente que, en la función de motivación del voluntariado, del análisis de la realidad social, de la dinamización de recursos y de la conciencia social, el papel ocupado históricamente por, entre otros, los profesionales del Trabajo Social como gestores de esa expresión organizada estaba predeterminado. Una herramienta útil parece ser la de conocer la motivación sobre lo que el voluntariado, dentro de una empresa o fuera de ella puede tener para dedicar tiempo a una tarea social. Y otra, ver la manera en la que se construye la conducta prosocial, la empatía como manera de crear una alternativa más global, menos individualista y más consciente del problema social. Parte de esta propuesta es la que se aporta con un estudio sobre motivaciones del voluntariado y su forma de intervenir en relación con estos hallazgos. Aplicar esto a la realidad concreta de la intervención social y al tejido asociativo de un territorio como es el de la Comunidad Autónoma de Aragón, a través de una sucinta presentación de la situación de las entidades sociales que configuran el Tercer Sector en este territorio. No dejarán de ser apuntes de un problema que parece difícil de abordar: qué entidades son las que se construyen entorno a la solidaridad, como expresión de la sociedad civil organizada; qué entidades se pueden



identificar como fruto de otros propósitos, no tan «puramente» esenciales y preocupados por la cuestión social, como por la cuenta de explotación de sus acciones.

Que estamos en una sociedad en la que se producen muchos cambios, es evidente; que esos cambios puedan ser más rápidos de lo que parecen, es una hipótesis confirmada; que las fronteras sociales parecen diluirse, no es algo que suene extraño. Pero sí parece conjurarse hacia esa tendencia de volatilidad, de desanclaje y falta de referencias sólidas, tanto en el tejido social, en la empresa como en la propia gestión de lo público. Fronteras que se han visto cuestionadas en el momento en el que nos ha atravesado una crisis de dimensiones extraordinarias, de confluencia mundial. Elemento que nos ha hecho visualizar la solidaridad en un primer momento como un foco de acción natural y que se diluyen a medida que la tensión y el problema se va prolongando a lo largo del tiempo. Sin embargo, la acción del voluntariado en esos momentos ha sido trascendente. Si bien regula su intensidad, no desaparece con estos planteamientos. Más bien se fortalece.

Nos encontramos ante una nueva situación, un escenario en movimiento, incierto, un nuevo paso en el desarrollo, la evolución/involución social o ante una etapa de transición, con múltiples factores asociados a ese cambio; en apariencia incoherentes e inconexos, pero que muestran con más evidencia que ni una ni otra cuestión son sólidas: están relacionadas por una coherencia interna en la búsqueda del beneficio y guardan una profunda conexión, orientadas definitivamente a la maximización de la rentabilidad capital. Su relación con el ámbito empresarial, con el ámbito del mercado, con la relación entre la ciudadanía en su expresión individual y su posición social, parecen confundirse, parecen mezclarse en un caldo difuso, sin fronteras, que no permite ver el color, la forma ni la intención definitiva de todo el conjunto.

En estas últimas décadas nos hemos encontrado con importantísimas obras que han aportado caminos para entender ese estado actual en el que se percibe «la cuestión de lo social», «Sociedad de la información y el conocimiento» como paradigma basado en la importancia de la gestión y tratamiento de la información (Castells, 1997)<sup>1</sup> o del incremento de la empatía

---

<sup>1</sup> En todo el documento se utiliza para las cita de autor y referencias la Norma APA 7

(Rifkin, 2010), «Sociedad del Riesgo» (Beck *et al.*, 2007) o «Líquida» (Bauman 2015), como algunas de las referencias analíticas que se pueden aproximar a esta situación que nos rodea. Esa cierta expectativa de que algo está a punto de cambiar parece también dimanar de los cambios en las relaciones sociales y en las estructuras que son «devoradas» por la inmediatez y frugalidad de los acontecimientos y que no estabilizan o dan para percibir con nitidez una sola tendencia. Se podría decir que es el triunfo de lo espurio, de la inmediatez absoluta, la falta de anclaje, pero más radical incluso que las tesis líquidas de Bauman, acercándose a las sociedades que podrían definirse como «gaseosas»: sin un aparente orden, sin una masa mínimamente acondicionada al entorno, más bien volátil, capaz de adaptarse a nuevos contextos de una forma inmediata y frágil, sin cohesión aparente. De una manera más o menos certera, un nuevo escenario que se presenta en todo caso bajo el adjetivo de incierto, con facetas que pueden intercambiarse y que intentan dar una explicación a esta nueva sociedad más allá de la modernidad. Esa ultramodernidad que no termina de arrancar o que ya está aquí (de ahí la incertidumbre) que necesitamos pensarla y abordarla para que pueda dar explicación a muchos mecanismos sociales y entre ellos, las motivaciones que una persona puede tener para donar su tiempo y esfuerzo por los demás. Se diluyen las formas tradicionales de entender la «militancia»; se difumina la participación social a través de movimientos, «mareas», acciones, a veces instantáneas, que requieren de una respuesta inmediata, sin considerar el largo tiempo en la transformación social. La inmediatez como resultado y excusa. Podemos intuir que estas no son muy diferentes, bastante evidentes y sencillas en su constitución: reconocimiento o búsqueda de identidad; búsqueda de afecto o retroacción; defensa de valores. Cuestiones básicas y elementales de difícil aprehensión.

En paralelo a este proceso, una dialéctica compleja entre el deber del Estado, el del Mercado y el que ocupa el hueco entre ambos, el Tercer Sector. Este juego intelectual a veces recoge el sentido platónico, buscando, a través de las palabras, un propósito con la intención de descubrir qué significa cada uno de esos espacios, cómo se determinan, cómo se articulan, qué alcance y sentido tienen. Otras en cambio, en un sentido más transformador, desde una posición hegeliana, que intenta encontrar a través del juego de opuestos una forma superior resultante de la interacción: en un lado la iniciativa de lo público, en el otro la de la privada (con los infinitos matices que pueden hallarse en esta construcción) y en un lugar «virtuoso»

el Tercer Sector, como el hueco que ocupa la transición de uno a otro lugar, o más bien la suma de la condición de ambos extremos, como un lugar en el que convergen lógicas conectadas. Pero si es difícil abordarlo a través de la propuesta platónica, es decir conteniéndolo en un solo término, más difícil es afirmar que sea un espacio intermedio. Más bien un lugar que, consciente del juego de los extremos, puede acercarse a uno o a otro, desde una perspectiva pragmática: recogiendo en cada momento y según se pueda operar, condiciones de uno u otro lugar.

Si a esto se le añade un proceso ligado a la desafección social, a la pérdida de participación como un síntoma (Perdiguero & Reche, 2005), o a la misma transformación del sentido de participación social, empezamos teniendo un campo muy interesante de trabajo para los profesionales de los servicios sociales, para aquellas personas que ejercen su profesión en ese proceso de mediación, de facilitación, de acompañamiento que va ligado a la atención y el empoderamiento de grupos que tienen un marcado diferenciador en su acceso a las ventajas del Estado Social y de Bienestar. Cómo casar movimientos aparentemente contradictorios: una fuerza que se dirige hacia la desafección; otra hacia la necesidad de buscar sentido. En ese magma, profesiones que ejercen la función de agente de cambio, como motor de la transformación social.

Procesos como el de inclusión social se ven directamente relacionados con este cambio y la instrumentación de estos es una cuestión que parece necesario abordar. Para algunos autores, la verdadera revolución social del siglo XX fue el desarrollo del Welfare State (Tortellá, 2000) pero no es necesario hacer evidente la crisis vinculada a la progresiva liquidación de este patrón en la actualidad. Se abre un nuevo panorama, con una forma de entender la protección social diferente a la vivida hasta el momento. De ser un sistema universal de seguridad y protección social, estable y que amortigua la conflictividad, a una creciente desestructuración del tejido social, una saturación del Estado para dar respuesta a las nuevas necesidades sociales, una internacionalización de los problemas y una creciente deshumanización de los ámbitos de vida y de las organizaciones de trabajo y servicio.

Para desarrollar alternativas a estos problemas, que no sean los tradicionales y vinculados exclusivamente a la provisión del Estado, surge un nuevo paradigma de intervención: la Responsabilidad Social de la Empresa (RSE). Aunque no se pueda asegurar que este sea un concepto innovador, más bien se trata de una revisión de algo que ya se venía ejerciendo en un momento muy concreto del desarrollo de los servicios sociales, ligado a una práctica participada por un concepto de empresa más anglosajón y que recoge, desde hace ya un tiempo otra percepción más amplia sobre la gestión empresarial, como es la ética de la acción empresarial. (García Navarro, 2012)

Un patrón, sin embargo, nada homogéneo, plural desde muchas perspectivas. Pero que, con este juego, quiere posicionar a la empresa en un lugar diferente en las relaciones con la sociedad; un papel que también condiciona el ejercido hasta el momento por las entidades sociales y la gestión de los profesionales de atención social; un deslizamiento hacia el lugar ocupado tradicionalmente por las ONGs, por la participación del tejido social. Es evidente que todavía no se ha cerrado el debate respecto a qué es la Responsabilidad Social Empresarial, que sigue en proceso de constitución, y que conlleva muchas cuestiones vinculadas a la construcción de un edificio teórico-práctico en las implicaciones, las consecuencias operativas de su aplicación y la repercusión social del mismo.

Una consecuencia de este desarrollo lleva a pensar el cómo los profesionales pueden aportar su conocimiento en la movilización de los recursos sociales y cómo puede engranarse la relación entre empresa y sociedad; no sólo desde las funciones habituales de movilización de los recursos elementales de acción y participación ciudadana a través del voluntariado, sino cómo estos, puede incidir en la función ejercida dentro de esas empresas comprometidas socialmente.

Pueden preocupar cuáles son los motivos por los que una persona o un trabajador podría estar interesado en ceder parte de su tiempo a una causa concreta. Para valorar esta situación, podemos utilizar un concepto aparentemente sencillo: la motivación de los equipos de voluntariado que realizan sus funciones dentro de entidades sociales y empresas. Si consideramos que el voluntariado ha sido la pieza diferenciadora de las entidades sociales y que ahora las empresas «absorben» esa condición y la hacen suya, podemos plantearnos la

opción de compartir el espacio y ayudar en la transferencia de uno a otro lugar. Podemos ayudar a evaluar cuáles son los elementos que movilizan a la persona, cuáles son las causas internas de una persona que la hacen moverse, que la proyectan sobre una acción social.

Mediante este análisis, se pueden extraer propuestas de intervención que pueden ser cuerpo de acción de distintos profesionales vinculados a la acción y movilización de recursos y al análisis operativo de los problemas concretos a los que se enfrenta la sociedad. La búsqueda de soluciones a sus problemas más elementales parece estar siempre ligada a la acción de los profesionales de lo social, especialmente a los del Trabajo Social, desde sus inicios. Trabajar en pro de un análisis holístico, desde los factores que se construyen de forma individual, a los que se configuran en el entorno social, es decir la tradicional perspectiva de analizar el problema desde la óptica individual, sin perder el contexto social donde se da: el problema en sí y sus circunstancias sociales. La conjugación de los elementos individuales y los de marcado componente social.

He aquí pues, algunas reflexiones que se pretender abordar: la situación actual del voluntariado en la comunidad autónoma, la influencia de aspectos relacionados con la participación social a través del Tercer Sector Social y la acción voluntaria como un papel diferenciador. En definitiva, investigar sobre la realidad concreta del voluntariado y el encaje con las entidades donde se ejerce esa intervención. El objetivo, dibujar el panorama de las motivaciones que componen las personas de la comunidad autónoma, cuáles pueden ser sus inquietudes a la hora de realizar voluntariado y cómo éstas puede influir en el desarrollo de las entidades del Tercer Sector Social.

Podemos también repensar la ciudadanía a través del acto concreto que lleva a manifestarse por el voluntariado. Una nueva forma de orientar la manera en la que esta construye y se desarrolla, se posiciona espacialmente y construye su identidad, en los planteamientos que nos proponen Sequera y Janoschka (2012)

## PRIMERA PARTE



## **2.- MARCO TEORICO**

### **2.1.- Prosocialidad, altruismo y motivación.**

Es importante contextualizar estos conceptos. A priori, se pueden integrar como términos «popularmente escurridizos». Entrarían en esta categoría, palabras que son manidas por el uso, que todo el mundo considera tener una definición correcta o, al menos ha construido intelectualmente una imagen de lo que debe significar. Un imaginario colectivo que construye, de manera simple, la comprensión de un fenómeno. Sin embargo, en el momento en el que se reflexiona sobre estas imágenes, aparecen tantos matices que se convierten en un laberinto semántico. Son términos difíciles de abarcar porque se presentan para todo tipo de situaciones y acciones. Sobre todo, el de motivación: un concepto total que se aplica tanto para la acción, como para la explicación de esta.

A la hora de trabajar el concepto de la acción motivadora en el acto voluntario, parece necesario abordar ciertos elementos que están presentes en esa acción y que siempre se convierten en satélites que darían una explicación por aproximación de lo que representan la totalidad de esos actos. Algunos de ellos, están fuertemente enraizados a una perspectiva psicológica, a la óptica individual, como elementos movilizados intrínsecos a cada persona: la conducta prosocial o la conducta altruista como manifestaciones del hecho en sí. Conectan así con la esencia misma de la motivación. Y es muy difícil distinguir entre qué es lo prosocial y qué es lo altruista. Como señala Moñivas (1996), «existe una gran profusión de definiciones de las que se puede obtener una imagen común». La prosocialidad se maneja entre: factores biológicos, y etiológicos; situacionales; procesos afectivos; constructos complejos (inteligencia y personalidad); factores sociales y factores culturales. Si el altruismo, como señala Dugatkin (2007), es «el acto en beneficio de terceros con un coste personal o de sacrificio propio», tenemos un elemento que se balancea entre lo esencial de la persona y el condicionamiento del entorno social. Esto hace posible que pueda convertirse en elemento de análisis sistémico de lo esencial de la persona, pero también de los factores sociales que rodean al hecho en sí. Podemos observar que, la prosocialidad puede estar o no orientada a la condición altruista. Se podrá disponer de una actitud de ayuda hacia los otros, con una medición de cuáles



son los efectos consecuentes de la acción o absolutamente despreocupado de cuál es el resultado de esta. Entre uno y otro punto, será posible observar factores que están presentes y otros que no: defensa de los valores con los que se identifica la persona, reconocimiento social, ganancia vinculada a una satisfacción personal. El reto es cómo aprehender estos ejes precipitadores de la acción y cómo configuran la decisión personal de actuar a través del voluntariado.

Y sería entonces la motivación un catalizador, un elemento que dispararía esa conducta prosocial altruista. Aunque, si se observa desde una perspectiva holística, la condición circular diría que, una causa a la otra y la otra a la una. Se convierte, como elemento básico del análisis sistémico: causalidad circular y no lineal.

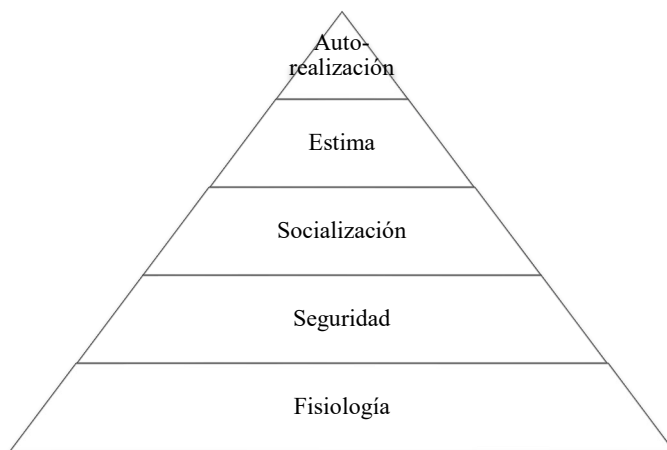
Parece oportuno profundizar en la construcción etimológica como foco y primera perspectiva del concepto de motivación. Según la RAE (2001) motivar, en su tercera acepción es «disponer del ánimo de alguien para que proceda de un determinado modo», Motivación, también en su tercera acepción, es «el ensayo mental preparatorio de una acción para animar o animarse a ejecutarla con interés y diligencia». La «Motivación (del latín *movere*, mover) se puede definir como el motivo que impulsa a la acción, que en lo referente a una labor se concreta en la cantidad de energía y esfuerzo que una persona está dispuesta a poner en su trabajo» (Sánchez, 2008)

Diferenciaremos además entre el término motivación y satisfacción. «Satisfacción (del latín *satis facere*, hacer bastante) sensación de bienestar del cumplimiento de unas expectativas o de unas necesidades» (Sánchez, 2008). He aquí una de las primeras cuestiones que se evidencian en todos los trabajos realizados acerca de lo que se puede considerar como motor de acción. La motivación se refiere a un esfuerzo dirigido a la consecución de algo y la satisfacción, sin embargo, se conecta con lo emocional y la percepción individual de las situaciones. Dos conceptos incardinados y que deben tenerse en cuenta como aspectos de una misma realidad: el impulso del pensamiento al acto de una persona puede explicarse a través de un detonante, un reactor que actúa y facilita la concreción en un acto.

Nos podemos encontrar con dos grandes grupos de teorías de la motivación: las que se centran en las necesidades y las que vehiculizan su significado a través del proceso. Por hegemónica en la difusión de Teorías centradas en las necesidades, es imprescindible citar la jerarquía de necesidades de Maslow (1943). Elaboró una teoría psicológica de la motivación basada en una estructura, ordenando jerárquicamente las necesidades humanas según la importancia que tienen para nuestro bienestar. Conforme se satisfacen las más básicas, se desarrollan necesidades y deseos más elevados, como una búsqueda constante del potencial de crecimiento humano.

Según esto, nos encontramos cinco escalones:

- Necesidades fisiológicas.
- Necesidades de seguridad
- Necesidades sociales
- Necesidades de reconocimiento o estima
- Autorrealización



**Ilustración 1** Pirámide Maslow (1943)

Es sabido que, para este último término, utilizó varios conceptos: «motivación de crecimiento», «necesidad de ser» y «autorrealización». Es el máximo de la escalada, y es a través de la satisfacción de este último peldaño donde, según Maslow, se encuentra una justificación o un sentido válido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad.

Según este modelo, cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados —o al menos se llega a un punto crítico que permite a las personas «desapalancarse del escalón inferior» para proyectarse al siguiente, como una escalera piramidal de cinco momentos— se puede alcanzar esa meta existencial. Se concluye, por tanto, que todas las personas pueden llegar a alcanzar ese grado de pleno desarrollo, si se han desembarazado de las condiciones inferiores al haber sido satisfechas de alguna manera.

Sin embargo, se debe tener en consideración un factor que en el modelo propuesto no estaba especialmente destacado: el valor que cada persona da a cada uno de estos pasos y cuál es el umbral relativo respecto de los demás valores para priorizar uno sobre otro. Viktor E. Frankl (2015) relata en primera persona la experiencia en los campos de concentración nazi y cómo en la situación más extrema, la persona puede aspirar a necesidades espirituales y de autorrealización, sin que las necesidades básicas deban ser alcanzadas previamente. Evidentemente, en estas decisiones el panorama contextual es importantísimo y por ello, no debemos obviar que, de forma natural, sin elementos que puedan radicalizar la voluntad de la persona, esta podría plantear una escala de prioridades, siempre que algunas de las necesidades «inferiores» puedan estar satisfechas de una manera percibida como «automática», es decir, no se percibe como prioritario satisfacer las necesidades fisiológicas si estas se garantizan de forma rutinaria; no es necesaria la motivación de seguridad si esta se percibe como garantizada.

Una transposición importante se produce en el ejercicio de enfocar estas propuestas a la labor desempeñada por las personas en un ámbito muy concreto como es el laboral. Muchos han sido los autores que nos han proporcionado, desde su aplicación en la psicología industrial, o en el análisis de la conducta, diferentes reflexiones al respecto.

La teoría X e Y de Douglas McGregor (1960) explica que los sentimientos de los individuos que componen una organización también tienen efecto en la toma de decisiones. Según este autor, hay dos tipos de personas. La teoría X pone el acento en el control y la dirección de las actividades de la organización; a estas personas no les gusta trabajar y sólo con la coacción y las amenazas se logran los objetivos organizacionales. Supone que son pasivas,

evitan responsabilidades y quieren seguridad. Como contrapropuesta, la teoría Y considera que la gente no se dispone como pasiva y opuesta al cambio. Las personas son creativas e innovadoras y les gusta controlar su encomienda laboral. Cuanta más autonomía y control tenga la persona sobre su trabajo más satisfacción que se manifestará con un mayor grado de motivación hacia ella.

Teoría X	Teoría Y
<ul style="list-style-type: none"><li>• A la persona no le gusta trabajar</li><li>• A las personas no les gusta las responsabilidades y prefieren ser dirigidas</li><li>• Son escasamente creativas</li><li>• La motivación se encuentra esencialmente en aspectos fisiológicos y de seguridad</li><li>• La persona debe ser controlada y obligada a la realización del trabajo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El trabajo es algo natural en condiciones específicas</li><li>• Las personas prefieren la autonomía libertad de acción</li><li>• Son altamente creativas</li><li>• La motivación se encuentra en todas las opciones y aspectos vitales</li><li>• Si la persona encuentra opciones de automotivación puede autodirigir sus acciones</li></ul>

**Ilustración 2 Teoría X e Y de McGregor (1960) Elaboración propia**

La teoría de Vroom (1964) que posteriormente desarrollarían Porter-Lawler hace recaer en la conducta condicionada por elecciones y estos por pensamientos, creencias y actitudes incentivados como valiosos además de asequibles. Es el resultado del producto establecido entre recompensa percibida y probabilidad de logro.

Con la teoría de los factores de Herzberg (1966) se empiezan a tener en cuenta los motivos que influyen en el trabajo de las personas dentro de las empresas. Este modelo distribuye los mismos de manera bifactorial. Herzberg propone dos clases de factores que influyen en la motivación. Los que denomina de higiene, que afectan a la satisfacción de necesidades de jerarquía inferior (sueldo, supervisión técnica, condiciones de trabajo, reglamentaciones y modo de operar de la empresa, relaciones personales); y los factores motivadores en sí, que afectan a la satisfacción de necesidades de jerarquía superior (posibilidades de logro personal, reconocimiento de los logros, naturaleza de la propia tarea, responsabilidad, posibilidades de promoción)

Con esta distribución Herzberg asegura que no todos los factores pueden favorecer la satisfacción personal. De hecho, postula que los factores de higiene pueden causar insatisfacción en el trabajador y que, aunque mejoren, no proporcionan una actitud positiva hacia la realización del trabajo, de igual modo que lo hacen esos otros factores que en su propia condición, sí que se convierten en generadores de mejora y satisfacción.

La teoría ERC (Existencia, Relación y Crecimiento) de Alderfer Clayton (1969) coincide con la de Maslow en cuanto a que se puede establecer una jerarquía de necesidades. Estas se dividen en tres categorías: existenciales (las mismas que hacía referencia Maslow), de relación (vinculadas a la interacción personal) y de crecimiento (vinculadas a la creatividad personal). Según este autor cuando las necesidades de orden superior se vean frustradas, necesidades inferiores que ya estaban cubiertas pueden volver a activarse. En esta especie de concentración de los escalones de Maslow, debe también recordarse el valor percibido por cada persona y los condicionantes contextuales que antes nombrábamos.

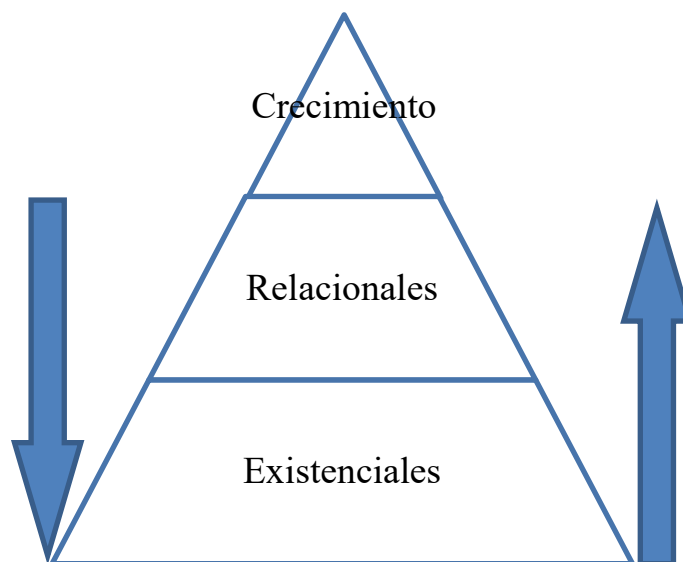


Ilustración 3 Teoría ERC Clayton (1969) Elaboración propia

Por último, en este grupo de teorías centradas en las necesidades haremos referencia a la teoría de McClelland (1987) que contribuyó a la comprensión de la motivación identificando tres tipos de necesidades básicas: poder (las personas con una gran necesidad de poder se interesan en ejercer influencia y control – persiguen posiciones de liderazgo– son constantes, francos, obstinados y exigentes); afiliación (aquellas personas que presentan una gran necesidad de afiliación persiguiendo un reconocimiento y tendencia a evitar ser rechazados por un grupo social. Como individuos les preocupa mantener buenas relaciones sociales, experimentar la sensación de comprensión y proximidad, están dispuestos a confortar y ayudar a quienes se ven en problemas) y logro (personas con una gran necesidad/deseo de éxito y temor al fracaso. Les gustan retos, y se proponen metas moderadamente difíciles. Realistas frente al riesgo, prefieren analizar y evaluar los problemas, asumir la responsabilidad personal del cumplimiento de sus labores)

Hay otra serie de teorías que centran su análisis en el proceso que encaminan a la persona a estar motivada.

Las hipótesis que Skinner (1975) plantea sobre la motivación están más relacionada con determinantes ambientales que con aspectos esencialmente de carácter psicológico/cognitivos. Manifiesta el refuerzo como el estímulo que, en función de su mayor o menor presencia, aumenta la probabilidad de una respuesta. Una serie de acciones refuerzan la conducta en un sentido positivo o negativo. Esta propuesta incidiría directamente en la contextualización como influencia a ultranza de que una persona pueda actuar o verse impulsada para ello.

Construcciones más recientes, como la teoría de la motivación 3.0 de Daniel H. Pink (2010) abordan aspectos en la que recompensas ocupacionales (motivaciones externas como el salario o el reconocimiento social) no son suficientes para motivar a las personas. Para el autor, la motivación se asienta sobre el fortalecimiento de tres principios básicos: autonomía, maestría y propósito:

- La autonomía otorga a la persona que trabaja la capacidad para elegir sus proyectos y dirigirlos

- La maestría hace referencia a la competencia, y está relacionada con la formación y el talento propio
- El propósito está relacionado con la misión, la visión y los valores de la propia empresa.

Con la combinación de estos tres pilares, Pink propone que la efectividad de las acciones está directamente encadenada con la condición del ser humano de comprometerse, de ser autónomo, de sentir que algo se hace bien, de sentir que se hace por una causa más grande que la propia acción personal.

Las actuales investigaciones sobre la construcción de modelos psicológicos están lejos ya de las antiguas pretensiones universalistas de conceptos motivacionales únicos, como «la voluntad», «el instinto», «el impulso», «el incentivo» o «la pulsión». Tampoco se piensa que la motivación sea una explicación única. La mayor parte de actividades humanas son tan complejas, sus motivaciones tan diversas y tan plurales los factores que en ellas intervienen, que resulta muy difícil aglutinar en un único paradigma explicativo toda esta complejidad (Barberá Heredia, 2002)

Esta propuesta no pretende ser un listado exhaustivo de todas las posibles interpretaciones teóricas que se han ido desarrollando a lo largo de todo el tiempo. Es una propuesta sucinta de aquellas que puedan ser referentes en la explicación de ese motor de acción de difícil aprehensión. Nos debe servir como referencia para trabajar diferentes descripciones del modelo que atribuye la labor de catálisis la dualidad motivación-satisfacción y, en consecuencia, cierta lógica explicativa y un procedimiento instrumental para el manejo y comprensión de lo que significa para una persona ser voluntario y lo que lo activa para ello.

Teoría	Aspectos
--------	----------

Satisfacción de necesidades Maslow (1943)	Fisiología, seguridad, socialización, estima y autorrealización
Teoría X e Y McGregor (1960)	X-Control Y-autonomía y autocontrol
Condicionada Vroom (1964)	Producto entre recompensa percibida y probabilidad de logro
Bifactorial Herzberg (1966)	Higiénicos (sueldo, supervisión técnica, condiciones de trabajo, reglamentaciones, socialización) Intrínsecos (logro, reconocimiento, naturaleza de la actividad, responsabilidad, promoción)
ERC (Existencia, Relación y Crecimiento) Clayton (1969)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existenciales</li> <li>- Relación (interacción social)</li> <li>- Crecimiento (creatividad personal)</li> </ul>
Poder, Afiliación y logro McClelland (1989)	
Skinner (1975)	Determinantes ambientales de carácter cognitivo
Motivación 3.0 Pink (2010)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autonomía</li> <li>- Maestría</li> <li>- Propósito</li> </ul>

## Motivación y Voluntariado

Tabla 1 Resumen Teorías motivación. Elaboración Propia

La voluntad de actuar. El proceso propio del comportamiento humano. Así se puede resumir motivación. Volviendo a utilizar las palabras de Maslow «fuerza o impulso que lleva a un individuo a dar respuestas a todas sus



necesidades humanas: fisiológicas, de seguridad, de afecto y afiliación, de estimación y autorrealización, que se jerarquizan piramidalmente en virtud de dos procesos: o déficit o crecimiento»

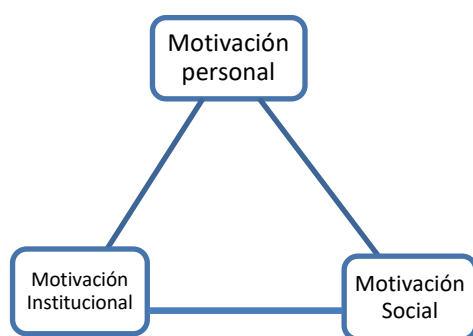
Pero, sigue existiendo grandes interrogantes ante una acción como la que construye el fenómeno del voluntariado: «¿Cuáles son los motivos para crecer y aprender? ¿para tener amigos o estar solo? ¿Para estudiar, trabajar o comprometerme en tareas solidarias? ...» (Díaz Hernández, 2002)

Estos interrogantes parecen constantes en la condición humana, preguntas esenciales en el sentir y en el vivir de la persona que decide entregar su tiempo en la atención de los otros. Pero esos motivos, el desarrollo de nuevas relaciones, la gestión de los compromisos está sujeta, como no puede ser de otra manera, a nuevas condiciones culturales, al devenir de los cambios y la transformación social. En definitiva, a una constante tensión entre la esfera interior de la condición humana y la condición social que se construye colectivamente.

Profundizar como hacen Guardia, Vallés, González, Fernández y Serrano (2006) en la Guía para promover el voluntariado desde la empresa de Fundación La Caixa en ciertos riesgos, afirmando que «el voluntariado deseable y comprometido con el que soñamos no sólo ha de afrontar las amenazas que le vienen desde el exterior en forma de ideologías ya sean neoliberales, conservadoras o progresistas (...) sino que ha de vérselas, desde el interior de las organizaciones, con la pluralidad de agentes que, desde diversas situaciones personales, ambientales, mediáticas y globales, quieren formar parte de esta esfera solidaria», puede ser reforzado si se busca en la razón intrínseca que tiene una persona para donar su tiempo «desinteresadamente». Es decir, comprender los motivos de la acción de una persona, nos puede ayudar a potenciar un uso justo, responsable y éticamente adecuado, para potenciar el valor transformador que se le atribuye a la acción del voluntariado.

La clasificación de Aranguren (2000) intenta sintetizar estos aspectos, que no tienen por qué ser incompatibles ni confrontados entre sí, más bien complementarios, multifacéticos. Considera tres claves:

- La *perspectiva antropológica*, como la necesidad de buscar un nuevo humanismo donde sea viable el desarrollo de sujetos autónomos vinculados entre sí, y vertidos hacia un imaginario colectivo justo y solidarios
- La *perspectiva ética*, entendida como la construcción de propuestas que pueden ayudar a optimizar lo que considera como voluntariado vinculado a la ética de máximos (cómo ser feliz) o al voluntariado y la ética de mínimos (cómo construir una sociedad más justa), como un proceso por el cual se es capaz de medir el compromiso midiendo los resultados que se consiguen con ellos
- La perspectiva sociológica que, vinculada a las nuevas circunstancias sociológicas, culturales, relacionadas con la globalización económica o la revolución tecnológica, distorsionan la «tensión transformadora» del voluntariado en la acción social. Debe entenderse como una nueva oportunidad que rentabilice en pro de una sociedad justa, igualitaria, basada en la justicia social, creando estructuras solidarias, que respeten la diferencia, los derechos y deberes en la vida común.



**Ilustración 4 Triángulo de interacción motivacional. Elaboración propia**

Puede entenderse también la motivación, como un diálogo entre los estímulos interiores y exteriores a los que se somete una persona, como se desprende de algunas teorías sobre la construcción de esta en cuanto que proceso. Un proceso que puede instrumentarse, que se somete a técnicas y herramientas que lo estimulan o limitan. Un vínculo condicionado por la

entidad en la que se desarrolla la acción voluntaria, que se presenta intrínseca a la unidad política de acción de esa estructura y que facilita que la realidad concreta de dicha acción voluntaria sea diferente en una entidad medioambiental, a la desarrollada en una entidad social para la atención de personas con discapacidad que la realizada por arraigo cultural o afectivo con un espacio cultural. Podemos imaginar esta situación como un triángulo en el que están presentes tres fuerzas: la dinámica asociada a la motivación personal, la motivación institucional, y la construida por el contexto social en el que están presentes las acciones.

En definitiva, las motivaciones parten de situaciones de insatisfacción o carencia y se orientan hacia una meta en la que está presente un valor que permite la superación de esa insatisfacción; esas motivaciones se presentan como múltiples, imbricadas entre sí que en su propio fin dan sentido y funcionalidad. La motivación puede instrumentarse y organizarse, puede estructurarse para ser entendida y evaluable. Y de ahí que este proceso sea muy interesante para aquella organización que pueda incluirlo en su dinámica institucional. De igual modo, se entenderá que pueden ser difícilmente modificables, serán exploradas y en todo caso podrán satisfacerse, pero tienen un alto grado de complejidad al tratarse de agentes intrínsecos a la condición personal y más profunda de la condición individual.

### **2.3.- Voluntariado**

Podemos encontrar una extensa proyección de este fenómeno y su explicación a través de todas las aportaciones sobre la conducta y el comportamiento social que se han desarrollado a lo largo de la historia. Una aproximación al fenómeno desde la perspectiva teórica nos las proporciona Soler Javaloy (2011;100) estableciendo una taxonomía fundamentada en cinco grandes bloques:

- Teorías fundamentadas en la perspectiva biológica: el comportamiento altruista estudiado como manifestación de la supervivencia humana; como combinación entre los procesos cognitivos, afectivos y la influencia de la experiencia personal y los factores socioculturales

- Teorías fundamentadas en la perspectiva normativa: la conducta altruista se condiciona por las contingencias medioambientales
- Teorías fundamentadas en el proceso racional: la capacidad de razonar desarrollada en cada persona aporta movimiento en la conciencia social y del criterio moral.
- Teorías fundamentadas en lo afectivo: considerando al ser humano como una especie singular, depositaria de necesidades fisiológicas, pero sobre todo de otras específicas de su propia y exclusiva condición que deben ser resueltas de igual modo so pena de exponerse a enfermedades o malestares subjetivos
- Teorías que se apoyan en el contexto situacional: junto con la influencia normativa puede observarse el condicionamiento de los propios actores presentes en la acción; la presencia o ausencia de observadores, intereses concretos o determinadas características podrán dar explicación a la expresión del fenómeno.

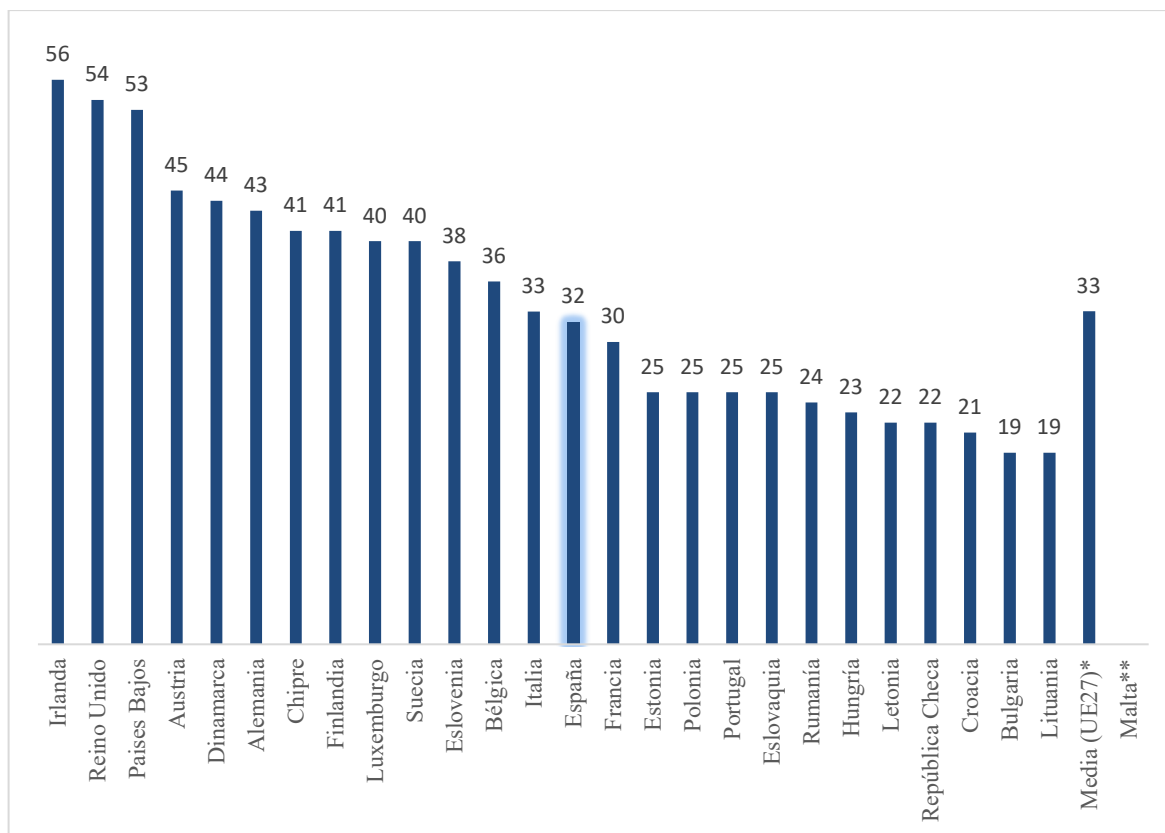
Si bien la autora hace referencia a que esta categorización no está exenta de observarse de manera que se manifiesten factores anidados de otras teorías, que no puede hablarse de fronteras estrictamente definidas que facilitarían un juego complejo que daría la opción a explicar el fenómeno con la misma solvencia desde cualquier perspectiva, sobre todo si reducimos la visión a la consideración del fenómeno como un juego entre la expresión personal y la colectiva.

En coherencia con estos postulados en los que trabajamos –los fenómenos sociales como una constante interacción entre lo individual y lo colectivo– es importante tener en cuenta la dimensión del fenómeno del voluntariado y las condiciones de este en la realidad actual. Hay una tradicional construcción entorno a este concepto que es una dimensión sesgada. Se vincula con la acción social, es decir, con la interpelación con colectivos con especiales dificultades y en los que existe gran tradición de esa colaboración. Sin embargo, el devenir actual, ha hecho que sean otros referentes los que se han ido incorporando progresivamente: el deporte, la cultura, la protección medioambiental, hasta un total actualmente catalogado de diez referentes formas reconocidas formalmente para poder expresar el voluntariado y que se recogen tanto en la Ley 45/2015 de 14 de octubre de Voluntariado del Gobierno de España, como en la Ley 6/2018 de 28 de junio de Voluntariado de Aragón, del Gobierno Autonómico.

Una visión más anglosajona es la que nos ofrece el informe que realiza periódicamente y que ha cumplido su décima edición, la Charities Aid Foundation (2019). Proporciona una imagen de la tendencia global en relación con las entidades sociales y la importancia de la participación del voluntariado en el escenario mundial. Esta organización, fundada en el Reino Unido realiza anualmente un informe, el World Giving Index (WGI), desde 2010 usando los datos de 140 países. El objetivo es proporcionar una perspectiva sobre la situación mundial de cada país, en relación con su participación social, la disposición de ayuda de sus ciudadanos y la potencialidad de las donaciones de los mismos a actividades de carácter benéfico. Este estudio se centra en tres sencillas cuestiones sobre las acciones realizadas por las personas encuestadas durante el último mes al que se le pregunta:

- 1.- Si ha realizado algún acto a personas desconocidas que pudieran necesitar ayuda;
- 2.- Si ha realizado alguna donación a entidades sociales;
- 3.- Si ha dedicado tiempo a través de una organización social a la realización de actividades de voluntariado.

Nos centraremos en la que hace referencia a lo que se entiende como población que potencialmente dedica parte de su tiempo a la realización de actividades de voluntariado. Si bien es un estudio que apuesta por un modelo muy concreto que balancea en la misma importancia de la participación social, el compromiso de voluntariado con los aspectos económico de las donaciones. Se pueden observar ciertas tendencias por bloques de países próximos en la cultura de acción social y la provisión de servicios organizados para el bienestar de sus conciudadanos. El panorama a nivel mundial es interesante, pero sobre todo por el posicionamiento que España tiene en ese entorno y en concreto, en el más cercano referente geográfico europeo.



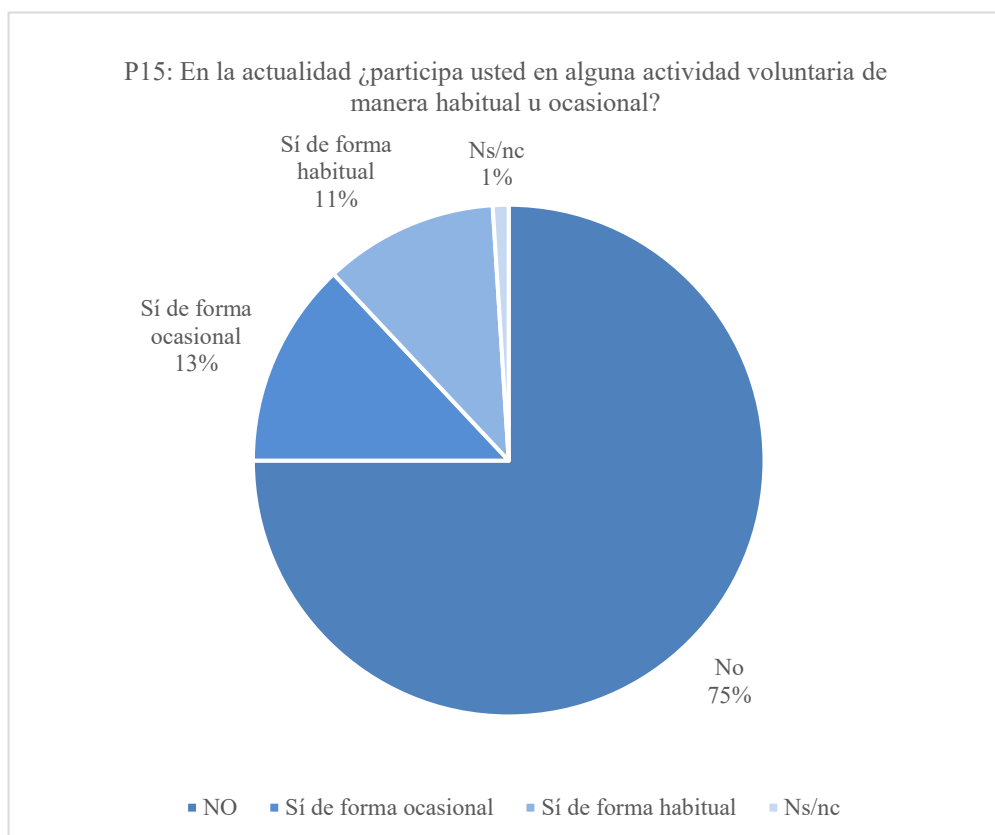
**Tabla 2 Porcentaje de población voluntaria en los principales países europeos Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del CAF World Giving Index 2019**

Como se puede intuir en los datos obtenidos en este informe de la CAF World Giving Index del año 2019, el porcentaje de población que dedica parte de su tiempo a labores de voluntariado es ligeramente inferior a la media europea y aunque está emparentada con otros países como Bélgica, Francia o Italia, el ranking mundial vinculado con otro tipo de acciones de esta misma naturaleza no mejora la posición, ocupando el lugar 58 de 143 países analizados.

Es difícil contrastar estos datos con los realizados por fuentes oficiales dado que los más recientes que hemos podido observar hacen referencia al año 2011. A petición de la Dirección General de Comunicación del Parlamento Europeo (Unidad de Seguimiento de la Opinión Pública), se realizó un Eurobarómetro especial, denominado «Voluntariado y solidaridad intergeneracional». Ese año se declaró Año Europeo del Voluntariado y, con ello, se pretendía reconocer la labor importante de la acción comprometida y solidaria en el panorama continental, tras diez años de la celebración del Año Internacional de Voluntariado,

declarado por Naciones Unidas en 2001. La premisa, como queda reflejado en la página web del voluntariado de las Naciones Unidas, para que, a instancias de Japón en 1997, se declarara Año Internacional de Voluntariado el 2001, era que este movimiento social representa «una contribución esencial a la hora de afrontar problemas sociales, económicos, culturales, humanitarios y de consolidación de la paz». Que esto sucediera de forma más efectiva, estaba condicionado a: «la necesidad de contar con un mayor reconocimiento y facilitación del trabajo voluntario; redes que permitieran obtener las mejores prácticas de los voluntarios y fomentar el voluntariado con más determinación.»

Los datos reflejaban que, cerca de una cuarta parte de los encuestados realizaba alguna actividad de voluntariado (ya sea regular u ocasionalmente). No obstante, la participación en este tipo de actividades variaba sensiblemente de un Estado miembro a otro.



**Tabla 3 Participación en actividades de voluntariado. Media de Europa EU27: Fuente: Eurobarómetro/Parlamento Europeo75.2**

La mayoría de los encuestados que decía realizar alguna actividad, la desempeñaban en clubes deportivos o en asociaciones de carácter cultural, es decir, se incorporaba la acción del voluntariado en más ámbitos que no sólo el tradicionalmente asociado a la acción social. El voluntariado se considera fundamental en muchos ámbitos, entre los que se cuentan, naturalmente, la ayuda solidaria y humanitaria, así como la vida social, la salud, la educación y el medio ambiente.

De igual modo, se percibía que el voluntariado tiene muchas ventajas: no solo beneficia al conjunto de la sociedad (fortaleciendo la cohesión social y fomentando los valores de solidaridad en la UE), sino también a la persona (desarrollo personal y realización de los voluntarios, desarrollo profesional, etc.).

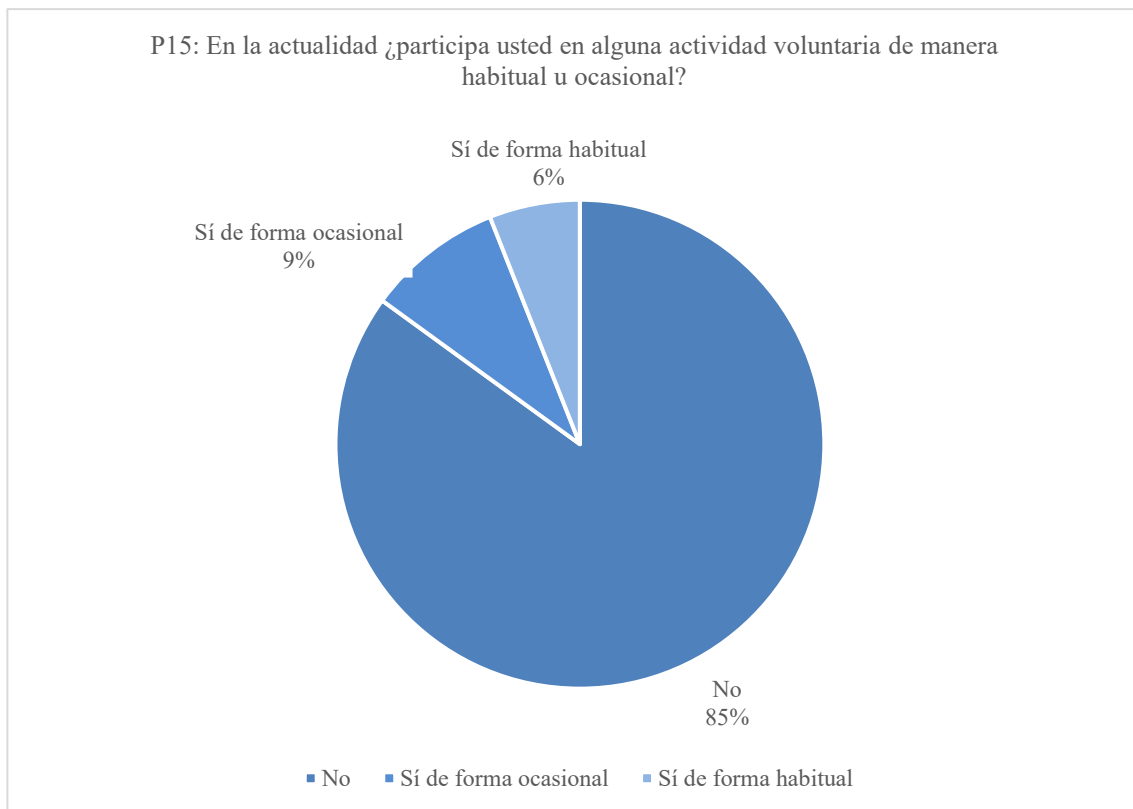
Otro dato relevante hace referencia a la importancia de este sector. Consideran que el voluntariado desempeña un papel importante y los beneficios fundamentales del voluntariado identificados son el mantenimiento y el refuerzo de la cohesión social (34 %), el refuerzo de los valores fundamentales de la solidaridad y la realización y el desarrollo personal (ambos con un 25 %).

Aquí hay matices importantes entre cada país y es interesante saber cuál es la percepción que existe a nivel Estatal. Partiendo de una diferencia sustancial, en cuanto al nivel de participación, puesto que sólo el 15 % de los encuestados afirmaban realizar actividades de voluntariado de forma continua u ocasional, frente al 24% de EU27, también se podía observar una apreciación distinta de los beneficios de la acción del voluntariado. Destaca la contribución que hace la participación del voluntariado en el desarrollo de actividades que favorecen la realización y el desarrollo personal, pero, sobre todo, considera que estas actividades refuerzan los valores fundamentales de solidaridad por los que apuesta ideológicamente la Unión Europea, por encima de la apreciación de la media del resto de países. (29% España, frente al 25% de Europa). Es interesante la asociación que los encuestados hacen del voluntariado y el concepto de solidaridad europea tan diferente en nuestro país del resto de la UE27. Esta diferencia puede hablar de varias posibilidades:

- Que la propia serie de preguntas hayan condicionado las respuestas si esta se presenta como un análisis que se hace a instancias de la propia Unión Europea;



- Que se entienda el fenómeno de voluntariado como algo intrínseco a valores de integración y de modelos sociales distintos, de construcción más acorde a una forma de



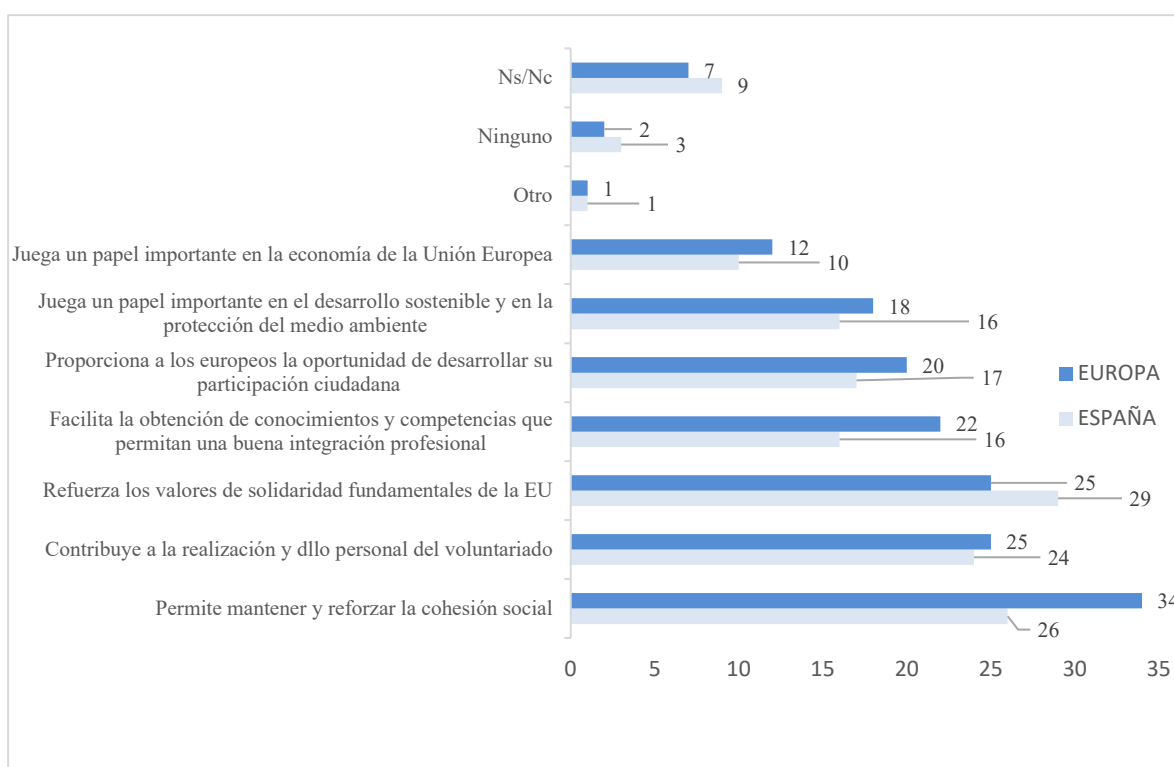
**Tabla 4 Participación en actividades de voluntariado. Datos de España: Fuente: Eurobarómetro/Parlamento Europeo75.2**

entender la acción social definida por una participación más imbricada socialmente y construida entorno a una ciudadanía más comprometida.

Pero lo más importante de lo que puede apuntar este estudio es a que el fenómeno del voluntariado en España, es particularmente distinto al observado en el resto de los países de nuestro entorno económico más cercano.

Es imprescindible, más allá del análisis que se pueda proporcionar de esta encuesta y para enmarcar las dificultades de abordaje que existen en este marco de acción, señalar algunas de las consideraciones previas que hace el Eurobarómetro respecto de este fenómeno.

Apunta con las mismas, a la necesidad de realizar un estudio más exhaustivo, con unas premisas homogéneas, intentando articular un modelo más concreto sobre lo que se entiende como voluntariado entre todos los territorios. También es consciente de que muchos han sido los factores que han llevado a la construcción de un fenómeno tan arraigado socialmente y que está en la base de otras construcciones tanto históricas como



**Tabla 5** Percepción de los efectos del voluntariado en la EU27 y en España. Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos en Eurobarómetro/Parlamento Europeo75.2

socioeconómicas de cada país. Debemos por tanto tomar en consideración dichas advertencias:

- *Es muy difícil llegar a conclusiones de carácter general, dadas las diferencias de estatuto del sector del voluntariado entre Estados miembros.*
- *A falta de datos de Eurostat o de otras estadísticas generales, no puede determinarse con certeza alguna el número de europeos que ejercen actividades de voluntariado. Entre el 22 % y el 25 % de los europeos participan en trabajos voluntarios.*

- *La aportación del sector del voluntariado al PNB de la UE y de sus Estados miembros es muy difícil de estimar. No se dispone de estadísticas a escala de la UE. Sólo unos pocos países poseen datos de ámbito nacional.*
- *Existe un amplio acuerdo en que el voluntariado desempeña un papel social importante, fundamentado en los valores de la solidaridad. Contribuye a la formación de la ciudadanía, especialmente por estar bien establecido a escala local, y es un factor de plenitud y desarrollo personal.*
- *Los principales ámbitos de actividad son el deporte y la cultura.*
- *La solidaridad y la ayuda humanitaria son el ámbito en el que el sector del voluntariado desempeña el papel más destacado.*
- *Mantener y reforzar la cohesión social es el principal beneficio que se percibe en el voluntariado dentro de la UE.*

En cuanto a las cifras, Ruiz Olabuénaga (2001:76) incorporaba dos conceptos que matizan la interpretación del voluntariado y si cabe, aumentando el grado de indefinición al fenómeno: voluntariado en sentido estricto o sentido amplio. Para datos de diferentes sondeos anteriores al año 2001, se proponía una horquilla que no baja del 9,5 % de la población, y que no supera el 15% de la misma. Una década posterior, el fenómeno había incrementado su expresión social de manera más que evidente, con una gran superación de esas cifras. Es evidente la expansión del fenómeno y su desarrollo posterior. No disponemos de datos más actualizados, pero es de suponer que este proceso de crecimiento ha ido aumentando a lo largo de los siguientes años. Y he aquí una interesante contradicción: por un lado, se observa la aparente desafección social y por otro, el incremento del fenómeno de la participación voluntaria.

Si consideramos que la población de la Unión Europea es de 508 millones, estamos hablando de un fenómeno que implica una horquilla poblacional de 111-127 millones de

personas. Este dato, proporcionalmente a lo establecido en España<sup>2</sup> nos alumbraría un fenómeno que, de una u otra forma, afectaría a entre 10 y 11,7 millones de personas.

Acercando el fenómeno más a la CCAA de Aragón, teniendo en cuenta que el peso respecto de todo el Estado es del 2,83% estaríamos dimensionando el fenómeno en una horquilla de 283.000, en su mínima expresión, y 331.110 personas en la estimación óptima, que pueden realizar acciones de voluntariado en todos los ámbitos posibles. Esta cifra dista mucho de la que se maneja oficialmente en el tema del voluntariado, dado que hasta ahora siempre se ha asociado el voluntariado en la acción social y no en otros ámbitos en los que estaba presente pero no tenía la misma consideración. El dato que se maneja para el del voluntariado en la acción social, según cifras oficiales se mantiene en una horquilla de entre 30.000 y 35.000 personas en toda la CCAA de Aragón. Por tanto, nos estamos moviendo en un fenómeno de difícil dimensionamiento; que varía según los distintos países; que se trabaja más desde una percepción intuitiva que real; que disponemos de datos sesgados que hablan de una gran importancia del fenómeno pero que requieren de un abordaje profundo y comprometido, tanto social como políticamente. A pesar de que muchas son las referencias a la dimensión del fenómeno como imprescindible en ejes tan trascendentes en una sociedad, no se vislumbra una estrategia común para dar carta de naturaleza al motor de la cohesión social, de la construcción de identidad común, de la garantía de transparencia ciudadana o de la garantía del mejor instrumento de construcción de ciudadanía.

## **2.4.- Algunas definiciones y aportaciones conceptuales al voluntariado**

Debemos partir de la idea de que no es un concepto extraño socialmente, más al contrario: tiene una condición «popular». Es por ello por lo que hay muchas formas de entender el fenómeno y la definición de este: todo el mundo tiene una manera de entender dicha acción y hacer propia esa percepción complicando el consenso sobre qué es exactamente de lo que estamos hablando desde una lógica de lo social. Por ello abundaremos en definiciones

---

<sup>2</sup> La población de España, según datos del Instituto Nacional de Estadística (2020), se estima en cifras provisionales del primer semestre de 2020 en 46,87 millones

aportadas desde distintas perspectivas: tanto la legal como la sociológica pueden ser las que nos den más perspectivas. No recogeremos, sin embargo, otra perspectiva interesante que sería la de presentar dicho fenómeno a lo largo de su manifestación en diferentes momentos históricos. Esta decisión está tomada desde la perspectiva de entender el fenómeno desde la construcción más contemporánea, sin abundar en sus raíces.

Podemos acercarnos a la definición de voluntariado desde muy diferentes perspectivas. Etimológicamente, la panoplia de referencias del Diccionario de la Real Academia de la Lengua (RAE, 2001) apunta, entre otras, a la *voluntad de alguien* y a su vez a lo volitivo, al *libre albedrío en la elección o rechazo en la acción*. Se identifica con la *gana o el deseo de hacer algo, por propio dictamen, sin que pueda mediar otro elemento que la voluntad misma*.

Es ahí donde empezamos a construir una forma de entender un tipo de acciones que se reflejan en torno a una intencionalidad propia, que emana de la consideración y percepción individual de lo que es intencional. Por tanto, una acción personal, fundada en percepciones personales y movilizada por estas. En otras palabras, un fenómeno manejado desde preceptos intrínsecos a la persona y a la libertad de acción que esta pueda tener. En consecuencia, sin libertad de acción, la propia voluntad se condiciona o transforma en otro hecho. Desde esta percepción una acción realizada de forma voluntaria se identificará con la máxima expresión de la libertad individual. Un elemento muy interesante a tener en cuenta ocurre cuando este tipo de movimientos individuales se cruzan con otros intereses o condicionantes, cuando se puede desnaturalizar la condición de «voluntariedad». Esos elementos que pueden condicionar la acción libre tendrán una consistencia específica, por tanto, pueden ser estudiados y, de ser así, evaluados y considerados para su manejo. Nuestro punto de partida es que esos condicionantes se conectan directamente con las motivaciones, es decir, con los elementos funcionales que predisponen para la acción o la inacción de una persona.

La pregunta recurrente cuando conectamos estos dos conceptos, voluntad y libertad, es qué es lo que ocurre cuando a ellos se les asocia otra condición instrumental vinculada con el lugar donde se puede ejercer dicha acción voluntaria, en el marco de una empresa, bajo el auspicio de una administración pública o en una entidad social. Parece tomar un cariz distinto,

o al menos no tan prístino como se atribuye a la acción voluntaria en sí, tal y como la hemos definido anteriormente, es decir ya no es una expresión de libertad suprema, aparecen condicionantes distintos. O lo que es lo mismo: la expresión del voluntariado en una acción libre pero condicionada por una estructura que determina sus normas y procedimientos. En última instancia, esta condición, estará supeditada por un interés supremo, es decir, por un interés por lo colectivo, por el bien común.

Parece necesario incorporar a la definición de voluntariado, otros elementos que están presentes en los lugares donde se ejerce ese voluntariado y cómo es condicionado por cuestiones complementarias a la propia acción: el interés de una empresa, el de una entidad social o el de una administración que pueden promover dicha acción desde objetivos claramente distintos. Por tanto, partimos de una definición amplia, expresión máxima de la libertad individual de una persona, y la matizamos con tres posibilidades: voluntariado en lo social, voluntariado en la empresa o voluntariado en la administración pública.

Parece oportuno pensar que el voluntariado como expresión propia de acción social individual, está impregnada de la más alta cota de libertad y del menor interés personal. Sin embargo, esta doble condición no parece encajar en las estructuras que nos encontramos a la hora de definir qué es exactamente el voluntariado. Si además incluimos una variable temporal, es decir una perspectiva histórica de esta acción, nos daremos cuenta que, el concepto sobre lo que pretende ser voluntariado ha existido a lo largo de todo el desarrollo social, pero condicionado también por una forma de entender y construir la sociedad y la manera en la que las personas pueden participar en la misma.

La expresión de la acción voluntaria debe centrarse más en la perspectiva contemporánea en la que la persona tiene tiempo que puede dedicar a otro tipo de acciones que no tengan que ver con su propia subsistencia. Podríamos por tanto plantear que sólo en las sociedades del ocio, en las que se puede librar una parte de la rutina diaria, en la que se tiene posibilidad de elegir a qué o a quién dedicar parte de ese tiempo libre, es en las que aparece y se comienza a organizar dicha acción. No hablamos de la voluntariedad, como expresión de una persona hacia una causa o condición; o incluso a que esa acción esté reforzada por sus creencias ideológicas; más bien hablamos de la entrega sin condiciones explícitas, como una muestra de la ciudadanía activa, auto-organizada en pro de una causa. De ahí que podamos

afirmar que tiene base fundamentada en criterios como la buena vecindad, la empatía o la agregación social, pero con el tiempo, se ha ido convirtiendo en otra cuestión distinta, diferente a la percepción de lo altruista o de condición de la beneficencia.

Como señala García Roca (1994) en un clásico sobre la práctica del voluntariado, *cuando el voluntariado era una práctica de burgueses ociosos, no necesitaba de una regulación, ni siquiera de una definición que lo enmarcara. Era esencia de la propia expresión, que una persona se viera «conmovida» por la diferencia, por la injusticia del «destino» que debía resarcir de alguna manera. Sin embargo, en la expresión plena del Estado de Bienestar, esta acción parecía estar cuestionada por todos los agentes sociales: para los sindicatos, empleo encubierto; para la administración elemento discordante de sus acciones; para la empresa, algo completamente ajeno y distante que no entraba en su lógica. Pero cuando es el propio Estado de Bienestar el que se coloca en posición de crisis, parece haber encontrado un elemento común entre todos ellos: para la administración, la forma de canalizar la expresión social organizada; para los empresarios un lugar donde poder combinar un nuevo patrón de reconocimiento social o incluso un elemento «conmover» de la sociedad que presentaría el ejercicio empresarial como éticamente más aceptable; para los sindicatos un lugar ajeno a su reivindicación, respetado y reconocido, pero extraño y confuso a la lógica con la que han trabajado en la tensión social, puesto que no existe una obligatoriedad por las partes, se convierte en ejercicio libre sin sometimientos, ni se determinan las contraprestaciones entre las partes de ese «contrato entre persona y necesidad voluntariamente satisfecha». No deja de ser un nuevo patrón que parte de esos antecedentes de la buena ciudadanía pero que recoge ahora toda acción más instrumentada, más tecnificada y por supuesto, naturalizada en la acción social como parte intrínseca de la misma y de la conexión que esta debe tener con la prestación de servicios sociales por parte de las entidades.*

Siguiendo esta misma línea argumental, García Roca (1999) sostiene que, en las sociedades complejas, «no existe el voluntariado sino los voluntariados con un amplio entramado plural asociativo; tanto su identidad como sus tareas y funciones están vinculadas a los contextos culturales y a las demandas sociales; la riqueza del voluntariado está en ser una realidad relacional en permanente metamorfosis hacia una mayor complejidad. Como

institución moderna, está sometido al principio de diversificación continua que se sustancia en formas híbridas y variables. Su identidad, funciones y tareas, como entidad relacional se configuran en torno a tres dinámicas: los procesos sociales, que le confieren su legitimidad histórica; las constelaciones culturales, que constituyen sus raíces éticas; los factores ideológicos»

Un interesante elemento para valorar se puede observar en la transformación social económica y empresarial que va ligada a cómo se difunde la información y en particular, cómo puede aplicarse a la actual idealización del voluntariado

De las apreciaciones de Castells (2004) sobre cómo un concepto es difundido masivamente y va construyendo una opinión entorno al poder y contrapoder que se le atribuye podemos analizar cómo es percibido de forma general el voluntariado en nuestro entorno más cercano. La trivialización de la acción voluntaria es más que evidente cuando se puede entender como expresión máxima de la ciudadanía, de la acción libre de la voluntad intrínseca y comprometida. Pero ¿de verdad una persona realiza acciones de voluntariado de forma desinteresada? ¿son ciertas las atribuciones del voluntariado de ser una expresión que promueve y construye en el participante valores altruistas? Quizá el interés de una persona por ser voluntaria sea más mundano y menos trascendental. Quizá esté vinculado a una manera de entender la acción voluntaria como un instrumento con el que satisfacer otras necesidades igual de legítimas. Quizá no existe un concepto y sí la pragmática de una idea por la que alguien decide hacer algo por otros, pero siempre en beneficio propio. Y, por tanto, las motivaciones de una persona voluntaria pueden ser la clave de qué significado tiene para esa misma persona actuar en esa línea.

Descubrimos en esta y otras definiciones elementos que son intrínsecos a la condición: la constante transformación; la dificultad de abarcar un concepto que se caracteriza por una perspectiva poliédrica, que está condicionada además por las estructuras en las que se lleva a cabo, es decir, que se presenta diferente en virtud de la condición institucional que lo acoge que se somete al contexto social en el que se desenvuelve. Si tenemos en cuenta que algunas definiciones tienen ya casi dos décadas y media, podemos hacernos una idea de que las



propuestas no podía tener en cuenta aspectos tan «innovadores» como la condición del voluntariado corporativo o del alentado por las propias administraciones públicas que construyen la posibilidad de acoger entre sus estructuras dicha acción, rompiendo las tradicionales barreras asignadas al voluntariado como expresión única o exclusiva de la sociedad civil organizada.

Diríamos que es un concepto frágil, voluble, si se quiere un concepto «líquido» a la manera de Bauman: no tiene solidez puesto que requiere de una constante adaptación a la situación social y económica; a las referencias del entorno y a las estructuras que lo acogen. Lejos queda el panorama en el que se apuntaba a que las administraciones asumían la función y prestación de servicio que habían sido construidas por los voluntarios y que se habían descafeinado (Alberich *et al.*, 1996) para volver a reencontrarnos con la necesidad de que la acción voluntaria se recoja en la participación social como agente de transparencia y solvencia del servicio que parece recoger las propuestas actuales de voluntariado.

La Plataforma Estatal de Voluntariado en España como estructura de representación que intenta aglutinar a todas las entidades sociales que participan de programas integrados con el voluntariado, que desarrollan actividades desde las distintas lógicas territoriales, toma como referencia, referido en el documento elaborado por el Observatorio del Voluntariado de España (2020), la siguiente definición: «Persona voluntaria es aquella que, sensibilizada por la situación social de los colectivos desfavorecidos, excluidos o marginados, decide, de manera altruista y solidaria, participar, junto con otras, en diferentes proyectos dentro de una organización de voluntariado, dedicando parte de su tiempo en beneficio de una acción enmarcada en proyectos concretos» y especifica como características de este voluntariado las que van a enmarcarse como esenciales:

- Elección libre de la acción;
- Tener como finalidad el servicio a la sociedad;
- Realizar tareas altruistamente hacia intereses sociales colectivos, solidariamente, responsablemente, de forma continua, respetuosamente con los derechos humanos y de forma gratuita, cumpliendo con los requisitos de la Ley.

- En el marco de un proyecto programa concreto promovido por cualquier entidad de acción social, cultural, deportiva, sanitaria, etc.

Como veremos más adelante, estas condiciones se alinean con las definiciones legales y normativas que se han ido sucediendo a lo largo de los últimos cuarenta años de desarrollo social en nuestro Estado. Es importante tener en cuenta las condiciones más complejas que nos aporta la definición de la Plataforma. Hace referencia a una acción altruista, de interés social, solidaria, continuada, respetuosa, gratuita y legalmente inscrita. Incluye matices importantes, dado que podríamos encontrarnos acciones que fueran altruistas pero desenfocadas desde el punto de vista de la legalidad o que violasen los derechos fundamentales. Recalca esta condición, por entender que dentro del marco de acción podrían además encontrarse acciones vinculadas a interés ideológicos marginales, aunque estas acciones siempre se tendrían que encontrar matizadas por la norma socialmente aceptada<sup>3</sup>.

Es importante tener en cuenta la última condición de poder dar carta de naturaleza a la participación sólo cuando esta se canaliza mediante estructuras consolidadas, formalmente reconocidas, social y legislativamente aceptadas. Como señala Zurdo (2011) durante las dos últimas décadas anteriores a la publicación de su libro, esta condición del voluntariado canalizado a través de organizaciones reconocidas como tal, ha promovido «la homogeneización de las prácticas participativas, al menos del segmento de las prácticas reconocidas y promovidas por el Estado, y que son las que disponen de una mayor proyección social». Evidencia una contradictoria condición de heterogeneidad en sus manifestaciones y señala también que «el voluntariado se erigiría en el paradigma de la participación «convencional». En ese sentido, se identificaría socialmente de manera unívoca con los itinerarios de participación «posible», al ser poco o nada visibles otras alternativas de participación social». Como consecuencia de dicha homogeneización se podría hablar de un fenómeno constatable internacionalmente, donde incluso se manifiesta cierta globalización del

---

<sup>3</sup> Fenómenos vinculados a movimientos abiertamente xenófobos, amparados en su propia ideología, pueden canalizar sus acciones a través de respuestas solidarias, como el reparto de alimentos o recursos entre personas con necesidades básicas, que luego rentabilizarán justificando sus acciones como adecuadas contra un sistema que no se preocupa de manera equilibrada entre unos u otros ciudadanos.

Véase [https://elpais.com/ccaa/2016/12/14/madrid/1481717681\\_795477.htm](https://elpais.com/ccaa/2016/12/14/madrid/1481717681_795477.htm)

modelo del voluntariado, políticamente orientado y promovido. Es decir, un fenómeno que ya no entra en consideraciones locales o propio de ciertos movimientos sociales, sino fenómeno estandarizado. Se reconocen procesos, derechos y deberes de la acción voluntaria, canales ordinarios de participación y procesos formales de reconocimiento de la importancia de dicha acción. Fenómeno este que puede llegar a narcotizar la capacidad de participación social o incluso a reducirla a una expresión «manipulada» sin incidencia real sobre los propios fenómenos sociales y esa necesaria y constante transformación que tienen asociados. Sin embargo, este mismo autor, nos recuerda la «saludable» aparición de fenómenos como el *Movimiento 15-M*, dando una respuesta distinta, una manera diferente de entender esta canalización «institucional». Al menos en un primer momento, sin entrar a determinar la posterior deriva en la que se puedan haber consolidados dichos movimientos, vino a mover los cimientos de lo que se había configurado como formas tradicionales de participación, manifestación de la voluntad y la ideología. Es importante señalar también que este fenómeno enmarca una expresión específica de movilización: la que tiene que ver con la reivindicación o la representación de intereses de colectivos más o menos definidos, que no con esas otras expresiones del voluntariado como complemento de servicios o vinculado a las prestaciones sociales que pueden derivar hacia otro matiz importante de la expresión concreta de la acción voluntaria.

Zurdo (2011) también señala que, en cualquier definición que se dé del voluntariado – en consecuencia, de cualquier concepto que entre en ambigüedades poliédricas de interpretación–, se desprenderá una forma de acotarlo y por tanto de actuar y analizar dicha interpretación. Desarrolla un interesante concepto asociado al voluntariado y a las motivaciones que en este pueden estar inscritas. Asocia el voluntariado al concepto de Stebbings de «*ocio serio*».

Se trata de «una posición interpretativa relativamente marginal, pero que resulta interesante considerar debido a que las características atribuidas habitualmente a las actividades de ocio –siguiendo a Dumazedier (1975): la libertad, la ausencia de interés lucrativo, la satisfacción, y la realización personal– permiten describir cada vez mejor el proceso motivacional asociado a la práctica del voluntariado» (Zurdo, 2011)

Curiosamente, llegamos a la conclusión de que voluntariado y actividad ociosa, se pueden integrar, salvo en la orientación de la acción específica que conlleva el concepto de ayuda o solidaridad vinculada a la carencia o dificultad del otro. En contraposición, habría otra acción que, si se vincula al explaye y a la acción hedonista, deja de lado la posibilidad de que una persona encuentre en las acciones de voluntariado, motivos vinculados con la satisfacción personal de ayudar por ayudar. Es decir, la esencia de esa conducta prosocial que parece estar implícita en el ser humano, aplicada al uso de un tiempo librado de la satisfacción de las necesidades personales o elementales. Si relacionamos esta condición con el modelo de motivación de Maslow, nos encontramos que la acción voluntaria se encontrará fundamentada en aquellos motivos, a priori, más vinculados con el reconocimiento personal, con el autodesarrollo, o la necesidad de socialización, o más al crecimiento y la realización de Clayton, puesto que parecería evidente que no existe una dedicación a los demás, si no están cubiertas las necesidades elementales de subsistencia. La idea será por tanto confirmar cuáles de estas motivaciones, pueden estar presentes en dicha acción voluntaria.

Siguiendo a Sastre (2003), citado también en Sajardo (2012) podemos definir la acción del voluntariado a través de algunas de sus características:

- El voluntariado presta su labor a una entidad de manera altruista, Está por tanto bajo el patrón del altruismo como una actitud aceptada libre y querida de buen grado. El altruismo tiene una dimensión claramente humana y de servicio a la sociedad con el fin de ayudar a los demás, aun renunciando a beneficios propios, inmediatos y significativos.
- El voluntariado es compromiso, integrándose en una entidad de manera libre. Un compromiso es necesario para que la labor voluntaria se desarrolle con las máximas garantías.
- El voluntariado es trabajo no remunerado, es decir, realizado de manera gratuita. El voluntariado presta sus servicios y realiza acciones de ayuda a las demás personas sin recibir nada a cambio.
- El voluntariado es una acción orientada desde el respeto. Las personas que realizan voluntariado aceptan a todas las personas sea cual sea su situación o condición sin

prejuicio y bajo comprensión, apoyando y ayudando a que las dificultades sean más fáciles de superar.

- El voluntariado es solidario, desarrolla acciones encaminadas a conseguir el bien de toda la sociedad. En la medida en que se entiende la totalidad como parte de una misma cadena de responsabilidad, esta se refuerza con el aporte de todas las partes, sin excepciones. En este sentido donde la solidaridad que rodea al voluntariado adquiere su grado más elevado.

A través de estos cinco elementos, se orienta una construcción del concepto de voluntariado como una acción altruista, de carácter gratuita y libre, respetuosa con la diferencia y solidaria. Por tanto, todas aquellas acciones que no incluyan no varios, sino todos estos elementos, deberían ser las consideraciones esenciales de una acción cuando esta se enmarque en el voluntariado. Si una acción no es desinteresada o no es respetuosa con la pluralidad y la solidaridad será otro fenómeno, pero no voluntariado. La cuestión fundamental es cómo ayudar a gestionar estos principios, con los intereses motivacionales de las personas que entregan su tiempo a una causa y de cómo estas pueden ser bien instrumentadas por la acción profesional.

Más reciente y de carácter esencial es la definición aportada por Alberich (2018) en la que reconoce la acción como el fruto de *personas que libremente dedican parte de su tiempo a colaborar con una asociación o institución para realizar actividades de interés general o que aportan un beneficio social, y que no reciben remuneración por ello (ni económica ni en especies)*. Cuestión importante que destacar en esta y en aquellas definiciones que incorporan el concepto de remuneración es cómo debe entenderse e instrumentarse esa «no remuneración» puesto que parece contradecir algunas medidas de promoción del voluntariado. Por ejemplo, la entrega de premios, la convalidación de créditos universitarios, la certificación de competencias adquiridas a través de la acción de voluntariado. Estos canales son muestra de una necesaria incentivación, pero el límite del valor atribuido a las acciones no es sólo simbólico o no parece serlo cuando el precio de un crédito universitario está tasado o la adquisición de ciertas competencias laborales tiene un reflejo en cursos de formación profesional.

Soler Javaloy (2011; 27) propone la siguiente definición

*El voluntariado es un conjunto de personas que ha adquirido una conciencia solidaria, fundamentada en una visión crítica de la realidad y en su derecho como ciudadano, desarrollando actividades de forma altruista y solidaria, basadas en su libre decisión y en un compromiso con el marco organizativo que le facilita un proceso formativo adecuado. La finalidad última de su colaboración es la transformación de la realidad social con unos ideales que aspiran a crear un mundo más solidario, justo y pacífico.*

De ella se desprende nueve términos fundamentales:

- *Personas con conciencia solidaria.*
- *Fundamento en una visión crítica de la realidad*
- *Canalización a través del derecho ciudadano de participar activamente en la comunidad*
- *Vehiculizadas por actividades altruistas y solidarias*
- *Basadas en una libre decisión*
- *Comprometida con un marco organizativo*
- *Con participación de un proceso formación adecuado*
- *Con la idea de transformar la realidad social*
- *Con proyección a crea un mundo más solidario y pacífico.*

El reto es poder observar si estas condiciones, se presentan o no en la percepción que la persona voluntaria tiene respecto de su actividad. Como fenómeno complejo y poliédrico pueden ser elementos construidos desde una perspectiva teórica, pero con difícil observación estricta, en su esencia pura y muchas veces, estos conceptos se “encastran” en términos que se van construyendo como socialmente ambiguos o camuflados entre intereses y motivaciones personales, no siempre expresados de esa manera.

#### 2.4.1.- Marco legal

Debemos abordar el fenómeno, también desde su articulado legal, es decir cuáles son las referencias normativas que existen en la actualidad entorno a este fenómeno y ver si estas cumplen ese necesario anclaje ante un término volátil.

Las políticas de acción de los países miembros de la Unión Europea, en relación con el fomento del voluntariado, se han ido construyendo en torno al propio Tratado Constitutivo de la Comunidad y diferentes herramientas legales que van configurando todo un campo muy amplio sobre la importancia del voluntariado en el engranaje de la sociedad civil, la economía, la identidad, la solidaridad, la participación o el compromiso social o la eficacia de acción y respuesta a determinadas necesidades no cubiertas en muy diferentes ámbitos de la realidad social. Tanto es así que la Unión Europea lo considera eje principal para la consolidación de una forma de entender la ciudadanía en las fronteras comunes. Como ejemplo, los Dictámenes del 13 de diciembre de 2006 del Comité Económico y Social Europeo (CESE) sobre el papel en la sociedad europea y el impacto que en ella supone la acción voluntaria. De las trece recomendaciones y conclusiones, podemos hacer especial señalamiento en lo que entiende como incalculable valor social, que rebasa ampliamente el marco de la prestación de servicios y de la satisfacción de necesidades sociales. Invoca a la motivación como «la posibilidad para el voluntario de actuar por iniciativa propia en favor del interés general y de contribuir a darle forma, fomenta valores de protección del bien común y la solidaridad, contrarrestando así el individualismo y el egoísmo: fenómenos cada vez más típicos de las sociedades modernas».

De igual modo, destaca la importancia que este tiene en la participación en la sociedad, y en una ciudadanía activa, que fundamentan la democracia de lo local a lo europeo. Es una forma de implicación, más allá de la participación política, orientada a la resolución de problemas sociales. Y en ese compromiso, en esa forma de dedicación, dice que reside un fuerte sentimiento de pertenencia, basado en la conciencia de ciudadanía activa. Señala igualmente la importancia de lo colectivo, pero afirma también las consecuencias sobre lo individual. Es motor de desarrollo personal, se puede considerar efectivo en la adquisición de competencias clave, y en eso que se ha venido a denominar aprendizaje a lo largo de toda la

vida: formal; no formal e informal. En definitiva, en el escenario europeo, un motor vinculado a la construcción de una imagen común de participación social y de capital importancia en la confección de un espacio singularmente importante para la identidad europea.

Coincide dicho Dictamen en señalar la dificultad de abordar este planteamiento desde un concepto que es poliédrico, que no tiene una sola mirada, que no sincroniza la teoría con la práctica. A ello se le añade un abanico de definiciones en los distintos Estados miembros de la Unión Europea, aunque todos ellos parecen coincidir en tres criterios comunes:

- *Es una acción libre, por iniciativa propia, no cabe la posibilidad de que haya una mínima obligatoriedad, garantizando el compromiso y la identificación de la persona que ejerce el voluntariado con las actividades que realizan*
- *No está remunerado ni motivado por intereses financieros, aunque cabe reembolsar los gastos en que incurra la persona en su actividad voluntaria.*
- *Tiene como objetivo intervenir en favor de personas distintas de las que integran su propia familia, en favor de determinados grupos sociales, orientado la utilidad de sus acciones en pro de la sociedad, aunque con dichas acciones también potencie las posibilidades de formación personales* (CESE, 2006)

Podemos coincidir en que algunos puntos en ese momento eran discutibles, por ejemplo, si únicamente debieran entrar en la definición las actividades que se realizan con regularidad, si la ayuda entre vecinos, los grupos de autoayuda o las asociaciones de familiares afectados por una dificultad concreta se debían considerar voluntariado. Por otro lado, la afirmación de si sólo debiera hacerse cuando este tuviera una condición formal y estructurada, parece superada. No obstante, las tres exigencias fundamentales arriba mencionadas son una condición *sine qua non* para entender una actividad como de voluntariado. En general, la estrategia que seguía este Dictamen para resolver las contradicciones de este campo de acción era optar por una definición amplia, sin «demasiados adjetivos condicionantes». Un espectro amplio.

Posteriormente a este primer Dictamen se publica, en el año 2012 uno nuevo del CESE sobre la «Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité



Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones – Comunicación sobre políticas de la UE y voluntariado: Reconocimiento y fomento de actividades voluntarias transfronterizas en la UE». En él, se destaca la definición utilizada para construir las recomendaciones y conclusiones orientadas a fundamentar la política común de los países miembros:

*El voluntariado es una expresión importante de la ciudadanía activa; crea capital social, contribuye a la cohesión social y a la solidaridad, aporta valiosos beneficios económicos a la sociedad y permite a los ciudadanos desplegar su potencial como individuos. La expresión «actividades de voluntariado» se refiere a todo tipo de actividad voluntaria, ya sea formal, no formal o informal, emprendida por la libre voluntad, decisión o motivación de una persona sin un objetivo de beneficio económico (Dictamen, 2012)*

Este segundo documento, elaborado igualmente por el CESE, recoge las acciones propias del décimo aniversario de la Declaración del 2001 como Año Internacional de Voluntariado por parte de las Naciones Unidas, y el 2011 como Año Europeo del Voluntariado, deslizando una serie de conceptos que pretenden justificar más la acción voluntaria como un instrumento claramente eficaz y económicamente resolutivo, que aporta riqueza y capital social, que debe promoverse entre sectores específicos de población (en particular la juventud), que habla de la necesidad de estructurar sistemas que den apoyo a dicho fomento y que deberían considerarse de obligado cumplimiento por parte de la Comisión Europea, dada la importancia demostrada en esos ejes: riqueza social y económica; cohesión social; fortalecimiento del compromiso y participación social, como pilares de la acción democrática. Pero sigue señalando que, a pesar de la existencia de ciertos programas que alientan la acción del voluntariado<sup>4</sup>, debe seguirse reforzando su presencia y su implantación en todos los ámbitos

---

<sup>4</sup> El SVE (Servicio de Voluntariado Europeo) que nombra este dictamen es uno de los programas más importantes con el que se ha ido consolidando el intercambio de buenas prácticas, la participación y transferencia de acciones entre entidades de diferentes países de la Unión Europea y terceros con los que se mantiene colaboración. En la actualidad está sujeto a una profunda revisión y se viene definiendo de otra manera: *Para reforzar la cohesión y fomentar la solidaridad en las sociedades europeas, la Comisión Europea ha promovido la puesta en marcha de un Cuerpo Europeo de Solidaridad, con el objetivo de crear una comunidad de jóvenes comprometidos en diversas actividades solidarias, mediante servicios de voluntariado.*

sociales: administraciones públicas, empresas, entidades sociales desde lo local, estatal, europeo y, en la medida de lo posible, de colaboración transfronteriza. Vehicula, por tanto, la necesidad de que el fenómeno sea amparado administrativamente, que se recoja en las estrategias sociales que fomenten una manera de entender la ciudadanía y esos principios que apuntan al fenómeno del voluntariado como vertebrador y cohesionador social.

En cuanto a la presencia en nuestro país, tomemos de base recientes esfuerzos por actualizar la legislación existente. La ley 45/2015, aprobada el 14 de octubre de ese mismo año, sobre Voluntariado hace hincapié en una condición por la que no es necesario adjetivar la acción del voluntariado: ha de ejercerse en su esencia y carácter altruista. Como es preceptivo, el Consejo Económico y Social de España (CES), en una sesión ordinaria a principios de ese mismo año, en el Pleno del 25 de febrero, elabora un dictamen en el que recuerda varios elementos vinculados con las directrices europeas, recorre distintos hitos en la construcción del voluntariado, como la Carta Europea de Voluntariado o la Declaración Mundial del Voluntariado de 1990 en el marco del Congreso celebrado en París, o la referencia a la anterior Ley Estatal de Voluntariado elaborada en 1996. Es reseñable la aportación que hace del estudio europeo elaborado a instancia de la Dirección General de Educación y Cultura de la Comisión Europea, que se presenta en febrero de 2010, dando especial importancia a la necesidad de incorporar nuevas perspectivas de actuación en la acción voluntaria; remarcando la necesidad del reconocimiento público del voluntariado; combatiendo la perspectiva de acciones cortoplacistas o de carácter efímero. Incluye una conexión en relación con una futura ley sobre el Tercer Sector, con la que vincula dicho dictamen. Insiste en la dificultad de abordar la dimensión cuantitativa del fenómeno al no existir registros uniformes. En su estudio, hace especial referencia a la transformación de un concepto elemental: entidad de voluntariado, es decir quien canalizará la participación de manera estructurada y organizada. Además, en sus más de treinta páginas hace algunas recomendaciones que deberían haber sido matizadas en la ley, pero como veremos más adelante, no fue así, entrando en contradicciones evidentes como

---

(<http://www.erasmusplus.injuve.es/acciones/voluntariadoeuropeo/>)

la establecida en el reconocimiento del voluntariado y el empleo; el interés específico de las personas o las contradicciones vinculadas a las entidades sociales y a las empresas.

Una apuesta decidida de la propia ley es reconocer la transformación de la realidad social de los últimos veinte años<sup>5</sup>, describiendo una acción en su preámbulo, ligada a la motivación particular, aunque caiga en algo que puede ser llamativo: la acción motivada por las creencias religiosas, ejemplificada a través la labor de los misioneros. Un ejemplo, cuando menos interesante si no singular, al señalar como importante una motivación tan concreta como las creencias individuales en la confirmación de la acción voluntaria. Hecho que vuelve a señalar cuando considera el voluntariado como un motor importante si se vincula a otra motivación como es la de la transformación social. Después de ello, termina esta primera parte considerando la importancia de dichas motivaciones, pero, como no puede ser de otra manera, sin ponderar unas sobre otras. Para profundizar más en la descripción de cuáles deben ser los principios de acción, insiste en conceptos como la solidaridad, la voluntariedad [sic] y libertad, así como la gratuidad y necesaria vinculación con entidades que ejercen dicha acción.

En esta ley vuelve a insistirse en los elementos claves que debe tener toda acción voluntaria. Define a los efectos de esta, el conjunto de actividades de interés general desarrolladas por personas físicas, siempre que reúnan además de la libertad de acción, la no existencia de contraprestación económica o material, la instrumentación a través de entidades sociales, un cuarto elemento, que señala en primer lugar: *que tengan carácter solidario*. Quizá esto haga referencia al principio de altruismo que señala el preámbulo o la identificación de la motivación ideológica con la solidaridad.

Por otro lado, esta norma, intenta definir qué entiende como actividades de interés general, y dice que son «aquellas que contribuyan en cada uno de los ámbitos de actuación del voluntariado a mejorar la calidad de vida de las personas y de la sociedad en general y a

---

<sup>5</sup> La anterior ley de ámbito estatal se aprobó en el año 1996 (Ley 6/1996 de 15 de enero de promoción del voluntariado) y tenía la tendencia marcada de hacer referencia a un tipo de voluntariado muy vinculado a la acción social.

proteger y conservar el entorno». Pero fija una serie de ámbitos de actuación en los que se manifiesta la realidad que aborda el voluntariado. Trascendiendo de la acción vinculada a la acción social, va a construir unos escenarios diferentes de la participación voluntaria. Quedan entonces de la siguiente manera: social, internacional o de desarrollo, ambiental, cultural, deportivo, educativo, sociosanitario, de ocio-tiempo libre, comunitario y de protección civil. Suponemos, por tanto, que estos diez marcos de acción son los que han ido apareciendo a lo largo del tiempo. Parecería práctica cierta clasificación, aunque puede suponer la segmentación de acciones que podrían estar perfectamente engarzadas en dos o más ámbitos, quedando a disposición de la entidad social -dándole un mayor peso específico en la gestión- la decisión de dónde se encuentran sus programas y cómo los presenta a sus equipos de voluntariado. Sirva como ejemplos la labor realizada dentro de las aulas hospitalarias de personas voluntarias que apoyan a niños y niñas con dolencias de larga duración; la recuperación de patrimonio histórico cultural con jóvenes de familias desestructuradas. En la definición de ciertos programas confeccionados por las entidades sociales se abordan acciones que impactan en muchos ejes de acción, haciendo muy compleja una clasificación unidimensional. De igual modo podemos afirmar que esta múltiple perspectiva encierra un principio de acción práctica: un proyecto será más fácilmente sostenible en un panorama de recursos limitados si tiene varios impactos o líneas de impacto que se complementan y refuerzan mutuamente. Así, definir un proyecto por la población a la que va orientada nos puede dar una posibilidad, por ejemplo, programas de apoyo social para colectivos desfavorecidos; la acción donde va a impactar abre otro camino, por ejemplo, la recuperación de patrimonio cultural; la participación social o comunitaria otra vía en virtud de lógicas de financiación o de sostenibilidad del programa.

Para evitar la dificultad que ya señalan el Dictamen del CES, define más exhaustivamente lo que no ha de considerarse voluntariado, es decir, dice lo que está más claro: qué no es voluntariado y a partir de ahí, todo lo que encaje fuera de ese marco, ha de considerarse acción voluntaria. Puede parecer una estrategia complicada, pero da carta de naturaleza a una característica intrínseca de entender la acción del voluntariado: transformación constante, sujeta a la voluntad de las personas que participan de dicho elemento. Si se pueden cuestionar ciertas formas de participación social como pueden ser la acción sindical o política, o la puramente reivindicativa, pueden aparecer en próximos desarrollos otros ámbitos de

actuación vinculados a estos y, por tanto, naturalizarían un devenir certero que es la constante transformación social.

La ley señala que no tendrán la consideración de actividades de voluntariado:

- a) Las aisladas o esporádicas, periódicas o no, prestadas al margen de entidades de voluntariado.*
- b) Las ejecutadas por razones familiares, de amistad o de buena vecindad.*
- c) Las que se realicen en virtud de una relación laboral, funcionarial, mercantil o de cualquier otra mediante contraprestación de orden económico o material.*
- d) Los trabajos de colaboración social a los que se refiere el Real Decreto 1445/1982<sup>6</sup>, de 25 de junio, por el que se regulan diversas medidas de fomento del empleo.*
- e) Las becas con o sin prestación de servicios o cualquier otra actividad análoga cuyo objetivo principal sea la formación.*
- f) Las prácticas no laborales en empresas o grupos empresariales y las prácticas académicas externas.*

Construye, por tanto, una forma de entender el voluntariado en torno a varios pilares:

- 1.- No debe existir relación contractual;
- 2.- No se basa en interés profesional;
- 3.- No es el ejercicio tradicional de «buena vecindad»;

---

<sup>6</sup> El Real Decreto 1445/1982 hace referencia en el capítulo V a la naturaleza de unos *especiales trabajos temporales de colaboración social*. Estos podrían considerarse estrechamente relacionados con la acción voluntaria, dado que los caracteriza por su utilidad social y redunde en la comunidad. La diferencia importante es que están mediados por una administración pública y que esta tiene la obligación de depositar el correspondiente pago a la cotización de la seguridad social por los cinco meses en los que como máximo, podrá ejercerse dicha labor.

- 4.- Debe tener una continuidad;
- 5.- Debe estar organizado por una entidad social.

Pues bien, cada una de estas cuestiones encierra en sí al menos una contradicción que debemos tener en cuenta. Cuando plantea que no debe existir una relación contractual, parece claro que protege el marco de la relación laboral y evita que pueda hacerse un voluntariado encubierto minusvalorando el principio básico de la contratación. Todo aquello que se regula a través de un contrato laboral no puede acompañarse de la flexibilidad de acción que permite la acción voluntaria; por otro lado, la empresa podría encubrir más horas de acción o incluso las horas extraordinarias, como voluntarias por parte de la persona contratada. Sin embargo, podemos hablar de que la labor voluntaria vinculada a la Responsabilidad Social Corporativa puede proponer, de manera libre y sin coacción, a un grupo de personas contratadas en una Empresa realizar acciones de voluntariado o dedicar sus horas extras para financiar acciones solidarias. Se recoge como posibilidades con las que construir esa imagen de bonhomía y cuestiona directamente si la persona contratada puede o no decidir realizar esta tarea, cuando es el responsable de recursos humanos o el propio gerente el que hace dicha proposición. En esto ya era especialmente insistente el dictamen del CES, a pesar de que no hubieran sido consultadas, de forma ordinaria a los distintos agentes sociales, para que se comprometieran a mantener de manera bien diferenciada, las distancias entre el marco laboral y el marco del voluntariado.

En cuanto al interés profesional, parecen existir evidencias en que la acción voluntaria es un elemento importante en la adquisición de competencias básicas de carácter social y laboral, en tanto en cuanto que ponen en funcionamiento, por la interacción entre la persona, el colectivo y una actividad definida, un objetivo específico de intervención que debe llevarse a la práctica de manera colaborativa: actividades de grupo, empatía, negociación, comprensión, ... son elementos que se atribuyen a esas actividades. Aparece de nuevo una contradicción que también recogía el Dictamen del CES. Daba especial importancia a la creación de mecanismos de reconocimiento público de la acción voluntaria y sin embargo, el anteproyecto de ley, que no parece haber modificado el texto de la ley definitiva, plantea que no puede estar

condicionada la acción voluntaria si el interés es profesional. Da la sensación, de que sólo el motivo altruista, desinteresado o vinculado a valores ideológicos es el que debe instrumentar toda la acción voluntaria. Sin embargo, reconoce la propia ley, y así lo quiere hacer ver el Dictamen del CES, la necesaria promoción del voluntariado en el ámbito educativo y en especial en el ámbito universitario. Por un lado, facilita la construcción de mecanismos de reconocimiento de las competencias que seguro se adquieren en la acción voluntaria y promueve dicha práctica y por otro dice que no debe identificarse con ese elemento. Contradicciones que se van a confirmar cuando se puedan observar los intereses manifiestos en los motivos por los que una persona decide dedicar su tiempo a una determinada causa.

En cuanto a la condición de que la acción voluntaria no se basa en los criterios de «buena vecindad», podemos decir que también incurre en contradicción. Va a reconocer la labor de la acción en la comunidad, va a comprometer la acción en pro del interés común, en la construcción de una identidad colectiva, como bien señalan tanto el dictamen europeo como el español, y sin embargo no va a fundamentar su acción en el compromiso con el cercano, con quien se comparte espacio de proximidad. Puede entenderse este pilar, como la necesidad de no confundir los principios de civismo y preocupación por el entorno más cercano, pero la preocupación por el otro, por sentirse identificado con sus problemas o incluso querer paliar los efectos dolorosos o placenteros de experiencias vividas en primera persona, como el padecimiento de una enfermedad, la pérdida de un ser querido o el afán de superación a través de la práctica deportiva, parecen ser limitados por este principio. Por tanto, debería considerarse cierta limitación a este concepto en la construcción del concepto de voluntariado motivado para el cambio o la acción prosocial.

En cuanto al principio de continuidad en la acción, volvemos a enfrentarnos a una tarea ardua de definir o incluso que podría malentenderse. El elemento de continuidad en la acción puede estar clasificando la acción en virtud de un fenómeno que deba tener una rutina, una obligación temporal, que podría identificarse con precisamente una tarea tan organizada y rutinaria, que podría, por un lado, ser susceptible de profesionalizarse; por otro lado, convertir

la libertad de acción en una obligación y entonces contradecir la máxima de que el voluntariado tiene esa condición de máxima flexibilidad y elección. ¿qué pasa si la tarea no la puede realizar la persona voluntaria? En principio, debería poderse seguir haciendo si es un servicio definido como tal y convive con profesionales. Si depende de la acción voluntaria, no debe tener la condición de servicio, sino de acción que incrementa la participación o que facilita una mayor oferta de acción. Dicho esto, existen muchas actividades que se fundamentan en la participación puntual de personas en actos benéficos de carácter anual, que no requieren de un gran compromiso, más allá de un par de días al año, pero que tienen un gran arraigo e identidad de acción entre las personas que lo practican. No por ello debemos considerar esta expresión como impropia de la realidad del voluntariado<sup>7</sup>. Este tipo de acciones, empiezan a ser reconocidas dentro de las tipologías de voluntariado y, por tanto, orientado otro elemento de la heterogeneidad: la adaptación a la cambiante realidad de la acción, vinculada a la realidad de las necesidades sociales en constante transformación.

En cuanto al principio de canalización a través de entidades sociales, el dictamen previo de CES ya hace una especial relevancia a la necesidad de determinar qué es lo que se entiende como entidad social. Si bien señala la tradición en entender que hay elementos que ya venían siendo recogidos en la anterior normativa de 1996, afirma que existe cierta indefinición, incluido el uso de términos similares, pero no idénticos en asociar la acción voluntaria a la acción de las organizaciones sociales, pero que el límite de estas no está bien construido. Parece clara que esa es la esencia, incluso que su relación con las entidades tiene que ver, tanto con criterios de ausencia de lucro, como de eficacia y posicionamiento ético a los problemas sociales (Vecina y Chacón 2005), por extensión la preocupación por lo cultural, deportivo, comunitario o cualquiera de los ejes anteriormente determinados. Una entidad social puede ser una cooperativa de iniciativa social, pero como tal se encuentra regulada como una tipología especial de empresa y comparte elementos de espacios de esa iniciativa social, pero debe armonizarlos con lógicas empresariales. Dicho lo cual, aboga por trabajar en complementar estos elementos con el papel que puede jugar en la economía social el voluntariado. Parece

---

<sup>7</sup> Es habitual encontrar actividades vinculadas a la recaudación puntual de recursos, tipo rastrillos benéficos o refuerzos en grandes campañas de recogidas de alimentos, juguetes o infinidad de opciones, que se realizan por personas voluntarias que dedican breves espacios de tiempo. Son eventos muy impactantes, demandados y muchas veces requeridos por su bajo compromiso temporal y gran prestigio en el imaginario social



disponer de una ventaja competitiva respecto de una empresa ordinaria, se ve afectada positivamente con el interés económico-empresarial. Es clara la necesidad de que una posterior legislación sobre el Tercer Sector y su expresión social normalizara esta situación, pero la norma que se aprobaría ese mismo año y que posteriormente abordaremos en el marco conceptual, no parece resolver dicha contradicción, de diferenciar el papel de las empresas, de las entidades sociales y de aquellas otras entidades que pueden considerarse a medio camino entre uno y otro lugar.

#### 2.4.2.- Situación en Aragón

Según el informe presentado por la Plataforma de Voluntariado de España del Observatorio de Voluntariado de España (2020), sobre la situación de la acción voluntaria en las distintas comunidades autónomas los porcentajes más altos de voluntariado se encuentran en Andalucía (20,7%), Comunidad de Madrid (17,7%), Cataluña (13,8%) y Comunidad Valenciana (10,8%). Al tratarse de datos absolutos y no tener en cuenta la población total de cada comunidad autónoma puede considerarse un dato que manifiesta cierta escasez en relación con el fenómeno observado y que previamente habíamos definido para su consideración. Se observa una gran desigualdad entre todas las aportaciones autónomas y no se puede observar un patrón claro relacionado con otros factores como el tejido social, productivo o poblacional de cada comunidad autónoma.

Este mismo informe, señala las grandes diferencias entre el porcentaje de personas voluntarias que representa la comunidad y el porcentaje que representa dicha comunidad sobre la población española. Tomado de referencia esta cuestión, elabora un índice a partir de la relación entre estos dos porcentajes para cada comunidad. Así, un índice 1 indicará una correlación perfecta, un índice menor que 1 una correlación negativa (más porcentaje de población total que de voluntariado) y un índice mayor que 1 una correlación positiva (más porcentaje de voluntariado que de población total). En relación con estos datos, los índices más altos corresponderían a Aragón, Baleares, Cantabria y Madrid, configurándose así, como

territorios en el que el peso de la acción voluntaria está sobre expresada respecto de la población en general.

<b>Comunidades Autónomas (TOTAL 100%)</b>	<b>Porcentajes</b>	<b>Índice</b>
Andalucía	20.7	1.14
<b>Aragón</b>	<b>3.9</b>	<b>1.39</b>
Asturias	1.6	0.72
Baleares	3.1	1.29
Canarias	2.1	0.46
Cantabria	1.8	1.38
Castilla-La Mancha	5.1	1.15
Castilla y León	5.5	1.05
Cataluña	13.8	0.56
Comunidad Valenciana	10.8	0.60
Extremadura	1.3	0.85
Galicia	3.5	0.60
La Rioja	0.6	0.85
Madrid	17.7	1.26
Murcia	3.5	1.09
Navarra	1.3	0.92
País Vasco	3.7	0.78
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>	

**Tabla 6 Personas que realizan voluntariado por comunidades autónomas e índice de relación entre el porcentaje poblacional que esta representa sobre el total estatal (en %) Elaboración propia a partir de los datos del Observatorio del Voluntariado de España (2020)**

En Aragón, según cifras de la Dirección General de Participación Ciudadana, Transparencia, Cooperación y Voluntariado se reconocen una horquilla de personas que participan en acciones de voluntariado de carácter social entre 30.000 y 35.000 personas, aunque no hace referencia a los datos de acción voluntaria extensa en otros ámbitos de intervención dado que, hasta ese momento, no estaban integrados ni reconocidos como tal. Estos datos figuran en la página web del Gobierno de Aragón (<http://aragonparticipa.aragon.es/quienes-somos>) La Dirección General de Participación Ciudadana, Transparencia, Cooperación y Voluntariado, dependiente del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, fue creada en el año 2014 y es la encargada de diseñar y gestionar la estrategia que impulse políticas de innovación democrática. Su misión es propiciar una mayor implicación y participación de la ciudadanía en la construcción y evaluación de las políticas públicas, que englobe a todos los Departamentos del Ejecutivo autonómico. De igual modo figura en su organigrama una doble área de responsabilidad: por un lado, la determinada por la participación ciudadana intrínseca; por otro, la asociada al voluntariado.

El 28 de junio de 2018 fue aprobada la segunda ley que se da la Comunidad para regular la acción del voluntariado. La anterior del año 1992 permitió amparar un gran cuerpo de acción solidaria, como en el resto de las comunidades autónomas. Estas promovieron, de forma indirecta que el propio Estado asumiera la necesidad de regular aspectos generales desde otra norma que recogiera el entramado de referencias territoriales, sobre la que se fundamentó la ley 6/1996.

Es muy interesante que esta ley, a pesar de ser la primera referencia estatal sobre la acción del voluntariado, se considere vinculada a otras referencias legales Ley 30/1992, sobre el régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común; la Ley Orgánica 13/1991, sobre el Servicio Militar, dado que en estos momentos se empezó a organizar la prestación social sustitutoria al servicio militar obligatorio, contradiciendo la propia norma de no existir ninguna obligatoriedad, pero favoreciendo que

dicha acción se reconociera y «convalidara» con servicios de voluntariado con carácter comunitario y la Ley 48/84 reguladora de la Objeción de Conciencia y de la Prestación Social Sustitutiva que también reconocía dicha naturaleza de «prestación alternativa».

Estas normas venían participando en el ámbito más tradicional de la acción social. Como no podía ser de otra manera, bebía de la condición tradicional de la acción solidaria y tenía elementos que parecían imprescindibles en esos momentos, como la necesidad de identificación de los voluntarios, el registro de las asociaciones, la obligatoriedad de asumir los riesgos derivados de la acción, es decir, toda una serie de elementos clave que apuntaban a una cierta necesidad de estructurar la gestión del voluntariado, con una perspectiva de gestión y profesionalización por parte de las entidades sociales. En definitiva, no estaba sujeta a la «buena voluntad de hacer el bien», sino con criterios de orden y organización. Sin embargo, vemos que la realidad del voluntariado refleja la participación con un elemento consustancial: la constante transformación y la superación de la realidad a la que va dando alternativas la acción organizada y por tanto, casi desde el mismo momento en el que se aprobaba dicha ley, era superada por la propia acción social: se ocupaban espacios intermedios con intervenciones en el ámbito cultural, medioambiental o deportivo, con fenómenos que no estaban reconocidos.

Estos actos culturales o de otro ámbito muy arraigados o de gran impacto no se pudieron reconocer en ese momento dada la limitación a los eventos de carácter social. Expresión de esta realidad son el Festival Folclórico de los Pirineos celebrado desde hace 40 años en la ciudad de Jaca (Huesca), con una participación imprescindible de las personas voluntarias; el más recientemente creado Cuerpo Municipal de Voluntariado de Zaragoza entorno a la Exposición Internacional de 2008; de manera regular, en la colaboración con la Fundación Bodas de Isabel en Teruel para el desarrollo y recreación histórica que se celebra de manera ininterrumpida desde hace más de una década. Quedaría fuera de este marco de referencia el fenómeno propio de la Protección Civil, como una manera muy concreta de realizar voluntariado y que tiene su conexión con otro tipo de fenómenos, que requieren de un proceso distinto y particular de conformación.

Fruto de esa necesidad se promueve, por parte del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Aragón, la creación de una ley de las denominadas de «segunda generación», que actualicen el marco de acción del fenómeno. Es una norma que no distorsiona la fuente de

referencia estatal<sup>8</sup>, que incorpora matices que han sido consensuados con las entidades más representativas de la Comunidad Autónoma que dedican sus esfuerzos a la acción del voluntariado de una manera transversal a través de otras acciones. Según consta en el informe del proceso participativo por el que se hizo pasar esta norma, cerca de 2700 entidades del Tercer Sector Social, de la Administración y Agentes Sociales, pudieron incorporar apreciaciones a la realidad específica del voluntariado, en el primer momento elaborado en el mes de septiembre de 2016. Medio año después, se presentó la valoración final de dicho proceso. Es destacable que, el que más aportaciones recibió para su modificación y consenso, fue el artículo 3, que hace referencia al concepto mismo de voluntariado. Casi una de cada diez aportaciones realizadas (43 de las 455), se hicieron al propio concepto de voluntariado, con gran importancia a su conexión con el término altruismo que fue consenso de la Ley Estatal, rechazando el de benevolencia que se matizaba en el carácter de la acción. Vuelve a surgir el problema inicial de la conceptualización misma del voluntariado y la dificultad que dimana la diferencia entre altruismo, prosocialidad y motivación intrínseca. No existe detalle de cuáles fueron los argumentos al respecto y posiblemente se trató de una interpretación demasiado incisiva, puesto que la acepción de benevolencia como el querer el bien a los demás, es la base fundamental de la acción voluntaria de igual modo que la acción por el beneficio de los demás incluso a expensa de sacrificar los intereses propios es la base del concepto altruista.

Así, sigue confirmando su definición entorno a los ejes conceptuales básicos de la norma estatal y de las recomendaciones europeas:

*Actividad dirigida a la satisfacción del interés general, desarrollada por personas físicas en entidades con voluntariado, siempre que reúna las siguientes condiciones:*

- a) Que su realización sea resultado de una decisión voluntaria y libre, y no traiga causa de una obligación personal o de un deber jurídico.*
- b) Que tenga un carácter solidario y comprometido.*
- c) Que se realice sin ningún tipo de contraprestación económica,*

---

<sup>8</sup> Ley 15/95 del 14 de octubre de 2015 de promoción del Voluntariado

*d) Que se lleve a efecto en función de programas concretos, promovidos por cualesquiera de las entidades con voluntariado reguladas en esta ley*

Este proceso participativo dio como resultado una norma de amplio consenso, que complementa las acciones de régimen estatal y que construye una forma homogénea de entender la acción del voluntariado: acción libre, sin interés y canalizada a través de una entidad reconocida y organizada bajo principios también coherentes de acogida, formación y evaluación de las personas que prestan su tiempo a la atención de una causa de interés social. Es una norma que se ha preocupado más por regular el armazón de relación entre las entidades sociales y las propias administraciones: crea registro de entidades, programas y reconocimiento de la acción voluntaria como una manera de ir promoviendo y facilitando el crecimiento de este movimiento ciudadano. Reconoce la participación de nuevo agentes, como la propia administración pública o las empresas, siempre que dicho proceso se canalice a través de entidades sociales, es decir, se considera imprescindible la concurrencia con dichas entidades sociales, que previamente hayan sido reconocidas y «acreditadas» como garantes de los servicios de voluntariado. Se preocupa también, por colocar los mimbres de relación con los servicios de apoyo y garantías que debe promover la administración.

Parece una norma ajustada al planteamiento que anteriormente daba Zubero, con ciertas contradicciones de la participación social, al «apropiarse» de servicios, «institucionaliza el voluntariado», lo reconoce como instrumento canalizador y canalizado, lo apoya y en cierto modo, lo controla y convierte en un órgano más de la propia administración. Un mecanismo de participación social, que podrá ser potenciado o sometido por la administración, homogéneo en sus procedimientos y respuestas que se supedita a los controles del reconocimiento oficial.

---

### **Conceptos de voluntariado**

---

**Autor/es**

**Características**

**J. García Roca (1999)**

- Son expresión de un entramado asociativo

---

---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El voluntariado es como se entiende en cada organización.</li> <li>- Está fundamentalmente canalizado a través de organizaciones que son propias de esta misma expresión</li> </ul>
<b>PVE</b> <b>(Plataforma</b> <b>Estatat de</b> <b>Voluntariado)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acción libre</li> <li>- Sin interés propio</li> <li>- Expresión de una persona sensibilizada con una situación social</li> <li>- Vinculada al altruismo y la solidaridad</li> <li>- Canalizada por una organización</li> <li>- Vinculada al tiempo libre</li> <li>- Con continuidad en la acción</li> </ul>
<b>Zurdo (2011)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expresión libre</li> <li>- Sin interés lucrativo</li> <li>- Orientada a la realización personal</li> </ul>
<b>Soler Javaloy</b> <b>(2011)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personas con conciencia solidaria.</li> <li>- Visión crítica de la realidad</li> <li>- A través del derecho ciudadano de participar activamente en la comunidad</li> <li>- Actividades altruistas y solidarias</li> <li>- Libre decisión</li> <li>- Comprometida con un marco organizativo</li> <li>- Con participación de un proceso formación adecuado</li> <li>- Con la idea de transformar la realidad social</li> <li>- Con proyección a crea un mundo más solidario y pacífico.</li> </ul>

---

---

<b>Ley 6/1996</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Carácter altruista y solidario</li><li>- Realización libre, sin obligación personal o jurídica</li><li>- Sin contraprestación económica</li><li>- A través de organizaciones públicas o privadas</li><li>- Con permanencia y vinculación a programas o proyectos</li></ul>
<b>Dictamen (2006) CESE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Acción libre</li><li>- No remunerada</li><li>- Intervención pro social</li></ul>
<b>Dictamen (2012) CESE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Expresión de ciudadanía activa</li><li>- Generador de Capital social, cohesión social</li><li>- Generador de beneficios económicos</li></ul>
<b>Ley 45/2015</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Expresión en diferentes ámbitos de actuación</li><li>- Trasciende de la acción social</li><li>- Gestionado a través de entidades reconocidas para su acción</li><li>- Son acciones de continuidad</li><li>- Sin relación laboral ni interés profesional</li><li>- Promovido por entidades sociales en colaboración con otros agentes sociales.</li></ul>
<b>Ley 6/2018 de CCAA Aragón</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Acción libre</li><li>- Sin remuneración</li><li>- Organizada a través de una entidad social, pero que podrá darse en su propio seno, o en de la administración pública o bajo el amparo de una empresa</li><li>- Amparada por la administración que potenciará su desarrollo</li></ul>
<b>Sastre (2003)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Acción altruista</li></ul>

---



---

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Libre</li><li>- Comprometida</li><li>- Solidaria</li><li>- Respetuosa</li><li>- No remunerada</li></ul>
<b>Alberich (2018)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Actividad libre</li><li>- De interés general o de beneficio social</li><li>- Promovidas por una asociación o institución</li><li>- Sin ningún tipo de remuneración</li></ul>

---

**Tabla 7 Conceptos de voluntariado. Elaboración Propia**

## **2.5.- Tercer Sector (TS) y Tercer Sector de Acción Social (TSS). Aproximación conceptual**

En el año 1975, como señalan Pérez Díaz y López Novo (2003), a partir de los trabajos realizados por la Comisión Filer se empezó a difundir el uso del término «Tercer Sector», con la idea de describir a aquellas organizaciones o entidades no lucrativas cuya importancia estaba requiriendo una consideración independiente de los marcos de las empresas y el sector público, y que podían desarrollar una labor complementaria o alternativa a la de los otros actores, que daba cuenta de su importancia, tanto en términos económicos como de función social. Desde su comienzo, Tercer sector y Economía Social son términos que empezaban a equipararse.

Sin embargo, la búsqueda de clasificaciones que definan qué tipos de entidades pueden ser clasificadas como Tercer Sector, nos vuelve a llevar a un campo en el que este sector es más estricto en sus espacios que el designado al de la economía social. Esta última parece remitir a concepciones económicas que no comparten el mismo espacio en la definición de carácter voluntario y no lucrativo asociada al Tercer Sector.

Es por ello necesario plantear que la economía social abarca entidades que pueden considerarse a caballo entre el sector de mercado y el del Tercer Sector como las cooperativas, Sociedades Anónimas Laborales, Mutualidades, Asociaciones o Fundaciones.

Desde esta perspectiva, sólo asociaciones y fundaciones formarían parte del Tercer Sector

Los límites son ambiguos, borrosos entre organizaciones y entidades pertenecientes al sector público y/o al sector empresarial. Podemos argumentar razones como las que plantean Fernández Rodríguez y Peñasco Velasco (2013) situando una de estas en el origen o en la gran heterogeneidad de su composición. La gran cantidad de organizaciones que tradicionalmente se han incluido en este «cajón de sastre», hace que las definiciones sean complejas y poco nítidas a la hora de incluir o excluir entidades y organizaciones. Nos volvemos a encontrar con un término escurridizo, polisémico, propio de esa forma de definir los fenómenos sociales en la actualidad. Ese lugar, como definíamos anteriormente está formado por lo no ocupado por la Administración ni por el Mercado. Un lugar organizado, tejido de voluntades individuales y que puede venir a canalizar la tensión entre lo dicotómico de dos posiciones, a veces entendidas como antagónicas: por un lado, el interés de lo público; por otro la dinámica privada del

mercado. En todo caso, un lugar con características propias de cada uno de los dos extremos, como un diálogo virtuoso, definido según la posición platónica, que debería recoger la virtud de cada uno de ellos, armonizar la condición de estos. Se convierte en un tránsito por el que filtrar la condición de lo público hacia la privado y viceversa. Pero este lugar, como se detallará más adelante, también ha dado a encontrar múltiples expresiones que requieren de cierta clasificación. Incluso en las últimas tendencias, colocar aquellas que se empiezan a dibujar fuera de estos límites, como la bautizada por Heerad Sabeti (2011), como *Cuarto Sector*, lugar de la economía social en el que convergen todas las lógicas de la economía de mercado, pero con una determinada vocación u orientación social.

En los tres planes Estratégicos del Tercer Sector de Acción Social (TSS) hechos hasta la fecha, definidos por la Plataforma de ONGs y compartidos por la Plataforma Estatal del Tercer Sector (2021), se ha tomado de base el mismo concepto que, a su vez se ha extraído del utilizado por la Fundación Luis Vives<sup>9</sup>

*El Tercer Sector de Acción Social es el ámbito formado por entidades privadas de carácter voluntario y sin ánimo de lucro que, surgidas de la libre iniciativa ciudadana, funcionan de forma autónoma y solidaria tratando, por medio de acciones de interés general, de impulsar el reconocimiento y el ejercicio de los derechos sociales, de lograr la cohesión y la inclusión social en todas sus dimensiones y de evitar que determinados colectivos sociales queden excluidos de unos niveles suficientes de bienestar*

Como define en su página web (<http://www.plataformatercersector.es/es/quienes-somos>) La Plataforma del Tercer Sector Social se constituyó en enero de 2012 para defender, a través de una única voz, los derechos e intereses sociales de la ciudadanía, principalmente de las personas en situación de pobreza o riesgo de exclusión. Con este objetivo se unieron las

---

<sup>9</sup> La Fundación Luis Vives, es una entidad privada sin ánimo de lucro y de carácter pluralista, cuya misión es el apoyo y fortalecimiento del Tercer Sector de Acción Social, así como la dinamización de la Acción Social en nuestro país. Desde el año 2012 se produjo una fusión con otra organización, Acción contra el Hambre, siendo en la actualidad una sola entidad y teniendo como referencia para todas las consultas realizadas, así como las documentaciones y publicaciones periódicas que se formalizaban en forma de colecciones en esta última organización. (<https://www.accioncontraelhambre.org>)

siete organizaciones más representativas del ámbito de lo social: la Plataforma del Voluntariado de España (PVE), la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión social en el Estado Español (EAPN-ES), la Plataforma de ONG de Acción Social (POAS), el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), Cruz Roja Española, Cáritas y la Organización Nacional de Ciegos de España (ONCE). Estas tres últimas entidades, por su carácter reconocido de singulares.

Un ejercicio más decididamente instrumental, reside en la definición aportada en el informe realizado por PWC (PriceWaterHouse&Coopers) (2017). En él se refiere a «aquél conjunto de entidades privadas, formalmente organizadas y sin ánimo de lucro cuyo objetivo es impulsar el reconocimiento y el ejercicio de los derechos sociales individuales y colectivos y lograr la cohesión y la inclusión social» En esta definición, se señalan varios elementos clave a la hora de considerar quién se incluye en este ámbito de actuación. Se inclina a la condición de la iniciativa privada, a la falta de lucro y a la promoción de los derechos sociales. Es muy interesante señalar que la instrumentación de todo ello se oriente hacia la cohesión social como meta definitiva de estas herramientas de gestión. Otra cuestión reside en el a nuestro parecer, excesivo reduccionismo que utiliza para señalar cuáles son las entidades que forman parte de ese «perímetro» de análisis. Solo considera las entidades que se puedan enmarcar en tres ámbitos: la acción social, el medio ambiente o la cooperación internacional. Obvia la posibilidad de que existan otras manifestaciones vinculadas con la cultura, el desarrollo comunitario, o el deporte que también puedan enmarcarse, pero no las incluye dentro del Tercer Sector explícito de lo social.

Incluido	No incluido
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cooperativas sociales</li> <li>• Entidades singulares</li> <li>• Residencias para colectivos en riesgo de exclusión</li> <li>• Fundaciones</li> <li>• ONGD</li> <li>• Centros Especiales de empleo e inversión</li> <li>• Asociaciones de utilidad pública</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colegios e instituciones educativas</li> <li>• Cofradías pescadores</li> <li>• Sindicatos y partidos políticos</li> <li>• Museos</li> <li>• Residencias para la tercera edad</li> <li>• Iglesias</li> <li>• Asociaciones deportivas de carácter profesional, empresarial y profesionales</li> </ul>

Tabla 8 Perímetro de análisis del Tercer Sector Social. Fuente Price Waterhouse&Cooper (Pwc) (2017)

Parece lógico y necesario conectar los espacios que define la sociedad civil y el Tercer Sector. Y como mantienen Pérez-Díaz y López Novo (2003) tiene ciertas ventajas dicha conexión. Sobre todo, de cara a definir su lugar de acción y a ser mejor reconocido por tratarse de un término más maduro en el imaginario social, más consolidado. Torres Prados (2003) propone que ese conjunto de redes de solidaridad y de acción social se suele identificar con el término de sociedad civil. Este concepto ofrece, a su vez, varios significados, que se pueden resumir en dos:

- Aquellos que hacen referencia a las instituciones intermediarias entre el individuo, por un lado, y el Estado y el Mercado, por otro. Conceden a la sociedad civil la capacidad de construir estructuras de solidaridad a través de instituciones y entidades que no deben ser colonizadas ni por el Estado ni por el Mercado, es decir, deben ser y permanecer autónomas, ofreciendo un soporte ético a la sociedad.
- Aquellos que opinan que la sociedad civil está ligada al sistema legal moderno, al ejercicio de una ciudadanía que defiende intereses colectivos en espacios públicos. Para los defensores de esta perspectiva, la sociedad civil tiene la fruición de reclamar la atención de cualquier forma de poder que opera en espacios públicos, para resolver demandas insatisfechas o anticipar la protección de nuevas necesidades de grupos

sociales. Es decir, colabora activamente en la «visibilidad» de actividades sociales que requieren reconocimiento institucional.

Tanto la primera como la segunda interpretación aluden a la existencia de estructuras organizadas que posibilitan la acción y la intervención. Volvemos a conectar la necesaria participación organizada a través de un cierto tipo de mecanismos sociales que en la normativa sobre participación y voluntariado denomina entidades sociales. Si lo consideramos desde otra óptica, más individualista, puede decirse como hace Torres Prados (2003) que «la sociedad civil se vincula al hombre autónomo que consigue conquistar por sí mismo la prosperidad económica y los derechos civiles que le protegen del poder político, y le habilitan para intervenir activamente en la vida social y en los espacios públicos». Así, por ejemplo, para Giddens (1997), «cuando las personas no se sienten partícipes en la configuración de su personalidad buscan en otras esferas nuevos lugares de encuentro, como son los movimientos sociales y las organizaciones del Tercer Sector, espacios de seguridad individual y solidaridad con los demás. Este cambio de actitud de los sujetos puede ser interpretado como una reivindicación de la ciudadanía exigiendo recuperar su papel dentro de los amenazados mundos de la vida cotidiana.»

Podríamos decir que Giddens (1991) y Giddens (1993) nos está aportando una motivación intrínseca a la realización de acciones con las que una persona se siente identificada y canaliza su autodesarrollo. La expresión de la sociedad civil organizada surgiría de una carencia individual, sublimada a través de la participación en lo colectivo: la persona necesita de un anclaje, demanda identidad y requiere de sentimientos de seguridad. Por su parte, Pérez-Díaz (2005) establece que el término «sociedad civil» ha sido usado como *sinónimo de sociedad política y como oposición al Estado*. Igualmente, cree que el concepto puede ser utilizado en sentido amplio, es decir, *como entramado de instituciones sociopolíticas que incluyen un gobierno limitado al operar bajo el imperio de la ley*. La sociedad civil, en este sentido, está formada por un conjunto de instituciones basadas en acuerdos voluntarios entre agentes autónomos, y una esfera pública en la que los agentes debaten entre sí. Para Alberich (2018) sin embargo, el uso de este término, por la amplitud de fenómenos que contempla, debe ser utilizado con cierta cautela, a pesar de que históricamente se le atribuye un sentido

valorativo positivo, puesto que bajo su paraguas se podría incluir toda aquella organización que no sea del Estado, que no es pública.

### 2.5.1.- Normativa del Tercer Sector Social

En octubre de 2015 se aprobó la Ley 43/2015 de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social (TSS) que viene a enmarcar legalmente cuál es el cometido y concepto básico de lo que debe considerarse como entidades del Tercer Sector Social. En su artículo 2 enmarca el *concepto* sobre cómo debe definirse una entidad que forme parte de este desarrollo:

*1. Las entidades del Tercer Sector de Acción Social son aquellas organizaciones de carácter privado, surgidas de la iniciativa ciudadana o social, bajo diferentes modalidades, que responden a criterios de solidaridad y de participación social, con fines de interés general y ausencia de ánimo de lucro, que impulsan el reconocimiento y el ejercicio de los derechos civiles, así como de los derechos económicos, sociales o culturales de las personas y grupos que sufren condiciones de vulnerabilidad o que se encuentran en riesgo de exclusión social.*

*2. En todo caso, son entidades del Tercer Sector de Acción Social las asociaciones, las fundaciones, así como las federaciones o asociaciones que las integren, siempre que cumplan con lo previsto en esta Ley. Para la representación y defensa de sus intereses de una forma más eficaz, y de acuerdo con la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del derecho de asociación, y con su normativa específica, las entidades del Tercer Sector de Acción Social podrán constituir asociaciones o federaciones que, a su vez, podrán agruparse entre sí.*

Y en su artículo 4 hace especial mención a los *principios rectores* por los que deben regirse estas organizaciones:

*a) Tener personalidad jurídica propia.*

- b) Ser de naturaleza jurídica privada.*
- c) No poseer ánimo de lucro y tener carácter altruista.*
- d) Garantizar la participación democrática en su seno, conforme a lo que establece la normativa aplicable a la forma jurídica que adopte.*
- e) Actuar de modo transparente, tanto en el desarrollo de su objeto social como en el funcionamiento, gestión de sus actividades y rendición de cuentas.*
- f) Desarrollar sus actividades con plenas garantías de autonomía en su gestión y toma de decisiones respecto a la Administración General del Estado.*
- g) Contribuir a hacer efectiva la cohesión social, por medio de la participación ciudadana en la acción social, a través del voluntariado.*
- h) Actuar de modo que se observe efectivamente en su organización, funcionamiento y actividades el principio de igualdad de oportunidades y de trato y no discriminación con independencia de cualquier circunstancia personal o social, y con especial atención al principio de igualdad entre mujeres y hombres.*
- i) Llevar a cabo objetivos y actividades de interés general definidas así en una norma con rango de ley, y en todo caso, las siguientes actividades de interés social:*
  - 1.ª La atención a las personas con necesidades de atención integral sociosanitaria.*
  - 2.ª La atención a las personas con necesidades educativas o de inserción laboral.*
  - 3.ª El fomento de la seguridad ciudadana y prevención de la delincuencia.*

Con posterioridad a esto, y siguiendo el hilo argumental anteriormente desarrollado de vincular el ámbito del Tercer Sector Social, con la imagen más extendida de sociedad civil, podemos decir que, una de las derivadas se evidencia en la aparición de la Comisión para el Diálogo Civil con la Plataforma del Tercer Sector Social por Real Decreto 774/2017, el 28 de



julio del 2017. Órgano recogido en la Ley del Tercer Sector Social y que viene a dar carta de naturaleza institucional a las estructuras representativas de la sociedad civil organizada. Consolida así un canal orgánico por el que hacer fluir la participación social, por el que instrumentar y defender tanto los intereses de dichas organizaciones como el de las personas a las que representan.

## **2.6.- Características del Tercer Sector Social**

Una de las posibles clasificaciones de qué es lo que podemos considerar Tercer Sector Social deriva en si consideramos la condición de las entidades que están integradas dentro de un concepto más amplio como es el de la economía social. Esa es la propuesta de Sajardo (2012) que lo relaciona con la composición interna de cada estructura y cómo esta determina una cierta manera de ordenar las distintas manifestaciones sociales, en virtud de que todas ellas, tienen claramente una vocación de renuncia a los beneficios económicos directos y que se construyen en torno a un interés social, como definíamos en el voluntariado, de conciencia global y del interés social. Esta clasificación es, por tanto, más inclusiva y tiende la posibilidad de que formen parte de este sector, si bien no sería exclusivo de lo social, otras manifestaciones organizadas en torno a intereses como la cultura, la política o incluso el ámbito de las entidades relacionadas con las creencias o las defensas sectoriales (como los grupos de profesionales o las mutualidades)

Tercer sector	Sociedad civil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asociaciones de hecho</li> <li>- Asociaciones formalizadas “sin actividad económica relevante”                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• de encuentro (deportivas, de ocio, culturales, etc.)</li> <li>• políticas - de reivindicación (asociaciones profesionales, sindicatos, partidos políticos, etc.)</li> </ul> </li> </ul>
	Subsector no lucrativo de la economía social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fundaciones</li> <li>- Asociaciones formalizadas con actividad económica</li> <li>- Ciertas cooperativas y mutualidades</li> <li>- Cáritas, Once, Cruz Roja</li> <li>- Obras sociales de cajas de ahorros, empresas, sindicatos, bancos, partidos, parroquias, etc.</li> </ul>
	Subsector empresarial de la economía social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cooperativas (de trabajo, agrarias, etc.)</li> <li>- Mutuas y mutualidades</li> <li>- Sociedades laborales</li> <li>- Sats, otras</li> </ul>

**Tabla 9 Composición interna del Tercer Sector. Fuente: Sajardo (2012)**

Nos volvemos a encontrar con la misma dificultad de afrontar una polisemia terminológica relacionada con la condición de la falta de ánimo de lucro e incluso una definición del sector que vincula sólo a aquellas organizaciones que manifiesten su desinterés hacia el beneficio vinculado al lucro directo; la aportación de dicho lucro se deriva en ese «demiurgo» en el que se convierte el interés social, es decir un fin último creador y ordenador de toda acción. Utilizaremos la propia clasificación que elabora Sajardo (2012) para ofrecer una visión más amplia de este campo. Considera esta clasificación un aspecto concreto y específico de cada entidad. A partir de ahí, insiste en señalar la vasta y compleja realidad que representa en las economías y sociedades abordar todas las posibilidades y combinaciones que pudieran darse entorno a la realidad concreta. Aporta además cierta distribución geográfica de los términos. En la realidad actual, en la que desaparecen las fronteras organizacionales y en las que es necesario buscar acomodo a las prácticas económicas de cada país desde una óptica global, configuran escenarios complejos por su «mestizaje», es decir la convivencia en una misma sociedad de elementos que devienen de historias y momentos organizacionales

distintos. En la medida en la que se produce esta clasificación geográfica, estos términos pueden proporcionar información sobre aspectos concretos de los devenires histórico - económicos de cada sociedad. Así, la realidad de las economías mixtas más equilibradas en la presencia de Estado y Mercado, configuran un lugar distinto a otras más escoradas en la presencia de la lógica de la libre competencia en su máxima expresión. Es por ello, que algunos términos no se vinculan con condiciones de derecho social, sino como condiciones por las que se puede corregir esos desajustes sociales a través de la expresión benéfica o caritativa. La tradicional relación mercantil de los países de órbita anglosajona, han dado respuestas distintas a los del marco centroeuropeo. De ahí que convivan términos, realidades y lógicas de gestión mezcladas, combinadas y, a veces, difíciles de diferenciar o clasificar, sin caer en un reduccionismo pragmático, es decir, considerar una perspectiva única y olvidarse de ciertos matices que contribuyen a la construcción de otra realidad más compleja de lo que supone una simple clasificación.

TERMINO	CONTENIDO DESTACADO
Sector Caritativo (Charities Organizations)	Término que pone énfasis en el apoyo que estas entidades reciben del Sector Público para el fomento de las donaciones privadas caritativas.
Sector independiente (Independent sector),	Enfatiza el papel que las Entidades No Lucrativas juegan como grupo de fuerza independiente tanto frente a las acciones del Sector Público como al espíritu que subyace en las acciones del Sector Privado Lucrativo
Sector Voluntario (Voluntary sector),	Básicamente empleado en el Reino Unido, que toma como característica básica para la conceptualización del Sector No Lucrativo el aspecto de la voluntariedad, es decir, el uso de trabajo voluntario que es movilizado para el desarrollo y dirección de sus operaciones
Sector Exento de Impuestos (Tax- exent sector)	Considera el hecho de que, en la mayoría de los países las Entidades No Lucrativas, poseen una fiscalidad privilegiada, consistente fundamentalmente en beneficios y exenciones tributarias. La justificación se fundamenta en la realización de funciones de carácter social, político y económico similares a las que el Sector Público desarrolla en las economías mixtas contribuye con éste en el cumplimiento de sus responsabilidades públicas
Sector de Organizaciones No Gubernamentales (Nongovernmental Organizations NGO)	Suele identificarse sólo para una parte de las entidades No Lucrativas, básicamente de las que se encargan de la promoción socioeconómica de países en vías de desarrollo, aunque existe la derivada de diferenciar Ong y OngD, si es o no es esta definición

Sector de Economía Social (Economie Sociale ES)	Extendida en los países de lengua francófona (Francia, Bélgica y Canadá, fundamentalmente), en España y a nivel de las instituciones de la Unión Europea. Se trata de un concepto amplio, que abarca tanto al Sector No Lucrativo como a ciertas entidades de tipo empresarial, tales como las cooperativas, mutuas, mutualidades de previsión social y determinadas entidades de crédito y seguros.
Sector intermedio (Intermediary sector IS)	Identificando por su papel mediador entre los intereses del mercado, por un lado, y de las políticas de las agencias públicas, por otro, aunque manteniendo relaciones con ambos agentes
Sector No Lucrativo (Nonprofit sector NpS)	Término con especial profusión en los Estados Unidos de donde ha sido extrapolado internacionalmente. Se enfatiza el hecho de que las acciones de estas entidades no persiguen el lucro con el objeto de obtener beneficios para distribuirlos entre los individuos que las controlan.

**Tabla 10 Propuesta terminológica del Tercer Sector No Lucrativo. Fuente Sajardo (2012)**

Según Cabra de Luna y de Lorenzo (2005) seguimos encontrándonos ante un sector heterogéneo, cuyos componentes tienen más rasgos diferenciales que comunes. Utilizan la caracterización realizada por Salamon y Anheiner (1992) con cinco rasgos esenciales:

- Organización Formal: existen unos objetivos generales y los recursos están destinados a conseguirlos. Tienen una forma jurídica específica, aunque pueden incluirse otras organizaciones «de hecho» que tengan vocación de permanencia.
- Privada: no están incluidas en la administración pública. Por tanto, si su presupuesto está incluido en presupuestos públicos, no debe considerarse su condición de Tercer Sector.
- Sin ánimo de lucro: no distribuyen beneficios, por tanto, tampoco pueden acceder al mercado de capitales.

- Dotada de autogobierno: como propio de gobierno y representación.
- Altruista: el objeto de su existencia es de interés general y canaliza el trabajo asociado al voluntariado.

Y estos autores, señalan además que esta última característica es la diferencial por excelencia, identificada como la esencia misma de las organizaciones, destacada sobre todas las demás y que puede servir de corolario para la identificación a ultranza de una entidad del Tercer Sector Social. Refuerza así la idea de que el voluntariado es presencia primordial en este tipo de entidades. No se podrá entender entonces una entidad identificada en dicho sector que no tenga entre sus acciones la instrumentación y canalización de la fuerza del voluntariado...

Según estos principios y siguiendo a diversos autores, el Tercer Sector Social estará compuesto por

- organizaciones de carácter social, u Ongs (dimensión social).
- organizaciones de la economía social (dimensión socioempresarial).
- organizaciones singulares; y corporaciones sectoriales de base privada (carácter híbrido).

Concentran como núcleo básico a las fundaciones y asociaciones, junto con aquellas entidades/organizaciones solidarias con especial protección fiscal.

Según estos mismos autores, debemos fijarnos en la Ley 49/2002 de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo en la que, en virtud su artículo 2 establece cuáles pueden integrar esta condición:

*a) Las fundaciones.*

*b) Las asociaciones declaradas de utilidad pública.*

*c) Las organizaciones no gubernamentales de desarrollo*

*d) Las delegaciones de fundaciones extranjeras inscritas en el Registro de Fundaciones.*

*e) Las federaciones deportivas españolas, las federaciones deportivas territoriales de ámbito autonómico integradas en aquéllas, el Comité Olímpico Español y el Comité Paralímpico Español.*

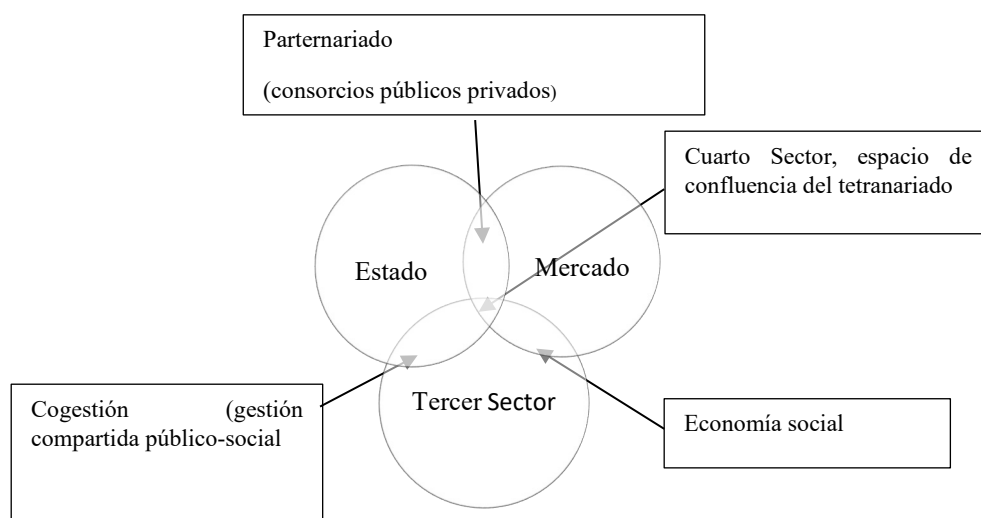
*f) Las federaciones y asociaciones de las entidades sin fines lucrativos a que se refieren los párrafos anteriores.*

Es necesario añadir aquellas entidades que corresponden a la economía social definida a través de las siguientes cinco características:

- *Actividad económica cuyo objeto de trabajo es por y para sus miembros y usuarios, además de para la sociedad, con el fin de satisfacer necesidades precisas de interés colectivo.*
- *La persona se sitúa por encima del capital, siendo este último un instrumento y no un fin*
- *La solidaridad es el motor esencial, pues lo colectivo es la base de este tipo de iniciativas.*
- *Es una concepción de empresa en sentido amplio desde la perspectiva de eficacia en la gestión y la obtención del máximo beneficio social*
- *Subyace un valor de crecimiento social y colectivo, frente al enriquecimiento individual*  
(Cabra de Luna y de Lorenzo, 2005)

Gráficamente muy apropiada puede resultar la posibilidad de hacer una caracterización a través de la propuesta de Alberich (2018), colocando a cada una de las entidades según las referencias de cada uno de los espacios. De la convergencia de dos de las tres lógicas surgen otros tres espacios: de la lógica del Mercado con el Estado, la estructura de partenariado; del Estado con el Tercer Sector, la cogestión; del Mercado y el Tercer Sector, la economía social; y la novedad terminológica, que no social, puesto que este espacio, aunque muchas veces difuso, va incorporando la lógica de los tres espacios convergentes: el Cuarto Sector, en el que

muchas entidades se han ido aproximando por tensiones evidentes entre los tres distintos grandes espacios. Unas veces por pura supervivencia buscando cierta independencia económica (Tercer Sector-Mercado); otras por una lógica de reducción de costes, maximizando la prestación (Estado-Mercado); otras por compromiso y vinculación social o por confirmación y justificación social (Estado-Tercer Sector)



**Ilustración 5 Espacios comunes de confluencia entre Estado, Mercado y Tercer Sector. Fuente: Alberich (2018)**

Una aportación interesante es la de Fernández Prados (2003) que atribuye al voluntariado un modelo de cultura política de fuerte carácter integrador, en el sentido de que su mayor participación y preocupación política no está orientada a cuestionar el statu quo ni el sistema político instituido. Evidentemente, su mayor movilización implica un enriquecimiento para la democracia y el sistema, aportándole contenidos.

El reciente informe realizado por Gómez Crespo y Cobo (2019) para la Plataforma de Ong de Acción Social incide en dos cuestiones sobre la dificultad de abordar este ámbito:

- 1.- No existe un registro único de entidades de Tercer Sector Social que actualice los datos contenidos con periodicidad,
- 2.- No existe fuente estadística oficial que permita obtener datos del Tercer Sector Social.



Y ello, a pesar de la exigencia propia del sector en materia de transparencia sobre su actuación e impacto. En el desarrollo del III Plan Estratégico del Tercer Sector de Acción Social elaborado por esta misma Plataforma, se señala para el año 2018, tanto la necesaria visibilidad del sector como la demostración pública de los resultados y el impacto de sus actuaciones. Pero también en la Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social, se establece el compromiso de la administración de establecer un inventario y elaborar fuentes estadísticas que permitan mejorar el conocimiento del Tercer Sector Social.

De igual modo, realiza una aportación muy acertada para intentar aprehender este problema, orientando a que, la serie metodológica consolidada desde los Anuarios del Tercer Sector Social del año 2008 y hasta el último publicado (Fundación Luis Vives, 2012), junto con el Estudio del Tercer Sector elaborado por la Plataforma de ONG de Acción Social (2013), podría ser una adecuada forma de mapear la situación de manera actualizada. Como ejemplo de la importancia de este ámbito aporta una serie de datos relevantes: 29.000 entidades, 53 millones de atenciones, 645.000 personas remuneradas, 1,3 millones de personas voluntarias, 14.470 millones de euros en ingresos, 13.900 millones de euros en gasto y el 1,51% del Producto Interior Bruto

El estudio realizado por la EAPN-ES (European Antipoverty Network España) y la Plataforma Estatal de Voluntariado recoge la aportación de Zubero (2018) sobre las características específicas del TSS:

*El Tercer Sector de Acción Social se caracteriza por enfrentar siempre las situaciones de desigualdad y exclusión social, causadas por problemas estructurales económicos sociales de divergencia social. Toda la red de entidades y asociaciones del TSS trabaja en todo momento por una acción ciudadana alternativa y/o complementaria a la gestión política, dando soluciones, muchas de ellas recabadas a través la participación social con el objeto de que no haya grupos sociales excluidos de obtener elementos bienestar fundamentales para cualquier ser humano*

A partir de esto, el autor realiza la siguiente definición que recoge ampliamente la condición específica de la organización del Tercer Sector Social:

*Las entidades del Tercer Sector de Acción Social son aquellas organizaciones de carácter privado, surgidas de la ciudadanía social, bajo diferentes modalidades, que responden a criterios de solidaridad y de participación social, con fines de interés general y ausencia de ánimo de lucro, que impulsan el reconocimiento y el ejercicio de los derechos civiles, así como de los derechos económicos, sociales o culturales de las personas y grupos que sufren condiciones de vulnerabilidad o que se encuentran en riesgo de exclusión social. Zubero (2018:46)*

Podemos resumir algunas condiciones que se le atribuyen al TSS de la siguiente manera:

- Es uno de los principales canalizadores de la iniciativa ciudadana o social
- Se fundamenta en criterios de solidaridad y participación social
- Pretende promover la defensa y el reconocimiento de todo tipo de derechos ciudadanos
- Se fundamenta en la no existencia de ánimo de lucro

Parece bastante obvio encajar este escenario con el aportado a la definición de voluntariado, puesto que se conectan cada una de las condiciones, más allá de las específicas de cada definición.

- Las dos expresiones sirven para canalizar la iniciativa ciudadana o social.
- Algunas de las expresiones del voluntariado se promueven en la participación social en su más amplia dimensión y otras en criterios específicos de solidaridad
- El voluntariado puede expresarse a través de acciones dirigidas a defender los derechos de la ciudadanía articulados estos, entorno a la salud, la educación, la cultura, el deporte, la protección civil, o cualquier manifestación articulada.
- Los dos se fundamentan en la no existencia de ánimo de lucro.

Tenemos el marco de acción definido y las características de los actores que pueden ejercer su papel. Tercer Sector Social y Voluntariado se componen entre sí como dos piezas

indispensables de todo el engranaje. No se podrá entender una realidad sin la otra. La cuestión será ver cómo aparecen expresiones de voluntariado que no se rijan por esta lógica.

Otra cuestión importante sería abrir el canal de lo que se entiende como expresión organizada de la ciudadanía, repensando este último término en aras a plantearse de qué manera pueden encajar con el voluntariado. En términos de Sequera & Janoschka (2012) citando la propuesta de Isin y Wood (1999), *si se acepta la propuesta de que la ciudadanía es tanto un conjunto de derechos y deberes como una serie de prácticas culturales, económicas y simbólicas, entonces se tendrá que concebir que cambie en el transcurso del tiempo y que se utilice estratégicamente para mantener, reconocer o expandir las exigencias de distintos grupos sociales*. La propuesta de que el Tercer Sector Social y la canalización del voluntariado deban estar estrechamente vinculadas, buscarán también un lugar reconocible y apreciable por toda la sociedad en su conjunto, se someterá a ese proceso de cambio y hará por adaptarse a las nuevas expresiones que se vayan construyendo. Y otra pregunta clásica que debemos siempre tener en cuenta es, como ya disertaba Jerez (1997) *¿Cuáles son los límites entre voluntariado y participación?*

## **2.7.- El Tercer Sector Social en Aragón**

Como en anteriores conceptos, nos encontramos con un espacio poco definido y con múltiples consideraciones que impiden dar una perspectiva actualizada y de alta fiabilidad sobre la situación actual. Si además intentamos encontrar aspectos concretos, cerrando el foco de la perspectiva a la situación de un territorio, podemos empezar a combinar estas particularidades con las crecidas al amparo de la realidad social y normativa del mismo. Vamos a intentar dibujar un panorama que focalice las condiciones de las entidades sociales sin ánimo de lucro, y según las clasificaciones anteriores, aquellas que puedan considerarse como propias de la acción de voluntariado. Nuestro esfuerzo es centrar estos datos, segregando la información concreta definida como Tercer Sector Social, es decir, aquellas entidades que por una u otra vinculación distribuyen sus intervenciones en la acción y atención a personas o

colectivos en situación de dificultad. El mejor panorama dado hasta el momento ha sido el coordinado por M<sup>a</sup> Luisa Gavín Lanzuela (2003), que vino a exponer la situación de las entidades sociales en el territorio de la comunidad autónoma en el año 2001. Como se puede leer en el informe metodológico que describe la naturaleza de este estudio, los datos de los que se partían, debían ser contrastados entre 10 registros públicos distintos, que no eran homogéneos y que respondían a diferentes maneras de clasificar terminológicamente una organización. No se trataba de un mero elemento contabilizador de entidades, como las que se pueden obtener a través del portal de datos abiertos del Gobierno de Aragón<sup>10</sup>. Como ya señalaba en este laborioso intento, la delimitación del universo complejizaba la posibilidad de proporcionar la descripción.

Se trataba de un proceso en el que intentar acotar la condición de entidad social del Tercer Sector y segregarla de otras consideraciones. Mediante este ejercicio buscaba focalizarse en espacios ocupados de una manera especialmente nítida, intentado evitar el problema de indefinición del sector como se ha expuesto anteriormente ante determinadas organizaciones sociales. Después de un proceso de depuración de datos, la clasificación por la que se optó en el estudio distribuyó a las entidades sociales en los siguientes apartados:

- Asociaciones.
- Fundaciones.
- Patronatos, obras.
- Corporaciones de derecho público.
- Congregaciones religiosas.
- Federaciones.
- Organizaciones sindicales, políticas y empresariales.
- Entidades en las que no consta su naturaleza.

---

<sup>10</sup> <https://opendata.aragon.es/datos/catalogo/dataset/asociaciones-de-aragon>. En esta página, vinculada al portal de transparencia del Gobierno de Aragón, se pueden obtener datos actualizados a 2021 de todas las asociaciones registradas en la Comunidad Autónoma, y que hemos utilizado en los datos relacionados con las entidades sociales reconocidas como de interés ciudadano. Datos en formatos abiertos de las Asociaciones de Aragón, constituidas al amparo de la Ley Orgánica 1/2002 de 22 de marzo reguladora del Derecho de Asociación, dentro de cuyo ámbito de aplicación se incluyen todas las asociaciones que no tengan fin de lucro y que no estén sometidas a un régimen asociativo específico, como las Fundaciones o las Cofradías o entidades religiosas. No ofrece datos de Asociaciones deportivas

En relación con este último dato es sorprendente que el 12,26 % de la muestra de todas las entidades registradas no aparezca una categoría delimitada. Implicaba que casi una de cada ocho entidades no enmarcaba la acción que realizaba en una cuestión determinada.

Como vemos, volvemos a tener un problema a la hora de definir el alcance de las entidades sociales: incorporando al descriptivo segmentos como los partidos políticos y los sindicatos o las entidades de representación empresarial y las congregaciones religiosas, vinculamos a los criterios específicos de Salamon y Alheimer, el concepto de «militancia» del que antes hemos querido matizar cierta diferencia, dado que la condición de voluntariedad que se supone a la acción, estaría fuertemente mediatizada por otros aspectos motivacionales de carácter ideológico o incluso estructural. Pero, además, tenemos dentro de esta categoría a las Corporaciones de derecho público que incluyen tanto a organismos autónomos del propio Gobierno<sup>11</sup> como a los Colegios Profesionales, por tanto, a un espacio más amplio de actores que trabajan en este lugar. Sin embargo, utilizaremos estos datos como elementos para visualizar un mapa de situación respecto a las características del Tercer Sector de Acción Social en Aragón.

Podemos acercarnos a datos más actuales y que intentan dar una idea de cuál es la solidez del entramado que las organizaciones sociales conforman el panorama asociativo en la actualidad. La población de Aragón en 2021 es de 1.328.753 habitantes. Utilizaremos un elemento descriptivo que nos permita comparar tres lógicas territoriales: la Comunidad Autónoma en sí, las tres provincias y las capitales. Este elemento es la Tasa de Asociacionismo. Se calcula como el cociente entre el número de asociaciones registradas y la población total por 1000. Para el cálculo de estos cocientes hemos tomado el dato absoluto, es decir, el de todas las organizaciones calificadas por el estudio realizado a instancia del Instituto Aragonés de Estadística y el Consejo Económico y Social de Aragón, coordinado por Gavín Lanzuela en 2003. Se establece de esta manera, la relación entre el número de asociaciones registradas en un territorio y la población de dicho territorio. Distintos autores (Putnam, 2001) y estudios

---

<sup>11</sup> Entre ellos entidades de condición pública como el Instituto Aragonés de Salud (SALUD), Instituto Aragonés de Empleo (INAEM) o el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, (IASS)

demuestran la vinculación entre participación y asociacionismo con el capital social de un territorio y los beneficios que para ese territorio tienen. Aunque también demuestran que cuanto menor desarrollo geográfico tiene un espacio, mayor es la tasa de asociacionismo vinculando directamente la creación y registro de entidades asociativas de menor tamaño, de dimensiones ajustadas a la geografía humana de dicho territorio. Se observa también fenómenos de concentración entre dichas organizaciones cuando el territorio tiene un componente urbano que hacen aparecer organizaciones de segundo nivel (asociaciones federativas) o de tercer nivel (asociación de federaciones).

Hagamos una comparativa entre los datos desarrollados en el 2001, con la situación actual de la comunidad autónoma en 2021. El dato referente de 2001 era del 6,6 ‰, con una mayor tasa en Teruel, tanto en la capital como en la provincia, (8,7 y 10,1 ‰ respectivamente); las tasas en segundo lugar eran las de Huesca (6,0 ‰ capital y 8,9 la provincia); las cifras que ocupaban el tercer puesto eran las de Zaragoza (5,0 ‰ en la capital frente a un 7,5‰ de la provincia). Dato este que confirma la descripción del peso de la población en el desarrollo del tejido social. Parece observarse cierto dato inverso entre la presencia de asociaciones y el volumen poblacional. Esta consideración se sigue manteniendo veinte años después. En el año 2021 nos permiten observar el crecimiento de la población en todo el territorio, excepto en Teruel provincia que ha decrecido de una manera importante. Se sigue observando el crecimiento de la Tasa de Asociacionismo en todos los territorios, pero es especialmente llamativo el incremento en la capital del Bajo Aragón. Si bien prácticamente se han doblado en todas las tasas, para Teruel capital el incremento ha sido multiplicado por cinco. Si damos por adecuados los registros que se han utilizado, ese incremento tan importante supone la aparición de ocho veces más de asociaciones registradas operativas en Teruel (268 para el año 2001 frente a 1574 para el 2021)

Territorio	Población (2001)	Población (2021)	Entidades (2001)	Entidades (2021)	Tasa de Asociacionismo (en ‰ y territorio 2001)		Tasa de Asociacionismo (en ‰ y territorio 2021)	
Aragón	1.189.908	1.331.316 <sup>12</sup>	7.936	17.634	6,6		13,2	
Huesca	45.653	53.956	277	723	6,0	8,3	13,4	18
Huesca Provincia <sup>13</sup>	159.777	166.742	1.433	3.247	8,9		19,5	
Teruel	30.491	36.240	268	1574	8,7	10	<b>43,4</b>	<b>27,5</b>
Teruel Provincia	105.981	<b>96.887</b>	1.072	2090	10,1		21,8	
Zaragoza	604.631	681.877	3.047	5.836	5,0	5,7	8,5	10,2
Zaragoza Provincia	243.375	295.614	1.839	4.164	7,5		14,1	

Tabla 11 Población en Aragón y Tasa de Asociacionismo, Aragón, Capitales y Provincias. Fuente INE Instituto Nacional de Estadística) – Datos actualizados a 2021 y comparativa con el estudio realizado por Gavín Lanzuela (2003) con datos de población 2001 y registro de asociaciones de 2001. Elaboración propia

### Entidades del TSS en Aragón según el territorio

De los datos que hacen referencia a la naturaleza de las organizaciones es evidente que la figura con las que las entidades se identifican más y que ha sido desarrollada de una forma más sustancial es la figura asociativa, que en el devenir histórico reciente ha ido incrementando poco a poco su presencia, desde hace más de cuatro décadas. Cabe destacar varios momentos

<sup>12</sup> Datos de INE provisionales a 28 de marzo de 2021 con referencia a 1 de julio de 2020

<sup>13</sup> Sin contar la población estimada de la capital de cada provincia

históricos en los que también se ha visto el desarrollo asociativo, de igual modo que en el resto del territorio estatal:

- Los movimientos asociativos en los inicios constitucionales;
- El desarrollo organizativo de los 90;
- La gran recesión económica del siglo XXI.

Sería posible adelantar que, al desarrollo final de esta tesis, la situación mundial de pandemia que nos afecta va a «recolocar», a medio y largo plazo, la construcción de este tejido social. Momento de mayor incertidumbre que solo se puede intuir, dado que no se ha acabado esta situación de tensión.

Como se plantea en el informe realizado por la Plataforma del Tercer Sector Social de España (2020), este ámbito no ha salido indemne de la gran recesión y se ha visto gravemente perjudicado por ella. En un momento de gran convergencia y solvencia institucional, vino a demostrar su vulnerabilidad económica al ser especialmente dependiente de fondos ajenos, en muchas ocasiones vinculados a las administraciones públicas. Con un total de 6431 organizaciones clasificadas en este segmento en toda la comunidad autónoma, se observa una distribución que sorprende en alguno de los datos. En Huesca había una mayor presencia de entidades asociativas en el ámbito territorial de la provincia respecto de la capital. Destaca Teruel con una mayor tasa en el territorio y de igual modo, la presencia de organizaciones de este ámbito en toda la provincia se convierte en el lugar con una mayor presencia, superando los 10 puntos. Es importante hacer ver que la presencia de esta Tasa en todo el territorio de Zaragoza (Capital y Provincia) tiene la menor concentración de organizaciones.

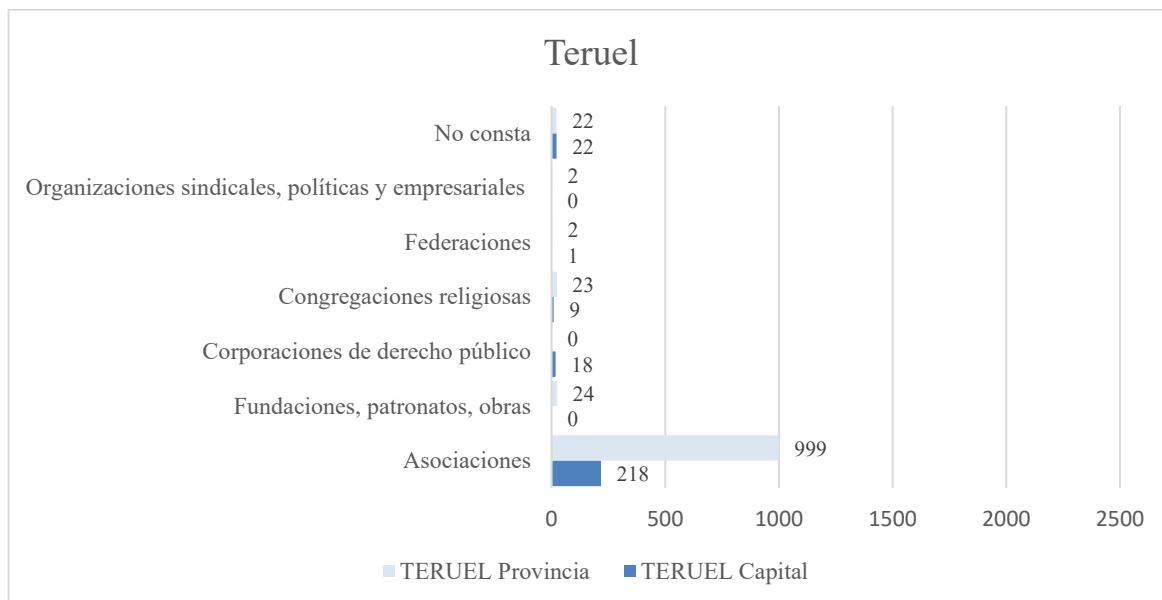




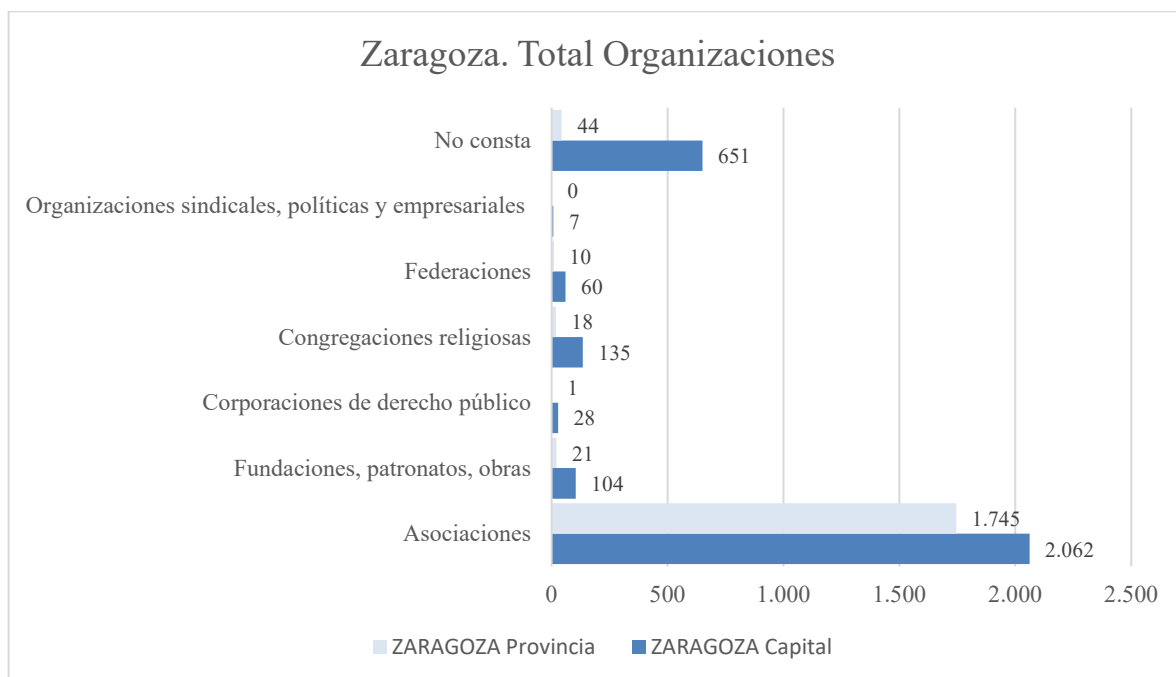
**Tabla 12, Distribución de organizaciones en Aragón Fuente: elaboración propia a partir del Estudio Gavín Lanzuela INAEST (2003).**



**Tabla 13 Distribución de organizaciones en Huesca. Fuente: Elaboración Propia a partir del Estudio Gavín Lanzuela INAEST (2003).**



**Tabla 14 Distribución de organizaciones en Teruel Fuente: Elaboración Propia a partir del Estudio Gavín Lanzuela INAEST (2003).**



**Tabla 15 Distribución de organizaciones en Aragón Fuente: Estudio Gavín Lanzuela INAEST (2003). Elaboración Propia**

### 2.7.1.- Entidades Gestoras de Servicios Sociales en Aragón

Un dato que tiene gran importancia hace referencia a la obligatoriedad de una entidad de iniciativa social de ser declarada de interés ciudadano si quiere ser gestora de servicios de carácter social. La Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, del derecho de asociación publicada el 26 de marzo de 2002, establece en su artículo 32.1.e) que, para que una asociación pueda ser declarada de utilidad pública, está obligada a cumplir el siguiente requisito: que se encuentre constituida e inscrita en el Registro correspondiente, al menos durante los dos años inmediatamente anteriores a la presentación de la solicitud.

Otro dato importante para tener en cuenta se vincula con una condición distinta que garantiza, o al menos proporciona, un mayor grado de organización y estructura que no sea la del mero registro, Utilizamos como base la condición de entidades reconocidas como de acción social. Esta se recoge en el Decreto Ley 82/1989, de 20 de junio, de la Diputación General de Aragón, por el que se crea y organiza el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social. Según este Decreto, las entidades de Acción Social podrán ser públicas o privadas. Las privadas podrán actuar sin ánimo de lucro o tener un interés lucrativo. Las primeras se denominarán entidades de acción social «de iniciativa social» y las otras entidades de acción social de «iniciativa mercantil»

La calificación de una entidad como de iniciativa social, según dicho criterio, exige que se reúnan los requisitos siguientes:

- Tener personalidad jurídica.
- No tener ánimo de lucro y destinar los beneficios eventuales obtenidos a la realización de actividades propias de los servicios sociales.
- Los cargos de sus órganos directivos y representantes legales serán gratuitos.
- Los puestos de dirección técnica y el personal de servicios no podrán obtener retribuciones directas o indirectas superiores al 150% de las establecidas para puestos análogos en convenios colectivos de ámbito provincial o superior.

- Dedicarse a la prestación de servicios sociales regulados por la Ley 5/2009 de Servicios Sociales de Aragón y por la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y de Atención a las personas en situación de dependencia.

Como se puede observar serían, de una u otra manera, los principios básicos de Salamon y Alheimer pero reconocidos formalmente por la administración que les da carta de naturaleza con la idea de poder prestar servicios de interés público y de carácter social<sup>14</sup> y tener una garantía procedimental que aporte coherencia a dicho reconocimiento. Posteriormente a este proceso, se incorpora el registro de licitadores que, con un marcado procedimiento mercantilista, equipara a las entidades sociales interesadas en gestionar servicios o formalizar los que venían prestando con reconocimiento oficial por parte de la administración. Esta lógica hace que las entidades se vayan «profesionalizando» o al menos «empresarializando». Deben incorporar a sus procesos de gestión elementos como la «transparencia», sistemas de calidad o auditorías contables. Procedimientos que velan por el compromiso formal pero que hacen perder, en cierto modo, la lógica participativa y la conexión con los procesos tradicionales.

La gran mayoría de estas entidades, según los datos que figuran en el registro público de entidades ciudadanas, tienen carácter social, es decir, sin ánimo de lucro. El total ascendían a fecha 5 de octubre de 2020 a 1515 organizaciones, repartidas de una forma desigual pero proporcionalmente a la configuración del territorio. Se observa la presencia de 22 organizaciones, repartidas de manera idéntica entre la iniciativa mercantil y la social, que operan con sede administrativa en otros territorios y que se encuentran en el registro de entidades autonómicas.

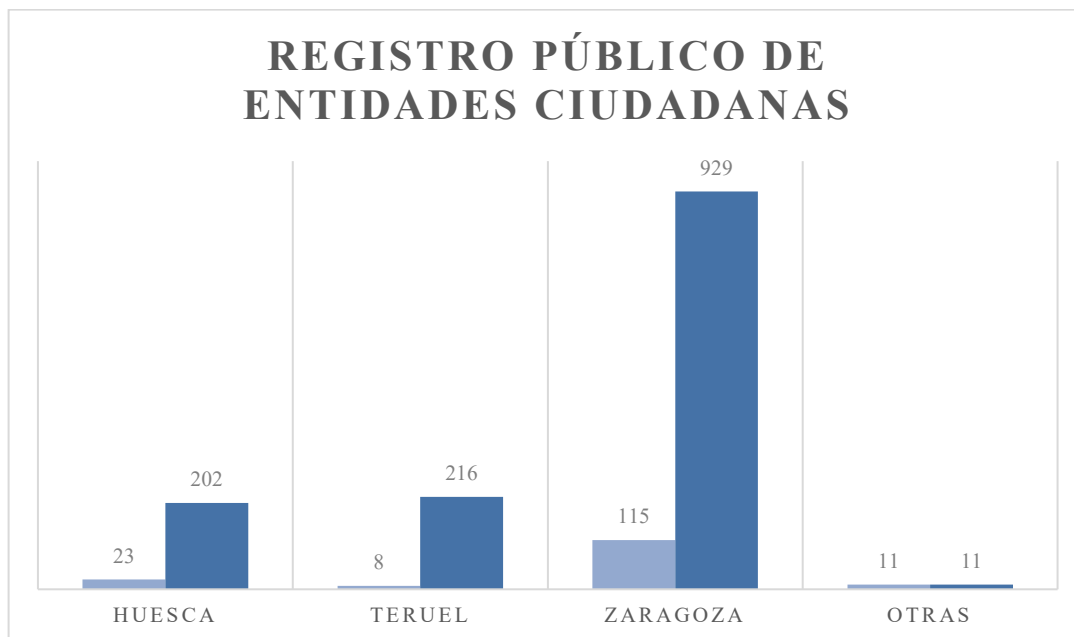
<b>Territorio</b>	<b>Mercantil</b>	<b>Social</b>
-------------------	------------------	---------------

---

<sup>14</sup> Si bien hace referencia a la Ley de Ordenación de la Acción Social, es importante tener en cuenta que, en la actualidad es la Ley 5/2009 de 30 de junio de Servicios Sociales la que se ve afectada por esta normativa.

Huesca	23 (10,2%)	202 (89,7%)
Zaragoza	115 (11%)	929 (88,9%)
Teruel	8 (3,5%)	216 (96,4%)
Otras de diferentes territorios al de la comunidad autónoma	11 (50%)	11 (50%)

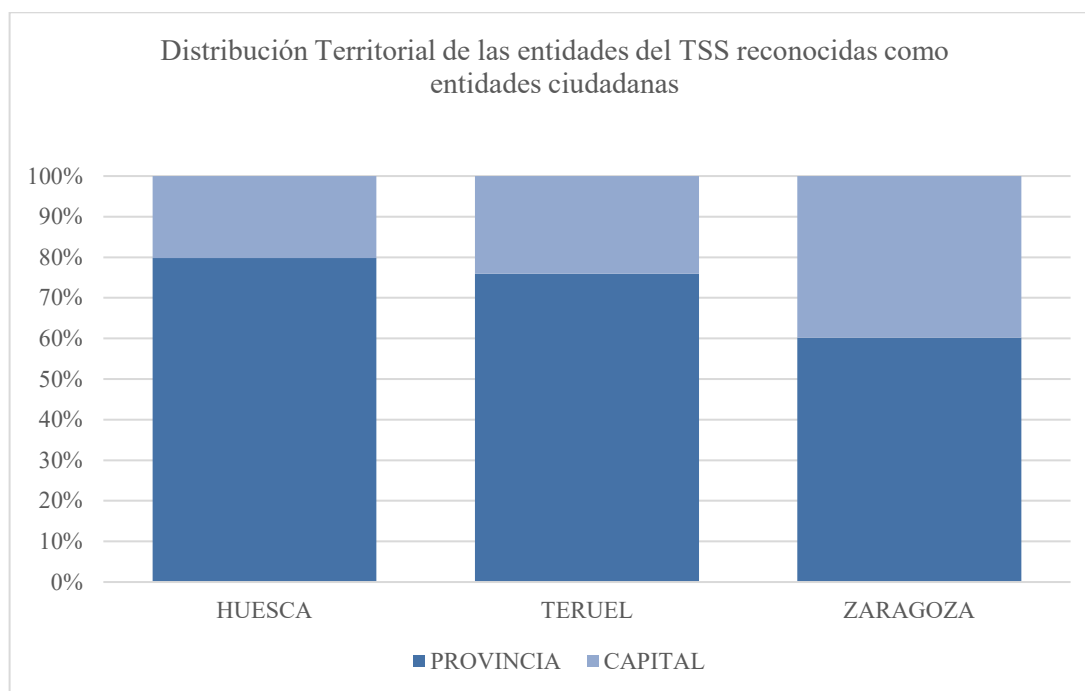
**Tabla 16 Distribución absoluta y porcentual por territorio entre entidades de iniciativa mercantil y de iniciativa social.**  
**Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos obtenidos en el Acceso Público electrónico del Registro Oficial de entidades reconocidas de interés ciudadano**



**Tabla 17 Registro Público de Entidades ciudadanas públicas y mercantiles.** Fuente: Acceso Público electrónico del Registro Oficial de entidades reconocidas de interés ciudadano. Elaboración propia

En cuanto a la distribución territorial, cabe destacar una particularidad, respecto a los porcentajes de cada provincia y la presencia en las capitales. Sólo existe una mayor distribución en Zaragoza provincia que asciende a un 60 % las entidades con desarrollo en toda la provincia

(40% en la capital), frente a un 80 % en Teruel (20% en la capital) y un 75% en Huesca (25% en la capital). Este dato, puede hacernos reflexionar sobre algunas particularidades geográficas, que como señala Bellostas (2002) configuran una manera de describir la realidad territorial de la Comunidad Autónoma y de entender el peso específico que tiene la capital Zaragoza y su extensión más allá de la concentración metropolitana que abarca casi el 70% del censo total. La cercanía con la urbe produce el «efecto llamada» y no se observan otros polos representativos como es el caso de Huesca o Teruel, que contrarrestan en todo el desarrollo provincial la cabecera. Podríamos profundizar en la presencia de otras localidades, como es el caso de Alcañiz en Teruel, o Barbastro, Jaca y Fraga en Huesca para observar la presencia de un tejido social más presente en toda la extensión del territorio, que contrarresta esa condición de llamada de la capital. Aun siendo estos municipios de un tamaño pequeño, tiene una importancia administrativa relevante que puede dar explicación a esta condición de mayor presencia asociativa.



**Tabla 18 Distribución Territorial de las entidades del TSS reconocidas como entidades sociales en la distribución territorial. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Registro electrónico de Entidades ciudadanas del Gobierno de Aragón**

El Tercer Sector Social en Aragón es una realidad consolidada. De los datos aportados por el estudio de Gavín Lanzuela (2003) y los proporcionados por el Consejo Económico y Social de Aragón (CESA) (2003), se observa la necesidad de actualizar la realidad que se concretaba en torno a este fenómeno. Más si cabe cuando se desprende, en algún indicador muy sencillo como el proporcionado de la Tasa de Asociacionismo en la evolución en dos décadas, que las dimensiones del ámbito han tenido una gran importancia. De un dato que ascendía al 6,9 <sup>15</sup> por mil habitantes según los datos aportados por Ruiz Olabuénaga (2001b), a un actual 13,2 nos manifiesta la importancia del sector en todo el panorama social y, por tanto, en el peso relativo de otras cuestiones como la condición económica de todo el tejido territorial. En datos del estudio realizado por el CESA (2003) suponía un 3,2% del PIB aragonés. Una década después, en datos de la Confederación Empresarial de la Economía Social de Aragón (CEPES) (2014), el dato suponía un 3,05% de la economía aragonesa, habiendo sufrido los efectos de la Gran Recesión de 2008, este dato era relativamente estable.

Como se desprende, este panorama vuelve a devolvernos la necesidad de profundizar en estudios sistemáticos que arrojen datos estables y bien articulados. Se puede intuir la importancia del Tercer Sector Social en Aragón por sus consecuencias, es decir, por los elementos que «corrige» en la realidad de cada territorio, en las manifestaciones de solidaridad y su impacto en lo cotidiano, en efectos secundarios importantes como la no proliferación de fenómenos como la violencia social o la percepción de la inseguridad. Pero no debe estar ausente del debate de qué transforma en la realidad social de la comunidad, cuál es el peso específico en la gestión social, cuál puede ser la aportación al producto interior bruto de forma directa y de forma indirecta. En definitiva, entender el Tercer Sector Social como uno de los motores consolidados de cohesión, coherencia y desarrollo social.

---

<sup>15</sup> Según los estudios de Gavín Lanzuela con los que se elabora la tabla de distribución territorial de toda la comunidad autónoma, de las tres provincias y de las capitales, el dato sería de 6,6 por mil

## **SEGUNDA PARTE**





### **3.- OBJETIVOS, METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN E HIPÓTESIS**

El objetivo general de esta tesis es:

*Conocer las motivaciones que están presentes en la acción llevada a cabo por el voluntariado en las entidades del Tercer Sector social de la Comunidad Autónoma de Aragón.*

A partir de este se despliegan los siguientes objetivos específicos:

- *Encontrar la diferencia en las motivaciones de las personas que realizan voluntariado a través de una entidad social o a través de la acción corporativa de una empresa.*
- *Establecer líneas de actuación que favorezcan el desarrollo de programas de voluntariado dentro de las entidades sociales, a partir de la detección de las motivaciones.*

En virtud de este objetivo general y sus específicos partiendo de la realidad diversa por la que se expresa el voluntariado en un territorio, se establecen las siguientes hipótesis:

H. 1.- La existencia de múltiples motivaciones para la realización del voluntariado es compatible con la posibilidad de análisis y su reducción a un conjunto limitado y medible en la intensidad con las que estas motivaciones se presentan.

Podemos considerar también, algunas hipótesis complementarias a las condiciones poblacionales del voluntariado:

- h-1.1 El factor género influye en las motivaciones de las personas que realizan voluntariado

- h-1.2 La edad es un factor que considerar en las motivaciones de las personas que realizan voluntariado
- h-1.3 El tiempo desde el que se realiza acciones de voluntariado conforma motivaciones distintas.
- h-1.4 La ocupación de una persona influye en las motivaciones por las que realiza voluntariado
- h-1.5 Según el tipo de voluntariado (Corporativo o Social) se conforman unas u otras motivaciones.

H. 2.- Un instrumento ágil que posibilite la descripción de las motivaciones de personas voluntarias puede ser adecuado para la promoción del voluntariado entre las entidades sociales.

A continuación, se describe cuál es el proceso metodológico llevado a cabo para desarrollar los objetivos de esta tesis.

El abordaje de la investigación tiene, al menos los siguientes momentos: uno primero de aproximación contextual y terminológica, que se realiza a través de fuentes secundarias y de carácter bibliográfico para acercarnos a los conceptos clave de la investigación: motivación, el fenómeno del voluntariado y tercer sector. Junto con este proceso también se ha procedido a describir la imagen más reciente que se dispone del tejido social de la comunidad autónoma, clave para entender el desarrollo del fenómeno en su contexto social.

Mediante este proceso se ha procedido a describir algunos elementos clave que preceden a la investigación en sí y que forman parte del corpus terminológico de la primera parte de esta tesis. Así, el concepto de motivación se ha de considerar como un elemento que se presenta en una manera múltiple, difícil de asociar a un único factor, como se considerará también en la elección del instrumento para su medición. Este elemento que consta de una encuesta con la que poder medir la motivación, se describirá en el capítulo siguiente. Una vez elegido ese instrumento que aporta una visión cuantitativa del fenómeno, se complementa la perspectiva de análisis con la realización de varios grupos de discusión diseñados en virtud de algunas consideraciones halladas en la parte cuantitativa y que pretenden consolidarse a través

del diseño de estos grupos, triangulando así la información obtenida a través del análisis cualitativo.

De esta forma podemos describir dos momentos metodológicos: uno primero cuantitativo con la encuesta y otro posterior de carácter cualitativo que aportan los grupos de discusión.

En cuanto a la metodología utilizada, la primera parte de la investigación realizada en el campo se basa en la utilización de un instrumento cuantitativo que se describirá a continuación de manera exhaustiva y en la que se presenta además la validez, tanto del proceso, de la muestra, como de los resultados obtenidos a través de su uso. A continuación, como proceso básico de investigación, se procede a triangular los datos a través del uso de un instrumento cualitativo, los Grupos de Discusión, que pretenden reforzar los hallazgos obtenidos a través de la metodología cuantitativa. Tal y como expresa Cea D'Ancona (2001) las metodologías cuantitativas y cualitativas se pueden adecuar a cada fase del proceso de investigación social. En esa misma línea argumenta que, por medios cuantitativos el investigador es capaz de explorar los fenómenos estudiados. Pero para que los resultados obtenidos sean más interpretables, se puede considerar el uso apoyado en estudios cualitativos en los que profundizar sobre el tema de estudio. Como consecuencia se puede entender que ambas estrategias de investigación combinadas estarán al servicio de cuál sea el objetivo que conseguir.

Una de las aportaciones interesantes a la combinación de encuesta y grupos de discusión la proporciona Vallés (1999) interpretando el esquema maestro de Wolff, Knodel y Sittitrai respecto al momento en el que se puede hacer uso de esta triangulación. En este esquema se consideran cuatro posibles usos

*Uso 1: Antes de la encuesta. Como preparación del diseño del cuestionario y anticipación de problemas de rechazo y de no respuesta.*

*Uso 2: Después del campo de la encuesta, como evaluación cualitativa de la operación de encuesta (reacciones, clima social, representaciones psicosociales, ...)*

*Uso 3: Después del análisis de la encuesta, como corroboración de resultados. Y profundización de relaciones sugeridas por el análisis cuantitativo.*

*Uso 4: Al mismo tiempo que la encuesta como producción de perspectivas de investigación independientes.*

Este mismo autor señala la amplia difusión que a la edición del libro se hacía de los usos 2 y 3 en la literatura producida entorno a la investigación sociológica. Fijamos de esta manera la justificación del uso de las dos herramientas, la encuesta y el desarrollo de los grupos de discusión para confirmar, contrastar y corroborar los datos que previamente se habían analizado, puesto que la producción de la encuesta se había producido en un momento muy primario de la investigación y fundamentada en estudios aproximativos anteriores realizados en diferentes momentos de la elaboración de esta tesis.

## **4.- EJECUCION DEL ESTUDIO**

### **4.1.- Elección del Instrumento cuantitativo**

Para dar respuesta a este planteamiento de la diferencia de motivación y de desarrollo se investigó sobre varios instrumentos estandarizados que pudieran dar a conocer las características de la motivación entre diferentes grupos y según características de los participantes. Nos centraríamos también, en la opción de poder trabajar esta comparativa entre las personas participantes como voluntarias de una entidad social y las del voluntariado corporativo, vinculado a una empresa.

Como se ha desarrollado en la parte teórica de esta tesis y así lo defienden Dávila y Chacón (2005) se aboga por considerar que la motivación siempre es un constructo multifactorial, o al menos debe considerarse la posibilidad de entender que los factores por los que se expresa una persona a través de una acción voluntaria, son más fáciles de comprender si no se alientan en una única razón, sino en un conjunto interactivo de factores, en los que

puede predominar uno, pero que necesariamente comparte con otros el protagonismo de construir ese motor de acción que es la motivación.

Entre los modelos multifactoriales destaca el aportado por Clary, et al. (1998). Este ha sido aplicado a múltiples grupos para evaluar las motivaciones con un buen argumento en lo que al marco teórico se refiere. Clary y Snyder (1991) construyen la Teoría Funcional de las Motivaciones del Voluntariado con el objetivo de explicar la multiplicidad de motivaciones que pueden estar determinando el desarrollo de la participación voluntaria.

El enfoque de la Teoría Funcional (Katz, 1960; Smith, Bruner y White, 1956) citados en Chacón et al (1997) (2017)), fue inicialmente postulada con relación a las actitudes y las opiniones. Desde este, se sostiene que las personas pueden mantener las mismas actitudes y realizar conductas aparentemente similares por muy distintas razones que satisfagan varias funciones al mismo tiempo o en momentos temporales distintos.

Según las referencias encontradas, existen varios instrumentos solventes para el desarrollo de este cometido. Estos cuestionarios, fundamentan en varios bloques los motivos que llevan a una persona a desarrollar la acción del voluntariado. Entre algunos de estos bloques, cabe destacar las razones que se especifican en algunos de los primeros instrumentos, como el desarrollado por Omoto y Snyder (1995), explorando los ligados a las entidades de ayuda a personas con VIH (Citados en Chacón y Dávila (2004)). En este caso eran cinco los ejes incluidos: valores personales, conciencia comunitaria, comprensión, mejora de la autoestima. Este instrumento fue traducido y adaptado posteriormente en nuestro país, obteniendo un adecuado nivel de fiabilidad al extrapolar la búsqueda de esos motivos a diversos ámbitos de actuación, más dispares y no tan focalizados como para los que había sido inicialmente diseñado el instrumento.

El más utilizado para este tipo de prospecciones, con diferentes variantes, es el Volunteer Function Inventory (VFI) de Clary E. G. et al (1998). Este instrumento, se ha convertido sin lugar a duda en el que mayor solvencia ha demostrado, con una difusión de más de diez años en nuestro país, en uso para diferentes ámbitos, con muestras de voluntarios heterogéneas. Incluye seis ejes motivacionales diferentes:

- Valores (entendidos estos como aquel interés humano por ayudar a los demás).

- Comprensión (deseo de aprender más acerca de diferentes materias).
- Sociales (necesidad de adaptarse a la norma social subjetiva, es decir lo que es valorado como cercano desde el significado social para los demás).
- Cuidados (necesidad de obtener experiencia personal para autodesarrollo).
- Mejorar el currículum (interés en obtener experiencias positivas).
- Autoprotección (para mejorar y escapar de sentimientos negativos como la soledad).

El uso de esta escala ha sido analizado, en una exhaustiva revisión sistemática, publicada por Chacón et al (2017) que aporta interesantes datos respecto a cuál es el eje específico más evidente en los resultados de diferentes y muy variados estudios: Los autores han encontrado varios elementos a destacar:

- 1.- El factor Valores obtiene la mayor puntuación media en general
- 2.- Las puntuaciones más bajas corresponden a los factores Mejora del Currículo y Defensa del Yo.
- 3.- Los estudios realizados con muestras menores de 40 años de media obtienen puntuaciones mayores en las escalas de Mejora del Currículo y Conocimiento.
- 4.- Los estudios con menos del 50 % de mujeres arrojan medias más altas en la escala Social que los estudios con más del 50 % de mujeres en la muestra.
- 5.- Todas las escalas muestran coeficientes de fiabilidad entre .78 y .84.
- 6.- Solo ocho artículos aportan datos sobre la fiabilidad de la escala total con una media de .90.
- 7.- De los 26 estudios que realizaron un análisis factorial, 18 confirman la estructura de seis factores original.

Hay una cuestión que debe señalarse. En esta escala no se aporta de forma explícita, otras motivaciones, entre ellas una en relación con los valores de promoción laboral o motivación intrínsecamente relacionada con la empleabilidad. Es por ello, que se intentó buscar una herramienta que contuviera más ejes motivacionales que pudieran complementar aspectos

relacionados con el voluntariado dentro de la empresa, como forma, por ejemplo, de promocionarse laboralmente. La VFI se orientaba directamente a valores que pudieran incluir la forma de actuar tradicional de una entidad social, aunque con algún matiz vinculado a la carrera profesional. Sin embargo, no preguntaba abiertamente sobre los aspectos vinculados con el desempeño laboral. Para ello, se decidió utilizar la encuesta elaborada por Linda Jacobsen-D'Arcy y Maxine McEwin Volunteer Motivation Inventory (VMI), en la versión revisada por Judy Esmond y Patrick Dunlop (2004), en la que se establecía una profunda revisión entre diferentes escalas de motivación y la propia VMI, y se establecía una revisión amplia, con una mayor fiabilidad argumental a través de una serie de cinco estudios que pilotaban la validez del instrumento. El contenido de estos tenía como objetivo principal la revisión de dicha escala y la elaboración de un documento sólido que incrementara la fiabilidad de la misma: el proceso contemplaba el triaje, revisión, segundo triaje, modificación y último triaje, a partir de la encuesta inicial de Jacobsen-D'Arcy y McEwin. El documento final consiste en 44 cuestiones, con tres grupos más de motivaciones, que son las que se han traducido, intentando medir más posibles motivaciones que una persona puede tener para participar en un programa de voluntariado. Se acompaña la muestra original y traducida en los anexos de este trabajo. Estas motivaciones se concentran en diez dimensiones:

1. **Valores (Va):** aquello por lo que los voluntarios actúan con el fin de expresar sus firmes creencias sobre la importancia de ayudar a los demás. Las puntuaciones altas en esta parte de la escala sugieren que un voluntario está motivado para ayudar a los demás por el simple hecho de ayudar. Puntuaciones bajas indican que un voluntario está menos interesado en el voluntariado como un medio para este fin. Corresponden a las preguntas 1, 11, 20, 29 y 38

Va 1.- Hago voluntariado porque soy consciente de que hay personas menos afortunadas que yo

Va 11.- Hago voluntariado porque me siento muy implicado con el grupo de personas con las que participo

Va 20.- Hago voluntariado porque siento compasión hacia las personas que tienen necesidades



Va 29.- Hago voluntariado porque es importante para los demás

Va 38.- Hago voluntariado porque puedo hacer algo por aquellas causas que son importantes para mi

2. **Reconocimiento (Rn):** Describe una situación en la que un voluntario disfruta con el reconocimiento que la acción le proporciona. Disfrutan de sus habilidades y contribuciones, por ser reconocidos en su labor. Las puntuaciones altas indican un fuerte deseo de reconocimiento oficial por su trabajo, mientras que las puntuaciones bajas indican un menor nivel de interés en lo formal. Las preguntas que hacen referencia a esta dimensión son: 2, 12, 21, 30 y 39

Rn 2.- Ser reconocido por la entidad en la que realizo voluntariado es importante para mi

Rn 12.- Ser respetado por el equipo de dirección y el resto de las personas de la entidad es importante para mi

Rn 21.- Hago voluntariado sin necesitar que me den información de cuál es mi labor como voluntario

Rn 30.- Me gusta hacer voluntariado en entidades que tratan por igual al equipo profesional que al de voluntariado

Rn 39.- Siento que es importante que se reconozca mi labor como voluntario

3. **Interacción Social (SI):** el voluntariado siente la posibilidad de construir redes sociales y goza de los aspectos sociales de la interacción con los demás. Las puntuaciones altas indican un fuerte deseo de conocer gente nueva y hacer amigos a través del voluntariado. Puntuaciones bajas indican que la posibilidad de conocer gente no es una razón importante para su

participación en este tipo de programas. Esta dimensión se contempla en cuatro cuestiones: 3, 13, 22 y 31

Si 3.- Hago voluntariado porque puedo acercarme a las cuestiones sociales en las que se implica el voluntariado

Si 13.- Las oportunidades sociales que me proporciona la entidad son importantes para mi

Si 22.- Hago voluntariado porque siento que es una forma de construir red social

Si 31.- Hago voluntariado porque me proporciona una forma de hacer amigos

**4. Reciprocidad (Rp):** las personas voluntarias tienen la percepción de que «lo que va, vuelve». En el proceso de ayudar a los demás y «hacer el bien», su trabajo voluntario también traerá cosas buenas para sí. Las puntuaciones altas en esta escala indican que el voluntario está motivado por la perspectiva de que su trabajo voluntario, traerá cosas buenas en el futuro. Puntuaciones bajas indican que la perspectiva de su trabajo en una reciprocidad posterior no es tan importante. Esta dimensión tiene dos cuestiones: 4 y 40.

Rp 4.- Hago voluntariado porque creo que lo que recibes de la sociedad se lo debes devolver de alguna manera

Rp 40.- Hago voluntariado porque lo que se da se recibe

**5. Reactividad (Rc):** Describe una situación en la que un voluntario lo es por la necesidad de curar o tratar sus propios problemas pasados. Las puntuaciones altas en esta escala pueden indicar que la necesidad de «corregir un error» en su vida es un motivo señalado para la acción del voluntariado. Puntuaciones bajas indican que hay poca necesidad de hacer frente a sus propios problemas del pasado. Cuenta con cuatro cuestiones: 5, 14, 23 y 32.

Rc 5.- Me gusta ayudar a personas porque yo también he estado en una situación difícil

Rc 14.- Hacer voluntariado me da la oportunidad de intervenir para explicarle a personas lo que tienen que hacer para recuperarse de su situación

Rc 23.- Suelo relacionar mi experiencia de voluntariado con mi vida personal

Rc 32.- Hago voluntariado porque me ayuda a reconciliarme con alguno de mis propios problemas

6. **Autoestima (SE):** Describe una situación en la que un voluntario busca mejorar su propia autoestima o sentimientos de autoestima a través de la acción voluntaria. Las puntuaciones altas en esta escala indican que un voluntario está motivado por la perspectiva de sentirse mejor sobre su propia autopercepción. Puntuaciones bajas indican que un voluntario no considera el voluntariado como medio de mejora de su autoestima. Este eje se aborda en cinco cuestiones: 6, 15, 24, 33 y 41.

SE 6.- Hago voluntariado porque es una experiencia satisfactoria

SE 15.- Hacer voluntariado me hace sentir bien

SE 24.- Hago voluntariado porque me hace sentir una persona importante

SE 33.- Hago voluntariado porque me hace sentir útil

SE 41.- Hago voluntariado porque me hace estar ocupado

7. **Social (So):** Describe una situación en la que un voluntario busca en su acción la necesidad de ajustarse a normativa o influencias de los otros. Las puntuaciones altas en esta escala indican que el voluntario puede serlo porque tienen muchos amigos o familiares que también son voluntarios, y que desea «seguir su ejemplo». Las puntuaciones bajas pueden indicar que un voluntario tiene algunos amigos o familiares que ya son voluntarios. En este caso son cinco las cuestiones: 7, 16, 25, 34 y 42

So 7.- Hago voluntariado porque mis amistades hacen voluntariado

So 16.- Hago voluntariado porque hay personas muy cercanas a mí que son voluntarias

So 25.- Hago voluntariado porque personas que conozco participan en programas comunitarios importantes

So 34.- Hago voluntariado porque me identifico con aquellos que dan su servicio de gran valor a la comunidad

So 42.- Hago voluntariado porque creo que es una oportunidad que me permite conocer mejor a los demás

**8. Desarrollo Profesional (CD):** el voluntariado, percibe la posibilidad de realizar conexiones con personas, adquiere experiencias y conocimientos sobre el terreno que pueden llegar a ser beneficiosos para ayudarles a encontrar un empleo. Ponemos especial hincapié en esta dimensión que hace singular la condición de esta herramienta. Describe una situación en la que un voluntario está motivado para serlo por la posibilidad de adquirir experiencia y habilidades en el campo concreto de acción que puede llegar a ser beneficioso para encontrar un empleo. Las puntuaciones altas en esta escala indican un fuerte deseo de adquirir una experiencia valiosa en futuras perspectivas de empleo y / o en realizar conexiones de trabajo. Las puntuaciones bajas en esta escala son indicativas de un menor interés en adquirir experiencia para el futuro empleo o en las conexiones de trabajo. Las preguntas correspondientes a esta dimensión son: 8, 17, 26 y 35.

CD 8.- Hago voluntariado porque puedo establecer relaciones para mi trabajo

CD 17.- Tengo planes de encontrar empleo haciendo voluntariado

CD 26.- Hago voluntariado porque creo que me puede ayudar a encontrar nuevas oportunidades de trabajo

CD 35.- Hago voluntariado porque me da la oportunidad de construir habilidades laborales

9. **Entendimiento (Un):** Describe una situación en la que la persona voluntaria se interesa particularmente en mejorar la comprensión de sí mismo, o las personas que están ayudando en la organización en la que realiza voluntariado. Las puntuaciones altas en esta escala indican un fuerte deseo para aprender de sus experiencias de voluntariado. Las puntuaciones bajas en esta parte de la escala indican un menor deseo para mejorar la comprensión de la experiencia concreta. Las preguntas son: 9, 18, 27, 36 y 43

Un 9.- Hago voluntariado porque puedo aprender de lo que hago

Un 18.- Hago voluntariado porque me permite tener una nueva perspectiva de las cosas

Un 43.- Hago voluntariado para poder explorar mis fortalezas

Un 27.- Hago voluntariado porque me permite conocer la realidad en primera persona

Un 36.- Hago voluntariado porque me enseña cómo poder acercarme a la diversidad

10. **Protección (Pr):** Describe una situación en la que un voluntario lo es como medio para escapar de sentimientos negativos sobre sí mismo. Las puntuaciones altas indican que un voluntario puede serlo para ayudar a escapar u olvidar los sentimientos negativos sobre sí mismo. Bajas puntuaciones indican que el voluntario no lo está utilizando como un medio para evitar las sensaciones negativas. Las preguntas correspondientes a esta dimensión son: 10, 19, 28, 37 y 44.

Pr 10.- Hago voluntariado porque me alivio de la culpabilidad que siento por ser más afortunado que otros

Pr 19.- Hago voluntariado porque me ayuda a resolver crisis/situaciones personales

Pr 28.- Hago voluntariado porque es un buen escape de mis propios problemas

Pr 37.- Hago voluntariado sin importar cómo me encuentre, me ayuda a olvidarme de mis problemas

Pr 44.- Hago voluntariado porque así reduzco mi soledad

Se recogen en todas estas variables, los distintos ejes motivacionales que describe la bibliografía consultada. De este modo se pretende demostrar la utilidad de esta herramienta para la planificación de las intervenciones que cualquier profesional pueda requerir para potenciar el voluntariado dentro de su organización. Con el total de las 44 perspectivas se podrán identificar aspectos concretos con los que la persona que dedica su tiempo al voluntariado tenga una alta afinidad y consecuentemente, también los aspectos que no serán el motor de su compromiso social. La agrupación de las 44 en esos 10 ejes nos aporta matices importantes para definir con mayor aproximación cuál es la motivación explícita de la persona, esto es, como nos encontramos en un abordaje subjetivo y construido a partir de conceptos muy matizados por la realidad interpretativa de cada persona, la herramienta podrá facilitar una composición en primera instancia general que aborde perspectivas amplias del conjunto de voluntarios, pero también podrá ir al detalle de qué es lo que moviliza a una persona en concreto. Si bien se trata de categorías cerradas, la composición e interpretación de los ejes que más destaquen nos pueden proporcionar una descripción amplia de esos grandes indicadores que son las motivaciones personales en el desarrollo de la acción de voluntariado. Es posible que, aun a pesar de esto, nos podamos encontrar con motivaciones mejor confirmadas por el instrumento que otras, pero, de seguro, esta condición tendrá que ver con la naturaleza de algunos conceptos que son entendidos de manera más amplia, asociada a la interpretación que los individuos de la muestra hayan podido hacer de los mismos. Este abordaje se describirá en el momento en el que se haga la descripción de la muestra y su resultado.

#### 4.1.1.- Tamaño de la muestra. Proceso de adquisición de esta.

La muestra del estudio se compone de 269 cuestionarios que corresponden a otras tantas personas voluntarias de 32 organizaciones sociales diferentes de todo el territorio de la

comunidad autónoma. Es una muestra aleatoria simple, puesto que las personas que respondieron al cuestionario no han alterado la posibilidad de que otros sujetos se hayan seleccionado. Los datos recogidos en este cuestionario se han recogido en cinco oleadas distintas y mediante varios procedimientos de captación diferentes.

La primera oleada se recoge en el año 2012 mediante la elaboración del primer cuestionario a través del envío a la entidad que coordina la acción de voluntariado en 78 organizaciones del territorio de la comunidad autónoma<sup>16</sup>, enviando el cuestionario a través de una plataforma online para dicho uso además de facilitar cuestionarios escritos para aquellas entidades que no lo podían hacer por esta vía. Se obtuvo un total de 98 cuestionarios. No se puede concretar al número de personas que se ha enviado dado que las entidades lo hicieron de manera autónoma y sin ceder dichos datos, para que no se incumpliera el compromiso de cesión de datos personales a través del correo electrónico. El potencial de posibles personas que pudieron contestar a la misma gira en torno a unas 1500 personas. La segunda y tercera oleada utilizan la celebración de dos congresos de voluntariado, el Estatal organizado por la Plataforma de Voluntariado en España en noviembre de 2016 en la ciudad de Huesca y en marzo de 2017 en el Primer Congreso Aragonés de Voluntariado organizado en la ciudad de Zaragoza, organizado por la Dirección General de Voluntariado del Gobierno de Aragón, para presentar la naturaleza del estudio y hacer difusión. En estas dos ocasiones se obtuvieron 92 y 32 cuestionarios respectivamente que se pudieron codificar e incluir al análisis. La cuarta y quinta oleadas se hacen también con la colaboración de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado. En esta ocasión se obtienen 23 y 24 resultados en el año 2018. El procedimiento en las ocasiones en las que se hace en colaboración con esta entidad es el mismo: se envía un correo electrónico a la persona responsable de la entidad que se encarga de difundir este cuestionario entre los distintos equipos de voluntariado. Se marca un tiempo límite de entre una semana y quince días para que sean devueltos, vía electrónica o en formato papel.

Debido a la dificultad de conectividad entre las distintas herramientas electrónicas debieron descartarse para su proceso 11 cuestionarios dado que eran ilegibles o en su

---

<sup>16</sup> La coordinadora Aragonesa de Voluntariado en la Acción Social, que ha sido descrita con anterioridad

cumplimentación no se habían seguido las instrucciones correctamente y no podía aceptarse su resultado.

<b>Muestra</b>	<b>Completadas todas</b>	<b>Descartadas</b>	<b>Incorporadas</b>	<b>Entidades de referencia</b>
<b>1er momento (año 2012)</b>	99	1	98	78 entidades
<b>2º momento (año 2016)</b>	95	3	92	Congreso Huesca
<b>3er momento (año 2017)</b>	36	4	32	Congreso Zaragoza
<b>4º momento (año 2018)</b>	24	1	23	82 entidades
<b>5º momento (año 2018)</b>	26	2	24	82 entidades
<b>TOTALES</b>	280	11	<b>269</b>	

**Tabla 19 Distribución temporal de los diferentes momentos en los que se desarrolló la muestra. Elaboración propia**

#### 4.1.2.- Idoneidad de la Muestra

Es necesario analizar la idoneidad de la muestra, en cuanto a su tamaño de respuesta, teniendo en cuenta que, según estimaciones de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado en la Acción Social y avaladas por el propio Gobierno Autonómico, se considera en este territorio, aun sin existir un censo fiable, y extrapolando los datos del resto de las comunidades autónomas, que la dimensión de la participación es de aproximadamente 35.000 personas, sólo



en acción social, lo que equivale a un 2,6% de la población, (aragonvoluntario.net)<sup>17</sup>. Este dato, es muy inferior al considerado por la Encuesta de Empleo del tiempo 2002-2003 realizada por el INE (2004), en la que considera el uso de tiempo a nivel estatal del 10,6 % y del 7,8 % pues considera la participación en un sentido mucho más amplio. En el apartado sobre las características del voluntariado ya se explicitaba la dificultad existente en considerar los datos de una y otra fuente, dado que la consideración de la acción de voluntariado en un caso hacía referencia a un concepto más amplio (el estudio INE) considerando el uso del tiempo libre en todas aquellas acciones que tengan condición desinteresada, sean estas sociales, culturales, deportivas, sindicales, políticas, religiosas, folclóricas o de atención personal. Además, al no considerar la posibilidad de señalar una única participación, sino que se da la especial circunstancia de la participación múltiple (es decir, cuando una persona participa no lo hace en una única organización o desde una única perspectiva) es difícil segregarse los datos de una y otra fuente. Teniendo en cuenta que la acción del voluntariado se ha identificado tradicionalmente con el ámbito social, se decide hacer este estudio específicamente en esa referencia.

El tamaño de la muestra escogido depende pues de los siguientes factores:

- La variabilidad de la proporción
- Intervalo de confianza que debe orientar que el dato está en los márgenes de error estimados.
- El error muestral

El tamaño muestral obtenido fue consecuencia de los recursos disponibles y de la consideración de las contestaciones recibidas. Estas ascendieron a 280, 11 de ellas debieron ser rechazadas por no haber sido contestadas en su totalidad, o porque no fueron completadas, razones que anteriormente se han señalado, por lo que la muestra definitiva fue de 269

---

<sup>17</sup> Las referencias de estos datos vienen avaladas por la propia página del Gobierno de Aragón y de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado, entidad esta que engloba la mayoría de las entidades que realizan acciones de voluntariado en la acción social en el territorio, trabajando desde hace más de 25 años y siendo el referente ante la Plataforma Estatal de Voluntariado para el desarrollo de políticas integrales en el ámbito de la acción social y el voluntariado

respuestas al cuestionario que se adjunta en el anexo. Con una variabilidad del 50%, se ha obtenido un índice de confianza del 90% para esta muestra. Se ha calculado de la siguiente manera:

$$n = \frac{(p*q)*z_{90\%}^2}{e^2} \text{ y } e = \sqrt{\frac{(p*q)*1,645^2}{269}} = 0,050$$

Donde:

$Z_{\alpha}^2$  = Coeficiente del nivel de confianza en este caso al  $\alpha$  90%

p = proporción esperada (en este caso 10% = 0.01)

q = 1 – p (en este caso 1 – 0.01 = 0.99)

e = precisión (en este caso deseamos un 5%)

Como el error obtenido es del 5% se considera el estándar usado en las investigaciones. Se puede considerar que, aunque el índice de confianza no está en el rango superior, el error muestral es muy aceptable.

#### 4.1.3.- Características de la muestra

En cuanto a la descripción de la muestra, atenderemos a una serie de condiciones de esta que nos permitan saber la existencia de algún sesgo o consideración previa, respecto de la estructura interna de las acciones de voluntariado que nos dicen las diferentes referencias documentales.

##### *4.1.3.1.- Distribución por género*

Tal y como se sigue de la siguiente ilustración, 163 casos son mujeres, que equivale a un 60,8 % y 105 son varones, lo que supone un poco más del 39%. Sólo una persona no señaló su identidad de género. En toda la literatura consultada hace referencia a la variable género como determinante en la condición y características del fenómeno voluntariado y su repercusión psicosocial (Chacón F., Davila, C. 2004), (Chacón F, Perez T, Flores, J., Vecina M., 2010). También está presente en la muestra ese sesgo de compromiso por parte del género femenino. Se habla de cifras entorno a un 60 % de presencia femenina, respecto de la masculina en las entidades de atención o de servicios de prestación a los cuidados o compromisos sociales. Esta condición se aproxima casi con exactitud a la muestra utilizada, con lo que podemos afirmar que no existe sesgo relacionado con el género y que mantiene la coherencia con otros estudios de iguales características. Una de las cuestiones importantes respecto de las motivaciones es que, a pesar de ser considerado un fenómeno feminizado en su expresión, no existen evidencias consistentes sobre las motivaciones diferenciadas entre uno u otro género, como señalan diferentes estudios (Bar-Tal, 1982) (Bar-Tal, Raviv, Golberg, 1982)

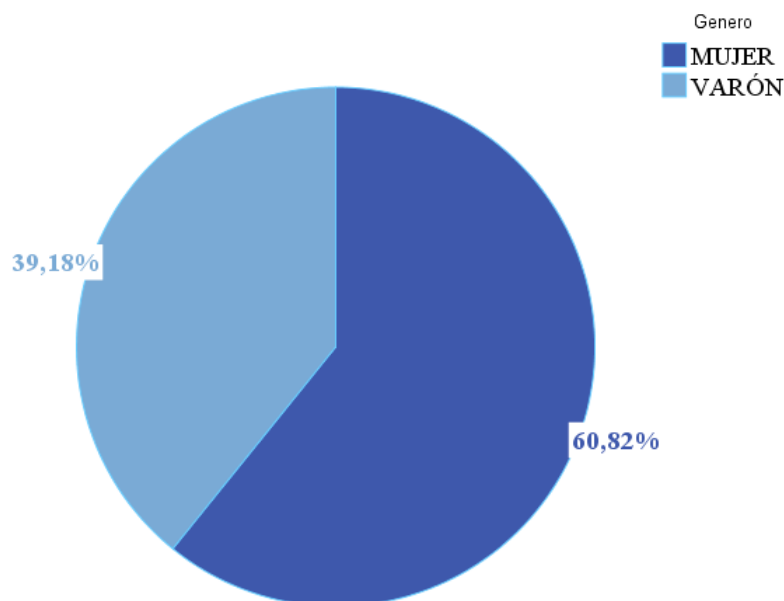
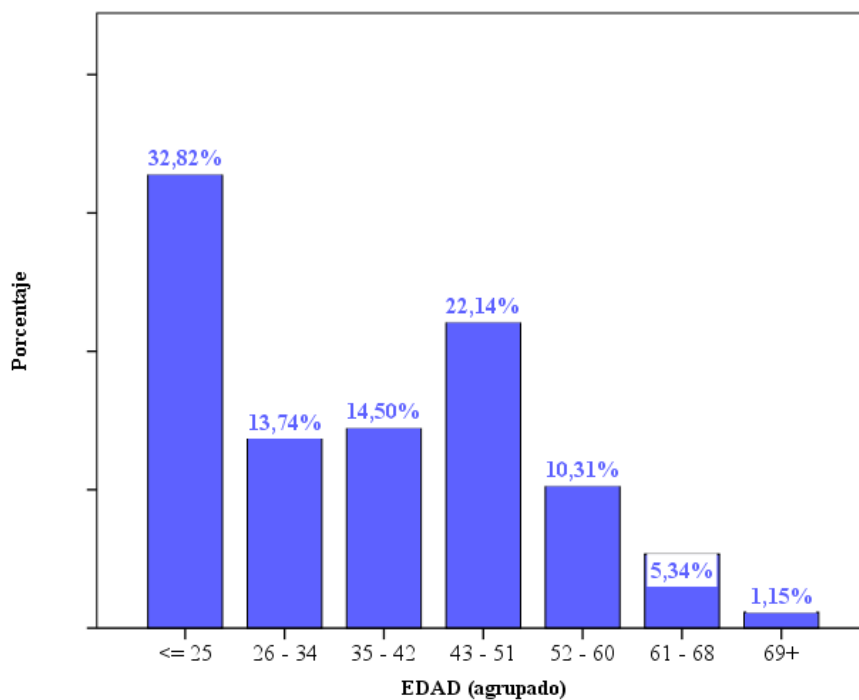


Tabla 20 Distribución de la muestra por género. 269 casos. Fuente: elaboración propia

#### 4.1.3.2.- Distribución por edad

En cuanto a la condición de edad, distintos estudios hacen referencia a la segmentación del voluntariado en varios grupos definidos por los extremos etarios: por un lado, las personas que ejercen el voluntariado como un lugar donde socializarse, y donde aprender, con edades en la juventud temprana y en la juventud. En este estudio estos dos grupos supone el 46,56 % de la muestra ( $\leq 25$  años - 26-43 años). Aunque está un poco por encima de las características definidas por la Plataforma Estatal de Voluntariado, que en el Anuario de 2010 señalaba que la participación de este grupo de edad estaba entorno al 42 %, esos tres puntos por encima de la muestra pueden considerarse prácticamente despreciables. El grupo comprendido entre los 43-51 años también ha de destacarse ya que se vincula con las condiciones de la muestra respecto al voluntariado corporativo: la condición de desempeño de este grupo está relacionada con la participación en una empresa que disponga de un programa organizado de carácter corporativo. Esta podría considerarse también como un elemento, junto con la diferencia de intervalos del análisis de la condición de cada uno de los grupos. Podemos considerar, por

tanto, que no existen sesgos reseñables, atendiendo a las características de otras muestras de estudios similares y referencias de autoridad.

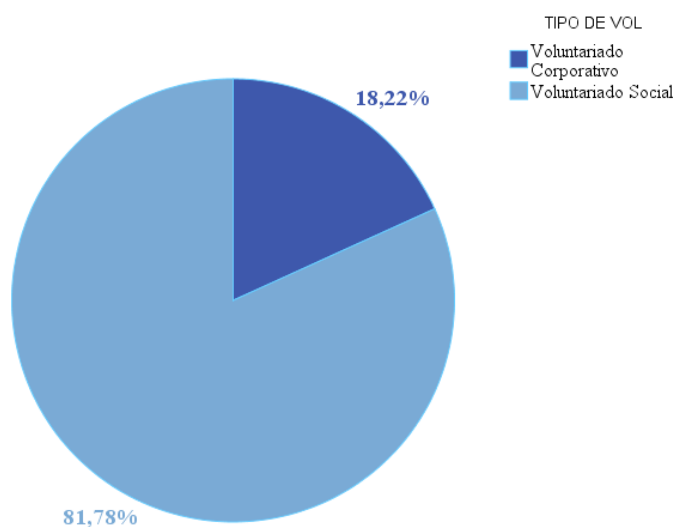


**Tabla 21** Distribución de la muestra en grupos de edad. Fuente: elaboración propia. 269 casos

#### 4.1.3.3.- Grupo de voluntariado social y voluntariado corporativo

En cuanto a los dos grupos diferenciados de voluntariado VS (de carácter social) o instrumentado por una empresa VC (Voluntariado Corporativo)) es importante observar que el tamaño de esta última referencia no está igualmente desarrollado en toda su dimensión y que está más presente la interpretación de que una persona realiza acciones de voluntariado dentro de una entidad. Son más escasas las que interiorizan la acción del voluntariado percibido como parte de la acción laboral y perciben su labor vinculada a la entidad donde desarrollan dicha acción. En definitiva, la persona se identifica con la entidad en la que realiza la acción y los

valores que en ella están presentes para el desarrollo de la actividad. Por tanto, el concepto de Voluntariado Corporativo parece entenderse como el canal por el que se realiza la actividad, pero la hipótesis de que la motivación pueda diferenciarse entre unos u otros por dónde está el origen de la acción (iniciativa personal o empresarial) puede cuestionarse.



**Tabla 22 Distribución del voluntariado según la muestra entre Voluntariado Social (VS) y Voluntariado Corporativo (VC). Fuente: Elaboración propia. Muestra 269**

#### *4.1.3.4.- Tiempo de dedicación al voluntariado*

Otra característica de la acción del voluntariado y que se manifiesta en la muestra a través del cuestionario es la dedicación a la acción voluntaria, dado que las motivaciones que puede presentar una persona pueden ser muy distintas según el momento de relación en el que se encuentre con la institución en la que canaliza sus acciones. Para autores como Davila y Chacón (2004a, 2004b, 2007) esta cuestión es importante para evaluar la condición práctica de la gestión del voluntariado dentro de las entidades de acción social, pero también para comparar la permanencia en una organización con otras variables, como el nivel educativo, el género, la edad o la propia acción específica que se le encomiende realizar.

En esta muestra, los tiempos de dedicación, se encuentra especialmente dispersos en el marco de tiempo: desde personas que se han incorporado muy recientemente y no han podido fijarlo –los que tienen dedicaciones inferiores a un mes, que suponen menos del 7% de los encuestados– hasta casos en los que la dedicación se proyecta por grandes períodos –más de 40 años– con las que podemos deducir que se sienten vitalmente identificados con la acción del voluntariado y que ya es esencia de su condición. Destaca de manera especial el intervalo formado por las personas que han dedicado de 1 año (22,35%), 1,5 años (0,78 %) y hasta 2 años (18,82%) en una institución puesto que suman el 41,95 % de todos los encuestados. Según diferentes estudios la dedicación del voluntariado se prolonga por períodos no superiores a los cinco años, (Davila 2002) (Davila y Chacón 2004a), esta cuestión nos reforzaría la condición

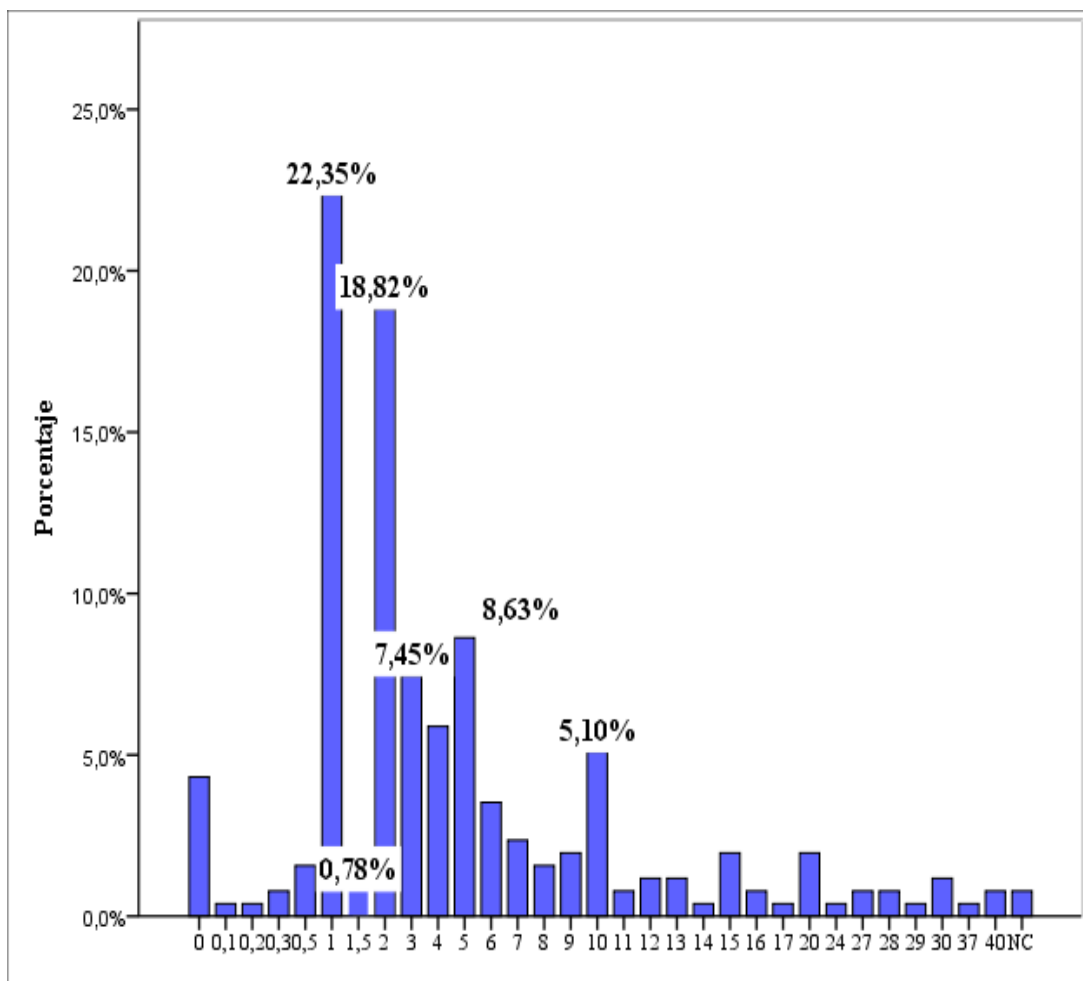


Tabla 23 Distribución por tiempo de dedicación. Fuente: Elaboración propia. Muestra 269

de que la muestra en tanto que, como se observa en el gráfico, se concentra la mayoría de los casos en ese intervalo, es significativa de las características generales de cualquier grupo de voluntariado.

#### 4.1.3.5.- Ocupación profesional

En cuanto a la condición relacionada con la profesión, que algunos estudios apuntan a que también puede ser determinante, en esta muestra parece estar condicionados por otras características de la muestra. Así la condición de trabajadores por cuenta ajena con un 38,98% describiría el grupo más importante de la muestra, seguido por el de estudiantes con un 32,77%. Estas dos condiciones parecen estar vinculadas a la descripción de la edad y a lo esperado de esos dos grupos etarios. Es necesario decir que, en la muestra, existe un alto grado de datos perdidos, puesto que casi un tercio de esta (92 casos) no contestaron a dicha pregunta.

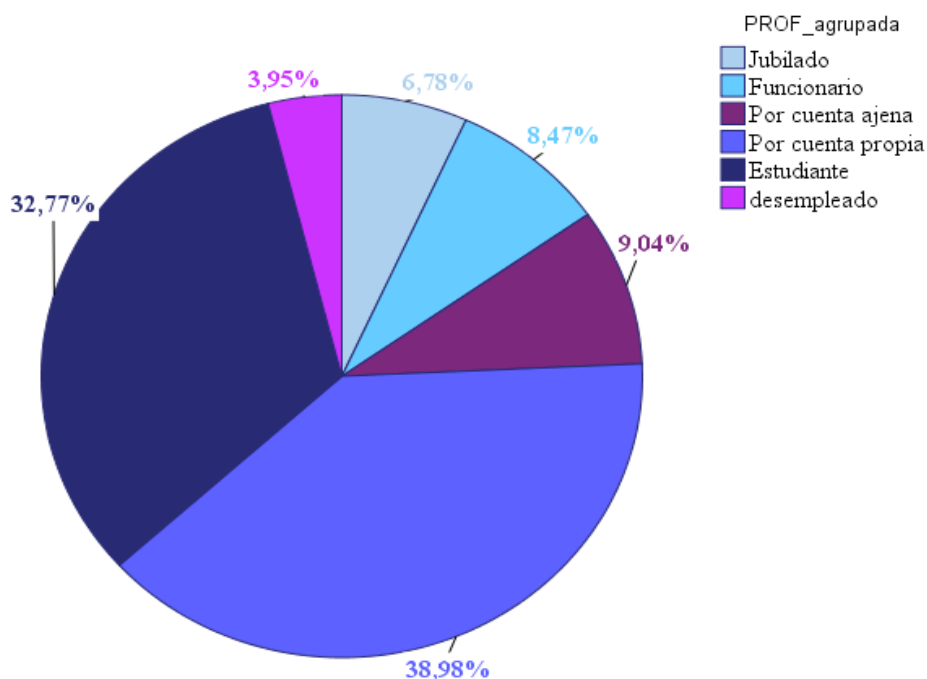


Tabla 24 Distribución por categorías profesionales. Fuente Elaboración propia. 269 casos



#### 4.1.4.- Análisis de las variables sociodemográficas de la muestra. Resultados

Las hipótesis de trabajo sobre la que nos hemos movido a lo largo de esta parte de la tesis tienen que ver con la incidencia de varios factores en la motivación del voluntariado. Como objetivo principal, queremos conocer cuáles son las principales motivaciones que tiene el voluntariado en la Comunidad Autónoma de Aragón. A este objetivo le acompaña la Hipótesis principal de todo el estudio: La consideración de que existen múltiples motivaciones para la realización del voluntariado, no es incompatible con la posibilidad de análisis y reducción a un conjunto limitado y medible en la intensidad con las que estas motivaciones se presentan

Por otro, podemos explorar sobre cuáles son las condiciones que pueden influir en focalizar, hacia unas u otras motivaciones y en virtud de esto, poder instrumentar planes de acción en las instituciones que puedan potenciar el desarrollo pleno del voluntariado, armonizado con los intereses intrínsecos de la acción que cada persona realiza. De esta forma, podremos posicionar la función de los profesionales que abordan este tema para que refuercen su rol en los equipos de atención de voluntariado.

Podemos con esta distribución, confirmar la situación de las hipótesis secundarias que tienen que ver con factores de carácter psicosocial y que son particulares y características de diferentes grupos de voluntariado de la realidad social:

- h-1 El factor género influye en las motivaciones de las personas que realizan voluntariado. Es claro que la presencia del voluntariado tiene una condición que se expresa con una mayor presencia entre las mujeres. Sin embargo, podríamos asumir a factores sociales que condicionarían esta mayor presencia. Entre otros, un rol socialmente construido entorno a la diferencia de género para con la condición del cuidado y la preocupación del entorno con un marcado carácter femenino.

- h-2 La edad es un factor por considerar en las motivaciones de las personas que realizan voluntariado. Esta condición puede estar determinada por aspectos que no se detallan en la herramienta.
- h-3 El tiempo desde el que se realiza acciones de voluntariado conforma motivaciones distintas. Esta hipótesis no se contrasta con la muestra de manera determinante puesto que las impresiones que alcanzamos con la distribución de motivaciones son muy dispersas. Se puede considerar un aspecto más vinculado a una percepción personal/individual más que a cuestiones atribuidas a sesgos etarios.
- h-4 La ocupación de una persona influye en las motivaciones por las que realiza voluntariado. No se ha podido establecer con determinación, aunque sí que existe una cierta disposición a que profesionales de ayuda estén en disposición de realizar más actividades de voluntariado. Las categorías utilizadas en la descripción de la muestra no facilitan la confirmación de esta hipótesis.
- h-5 Según el tipo de voluntariado (Corporativo o Social) se conforman unas u otras motivaciones. Parece que no es determinante a través de lo referenciado con esta herramienta. Se considera pues que las motivaciones son independientes de dónde se promueva el voluntariado y cómo este se exprese: la persona predispuesta lo será con independencia de dónde lo realice.

Es importante retomar la confirmación de estas hipótesis a través de los hallazgos del relato en los grupos de discusión para ver su consistencia y consolidar su afirmación o negación. Procederemos a contrastar la posible confirmación de estos aspectos en la parte cualitativa de la investigación.

#### 4.1.5.- Análisis de la fiabilidad del Instrumento cuantitativo. Dimensiones motivacionales

Cea D'Acona (2001) interpreta que la fiabilidad de la medición de un fenómeno se obtiene si los resultados logrados en mediciones repetidas (del mismo concepto) se manifiestan

como iguales, es decir, «la capacidad de obtener resultados consistentes en mediciones sucesivas del mismo fenómeno». La fiabilidad de un instrumento de medición como el utilizado, está relacionada con la consistencia interna del mismo, es decir, con la posibilidad de obtener los mismos resultados en distintas pruebas. Esto, a su vez, tienen que ver con la agrupación de cada pregunta entorno a esas diez dimensiones en las que se conceptualiza la motivación del voluntariado. La consistencia interna en psicometría es el grado de correlación que existe entre todos los ítems pertenecientes a una escala, asumiendo que los mismos miden la dimensión que queremos medir. En este caso se trata de saber cuáles son las motivaciones en su conjunto y cómo se distribuyen estas, entorno a esas diez dimensiones. Por ello, se presta por un lado a analizar el conjunto de los 44 ítems presentes en la escala y la fiabilidad global; por otro, la que pueda darse en cada una de esas diez dimensiones por separado.

Una forma de evidenciar la consistencia interna de la muestra es a través del cálculo del  $\alpha$  de Cronbach, modelo de consistencia que se basa en el promedio de las correlaciones entre los indicadores. Es este el instrumento que según Cea D’Ancona (2010) más se suele utilizar en el ámbito del análisis sociológico. Este se utiliza cuando, como es el caso, los ítems de cada una de las variables son múltiples. También en psicometría, proporciona el nivel de fiabilidad que puede atribuirse a una escala de medida que es uno de los objetivos perseguidos en la evaluación de la herramienta. Al utilizar una Escala Likert de cinco puntos en todas y cada una de las preguntas de las dimensiones motivacionales, se considera el más apropiado para ello. El  $\alpha$  de Cronbach se calcula de la siguiente manera:

$$\alpha = \frac{N}{N - 1} \left( 1 - \frac{\sum_{j=1} S_j^2}{S_x^2} \right)$$

donde:

$N$  es el número de ítems de la escala

$s_j^2$  es la Varianza del ítem  $j$

$s_j^2$  es la Varianza observada en cada uno de los individuos

Además, el sentido de las preguntas también tiene que ser coherente y en la misma dirección. Esto implica que las motivaciones se deben preguntar de tal manera que, cada una de las preguntas se pueda acumular en el mismo sentido: positivo o negativo. Esto se tuvo en cuenta desde el momento de la traducción, dado que se pudo observar que sólo una de ellas tenía sentido inverso al del conjunto y esto podría hacer que los datos se distorsionaran.

Para todos los cálculos y las elaboraciones gráficas, utilizaremos el instrumento informático SPSS versión 26 con el que se han tratado los datos obtenidos.

Según George y Mallery (2003), los intervalos de consistencia en los que se puede dividir el Alfa de Cronbach y el nivel de confiabilidad interna correspondiente son los siguientes:

- Valores  $> .90$  indican que la fiabilidad es excelente
- Entre  $.80$  y  $.89$  la fiabilidad es buena
- Entre  $.70$  y  $.79$  la fiabilidad es aceptable
- Entre  $.60$  y  $.69$  la fiabilidad es cuestionable
- Entre  $.50$  y  $.59$  la fiabilidad es pobre
- Valores  $< .50$  la fiabilidad es inaceptable

Así para el conjunto de las 44 ítems que corresponden a cada una de las preguntas se han obtenido los siguientes resultados:

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	262	97,4
	Excluido	7	2,6
	Total	269	100,0

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	44

Según hemos visto, la consistencia interna de todo el instrumento para describir las motivaciones de las personas a las que se somete es buena. Para aumentar la fiabilidad interna del instrumento podemos intentar obtener un mayor grado de  $\alpha$  de Cronbach, considerando un

instrumento al que se le suprimiesen la pregunta Rn12, pero el aumento de 4 milésimas puede ser prácticamente despreciable (Alfa de Cronbach .889)

Dicho lo cual, podemos afirmar que, el instrumento en su conjunto manifiesta homogeneidad entre todas las preguntas que lo componen. Indica también que las personas evaluadas tienen un mismo patrón de respuesta ante todos los ítems.

Es también importante como señala también Cea D'Ancona (2001) hacer referencia a la falta de fiabilidad que puede deberse a múltiples factores y distintas fuentes de error:

- Factores internos, sobre la forma de redacción de algunas de las preguntas.
- Atribuibles al cómo se aplicó el cuestionario
- Factores exógenas, de difícil control que no pueden predecirse;
- Factores asociados a la codificación y el tratamiento posterior de los datos estadísticos.

Por tanto, la in fiabilidad o cierto grado de ella, es un fenómeno que siempre ha de estar presente y asumirse dada la gran dificultad de obtener el grado absoluto de perfección.

Debemos considerar que, al haber segmentado en diez dimensiones distintas el instrumento, es necesario atender a la consistencia interna para cada una de esas agrupaciones. De esta manera sabremos más concretamente si podemos analizar cada una de las motivaciones agrupadas de manera fiable o es necesario hacer un análisis más pormenorizado de los resultados. Este instrumento, desde el punto de vista de la confiabilidad, lo es en sumo grado en todo su conjunto y puede dar una imagen fiel de las motivaciones que una persona tiene a la hora de realizar el voluntariado. La división en diez dimensiones y particularizaciones que van asociadas obliga a pensar que se deben describir de una forma más pormenorizada y por tanto, atender a un análisis que valoraremos en las conclusiones de cada una de esas diez dimensiones

**Tabla**

Dimensión-	Alfa de Cronbach	N de elementos	Valor
Valores (Va) 1,11,20,29,38	,515	5	Pobre en conjunto
Reconocimiento (Rn) 2,12, 21, 30, 39	,359	5	No aceptable en conjunto
Interacción social (Si) 3, 13, 22, 31	,462	4	No aceptable en conjunto
Reciprocidad (Rp) 4, 40	,473	2	No aceptable en conjunto
Reactividad (Rc) 5, 14, 23, 32	,469	4	No aceptable en conjunto
Autoestima (SE) 6, 15, 24, 33, 41	,533	5	Pobre en su conjunto
Social (So) 7, 16, 25, 34, 42	,671	5	Cuestionable en su conjunto
Profesional (Cd) 8, 17, 26, 35	,793	4	Buena en conjunto
Entendimiento (Un) 9, 18, 27, 36, 43	,644	5	Cuestionable en su conjunto
Protección (Pr) 10, 19, 28, 37, 44	,756	5	Aceptable en su conjunto

25

Distribución de dimensiones, y Alfa de Cronbach para cada una de ellas

Como se observa en esta tabla, nos encontramos con cuatro dimensiones con un Alfa de Cronbach inferior a cuatro (Rn, Si, Rp, Rc) por tanto, no tienen una adecuada fiabilidad en su consistencia interna y requerirán de ser analizadas exhaustivamente como resultados independientes en las respuestas dadas en cada una de sus cuestiones. Estas dimensiones no se podrán agrupar como un resultado coherente en conjunto, sino como aspectos distintos de una dimensión específica; dos son pobres (Va, SE), a las que procederemos de igual modo; dos cuestionables (So, Un) con la misma propuesta de análisis; una aceptable (Pr) y una buena (Cd) que podrán establecerse como resultado en conjunto, dada su dependencia. En todo caso, contemplaremos la posibilidad de hallar algunos sesgos, relacionados con lo que anteriormente Cea D'Ancona nos hacía ver.

#### 4.1.6.- Análisis factorial.

El análisis factorial se define como una técnica de reducción de la dimensionalidad de los datos obtenidos mediante un instrumento de recogida de información. El propósito es el de buscar el número mínimo de dimensiones capaces de explicar el máximo de información que destilan dichos datos. Es importante hacer un análisis factorial que nos pueda decir si es posible reducir los datos obtenidos según los grupos homogéneos anteriormente determinados, esto es, las dimensiones que construye este instrumento entorno al concepto motivación. Con esta reducción a la dimensión de los datos, intentamos perder el mínimo de información contenida en los mismos. De igual modo, se pretende conocer la fuerza de cada dimensión y con qué potencialidad podremos decir que son capaces de predecir la motivación de una persona cuando esta cumplimente el instrumento. Además, podremos graduar la aceptabilidad de algunas afirmaciones entorno a las diez dimensiones planteadas y saber con este instrumento, cuáles serán afirmaciones sólidas y cuáles no lo serán tanto. Esto abre la posibilidad de elaborar un mapa con las motivaciones de una persona y utilizarlas posteriormente para establecer estrategias de gestión del voluntariado tanto de forma individual como de manera colectiva.

Otra de las intenciones de este análisis factorial es obtener información analítica, en relación con cada una de las dimensiones, sobre cuáles de las medidas del cuestionario se manifiestan más o menos coherentes y en todo caso, encontrar ciertos elementos que deberían tenerse en cuenta para futuras investigaciones y si fuera necesario, recomendar la modificación de partes de esta que nos puedan aportar una mayor solvencia a desarrollos del instrumento que hemos utilizado.

Esta investigación cuenta con las 44 variables de la traducción realizada al VMI (Esmond J. y Dunlop P. 2004) previamente analizadas junto con las otras 5 variables relacionadas con la descripción psicosocial de la persona que lo contesta que se consideraron importantes para determinar ciertos rasgos condicionantes de las respuestas realizadas, según la bibliografía consultada: genero, edad, tiempo de dedicación a la acción de voluntariado, tipo de voluntariado (Corporativo-Social) y profesión.

Previo al análisis factorial se llevaron a cabo las siguientes pruebas de validez estadística:

- Prueba KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) que se interpreta de manera semejante a los coeficientes de confiabilidad (Pérez E, Medrano L. 2010). Se manifestará con un rango de 0 a 1, considerando como adecuado un valor igual o superior a 0,70. Según los resultados obtenidos (KMO=0,783) mediante la herramienta informática SPSS versión 26 existe una interrelación satisfactoria entre todas las preguntas del instrumento y por tanto, confirma, en ese análisis factorial, su validez íntegra para el análisis de los datos y las dimensiones planteadas.
- Prueba de esfericidad de Bartlett que permite evaluar la hipótesis nula que afirma que las variables de un cuestionario no están correlacionadas. Si los resultados obtenidos de dicha comparación resultaran con un nivel significativo menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula (no se puede medir las motivaciones de los voluntarios) y se considera que las variables están lo suficientemente correlacionadas entre sí para realizar el análisis factorial.

Según los datos obtenidos y observados con estos constructos estadísticos, podemos confirmar la hipótesis de investigación: se puede considerar un instrumento adecuado con el que medir las motivaciones de un grupo poblacional. La manifestación de lo que aquí se recoge, da por evidenciadas las motivaciones de un grupo significativo y suficientemente representativo de la realidad del voluntariado en Aragón.

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		<b>,783</b>
Prueba de esfericidad de Bartlett	Sig	<b>,000</b>

Tabla 26 Prueba de KMO y Bartlett Elaboración Propia

#### 4.1.7.- Dimensión Valores (Va)

Esta primera dimensión se distribuye de forma contrastada con cinco preguntas. Parece la propicia para poder dar cuenta de un elemento que siempre se identifica con la acción del



voluntariado: el desarrollo de los valores personales. En el descriptivo de las preguntas podemos encontrarnos con varios elementos que identifican el concepto valor: vincula su motivación con la conciencia de que hay desigualdades para la primera; implicación con el colectivo con el que participa en la segunda; compasión por los otros en la tercera; importancia para los demás en la cuarta; importancia para la persona que hace el voluntariado para la quinta. Este conjunto de cuestiones se puede resumir de la siguiente manera: identificación con valores intrínsecos a la persona, sin especificar la naturaleza de ellas y valores extrínsecos condicionados por los demás.

Es evidente que, aunque se han agrupado en torno a una única dimensión, alude a aspectos distintos de esta, con alguna condición independiente que hace interpretar a quienes rellenan dicha encuesta en cuestiones distintas: el  $\alpha$  de Cronbach para esta dimensión es el que sigue:

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,515	5

La agrupación de todas las cuestiones en un único resultado nos da una confiabilidad pobre.

Como se puede observar en la Tabla de los anexos de esta dimensión en la que se contempla el Alfa de Cronbach, si se elimina el resultado de cada una de forma individual, para considerar la dimensión en su totalidad, no deberíamos renunciar a ninguna de las preguntas dado que no aumentaría el grado de confiabilidad de la dimensión. Por tanto, describiremos de forma exhaustiva el resultado de todas las preguntas.

#### 4.1.7.1.- Resultado de dimensión Valores (Va).

Como se observa, esta dimensión intenta buscar cuatro aspectos: valores identificados con cierta conciencia de lucha contra la desigualdad, implicación con los otros (empatía), compasión y conciencia social.

Las personas evaluadas consideran en un 80,30% (Tabla 16) estar de acuerdo o muy de acuerdo con que su práctica del voluntariado está vinculada con aquellos valores que permiten contrarrestar la falta de «fortuna» de ciertas personas. En cuanto a la implicación con los demás, se puede observar que una amplia mayoría (66,17 % de la Tabla 17) lo hace por sentirse «conmoverido» por esa situación; esto se complementa con que el sentimiento de «compasión» (48,7% de la Tabla 18) por las personas con mayores necesidades es la que moviliza la acción de su voluntariado; esos valores identificados con la conciencia social como factor importante, también se puede observar de manera significativa en otras tablas (65,54% de la Tabla 19). Sin embargo, parece haber una distorsión en el conjunto que no demuestra tan fehacientemente la tendencia en el resto de las cuestiones. Podría deberse al uso e interpretación en esta pregunta del término «compasión». Como dice Marina (2018), *es un sentimiento mal comprendido, que se rechaza en España como humillante. ¡No quiero compasión, quiero justicia!* Quizá tenga que ver con el arrastre de un problema en la traducción del término original en inglés. El matiz es importante puesto que el concepto puede identificarse vinculado a una actitud paternalista y limosnera, más que a una empatía comprensiva, que mueve a la ayuda. Para este autor, *la compasión es la experiencia emocional que da origen a la ética y también a la búsqueda de la justicia*. Desde ese punto de vista, podría entenderse el pequeño sesgo de todo el conjunto de respuestas.

Podemos decir que hay una gran identificación de la acción del voluntariado motivada por esos valores, por el hecho de ayudar a los demás, por el simple hecho de ayudar. Un motivo con una condición intrínseca. Desde esa perspectiva, la motivación por valores, sin profundizar en cuáles son estos, y considerando que cada persona decide individualmente su jerarquía, parece ser un motor muy importante y de valor no instrumental que no viene a satisfacer otras motivaciones. Sería la acción por la acción, por identificar que el buen hacer por los demás, es propio de la condición social y personal. Señala por tanto un gran espectro de acción para la construcción de programas de motivación del voluntariado, pero obliga a que dichos programas

sean capaces de conectar con los valores personales que cada persona posee cuando decide hacer voluntariado.

Sabemos que las personas tienen que identificar su acción como un valor positivo en sí, sin que requiera de nada más, por el simple propósito de que sus acciones sean importantes y favorezcan un mayor grado de empatía con la diferencia y la lucha contra la desigualdad. Además, deben identificarlas personalmente como importantes (86,47% de acuerdo o muy de acuerdo de la Tabla 20) para que se pueda considerar que los valores sean motor de acción. Sin duda, un elemento consistente en la expresión del voluntariado y en la manera en la que debe canalizarse la percepción de la actividad por parte de las personas que lo ejercer. Se convierte en un foco importante de atención en el que deberán mirar las entidades que promuevan el voluntariado: aumentando la importancia de la acción y sintonizándola con el valor que el voluntario le atribuye.

En conjunto, el voluntariado identifica los motivos de su acción como una manera de expresar sus valores, de canalizar aquellos principios, virtudes o cualidades que son propios de la acción. Distribuye estos entre los valores propios, los que se construyen desde la posición individual, personal, pero también con la perspectiva de que dichos valores tienen consecuencias en el entorno social, sirven porque el contexto los considera importantes, porque son reconocidos socialmente porque el voluntariado puede canalizar sentimientos de empatía con la diferencia, de la importancia de la acción para transformar, con la motivación de que hay un sentimiento de identidad con aquellos que hacen las mismas cosas. Recoge esta dimensión la motivación del reconocimiento, de la autoafirmación y también de la necesidad de relacionarse y de crecer personalmente en aquellas actividades que el entorno social reconoce como propias de aquella persona que crece y se desarrolla plenamente.

Los resultados obtenidos en este estudio concuerdan con el metaanálisis realizado por Chacón *et al.* (2017). Da por tanto una gran confianza a la coherencia del resultado si se «acopla» a esos resultados del resto de las muestras, a pesar de que ese estudio haga referencia a una herramienta distinta. Se puede afirmar, como se hace en el metaanálisis que los valores, sean estos los que sean, son un gran eje motivador y potenciar los valores con los que una

persona se identifica a través de la acción voluntaria, se convierte en uno de los elementos clave de la gestión de cualquier programa de voluntariado. Concluiremos, por tanto, que es importante explorar más profundamente esta condición: la persona voluntaria va a decir que lo hace por sus valores, pero esconderá estos, o al menos, no los evidenciará de manera que se puedan observar fácilmente. Es necesario concretar más, acompañar en el relato a la persona voluntaria, puesto que esta disposición a la acción por los valores debería ser coherente con el discurso que la institución por la que lo canaliza la acción construye.

#### 4.1.8.- Dimensión Reconocimiento (Rn)

Esta dimensión se describe mediante la respuesta a 5 preguntas. En la condición de dimensión agrupada obtiene los siguientes datos de confiabilidad del Alfa de Cronbach:

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,359	5

Obtiene el menor grado de toda la muestra con lo que procederemos a analizar sus resultados de manera segregada, ya que el resultado en conjunto no es aceptable como única respuesta a esta dimensión.

La intención es preguntarse por la preocupación del voluntariado sobre si el motor de sus acciones está vinculado a un reconocimiento, sea este de la manera que sea (formal, no formal, tácito, organizado, ...) por parte del entorno más inmediato que conoce la acción de dicha persona. Así, habla de la importancia para la propia persona: es un motivo significado dentro de las acciones de las que se ocupa en la primera pregunta; del reconocimiento de la entidad en la que realiza el voluntariado en la segunda; si la entidad en la que se realiza el voluntariado reconoce autonomía en la acción que realiza en la tercera; si el estatus de reconocimiento de la entidad se produce de manera igual que a los profesionales como motivo

para realizar acciones de voluntariado; si requiere de un reconocimiento explícito en la última de ellas.

Si vinculamos esta dimensión a la Teoría del Reconocimiento de Honneth (1997) en su tercera consideración y su identificación con la solidaridad como mecanismo para potenciarla podemos apreciar matices importantes a la dimensión. La experiencia de distinción suele darse por identificación con el grupo social al que pertenece la personal. Es una especie de «orgullo» en relación con los valores compartidos con esa comunidad.

#### *4.1.8.1.- Resultado de Dimensión Reconocimiento (Rn)*

Las motivaciones que tiene vinculadas a ellas, podríamos identificarlas con la necesidad de satisfacer la estima personal como motor de acción, como describía Maslow en su cuarto escalón de la dualidad motivación-satisfacción; también bajo el concepto de relación de Clayton o con la necesidad de afiliación de McClelland. Incluso con las aportaciones de Honnet sobre la misma y la identificación con la solidaridad y la expresión de «orgullo» de pertenencia del sujeto. En este caso, las personas voluntarias se ven motivadas por dos vías: el reconocimiento intrínseco, es decir, lo que realizan a través de su acción voluntaria es reconocido por el otro identificado como la institución (57,62 % de acuerdo o muy de acuerdo en la Tabla 21 pregunta Rn2); el reconocido de una parte más explícita de esa otra «alteridad» que componen los órganos de gobierno de la propia entidad (64,68% de acuerdo o muy de acuerdo en la Tabla 22 pregunta Rn12). No están de acuerdo con mantener cierto grado de autonomía en las acciones que realizan, por lo que demandarían cierta tutela o liderazgo de la entidad donde realizan la actividad o si queremos interpretarlo en términos de necesidad de identificación, requiere que las personas se sientan identificadas, reconocidas en el ámbito institución (76,3% en desacuerdo o totalmente en desacuerdo de la Tabla 23 pregunta Rn21); es una labor motivadora entender que la entidad trata de forma igual a todos los equipos con los que colabora (56,18% de acuerdo o totalmente de acuerdo de la Tabla 24 pregunta Rn30), sean estos profesionales o no, aunque más de un tercio de los que han realizado la encuesta, (37,08%) no estén seguros de ello.

Es interesante observar que, en la última de las preguntas realizadas en esta dimensión, que hace referencia a si es un motivo el reconocimiento de la labor que hace la persona a la que se encuesta, no esté tan marcadamente diferenciado como en el resto (43,82 % de acuerdo o totalmente de acuerdo de la Tabla 25 Rn39) (38,95% de no estar seguro de que el motivo de la acción se vincule a un futuro reconocimiento). Esta condición puede señalar más el vector altruista y de gratuidad con el que de forma tradicional se identifica la acción voluntaria. Debe también hacerse eco de que, los intentos por realizar acciones que tuvieran reconocimientos formales posteriores no están definidos en su aceptación o rechazo dentro de este grupo de voluntariado.

En definitiva, esta dimensión nos da una perspectiva que intenta encontrar como motivo de acción el reconocimiento intrínseco de la acción de voluntariado y así parece evidenciarlo. Sería interesante constatar por ello, si otro tipo de reconocimientos concretos pueden o no ser aceptados, pero parece apuntar a que no. Aquellas acciones que se pudieran alentar de forma concreta, tangible serían las más rechazadas, las que menos aceptación tendrían. Serían mejor aceptadas aquellas que pudieran conectarse con cuestiones como sentirse reconocido dentro de la organización en su proyección interna como cuando la entidad alaba la acción del voluntario o cuando el entorno personal o social reconoce el valor de dicha acción y la persona se siente identificada, de forma general. Esta percepción que del reconocimiento tienen las personas voluntarias nos da pistas de por dónde puede construir la acción la entidad social que va a potenciar el voluntariado. Será una motivación importante pero no debe ser interpretada como fundamental: más bien como un instrumento potenciador secundario de la acción y el valor intrínseco que tiene para la persona la realización de la tarea voluntaria. Este hallazgo vendría a cuestionar la importancia con la que debe incentivarse la acción voluntaria.

#### 4.1.9.- Interacción Social (Si)

La tercera de las dimensiones hace referencia a la Interacción Social, (Si) y se observa a través de cuatro cuestiones. Cuando se considera esta dimensión en conjunto, la confiabilidad expresada es

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,462	4

Sigue siendo una de las dimensiones no aceptable en su conjunto con lo que es necesario seguir haciendo el análisis de forma separada, para cada una de las cuatro preguntas.

#### *4.1.9.1.- Resultado de Dimensiones Interacción Social (SI)*

Se construye esta dimensión por la preocupación vinculada a la motivación de las personas voluntarias como una manera de canalizar la interacción social, entendida esta como identificación con el contexto social en la primera de las cuestiones; la creación de oportunidades sociales como forma que se canaliza con la acción voluntaria en la segunda; un factor que favorece la creación de red social en la tercera; un catalizador para crear relaciones de amistad en la última.

Vuelve a presentarse esta construcción como un constante entre los intereses personales y los sociales vistos por el propio actor de las acciones, esto quiere decir que la interacción social tiene un valor para la persona, pero también para el contexto social donde se produce. Volvemos a evidenciar el paradigma de intervención de la persona y su circunstancia social.

Las personas que han contestado a este cuestionario nos hablan de que se motivan por la facilidad que les supone acercarse en primera persona a la realidad social, en una gran mayoría (82,90% de acuerdo o totalmente de acuerdo de la Tabla 26 pregunta Si3); más de la mitad de ellas consideran que un motivo de acción son las oportunidades que les proporcionan

personalmente la entidad (54,27% de acuerdo o totalmente de acuerdo de la Tabla 27), aunque existe casi un tercio de ellos que muestran dudas y no están seguros de ello (30,86%); si el motivo por el que se realiza voluntariado es con el afán de construir red social (58,05% de acuerdo o totalmente de acuerdo de Tabla 28), parece apuntar a cierta indefinición puesto que es la propia inseguridad lo que asciende a un 29,96 % y puede que tenga que ver con cierta abstracción de lo que se puede considerar red social. Nos encontraríamos en la necesidad de explicar qué se entiende con ello, al tratarse de un concepto especialmente polisémico: a qué atribuye, la persona que contesta sobre la red social, ese concepto. Por último, parece estar claro que el voluntariado, no se manifiesta como un mecanismo que incentive la creación de relaciones de amistad, apuntaría más a que no es un catalizador en este ámbito (45,69 % en no estoy seguro/a de la Tabla 29), o incluso no se considera este como un elemento para ello (32,96%) (15,73 %, totalmente en desacuerdo y 17,23 %, en desacuerdo, Tabla 29).

Esta descripción nos manifiesta que el voluntariado puede estar motivado por la posibilidad de conocer en primera persona la realidad social, lo que puede interpretarse como un afán por el conocimiento y el desarrollo personal, y no tanto como un elemento que conjugue aspectos relacionados con la relación o la socialización. Volvemos a encontrar especial sentido a los hallazgos de Chacón et al (2017) pero, en este caso, a las evidencias sobre el autoconocimiento y el desarrollo personal como elementos clave en la práctica de voluntariado.

Es importante señalar que, aunque la Interacción Social va a ser algo que no se busca, es un fenómeno intrínseco a la acción del voluntariado. Se van a crear relaciones que facilitan la interacción entre personas con las mismas inquietudes, que van a tener que convivir con un objeto común de acción. Es imposible considerar que no se puede realizar voluntariado por el incentivo de crear red. Este parámetro motivacional puede que esté condicionado por un proceso que se manifiesta en la propia acción: requiere de una identidad, de la construcción de un proceso de socialización en cada acción específica, de la configuración de un cuerpo homogéneo entorno a la entidad en la que se realiza el voluntariado. Por ello, debe entenderse la importancia que tiene en la construcción de grupos de voluntariado: ha de favorecerse esta interacción que potencia el sentimiento de pertenencia, de creación común, de manifestación colectiva que trasciende de la individualización.



#### 4.1.10.- Dimensión Reciprocidad (Rp)

En esta dimensión sólo se dispone para su descripción de dos cuestiones. Esto lleva asociado que la confiabilidad de la dimensión no se pueda tener en cuenta de igual modo que las demás. Indica también, en el grado de dicha confiabilidad, que no puede considerarse como una sola lectura uniforme y por tanto deben describirse a partir de lo que aporta cada una de las preguntas por separado.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,473	2

##### 4.1.10.1.- Resultado Dimensión Reciprocidad (Rp)

Las dos cuestiones de esta dimensión pueden concretarse como la posibilidad de expresar los motivos del voluntariado desde la percepción de una «Deuda Social» que se puede saldar a través de la acción voluntaria (Rp4) o una forma de reestablecer una especie de equilibrio en la interacción social (Rp40)

La pretensión de explorar qué motivos son los que están presentes en este marco tiene que ver con la idea de reciprocidad. No podemos obviar que bajo este encuadre podemos hacer referencia a las aportaciones de Mauss (2008): el don y la creencia de la construcción del hecho social a través del intercambio material o simbólico, como manera que implica a todas y cada una de las instituciones sociales. Y aunque su ensayo haga referencia a sociedades arcaicas, el concepto de la reciprocidad y la cadena de obligaciones fijadas al acto, más que al objeto, puede entenderse que está igual de presente en este acto denominado voluntariado. Las personas pueden creer en el proceso de reequilibrio que se ejecuta a través de la acción voluntaria. El motivo por el que se realiza la actividad voluntaria está vinculada al crecimiento personal, pero

también a motivaciones orientadas a satisfacer la necesidad de socialización propia de cada individuo y la obligación que se establece a través del intercambio de un elemento que se ha cosificado: el tiempo.

La reciprocidad es más aceptada en la primera de las preguntas. El resultado indica que una amplia mayoría se motiva por desarrollar sus acciones de voluntariado como la manera de retornar lo que la sociedad les ha dado (62,83%) (42,38% de acuerdo y 20,45 % Totalmente de acuerdo, de la Tabla 30) y aunque se mantiene el sentido de la respuesta se reduce, de forma sustancial, en la segunda afirmación que puede hablar de igualdad de las acciones, describiendo la reciprocidad como proceso de virtuosidad en la que lo que se invierte socialmente te es devuelto de igual manera (43,07%) (32,96% de acuerdo y 10,11% Totalmente de acuerdo; Tabla 31)

Se configura así una esfera motivacional con dos facetas: una vinculada a sentimientos de corresponsabilidad y otra de cierta idea de equilibrio o retorno social, de la presencia de una «ley superior» que tiene como consecuencia ésta operativa.

#### 4.1.11.- Dimensión Reactividad (Rc)

La reactividad estaría contrastada con la proactividad. En un extremo nos encontraríamos entonces con la realización de acciones como respuesta a condicionamientos previos que nos hacen sentir negativamente en el caso de la reactividad, sucesos que nos han marcado y que intentamos corregir cuando estos les ocurren a otros; en el caso de la proactividad se podría considerar que el efecto está más orientado a la actitud positiva de la acción, sin que esta venga de ese lado negativo, más bien sería fruto de la disposición positiva para hacer que las cosas cambien, sin que haya una vivencia previa. El objetivo, buscar la autorrealización: en el caso de ser una posición positiva se manifiesta como la manera de transformar socialmente el entorno a través de la participación. A partir de las experiencias que la persona puede haber tenido, considera la posibilidad de instruir a otros, para que no tengan los efectos negativos de dichas vivencias, si se dispone reactivo o, por el contrario, la ausencia de esa percepción manifiesta una actitud exenta de ese carácter y naturalizada en otros motivos distintos. Se trata de buscar si la motivación se ha construido en torno a la percepción de autodesarrollo, o en la perspectiva de Aranguren (2000) vincularlo a la ética en su condición de máximos (felicidad) y mínimos (justicia social)

Son cuatro las perspectivas aportadas y deben considerarse como elementos independientes. Como dimensión, no obtiene un grado adecuado de confiabilidad para considerarlas en conjunto. Es pobre. Volvemos a requerir el análisis de cada una de las preguntas por separado.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,469	4

#### *4.1.11.1.- Resultado Dimensión Reactividad (Rc)*

Esta dimensión propone cuatro matices que comienzan con la consideración de percibir los motivos vinculados a sentirse identificado con situaciones difíciles vividas con anterioridad (Rc5), con una actitud que satisface la posibilidad de influir en otras personas para que puedan mejorar su situación (Rc14), con la vivencia de la experiencia como parte de la vida personal (Rc23) o con una manera de buscar reconciliación personal de problemas anteriormente vividos (Rc32).

En primer lugar, se observa la importancia de saber aspectos relacionados con las vivencias personales que llevan como consecuencia la acción del voluntariado. Casi la mitad de los encuestados manifiestan estar de acuerdo en que algún suceso vital ha servido de motivación para dedicar tiempo al voluntariado (48,32%) (34,94 de acuerdo; 13,38 % Totalmente de acuerdo, Tabla 32) No podemos obviar aquí que podrán encontrarse elementos condicionados por el tipo de entidad en el que se realiza el voluntariado y, por tanto, esta dimensión deberá observarse especialmente sujeta a la propia acción de voluntariado y a la función que desempeñe ese sujeto. Así, una persona voluntaria en actividades de ocio y tiempo libre para personas con discapacidad puede disponer de motivaciones distintas a las que se observarían en actividades de autoayuda de colectivos afectados por una enfermedad en la que los propios voluntarios surjan de entre las personas que sufrieron dicha dolencia. Es decir, sólo estaría presente si la identificación con el problema manifiesto se produce de una manera consistente y se puede preguntar, a priori por esta condición, clasificando la actividad concreta que realiza cada voluntario y la naturaleza objetiva de lo que afirma la institución en la que lo realiza.

Otro elemento que señalar en esta dimensión es la motivación vinculada a la vida personal. Se podría pensar en el voluntariado como una experiencia de vida que marca la forma de proceder. Se manifiesta como esencial e inseparable de la condición vital (41,73%) (32,71% de acuerdo; 9,02% totalmente de acuerdo; Tabla 34). Teniendo en cuenta que, el gran bloque de las personas encuestadas, estaban desarrollando esta experiencia de voluntariado desde hace uno o dos años, marcar esta identidad habla de la profunda sensación y huella que deja la acción voluntaria en el acervo personal.

Por otro lado, no parece que se utilice el voluntariado para evitar las dificultades vividas personalmente en otros que tiene el mismo problema. Una gran representación de las personas encuestadas, de la pregunta Rc32 (Hago voluntariado porque me ayuda a reconciliarme con alguno de mis problemas) no están de acuerdo en el uso de la acción voluntaria con una función «reactiva», es decir, como un instrumento con el que trabajar aspectos personales con los que se tiene algún tipo de conflicto. (70,79%) (47,57 Totalmente en desacuerdo; 23,22% en desacuerdo; Tabla 35)

De esta manera, la presencia de una motivación reactiva no parece ser más importante que una motivación propositiva y activa. Las personas encuestadas parecen coincidir, en su gran mayoría, con una condición más activa que sirva de motivación, una cierta conciencia personal de querer cambiar las dificultades de los demás como un valor intrínseco y no instrumental para reconciliarse con situaciones frustrantes.

#### 4.1.12.- Dimensión Autoestima (SE)

Motivarse como elemento que impulsa mejorar la autoestima implica un cierto componente hedonista. Es importante señalar que esta dimensión es muy apreciada como determinante para la acción. Satisfacer la necesidad de incrementar una visión positiva de la persona, se convierte en un elemento de búsqueda constante y, por tanto, necesario explorar en su presencia dentro de los grupos de voluntariado en las entidades. Es importante saber que las situaciones en las que se pueden encontrar las personas que hacen voluntariado tienen, en muchas ocasiones, un alto grado de carga emotiva – relacional. Por ello, trabajar aspectos personales, como la mejora de la percepción y de la utilidad de la acción a partir de la percepción individual, aumenta la satisfacción, refuerza la pertenencia al grupo, cohesiona y da continuidad a la participación. Si la persona decide realizar actividades de voluntariado para incrementar la idea positiva de sí misma, parece lógico que se profundice en la gestión de los programas de voluntariado acciones potenciales de reconocimiento de la labor realizada.

Esta dimensión se mide a partir de cinco cuestiones. Sin embargo, se observa que analizar todas en conjunto no obtienen una fiabilidad adecuada. Procederemos a analizar todas de manera individual.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,533	5

#### *4.1.12.1.- Resultado dimensión Autoestima (SE)*

Esta dimensión se construye entorno a las siguientes cuestiones: es motivante la realización del voluntariado porque se convierte en una experiencia satisfactoria (SE6), porque me hace sentir bien (SE15); porque me siento importante (SE24); lo que hago lo percibo como útil (SE33) o simplemente me hace sentir ocupado (SE41)

La respuesta a la primera de las cuestiones (SE 6 Hago voluntariado porque es una experiencia satisfactoria) parece ser abrumadora en su resultado. Es una de las cuestiones que más rotundamente se ha posicionado. Para las personas encuestadas, es claro que se obtiene satisfacción a la hora de realizar el voluntariado y afirman que las acciones del voluntariado se identifican con experiencias satisfactorias. (91,42%) (De acuerdo 45,90%; Totalmente de acuerdo 45,52% Tabla 36). Esta posición se confirma con un poco más de las tres cuartas partes de las personas que contestan a la pregunta SE 15.- (Hacer voluntariado me hace sentir bien), como una actividad que produce bienestar (76,20%) (De acuerdo 30,48%; Totalmente de acuerdo 45,72%; Tabla 37) y buenos sentimientos junto con la pregunta SE 33.- Hago voluntariado porque me hace sentir útil con estar de acuerdo aumenta hasta un 76,03% (De acuerdo 54,68%; Muy de acuerdo 21,35%; Tabla 39)

Por otro lado, el hecho de incorporar algún matiz al criterio de la autosatisfacción, como ocurre con la pregunta SE24 en la que se asocia la acción de voluntariado a sentirse importante (47,56%) (en desacuerdo (18,35%); totalmente en desacuerdo 29,21% Tabla 38), o como la

pregunta SE41 en la que hacer voluntariado puede ser motivo para estar ocupado (52,43%) (en desacuerdo (24,34%) o totalmente desacuerdo (28,09%); Tabla 40), inhibe a las personas que han contestado y pasan a una posición de no identificarse con la afirmación.

En resumen, las tres preguntas más generales sobre la autoestima son confirmadas de manera taxativa por el grupo de personas encuestadas. Otra cuestión es cómo este instrumento intenta concretar aspectos de esa autoestima. Si instrumentalmente entendemos esa motivación con elementos para aumentar la ocupabilidad o cierto reconocimiento por parte de los demás, no obtenemos la misma disposición. Por tanto, podríamos decir, que hacer voluntariado se identifica con todo aquello que se pueda atribuir a la satisfacción personal de forma general, sin más consideraciones, sin observarse o tener conciencia de una consecuencia instrumental posterior. La acción en sí crea una satisfacción general, sin necesidad de que esta se otorgue a una condición instrumental. Sin duda, deposita la condición motivadora en la posición hedonista que nos proporciona la literatura al respecto.

#### 4.1.13.- Dimensión Social (So)

La motivación que se quiere observar aquí está vinculada con el condicionamiento social. Se pretende buscar si la acción voluntaria se puede ver potenciada por el entorno social de la persona voluntaria. Factores como la necesidad de buscar una identidad, por la tensión de «iguales», explicaría esta práctica como un canal por el que instrumentarla y convertirse en motivación. Se requiere de un análisis por separado de las cinco preguntas porque las afirmaciones de todas en su conjunto serían cuestionables, según el nivel alcanzado para el Alfa de Cronbach. Es un conjunto de cuestiones que, si se analizan en bloque pueden aportar una idea global, no sólida pero sí descriptiva de esta tipología de motivación.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,671	5

#### *4.1.13.1.- Resultado dimensión Social (So)*

Si se quisiera describir esta dimensión a partir de las cinco preguntas a las que ha contestado cada uno de los encuestados se podría hacer pensando en que los motivos de carácter social están influenciados por las amistades (So 7), por las personas del entorno cercano (So16), por conocidos (So25), por otras personas que, sin ser conocidas, me sirven de modelo dada su entrega a la comunidad (So34) o porque satisfago la necesidad de conocer a otros con los que me puedo sentir identificado (So42)

Los resultados obtenidos son especialmente interesantes. La motivación que lleva a estas personas a participar como voluntarias no se ve influenciada por su entorno de amistades, a grandes rasgos (61,20%) (36,57% Totalmente en desacuerdo; 24,63% en desacuerdo; Tabla 41) Debe observarse que el grupo de personas que afirman verse condicionadas por su entorno de relaciones es muy pequeño (5,97%) (de acuerdo 3,36%; totalmente de acuerdo 2,61% Tabla 41)

Si el foco se abre un poco más, y consideramos el entorno cercano y no sólo el de las amistades, sigue observándose la tendencia a que, la identificación social no sea una de las motivaciones reseñables (So16.- personas cercanas a mí que son voluntarias) (62,45%) (totalmente en desacuerdo 34,94%; en desacuerdo 27,51%; Tabla 42). Si todavía lo abrimos más, cuando preguntas por personas conocidas en general, la tendencia se sigue acentúa más (So25.- Personas que conozco participan en programas) (71,91%) (totalmente en desacuerdo 32,96%; en Desacuerdo 38,95; Tabla 43)

Por otro lado y como contraste, hay otras dos preguntas que obtienen un grado de aceptación muy alto (So34 identificación con los que dan su servicio de gran valor a la comunidad) (74,07%) (de acuerdo 56,02%; totalmente de acuerdo 18,05%; Tabla 44) y (So42 oportunidad de conocer mejor a los demás) (76,78%) (So42 de acuerdo 58,80% y totalmente de acuerdo 17,98%; Tabla 45).

Podríamos entender este último subgrupo de preguntas como un aspecto concreto de la socialización: no se trata de la tensión que se realiza por el contexto social en el que la persona



se mueve, sino por un condicionamiento personal, es decir de una mirada «hacia el interior de la persona» sobre qué es la socialización. Se vincularía a la introspección. Lo que la persona reflexiona sobre lo que entiende como influencia social y lo proyecta sobre determinadas figuras que considera relevantes del entorno: referentes que se mueven en el acervo cultural del entorno social de la persona.

Las dos preguntas (So34.- me identifico con aquellos que dan su servicio de gran valor a la comunidad), (So 42.- Creo que es una oportunidad que me permite conocer a los demás) hablan de una reflexión interna, de la visión individual que puede tener para el voluntario la acción que realiza. La persona se ve comprometida, a partir de un auto – análisis, una operación mental, a partir de la imagen que proyectan ciertas personas. Es un proceso que «conmueve» a la persona. Esa inquietud, motiva de una forma distinta a la influencia externa, es una visión complementaria y como tal debería interpretarse: la motivación social puede ser por la proyección de los demás hacia dentro, por la propia proyección de los demás que ejercen una manera sutil de «tensión» para actuar o por una combinación de los dos factores. En cierto modo, este esquema coincidiría con el propuesto por Weiner (1972; p 203-205) en el que la persona, en función de su propia experiencia, puede atribuir el resultado de sus propias acciones -condicionado por el resultado y la satisfacción obtenida- con la influencia ejercida por agentes externos, internos o por una combinación de ambas o, como mantiene Goffman (1981), *el individuo puede comprometer profundamente su yo, no solo en su identificación con un papel, un establecimiento y un grupo determinados, sino también en la imagen de sí mismo como alguien que no desorganiza la interacción social o traiciona a las unidades sociales que dependen de esa interacción.*

En el resultado concluido de estas contestaciones, podemos observar que esta dimensión se compondría de esos dos vértices, que deben evaluarse por separado y como una combinación de los dos.

Las conclusiones de este grupo, sin embargo, son que depositan más el motivo en la influencia de aspectos internos (imagen percibida del voluntariado), más que en los que tienen carácter externo (amigos, familia, conocidos). No descartamos tampoco, que se trate de una combinación de ambos factores en algunos casos, como puede apuntar la posibilidad de hacer una combinación de resultados del conjunto de todas las preguntas, tal y como hemos señalado

al principio de este apartado, porque disponemos de una certeza de dudosa confianza en ese sentido. Este aspecto sería interesante a contrastar con otros instrumentos de análisis.

#### 4.1.14.- Dimensión Profesional (CD)

Esta dimensión motivacional recoge cuatro facetas de la condición para actuar que parece muy arraigada en el efecto sobre el voluntariado: la posibilidad de promocionarse laboralmente participando de las acciones de voluntariado de una entidad. Sería necesario condicionar dos líneas. Por un lado, la perspectiva de adquirir competencias con las que desempeñar una labor ya como empleado; por otro la posibilidad de entrar en contacto con el ámbito relacionado con la profesión de base. Es bastante común en los últimos años, encontrar procesos que reconocen la adquisición de esas competencias y que dan oficialidad a las mismas. Existe cierta cultura que descubre la predisposición, la entrega y la identificación con un proyecto en las personas que realizan un voluntariado como las planteadas por Serrano Valenzuela (2016) en su tesis, por las que la realización de actividades de educación no formal propias de la actividad de ocio y tiempo libre o del voluntariado asociado, llevan parejas la adquisición de habilidades y actitudes que son beneficiosas en el ámbito laboral y por tanto, evaluables de manera positiva por los reclutadores.

Las cuatro preguntas asociadas responden a: la virtud de encontrar en el voluntariado una forma de establecer relaciones laborales (CD8); la posibilidad de encontrar un empleo (CD17); un motivo que favorece la posibilidad de establecer relaciones que mejoren el desempeño laboral (CD26) o la manera de adquirir habilidades laborales (CD35)

Es la dimensión que manifiesta la más alta fiabilidad de toda la serie y por tanto pueden evaluarse los resultados como un todo. Se han de considerar las cuatro facetas de la dimensión, pero, como venimos sosteniendo, existe una fuerte confiabilidad en el resultado y la interacción entre cada una de las cuatro preguntas.

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,793	4

#### *4.1.14.1.- Resultado de la dimensión Profesional (CD)*

A esta dimensión, se le puede aplicar, por su coherencia interna, un análisis sólido y de bloque. Se puede desprender, de su reflexión, un carácter homogéneo en las afirmaciones de los encuestados. De ahí que los cuatro interrogantes planteados sean matices de una misma tendencia motivacional. Pero es importante señalar los resultados de cada una de esas apreciaciones.

En la primera de las cuestiones (CD8) en la que puede considerarse el voluntariado para encontrar relaciones vinculadas al trabajo ya desempeñado, se observa una indefinición muy importante, si se considera con respecto a otras dimensiones. Casi un tercio (30,86% No está seguro/a; Tabla 46) no sabe si está motivado por esa cuestión. Apunta más a pensar que no es esta la condición que mueve a encontrar contactos y relaciones favorables para el desempeño laboral de la persona (44,24%) (27,51% totalmente en desacuerdo; 16,73 % en desacuerdo; tabla 46)

La siguiente apreciación (CD17), que prospecta la posibilidad de que el voluntariado sea una manera de encontrar empleo, nos manifiesta un mayor decalaje a que esto sea así. (31,23% de acuerdo) pero en conjunto, las respuestas que no identificarían esta cuestión sumarían cerca de la mitad de los encuestados (46,09%) (totalmente en desacuerdo (28,25%); en desacuerdo (17,84%); Tabla 47) Siguen apareciendo elementos que no motivarían a la realización de voluntariado como elemento para conectarse con el mundo laboral.

En una condición muy similar nos encontramos con la afirmación de la siguiente pregunta (CD26) aunque hay una orientación ligeramente superior afirmando los encuestados que La motivación para el desarrollo de acciones de voluntariado no se considera vinculada a una manera que favorezca encontrar empleo (60,53%) (totalmente en desacuerdo 36,09; en desacuerdo 24,44%; Tabla 48). Quizá esta orientación se identificaría con otros condicionantes como las características sociales de la muestra: está

claro que si la persona está estudiando o si está jubilado se puede identificar más o menos con este condicionante. Se puede hacer clara referencia a los estudios de Olabuénaga en la que hablaba de esos condicionantes sociodemográficos para hacer o no voluntariado, incluso para potenciar uno u otro tipo. Por tanto, consideraremos valorar este motivo vinculado con otros condicionantes.

Continuando con la siguiente cuestión de esta dimensión (CD35) aporta a la búsqueda de conexiones con esta dimensión, la consideración de que la motivación para el voluntariado puede ser orientado como una oportunidad para adquirir habilidades laborales. El resultado de esta aportación por parte de las personas encuestadas se puede entender contra algunas de las consideraciones que la literatura quiere argumentar. El voluntariado no aprecia de forma determinante. No se identifica casi la mitad de los encuestados (47,56%) (totalmente en desacuerdo 17,60; en desacuerdo 29,96; Tabla 49) frente a casi un tercio de los que están de acuerdo (30,71%) (totalmente de acuerdo 9,36; de acuerdo 21,35%; Tabla 49) en la proposición de que a través de sus tareas pueda adquirir habilidades que son bien consideradas en el ámbito laboral. Es claro que puede existir una condición competencial que se adquiere de manera efectiva: trabajo en grupo, orientado a la tarea, posición empática, capacidad de comunicación, ... algunas características esenciales en el trabajo con personas. Es una ganancia secundaria, apreciada por el entorno, pero no parece que sea algo primario para quien realiza el voluntariado.

En el programa CVOL, promocionado por el Gobierno de Aragón, se pretende reconocer las competencias que se adquieren a través de la participación. Para ello, toma de partida la definición sobre competencia del Informe para la Definición y Selección de Competencias (DeSeCo 2003) en que una competencia es «la capacidad de responder a demandas complejas y llevar a cabo tareas diversas de forma adecuada» y la expresa como el supuesto de ser «una combinación de habilidades prácticas, conocimientos, motivación, valores éticos, actitudes, emociones, y otros componentes sociales y de comportamiento que se movilizan conjuntamente para lograr una acción eficaz». Es claro que podemos entender el campo de la acción voluntaria como un lugar donde se pueden llevar a cabo todas estas prácticas. Pero sorprende que la persona a la que se le pregunta sobre si esa puede ser una de sus palancas de acción, no la tenga presente de forma abrumadora. Es una

aportación muy plural que debería explorarse más condicionada por aspectos secundarios de la población estudiada y observar si la tendencia se escora más, al incorporar la variable edad o empleo.

Es muy interesante observar cómo la adquisición de competencias se aprecia como un activo a potenciar por parte de los gestores del voluntariado, que llegan incluso a instrumentar este motivo dentro de la planificación de sus procesos, pero dicho aspecto no es vivido de una manera tan manifiesta por todo el conjunto de las personas voluntarias cuando se las encuesta. Quizá se pueda observar esta condición como un elemento instrumental a desarrollar por colectivos concretos, es decir, los que a priori buscan el voluntariado como un garante de esto, aunque sean muy residuales en global, pero, desde luego, no parece ser una aportación manifiesta que se confirme con la muestra desarrollada

#### 4.1.15.- Dimensión Entendimiento (Un)

Motivarse para participar en el voluntariado puede estar relacionado con la búsqueda de cierto conocimiento, como una forma de perseguir comprender los fenómenos sociales que nos rodean, como una forma de crecimiento a través de un camino que nos permite encontrar respuesta a preguntas que nos trascienden.

La dimensión indaga en varios matices vinculados a esa condición de querer comprender. Ese conocimiento no es sólo de lo que se observa en el entorno, sino que puede tener una disposición de autoexploración, persiguiendo entender cómo se actúa y en qué se puede encontrar potencialidades personales.

Así, cuatro son las caras que aporta esta dimensión al conjunto: aprender de lo que se hace (Un9); la opción de incorporar nuevas perspectivas de los sucesos (Un18); analizar la motivación como motor para encontrar conocimiento y experiencia vivida de manera única y en primera persona; como lugar en el que se observa la diversidad de lo que nos rodea y poder acercarse a esta realidad (Un36); como fuente de análisis y exploratorio de fortalezas personales.

Se puede observar cómo se complementa esta dimensión con la anterior, relacionada con la perspectiva profesional. Por un lado, la persona no busca instrumentar el voluntariado como una manera de adquirir competencias, pero sí lo considera un lugar en el que ponerse a prueba, en el que observarse y observar la realidad; como un espacio para adquirir conocimientos de sí y de la diversidad que le rodea. Es interesante comparar si el grupo ha respondido en esa misma tendencia o no, es decir, si se alinea con la percepción de hacer el voluntariado motivado por el conocimiento y autoconocimiento.

Como mantenemos en cada una de las dimensiones, es importante hacer ver la coherencia interna del estadístico parcial de esta penúltima dimensión. En virtud de este, los resultados de manera independiente se han de considerar en la franja de la baja fiabilidad. Esto apoya la posición de proceder a observar cada una de sus cinco perspectivas de manera independiente, si bien, es posible establecer dos niveles relacionados con el objeto a conocer: uno mismo o el entorno. Veamos a continuación esta matización.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,644	5

*4.1.15.1.- Resultado de la dimensión Entendimiento (Un)*

Esta dimensión articula sus cuatro matices entorno a una especie de eje en el que sitúa dos preguntas (aprender algo de lo que hago (Un9) y tener una perspectiva nueva de las cosas (Un18)) como partes de una condición del entendimiento considerada como la manera de acercarse a la realidad que rodea a la persona participante. En estas dos cuestiones la

identificación es de gran alcance (85,5%) (totalmente de acuerdo 49,44%; de acuerdo 36,06%; Tabla 50) y de una rotundidad no expresada en otras dimensiones. No dispone de duda la persona respecto a cómo se puede entender que de la acción voluntaria se obtiene un motor de acción de gran dimensión si se puede aprender o disponer de una perspectiva distinta de las cosas (83,64%) (de acuerdo 53,53 %; totalmente de acuerdo 30,11%; Tabla 51)

Podemos entender la pregunta Un27 (conocer experiencias desde la perspectiva personal) como una transición hacia otra condición de esta motivación. Aportaría el matiz de entender la comprensión como un fenómeno interno, vinculado a la realidad de la experiencia personal (conocer la realidad en primera persona). Aunque no es tan rotunda la contestación y hay al menos un quinto de las personas encuestadas que dudan en identificarse con esta cuestión, sigue siendo clara la percepción motivacional (75,94%) (de acuerdo 42,86%; totalmente de acuerdo 33,08%; Tabla 52)

Es de gran importancia esta identificación. Podemos entender de gran utilidad que el voluntariado organizado como una acción que aumenta el conocimiento, que favorece el crecimiento personal a través de la comprensión de la realidad, como una manera de actuar que da explicaciones a las preguntas internas que toda persona se puede hacer sobre cómo y de qué manera se construye la realidad, desde la posición de vivencia personal, única intransferible y propia de cada uno, es un elemento muy valioso.

Las dos últimas preguntas aportan interesantes matices a la motivación de esta dimensión. Al preguntar por la facilidad que la persona dispone para conocer la diversidad de los fenómenos sociales en la que se sumerge la persona que hace voluntariado (Un36), la identificación vuelve a ser muy elevada (62,93%) (Totalmente de acuerdo 43,45; de acuerdo 19,48%; Tabla 53). Cuando se focaliza sobre la posibilidad de comprender aspectos personales, potencialidades de quién hace voluntariado (Un43) es igual de reseñable la identificación positiva de las personas encuestadas con este motivo (64,04%) (Totalmente de acuerdo 26,59%; de acuerdo 37,45%; Tabla 54)

Se observa una de las mayores identificaciones en esta dimensión con lo que el voluntariado busca en su acción: una comprensión, una forma de entender la realidad social a

través de la participación en ella; una forma de poner en valor el lugar que se ocupa en la realidad social y la potencialidad personal de afrontar o, al menos, identificarse con la condición específica que rodea el hecho en sí en el que la persona participa. Siendo tan plural el abanico de organizaciones donde se han obtenido estas respuestas, es interesante señalar que la identificación con la diversidad, con la búsqueda personal por la comprensión sea tan elevada



#### 4.1.16.- Dimensión Protección (Pr)

Explorar esta dimensión puede darnos pistas sobre un elemento importante en la condición esencial de cualquier persona: la protección hace referencia a la percepción de la integridad de toda persona. Instrumentar la acción vinculada al voluntariado con un concepto como la protección personal parece algo que, a priori, se podrá evidenciar fácilmente. La persona busca cómo recuperar cierta tranquilidad ante fenómenos que le han supuesto temor, desasosiego, vivencias negativas que se tienen o han tenido. Una cierta desazón por entenderse diferente en la fortuna vital respecto a otros a los que se ayuda (Pr10); una forma de mejorar la crisis personal que se puede estar viviendo (Pr19); como una manera de evitar los efectos que esa crisis puede estar causando y que se pueden aliviar a través de una tarea de voluntariado (Pr28); olvidando la dimensión del problema (Pr37); o superando un problema que se puede sentir identificado con esa condición social como es la soledad (Pr44).

Son cinco aspectos concentrados entorno a la dimensión de protección que buscan abarcar cierto sentimiento de satisfacción, vinculado a la previa percepción del riesgo personal. Fijémonos en cuál es el significado de la protección: cuidado preventivo ante un eventual riesgo o problema. Una respuesta simbólica, en este caso, que busca defenderse del impacto del problema o que intenta apoyarse en la acción voluntaria para salvaguardarse del problema que porta esa persona. Una motivación instrumental, intrínsecamente manejada para autosatisfacerse, para superar/evitar un conflicto personal.

Es una dimensión que recoge una gran coherencia entre las respuestas obtenidas y se encuentran alineadas internamente. Podemos observar sus resultados como un bloque compacto que aporta escasos matices, salvo la condición de soledad de la última cuestión, puesto que incorpora una condición mucho más concreta de la consideración específica de la protección. Es claro que esta faceta se podrá entender como una concreción que no necesariamente se alinearía con el conjunto global del significado que construimos entorno a la protección.

En cuanto al armazón estadístico, debemos hacer referencia a que esta es, junto con la referida a la dimensión profesional (CD) la segunda que mayor coherencia interna encuentra entre los resultados de cada subconjunto (.756)

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,756	5

#### *4.1.16.1.- Resultado dimensión Protección (Pr)*

Como hemos apuntado en la descripción de la dimensión, hay una gran coherencia en analizar todo este bloque motivacional en conjunto. Debe considerarse buena su explicación si se hace de esa manera, dada la buena evidencia del estadístico.

A pesar de ello, lo observado en toda su condición es importante hacerlo en cada una de sus matizaciones. Se manifiesta (Pr10) un consenso abrumador en alinearse, en contra de la idea de que el voluntariado se pueda utilizar para sentir alivio ante sentimientos que acarreen culpa de cierta fortuna positiva frente a otros (85,5%) (totalmente en desacuerdo 58,36%; en desacuerdo 27,14%; Tabla 55). No por ello deberíamos desdeñar la existencia, como ocurre en todas las demás dimensiones, de personas que, aunque de manera anecdótica, también pueden estar en el polo opuesto, pero en esta dimensión, la diferencia es muy abrumadora. Es quizá la más extrema de las tendencias en cuanto a la posición inversa se refiere (1,12%). Por tanto, a pesar de que esta inmensa mayoría no se identificarían con la condición, existen personas que deberíamos tener en cuenta si se identifican con esta dimensión, porque la instrumentación motivacional del voluntariado y la culpabilidad sentida de privilegio respecto del destino de otros puede llevar asociado un acompañamiento instrumental de la institución si la misma realiza su acción en una posición de igualdad y de comprensión de que las personas, a pesar de sus problemas no deben diferenciarse por esta condición.

Algo similar ocurre con la siguiente apreciación (Pr19). Si bien incorpora el concepto de crisis o situación personal y esto no está claramente conectado con una situación personal. Pero en este caso, la opinión respecto de esta motivación no está tan definida entre los encuestados que reparten su opinión entre todas las categorías. Es clara la no confirmación (59,48%) (total desacuerdo (37,92%); desacuerdo (21,56%); Tabla 56) pero en esta ocasión la alineación en el acuerdo contrapone cerca de un cuarto de todos los entrevistados (23,79%) (de acuerdo (17,47%); el totalmente de acuerdo (6,32%); Tabla 56)

En la tercera cuestión (Pr28), se procede a alinear las respuestas en relación con el uso del voluntariado como una forma de «escapar» de los problemas personales. Debemos considerar a priori que la persona debe tomar conciencia y reconocer que tiene problemas. No es inocente esta condición por ello. Y sigue apuntándose a que debería matizarse esta pregunta como una condición previa de ser un escenario de problemas para estar de acuerdo. Podemos interpretar esta razón como una posibilidad que explique este alineamiento: cerca de la mitad de las personas encuestadas (47,94%) dicen estar totalmente en desacuerdo con que el motivo para realizar el voluntariado sea para escapar de sus problemas. Si esta posición se suma a la de estar de acuerdo con ello (25,84%), aumenta a casi tres cuartos de toda la muestra (73,78%) los que no asocian esta motivación con el escape a sus vivencias negativas (Tabla 57). No parece ser una forma preventiva de búsqueda de protección frente al problema personal. Pero es necesario insistir en que, a priori debería identificarse este problema entre la población encuestada. Será interesante observar si este elemento es significativamente diferente cuando esta pregunta se haga a colectivos especialmente sensibles, como los que realicen tareas de auto ayuda o ayuda mutua. A priori debería invertirse esa identificación. No por ello, sigue existiendo un grupo (totalmente de acuerdo 3%; de acuerdo 9,36%; Tabla 57) que sí se identifican con ello y, aunque pequeño, debido a la pluralidad de voluntarios y entidades distintas con las que se realizó esta encuesta, podría hacer suponer que algunas de ellas estuvieran identificadas con esa condición de ser alguien que tiene un problema concreto que resuelve de manera instrumental con la acción voluntaria.

Continuando con esta faceta, es importante observar la distribución que hace referencia a si el voluntariado se realiza con independencia del estado personal y como forma de ayuda

al olvido de los propios problemas (Pr37). Aquí, vuelve a establecerse una posición menos acusada que supone poco más de la mitad de las personas en contra del enunciado (50,75%) (totalmente en desacuerdo 33,83% ; en desacuerdo 16,92 Tabla 58), relevando que no hacen voluntariado para olvidarse de su propia situación. No debería desdeñarse ese, casi cuarto de los entrevistados que no están seguros (24,44%) ni el otro cuarto que sí se posicionarían a favor o totalmente a favor de la afirmación (24,81%) (Tabla 58)

Por último, la búsqueda de alivio a la sensación de soledad que puede experimentar una persona a través del voluntariado sigue siendo una escasísima identificación como motor de acción (81,72%) (Totalmente desacuerdo 49,63%; en desacuerdo 32,09%; Tabla 59) Sin embargo, por lo delicada de la cuestión, que aparezca, aunque sea de manera residual un porcentaje de personas que utilizan la acción voluntaria en ello, es muy importante para el gestor del voluntariado, que puede y debe preocuparse por la condición personal de quien hace de su tiempo una labor para ayudar a los demás. Es muy importante que estos matices puedan aparecer en la gestión de las personas con las que una institución articula el voluntariado porque pueden mejorar, de forma complementaria otros problemas sociales que se encuentran larvados, que no son tan visibles pero que tienen un gran impacto en la construcción de la realidad personal y el entorno del cuidado que se debe construir.

#### 4.2.- Tabla resultado dimensiones y variables.

A continuación, se resumen los resultados obtenidos en cada una de estas diez dimensiones:

Dimensión	Definición	Resultado
<p><b>Valores (Va)</b> <b>(preguntas 1, 11, 20, 29, 38)</b></p>	<p>Atribuye la motivación a potenciar valores con los que sentirse identificado, propios o proyectados por los demás</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Las personas consideran los valores vinculados con la consciencia de lucha contra la desigualdad y se ven «conmovidos» a potenciar la acción voluntaria. (80,30%) (Tabla 31)</li> <li>– Las personas se ven identificadas con el grupo con el que participan por la búsqueda con su acción de la transformación social. (66,17%) (Tabla 32)</li> <li>– La compasión no es entendida de forma determinante como valor que promueva la acción voluntaria (48,7 %) (Tabla 33)</li> <li>– La toma de conciencia social sobre las dificultades del entorno y de la importancia para los demás, (65,54%) potencia la movilización voluntaria (Tabla 34)</li> <li>– El voluntariado se considera un canal para reforzar causas que la persona identifica como importantes (86,47%) (Tabla 35)</li> </ul>

<p><b>Reconocimiento (Rn)</b> (preguntas 2, 12, 21, 30, 39)</p>	<p>Condiciona la motivación a la necesidad de que la labor realizada sea valorada como positiva por uno mismo o por los demás</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La persona voluntaria identifica la necesidad de ser reconocido en su labor por la entidad que la acoge (57,62%) (Tabla 36)</li> <li>- Se considera más adecuado que este reconocimiento se haga por los responsables de la entidad que acogen la actividad voluntaria (64,68%) (Tabla 37)</li> <li>- Las personas voluntarias requieren de cierto grado de información y liderazgo por parte de la organización para dar continuidad a su actividad (76,30 %) (Tabla 38)</li> <li>- Las personas perciben como motor de acción que la entidad trate de forma igual a todos los equipos con los que colabora, sean voluntarios o profesionales (56,18%) (Tabla 39)</li> <li>- Puede parecer importante que exista un reconocimiento de la acción voluntaria para que la persona se vea motivada (43,82%) pero una gran parte no está segura de que este promueva o retraiga la acción (38,95) (Tabla 40)</li> </ul>
<p><b>Interacción Social (Si)</b> (preguntas 3, 13, 22, 31)</p>	<p>La persona voluntaria siente la posibilidad de construir redes sociales y ser favorecido por los aspectos positivos de la interacción con los demás</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se considera de forma muy relevante (82,90%) el conocimiento de la realidad social vivida en primera persona para encauzar la acción voluntaria (Tabla 41)</li> <li>- Un poco más de la mitad de las personas (54,27%) posicionan la motivación en las oportunidades sociales que genera la acción voluntaria en el marco de la institución y lo que ésta pueda promover. No es segura esta afirmación para un grupo importante (30,86%) (Tabla 42)</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- El uso del voluntariado está condicionado a la creación/mejora de red social personal de forma general (58,05%), aunque existe un gran bloque que duda de esta apreciación (29,96%) (Tabla 43)</li> <li>- La realización de voluntariado no está clara que sea un pretexto para la búsqueda de amistades (45,69%), aunque la tendencia es a considerar que no (32,96%) (Tabla 44)</li> </ul>
<p><b>Reciprocidad (Rp)</b> (preguntas 4, 40)</p>	<p>La persona voluntaria identifica su acción con la perspectiva de que mediante esta se puede conseguir un retorno positivo. Se considera el voluntariado como una manera de «equilibrar» la reciprocidad social</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las personas voluntarias identifican su acción como un mecanismo por el cual se exigen reestablecer cierto balance entre una posición personal percibida como privilegiada ante otros que no han dispuesto de esta condición (62,83%). (Tabla 45)</li> <li>- Se aspira a cierta condición de virtuosidad por parte del voluntario que considera sus acciones como un mecanismo para «reordenar» los desajustes sociales, pero desde una perspectiva vinculada a una cierta ley superior que identifica la reciprocidad como elemento primigenio de la construcción social (43,07%) (Tabla 46)</li> </ul>
<p><b>Reactividad (Rc)</b> (preguntas 5,14,23,32)</p>	<p>La motivación de la acción voluntaria se deposita en la necesidad de resolver «problemas personales», o experiencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Haber vivido situaciones personales de dificultad se considera un precipitante de la acción voluntaria (48,32%) (Tabla 47)</li> <li>- No se tiene seguridad de que el voluntariado se puede enraizar en la oportunidad para explicar a otros el qué deben hacer para recuperarse de su situación (45,72%) (Tabla 48)</li> </ul>

	vividas que se superan y pueden instrumentarse para ayudar a los demás	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Se identifica la motivación para la acción voluntaria como una forma de proceder desde lo personal, por vincular las experiencias vividas a una forma de actuar, como decantador y constructor de una manera de percibir la realidad e interactuar con esta a través del voluntariado (41,73%) (Tabla 49)</li> <li>– El voluntariado no se aprecia como canal para resolver problemas personales (70,79%) (Tabla 50)</li> </ul>
<b>Autoestima (SE)</b> <b>(preguntas 6,15,24,33,41)</b>	La participación en acción de voluntariado se motiva en torno a la satisfacción de cierto grado de autoestima	<ul style="list-style-type: none"> <li>– El voluntariado se motiva porque la actividad que realiza se retorna en satisfacción personal (91,42%) (Tabla 51)</li> <li>– Se perciben sentimientos positivos en la participación voluntaria (76,20%) (Tabla 52)</li> <li>– El voluntariado no se motiva por sentirse importante o mejor que los demás (47,56%) aunque se aprecian dudas en este aspecto motivacional (37,45%) (Tabla 53)</li> <li>– La motivación que favorece el voluntariado se encuentra en percibir la utilidad de la acción que realiza (76,03%) (Tabla 54)</li> <li>– Se rechaza la idea de que el voluntariado sea motivador como una actividad para disponer ocupado el tiempo libre en su mayoría (52,43%), aunque existe un amplio grupo que no tiene clara esta apreciación (32,58%) (Tabla 55)</li> </ul>
<b>Social (So)</b> <b>(preguntas 7,16, 25, 34, 42)</b>	La participación del voluntariado se ve condicionado motivacionalmente	<ul style="list-style-type: none"> <li>– El ámbito de las amistades de la persona no son un motor de acción que influya en la acción para ser voluntario (61,20%), aunque no es del todo seguro para un grupo</li> </ul>



	<p>por el entorno social de la persona</p>	<p>importante (32,84%). Pocas personas utilizan los lazos relacionales de amistad para motivarse por el voluntariado (5,97%) (Tabla 56)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El entorno social cercano no parece ser determinante en el desarrollo de la acción voluntaria (62,45%) y no existe seguridad de que así lo sea para otro gran bloque de personas (26,02%) (Tabla 57)</li> <li>- El entorno socio-personal de quien realiza voluntariado no es un elemento motivacional (71,91%) (Tabla 58)</li> <li>- Identificarse con personas que son referentes en sus actividades comunitarias, de manera general es un elemento motivador (74,27%) (Tabla 59)</li> <li>- Realizar acciones de voluntariado se potencia con la idea de conocer mejor a otras personas (76,78%) (Tabla 60)</li> </ul>
<p><b>Profesional (CD)</b> <b>(preguntas 8, 17, 26, 35)</b></p>	<p>La motivación por realizar acciones de voluntariado se deposita en aumentar las oportunidades laborales y en el incremento de ciertas competencias para una futura ocupación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No existe una apreciación positiva en si la acción del voluntariado se deposita en que tenga utilidad para establecer relaciones laborales (44,24%); no está segura de la afirmación un gran bloque de las personas (30,86) (Tabla 61)</li> <li>- Que la motivación para hacer voluntariado resida en encontrar posteriormente una actividad laboral no es una afirmación certera y dependerá de otros factores personales (a favor 39,78%, en contra 46,09%) (Tabla 62)</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– La motivación para el desarrollo de acciones de voluntariado no se considera vinculada a una manera que favorezca encontrar empleo (60,53%) (Tabla 63)</li> <li>– La adquisición de habilidades para el desempeño laboral a través del voluntariado no es una oportunidad de motivación para las personas que lo realizan (47,56%) (Tabla 64)</li> </ul>
<p><b>Entendimiento (Un)</b> (preguntas 9, 18, 27, 36, 43)</p>	<p>Las personas persiguen en la acción voluntaria comprender el entorno que lo rodea y el lugar personal que se ocupa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– La oportunidad de aprender de lo hecho es un motivo muy marcado en la acción voluntaria (85,5%) (Tabla 65)</li> <li>– La motivación para hacer voluntariado reside en que esta acción permite entender la realidad desde una perspectiva distinta (83,64%) (Tabla 66)</li> <li>– El conocer de primera mano la realidad social es un gran motor que favorece el desempeño voluntario (75,94%) (Tabla 67)</li> <li>– El voluntariado se motiva por conocer y entender la diversidad que reside en el hecho social de la ayuda (62,93%) (Tabla 68)</li> <li>– El voluntario, a través de su acción, se motiva porque puede aspirar a explorar y conocer las fortalezas de su propia persona (64,04%) (Tabla 69)</li> </ul>
<p><b>Protección (Pr)</b> (preguntas 10, 19, 28, 37, 44)</p>	<p>Se busca la acción voluntaria para evitar problemas personales o sentimientos negativos de los</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– La motivación no reside en entender que la acción voluntaria sirve para expiar sentimiento de culpa por sentirse afortunado (85,5%) (Tabla 70)</li> <li>– La motivación para hacer voluntariado no reside en la idea de que este sea útil para</li> </ul>

	que la persona es depositaria.	<p>resolver situaciones personales de carácter crítico (59,48%) (Tabla 71)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El voluntariado no se ejerce como forma de evadirse de las propias dificultades (73,78%) (Tabla 72)</li> <li>- La motivación para realizar acciones de voluntariado no es ajena a la situación en la que la persona se encuentre (50,75%) (Tabla 73)</li> <li>- El voluntariado no se percibe como un instrumento que ayude a evitar la situación de soledad (81,72%) (Tabla74)</li> </ul>
--	--------------------------------	--

Tabla 27 Resumen del estadístico para cada una de las categorías. Elaboración Propia

A partir de estos datos, presentamos las principales motivaciones identificadas por los participantes de la encuesta.

Las afirmaciones con la que **más de acuerdo** han estado las personas que han respondido son:

- (SE 6) *Hago voluntariado porque es una experiencia satisfactoria* (91,42%)
- (Va38) *Hago voluntariado porque puedo hacer algo por aquellas causas que son importantes para mi* (86,47%)
- (Un9) *Hago voluntariado porque puedo aprender de lo que hago* (85,5%)
- (Un18) *Hago voluntariado porque me permite tener una nueva perspectiva de las cosas* (83,63%)
- (Si3) *Hago voluntariado porque puedo acercarme a las cuestiones sociales en las que se implica el voluntariado* (82,9%)

Las afirmaciones con las que **menos de acuerdo** han estado son:

- (Pr10) *Hago voluntariado porque me alivio de la culpabilidad que siento por ser más afortunado que otros* (85,5%)

- (So25) *Hago voluntariado porque personas que conozco participan en programas comunitarios importantes* (71,91%)
- (Rc32) *Hago voluntariado porque me ayuda a reconciliarme con alguno de mis propios problemas* (70,79%)
- (So7) **Hago voluntariado porque mis amistades hacen voluntariado** (61,2%)

Las **dimensiones motivacionales** que han obtenido en conjunto **mayor acuerdo** son:

**Valores (Va)** el simple hecho de ayudar se identifica como motivación principal

**Entendimiento (Un)** como una vía para entender la realidad social, como una forma de experimentar y darle sentido a la realidad del fenómeno social.

**Interacción Social (SI)** se identifica como forma de aumentar la red de relaciones sociales

**Autoestima (SE)** revela que es una actividad reconfortante y enriquecedora en lo personal. Es una condición de un gran potencial. Debe orientarse a la satisfacción de la labor y lo que la persona voluntaria identifica como útil y efectivo para que se vea conectado con la consideración de la institución donde se realiza la actividad. Se manifiesta esta dimensión como un buen «termómetro emocional» de la entidad: si las personas voluntarias se sienten operativamente comprometidas y reconfortadas en su estima personal, el voluntariado será entendido como una gran fuente de mejora.

Las **dimensiones motivaciones** que han obtenido en conjunto **menor acuerdo**

**Desarrollo Profesional (CD)** no se considera un elemento dinamizador para el voluntariado, parece ser una condición secundaria a la labor que sí se reconoce pero que no se busca intrínsecamente. Potenciar esta labor dentro del voluntariado puede hacer que la persona voluntaria no se movilice, simplemente vea que existe una condición de ganancia posterior. Si, por el contrario, las personas se manifiestan como identificadas con esta condición puede que se vean abocadas a una cierta frustración si no obtienen ese empleo que buscan y sea un elemento distorsionador en la gestión del voluntariado.

**Protección (Pr)**, habla de la condición de la persona como dimensión y no se interioriza como la forma de canalizar la acción de voluntariado. Sería una dimensión que alertaría de una condición descriptiva de la persona, de un elemento a cuidar por el gestor de voluntariado más que un elemento a gestionar en su potencialidad. Si la persona utiliza esta actividad como canal para compensar desequilibrios personales, emocionales, de la naturaleza que sea, deben ser captados por la entidad para favorecer el respeto y cuidado del voluntariado.

#### Las **dimensiones motivacionales que no se muestran concluyentes**

**Reactividad (Rc)**, se manifiesta como un vector que activa a la mitad de los encuestados como promotor del voluntariado y a la otra mitad como detractora. Puede identificarse como un valor implícito en la persona de cómo actúa ante la situación social: de forma proactiva o reactiva y por tanto es una dimensión descriptiva de la persona más que un elemento a potenciar, dado que ambas posiciones serían igual de factibles en el acto del voluntariado.

**Reconocimiento (Rn)**. No es un motor de acción concluyente puesto que existe posiciones en las dos direcciones, que no decantan la balanza en uno o en otro sentido: para unas personas sirve como elemento importante en la continuidad de su acción; para otras sólo sirve, de manera residual e identificada con algunas figuras que están fuera de su entorno con las que se sienten identificadas. El gestor podrá utilizar este instrumento, pero conociendo que no se muestra como definitivo en la potenciación del voluntariado

**Reciprocidad (Rp)**, si entendemos este foco de motivación como una búsqueda de equilibrio entre lo prestado y lo recibido, se observa que es un condicionante no conciso para ser favorecido, más bien puede considerarse un elemento que no neutraliza la participación voluntaria pero que debería identificarse como un valor más dentro de las motivaciones personales.

**Social (So)**. Al contrario de lo que se puede suponer, el incentivo que puede suponer para la participación voluntaria del entorno personal más o menos cercano como

potenciador para su movilización, habla de una dimensión indeterminada, no concluyente, por ello, la deberemos considerar como un polo que puede ser descriptivo del origen del momento en el que se comienza a realizar la acción, más que un elemento para potenciar entre las personas que participan como voluntarias. Se podría decir que si se satisfacen de la acción que realizan serán motores de captación a otros, pero no será fácil de gestionar para quien ha de cuidar y potenciar el voluntariado dentro de las entidades.

Como se observa en la tabla que continua, podemos estructurar tres bloques específicos con todas ellas. De esta manera se observa que hay cuatro señaladas de forma mayoritaria, Valores, Entendimiento, Interacción social y autoestima; dos desfavorables que son desarrollo profesional y protección; cuatro sin decantarse en uno y otro sentido que son reactividad, reconocimiento, reciprocidad y social

<b>POSICIONAMIENTO MOTIVACIONES</b>		
<b>Favorables (+)</b>	<b>Desfavorables (-)</b>	<b>Sin determinar (+)(-)</b>
Valores		Reactividad
Entendimiento	Desarrollo	Reconocimiento
Interacción Social	Profesional	Reciprocidad
Autoestima	Protección	Social

**Tabla 28 Posicionamiento de las motivaciones. Elaboración propia**

### **4.3.- Elección Instrumento cualitativo. Grupos de discusión.**

Con la idea de potenciar la información obtenida se decidió incorporar un segundo proceso en la investigación, bajo el uso de herramientas cualitativas. Este enfoque intenta comprender los significados que las personas que están implicadas en el fenómeno a ser estudiado desde un contexto espacio/temporal particular le atribuyen (Flick, 2007, p. 27). Para nuestra investigación, este interés reside en generar un proceso por el que comprender los significados atribuidos a la motivación por realizar acciones de voluntariado

Este momento favorecerá, además de servir como elemento con el que triangular la información, el acercamiento a valoraciones más concretas, adaptadas a una muestra que, sin ser estadísticamente representativa, pudiera abrir una perspectiva más amplia de información y complementaría la parte cuantitativa que había sido el soporte fundamental de la tesis. Debemos observar que la idea base era mapear la situación observada por un grupo suficientemente representativo de personas voluntarias en la Comunidad Autónoma, expresar cuáles son sus motivaciones y ver si estas se pueden aprehender desde una herramienta que sirva de utilidad a las entidades del Tercer Sector Social que son fuente indiscutible de ejercicio en el voluntariado. De igual modo, observar algunas diferencias que puedan aportarse por esa condición de diferencia entre los grupos de voluntariados fruto de la realidad emergente en este fenómeno social, como es la apreciación de posibles diferencias entre voluntariado bajo la responsabilidad de entidades sociales sin ánimo de lucro y aquellas que lo hacen promovidas por empresas comprometidas bajo el nuevo paradigma de «gestión comprometida» que se observa en el movimiento de la Responsabilidad Social Empresarial.

A continuación, describiremos el uso de los Grupos de Discusión como herramienta cualitativa que proporcione información sobre el estudio de las motivaciones entre las personas voluntarias. Como señala Vallés (1999; 297) «son los propósitos prioritarios de cada investigador, de acuerdo con los objetivos de los estudios concretos, los que marcan el tipo de uso combinado», a modo de resumen de las aportaciones hechas por Morgan (1988;11). Este último autor, señala la importancia de las encuestas en el desarrollo de las investigaciones y su potencial cuando estas se combinan con otras técnicas cualitativas. Se ha señalado

anteriormente cuáles son las operativas más habituales en el desarrollo de esta técnica combinada en las que Vallés (1999; 296) elabora, a partir de las reflexiones de autores como Wolff, Knodell y Sittitrai (1993; 120-121) un «cuadro maestro». En él, se apuntan hasta cuatro posibles usos. Al haberse realizado una primera fase de la investigación con una herramienta contrastada de carácter cuantitativo, se vio oportuno utilizar una nueva aportación en el trabajo de campo que sirviera como «Corroboración de resultados» y «Profundización de relaciones sugeridas por el análisis cuantitativo».

Cea D'Ancona (2001; 57) concluye que «ambas metodologías (cuantitativa y cualitativa) se adecuan a cualquier fase del proceso de investigación social». Y citando a Walker (1985: 22) «la investigación cualitativa, más generalmente, puede ayudar a interpretar, iluminar y cualificar las relaciones determinadas estadísticamente» y afirma que «de lo que se trata no es de subordinar unas estrategias de investigación a otras, sino de articularlas o combinarlas en un mismo proyecto de investigación, en función de cuál sea el objetivo concreto que cubrir.»

En el proceso de esta investigación, se buscaba contrastar las aportaciones encontradas en la fase cuantitativa y, observar si, algunos de los hallazgos relacionados con las motivaciones manifiestas se encontraban también en el discurso construido entorno a dos grupos de discusión creados a tal efecto.

Una de las cuestiones a las que se renunció es a la consideración propia de los instrumentos cualitativos. El hecho de que este tipo de procesos de investigación se centre, como es el caso, en un reducido espacio temporal y geográficamente definido puede plantear algunas dudas. El criterio de búsqueda de saturación de información en las herramientas cualitativas demostradas con estos dos grupos puede que también se ponga en duda, pero veremos a continuación, algunos argumentos que juegan a favor de considerar la validez de estos dos grupos como «sucesos de investigación» adecuados para su contraste con la parte cuantitativa de este estudio.

El condicionamiento del canal por el que se elaboraba esta parte de la investigación (de manera virtual) podría suponer una dificultad añadida para controlar algunos de los elementos



tradicionales que señala Ruiz Olabuénaga (1999; pp 263) están presentes en este tipo de procesos para obtener información:

- Influencia de individuos dominantes
- El ruido semántico
- La presión grupal a la conformidad
- El etiquetaje

Sin embargo, de existir estos condicionantes serían mínimos y, se consideran no relevantes a la hora de obtener información sustancial con la que comparar la obtenida en la primera parte de la investigación a través de la fase de investigación cuantitativa. En ambos, se ha podido observar una figura que destaca por su «aplomo» en el lenguaje que puede influir y desviar el discurso a términos que puedan ser más consentidos por el grupo para definir una sensación o término; no se puede discriminar elementos vinculados con el interés de subgrupos dentro del mismo, quizá determinado por el tamaño de estos que debe entenderse como limitado por el contexto para su desarrollo a través de estas plataformas virtuales. No hubo predisposición al etiquetaje dado que este proceso se controló al presentar a todas las personas participantes como miembros en igualdad de condiciones y sólo participes de este grupo por ejercer labores de igual peso: acción voluntaria se exprese esta como se exprese, es decir, desde la misma importancia para expresar la opinión de lo que a una persona le pudiera interesar siendo voluntaria.

#### 4.3.1.- Descripción de los grupos. Composición, estructura, proceso de constitución de estos y validez.

En el verano de 2020, bajo unas condiciones singulares, dada la dificultad de movimiento limitada en la comunidad autónoma por la pandemia mundial del Sars-Cov19 se plantea la posibilidad de complementar el trabajo de campo elaborado con la herramienta cuantitativa. Para ello se planea la celebración de un nuevo momento investigador basado en el paradigma cualitativo. La justificación se fundamente en intentar contrastar los datos ya

analizados en esa fase primera de carácter cuantitativo. Como proceso operativo y factible a la condición tan extraordinaria vivida se decide la elaboración de dos grupos de discusión. Estos deberían cumplir los principales condicionantes que se han descrito en las características sociodemográficas de las personas que realizan acciones de voluntariado. Además, debería facilitarse, debido a estas limitaciones, la opción de celebrar este proceso de forma virtual, con un proceso digital al que las personas se habían adaptado de forma brusca. Este último y trascendental elemento condicionador no podría asegurar que fuera el mejor canal para conocer aspectos relacionados con algunas apreciaciones que la investigación cualitativa demanda: la dinámica espacial del grupo. Es difícil observar la interacción comunicativa que se desprende de la corporalidad, el uso del espacio, del uso de la conexión entre los miembros que participan, en definitiva, todos los elementos de la celebración física del evento se ven condicionados, reducidos a una expresión digital con una pantalla que no atribuye una composición de conjunto real, si no aproximada de una conexión no existente.

Es importante tener en cuenta el principio de saturación de obtención de información propio de las herramientas cualitativas para determinar la adecuación o no de celebrar más grupos. Puede cuestionarse este planteamiento por condiciones estratégicas, pero está claro que la propuesta estaba organizada para que pudiera obtener tanto pluralidad en los discursos, validez a partir de la experiencia de los informantes, como toda la información que sirviera para contrastar los hallazgos de la primera parte del trabajo de campo.

Es también necesario señalar algunos aspectos sobre este proceso que recuerda Martínez Salgado (2012) La autora se pregunta cuál es el tamaño de la muestra y cuántos grupos son suficientes. Así, señala que para poder juzgar si una muestra es adecuada hay que conocer el contexto del estudio. El principio que advierte Morse (1995) de *falso sentimiento de saturación se puede originar por un enfoque demasiado restringido, una búsqueda mal encaminada, o incluso una falta de perspicacia del investigador*. Evidentemente estos tres puntos de partida se han intentado evitar y, en todo caso se podría observar si el discurso construido con estos dos grupos supone la aparición de nuevos discursos a las aportaciones realizadas en toda la parte de investigación o qué parte de este proporciona confirmaciones respecto de lo hallado previamente. Es claro que el uso de mayores sucesos y grupos de discusión con características diferentes podrán mejorar la apreciación que se haga de este

instrumento. La cuestión de partida es si estos son suficientemente significativos, representativos del discurso existente entre las personas voluntarias que actualmente elaboran esta misión en entidades que son raíces del Tercer Sector Social de la comunidad autónoma de Aragón para contrastar la información y proporcionar una aproximación certera del fenómeno voluntariado y sus motivaciones en el marco de esta investigación.

Por otro lado, la misma Martínez Salgado (2012) también nos plantea que, *si la indagación cualitativa se ocupa de la experiencia humana en toda su complejidad, y si se admite que su práctica es un procedimiento de curso altamente incierto, no habría ningún momento en el cual una búsqueda atenta y abierta dejara de encontrar elementos nuevos y relevantes sobre el tópico en estudio*. Un camino constante, que abre más procesos y opciones que deberán ser abordadas en futuros procesos de investigación.

En otro orden de cosas, algunas de las barreras que limitarían o harían más costosa la celebración de este tipo de procesos se ven superadas puesto que hicieron factible que personas de distintos puntos de la geografía aragonesa se vieran y conversaran posicionando la realidad concreta de espacios lejanos tanto de las tres provincias, Huesca, Zaragoza y Teruel, como de la confrontación de dos visiones: la urbana y la rural.

La composición de los dos grupos se construyó en torno a estas consideraciones que a continuación se detallan:

- un primer grupo manifiestamente joven que dispusiera sus acciones en un tiempo limitado y un segundo grupo de adultos en edad laboral que realizaran sus acciones de voluntariado en el marco de un programa de voluntariado corporativo.
- Un cierto equilibrio en la condición de género. Aunque es necesario decir que en este caso hay una cierta sobrerrepresentación masculina.
- Un tiempo de dedicación en el voluntariado de dos o más años.
- Diversos ámbitos de acción: discapacidad, ayuda social en general, programas de salud especializados, actividades con infancia y juventud, ocio y tiempo libre.
- Que la persona realizara su labor como iniciativa personal o que la empresa en la que trabajara facilitara el desarrollo de actividades de voluntariado corporativo

El requerimiento que se quiso tener en cuenta fue el de la territorialidad, buscando personas que pudieran participar en los grupos y que realizaran la acción en distintos lugares de la comunidad autónoma: se contó con dos personas que desarrollaban su actividad en el ámbito rural; dos de la provincia de Huesca y dos de Teruel. El resto, como se evidencia por la distribución geográfica, con presencia de personas que realizan el voluntariado en la capital, Zaragoza. Ha de tenerse en cuenta que en Aragón la población se encuentra en casi un 70% en el censo de la capital y, como se ha descrito anteriormente, la «densidad» asociativa también es proporcionalmente más representativa en esta.

La convocatoria de las personas se realizó solicitando la colaboración a los gestores de diferentes organizaciones que desarrollan sus actividades en voluntariado. Estas instituciones del Tercer Sector Social tienen atribuidas un alto grado de representatividad en el territorio y en las acciones que desarrollan el voluntariado en la comunidad autónoma, pero además deberían dedicarse a tareas distintas y especialmente plurales. Es cierto que se centraron en actividades más vinculadas a las acciones sociales, sanitarias, educativas, de ocio y tiempo libre o de carácter comunitario. Si bien no se consideró la participación de otras personas que compusieran el abanico global de los campos de actuación del voluntariado recogidos en la normativa autonómica. La fundamentación de esta decisión se basa en lo que significa una infrarrepresentación del voluntariado en el desarrollo de actividades culturales o deportivas y de cómo están se ven sujetas a una participación más puntual y sucinta que podría desviar la exploración de las motivaciones manifiestas. Debía tenerse en cuenta que estas condiciones también eran similares a las encontradas en la parte cuantitativa, es decir, a las características del universo de encuestados en la fase de investigación cuantitativa.

Para describir las características de las entidades que acogieron la posibilidad de que las personas voluntarias se ofrecieran a colaborar, se describen a continuación las entidades:

- **La Fundación Ramón Rey Ardid**, dedicada a la atención de personas con problemas de salud mental y colectivos en situación de vulnerabilidad. Desarrolla sus acciones en diferentes lugares de la geografía aragonesa. En concreto en Zaragoza, Huesca, Teruel Calatayud y en otros lugares del ámbito rural. Dispone de unas 86 personas voluntarias, con un programa estable desde el año 1998. Las intervenciones que realizan son de carácter socio sanitario.

- **La Fundación Tervalis**, dedicada a la atención de situaciones de vulnerabilidad, en la provincia de Teruel. Dispone de un programa de voluntariado corporativo dedicado a la atención de personas vulnerables y en riesgo de pobreza. Esta entidad canaliza la participación social de un gran grupo de empresas dedicadas a la producción y explotación tanto agrícola, ganadera como de servicios de apoyo al sector primario. Su labor se centra en acciones de carácter comunitario y de intervención social. Siempre realiza los programas en colaboración con otras entidades sociales como Cáritas Teruel Albarracín o los municipios y comarcas en las que dispone de explotaciones agroalimentarias y de producción. Su implantación es en prácticamente la capital y toda la provincia de Teruel. Dispone de un arraigo social muy importante y reconocido en el territorio. El programa de voluntariado lo componen más de 80 personas y es, por tanto, una de las entidades más importantes de Teruel en este ámbito si excluimos las reconocidas como singulares<sup>18</sup>
- **Cruz Roja Aragón**, entidad reconocida como singular dentro de la acción social, que tiene su acción de voluntariado en múltiples ámbitos de las necesidades tanto sociales como de emergencia. En particular, se consideró la opción de que fuera en su programa de ámbito rural y de juventud. El desarrollo de los programas que se contemplaron fueron los de dinamización cultural, socioeducativa y de ocio y tiempo libre. Su implantación está muy definida y reconocida en todo el territorio y dispone de un programa muy amplio de voluntariado. El informe BIMVO de Cruz Roja (2020) señalaba en junio de ese mismo año que disponía de un total de 10.788 voluntarios y afiliados, de los que 672 era de Cruz Roja Juventud. El perfil tipo mantiene la paridad entre género (60,72% Mujeres y 39,28% Hombres), con una edad mayoritaria entre 21 y 30 Años (el 23,59%) y con estudios Secundarios (el 43,24%

---

<sup>18</sup> Se consideran entidades singulares Cruz Roja Española, ONCE y Cáritas Española

- **La asociación de voluntariado de Fundación La Caixa** en Aragón, como entidad promocionada por la Obra Social de Fundación La Caixa, proyecto con cierta singularidad, al estar refrendado por una organización bancaria. Inicialmente debe enmarcarse en que sus participantes estarán bajo la esfera del voluntariado corporativo. Destina sus acciones dentro del voluntariado corporativo a participar con otras entidades, que vuelcan sus esfuerzos en la lucha contra la situación de vulnerabilidad: infancia, discapacidad, sinhogarismo son algunos de los programas más relevantes. Desarrolla acciones en todo el territorio de la comunidad autónoma y los voluntarios que participaron en las dos sesiones lo hicieron porque participaban tanto en Huesca, como en Zaragoza.
- **La Fundación Tutelar Luis de Azua (ATADES)**, dedicada a la atención de personas con incapacidad legal de obrar, institución tutelar que fomenta la autonomía de personas con diversidad funcional, asociadas a la discapacidad intelectual. Desarrolla sus acciones en todo el territorio de la comunidad autónoma, centrándose en la provincia de Zaragoza de manera más específica. Es una entidad miembro de la Federación de organizaciones Tutelares de personas con discapacidad intelectual. Dispone de un programa de voluntariado local bien definido que comparte su existencia con la participación de familiares de las personas afectadas por esa discapacidad. Sus funciones están orientadas al acompañamiento y complementariedad de la intervención con las entidades que abordan la atención integral de personas con diversidad funcional asociada a esa dificultad intelectual.
- **Programa Erasmus+** de voluntariado juvenil internacional promovido por el Instituto Aragonés de la Juventud, dentro de las iniciativas del Consejo de Europa para la promoción de la acción social y el voluntariado entre los países de la Unión Europea, extendida a terceros con los que se establecen marcos de colaboración estables. Según el informe intermedio realizado por la Comisión Europea (2018), este programa dispone de un presupuesto de 16 450 millones € para el período de 2014-2020, el programa tiene como objetivo brindar a más de 4 millones de personas la oportunidad de adquirir competencias y desarrollarse en los planos personal, socioeducativo y

profesional a través de estudios académicos, formación, experiencias laborales y, lo que nos interesa, voluntariados en el extranjero, ofrecidos en todo el mundo. Está a disposición de aquellas entidades que acogen a los voluntarios, los forman y los integran dentro de sus dinámicas de participación.

- **La organización Scouts de Aragón**, dedicada a la promoción del escultismo entre niños y jóvenes, como una forma de canalizar en el ocio y tiempo libre, el disfrute de la naturaleza y la educación no formal de valores.

Además, se contó con la **Coordinadora Aragonesa de Voluntariado**, con la que se ha dispuesto de una inestimable ayuda para el desarrollo y representación significativa. Esta organización, que se creó en el año 1992, que en la actualidad cuenta con 82 organizaciones de todo el territorio, fomenta la participación del voluntariado y la creación de grupos promotores del mismo en todo el territorio de la comunidad. Es miembro de la Plataforma Estatal de Voluntariado, de la que forma parte desde el año 1998.

Las entidades elegidas responden a un criterio de pluralidad de escenarios, de tamaño de la entidad, de representación en el territorio de toda la comunidad autónoma, con pluralidad de acciones de voluntariado. Frente a la muestra aleatoria de 32 organizaciones que se presentan en la investigación cualitativa, en esta parte de la investigación se deciden por estos criterios que persiguen obtener un panorama tanto plural, como cualificado en la información que realizan. El recorrido temporal de los programas, el desarrollo territorial y la vigencia en el momento de sus programas de voluntariado facilitan que las personas voluntarias que forman parte de los dos grupos también lo sean. En este caso, las condiciones de participación, por las características socio descriptivas de estos, los habilita para ser informantes solventes en conversar sobre su experiencia y motivación en el voluntariado.

#### 4.3.2.- Descripción de los participantes en el desarrollo de los grupos de discusión

La labor para la elección de los participantes puede considerarse ardua y compleja. Como señala Rapley (2014) citando a Rubin y Rubin (1995) hay cuatro elementos clave para elegir a los participantes:

- Encontrar participantes informados
- Obtener una variedad de puntos de vista
- Someter a prueba temas emergentes con nuevos participantes
- Escoger participantes para estender resultados.

Es evidente que estos condicionantes se deben enfrentar a la factibilidad, la temporalidad y, en esta ocasión a elementos coyunturales complejos que impedían la realización presencial de los grupos como tal, el acceso a los mismos y cierta libertad de movimiento causada por la circunstancia tan singular de la pandemia.

A continuación, se incluye una tabla con la descripción de las características relevantes que se consideran importantes de las personas que participaron en cada uno de los grupos. Como se indica en el apartado anterior, se pretendía que hubiera en todos los grupos una representación ideal en la composición de los participantes. Se observaría también, la condición de las motivaciones existentes en los mismos. Las limitaciones de alcance por el momento en el que se realizan influyeron en el acceso a personas que dispusieran de capacidad de manejo a través de una pantalla en los realizados en 2020, dado el momento en el que nos encontrábamos haciendo inviable la realización de actividades grupales puesto que se habían limitado el desarrollo de estas por la pandemia mundial del Sars-Cov19. El condicionante del canal, como también se ha observado, disponía al desarrollo de la actividad de una manera singular que, por otro lado, favorecía la participación de personas que se encontraban en diferentes espacios geográficos de la Comunidad Autónoma, reduciendo así el coste y la dificultad técnica de desarrollo del grupo, favoreciendo el bajo coste de la actividad y potenciando el encuentro de personas muy distantes con un menor esfuerzo personal.

GRUPO 1.- Celebrado el 3 de agosto de 2020



Participante 1.- A. M.:	ATADES (27 años) Varón, residencia en Zaragoza. Trabajador de empresa informática. Estudios Superiores en Informática. Tres años de actividad como voluntario en varias organizaciones. En este momento, dedicado a la atención de personas con discapacidad en procesos de acompañamiento. Dedicación más de 2 horas a la semana a realizar dichas actividades.
Participante 2.- C.A.	Fundación Rey Ardid (23 años) Mujer. Trabajadora Social Estudios Superiores en Trabajo Social y especialista en Salud Mental. Atención a personas con problemas de salud mental en institución psiquiátrica. Más de cinco años de actividad como voluntaria. Dedicación de más 4 horas semanales.
Participante 3.- C. V.	Cruz Roja Juventud Tarazona (21 años) Varón. Estudiante universitario. Residencia en ámbito rural. Responsable de actividades de dinamización comunitaria y responsable de las actividades a nivel provincial. Desarrolla sus actividades desde los 16 años, por tanto, con más de cinco de actividad. Gran dedicación
Participante 4.- M.G.	Cruz Roja (18 años) Varón. Estudiante. Vive en municipio rural. Dos años de actividad relacionada con las urgencias y la animación socio cultural para jóvenes en el medio rural. Dedicación los fines de semana de manera intensa
Participante 5.- A.A.	Asociación Guías de Aragón (19 años). Mujer. Responsable de grupos de scouts para niños y jóvenes. Vive en Zaragoza. Estudios Superiores de administración de empresas.
Participante 6.- S. A. R.	Cuerpo Europeo de Solidaridad (19 años) Varón. Estudiante de Bachillerato Actividades de animación educativa en proyectos europeos.

Tabla 29 Descripción variables sociales participantes grupo 1. Elaboración propia

GRUPO 2.- Celebrado el 5 de agosto de 2020

Grupo 2.	
Participante 1.- J.M.P.	Asociación Voluntariado Fundación La Caixa (Zaragoza), (56 años) Varón. Empleado de banca. Estudios de Economía y empresa. Dedicar períodos puntuales a lo largo de la semana, pero de más de cuatro horas diarias a distintos proyectos como los dedicados a la atención a personas sin hogar de la ciudad de Zaragoza
Participante 2.- E.U.	Fundación Tervalis (Teruel) mujer. 52 años Directora Gerente. Responsable de un programa de voluntariado corporativo. Dedicar tiempo intenso de más de cuatro horas semanales. Fundamentalmente en la gestión del banco de alimentos de Teruel y en el programa de ayuda a familias en situación de vulnerabilidad.
Participante 3.- C.I.	Fundación Impulso (Teruel) mujer 49 años. Responsable de comunicación. Periodista, dedica tiempo en la entidad, en el banco de alimentos y en el programa de apoyo a las familias con necesidades de la provincia de Teruel.
Participante 4.- O.P.	(Zaragoza) varón 53 años. Director comercial Imprenta. Dedicar tiempo al programa de apoyo a la infancia y pobreza infantil Distintos programas dirigidos por entidades que también se encargan de la atención de personas con discapacidad intelectual.
Participante 5.- M.C.A.C.	(Zaragoza) mujer 49 años. Empleado de banca. Apoyo a distintos programas, entre ellos el de población vulnerable
Participante 6.- M.A.	(Huesca) varón 65 jubilado. Economista, realiza actividades de animación y educación a colectivo inmigrantes
Participante 7. I. M.	(Huesca) varón 65 jubilado. Realiza actividades de apoyo a personas mayores y acompañamiento a personas que se encuentran solas.

**Tabla 30 Descripción variables sociales participantes grupo 2. Elaboración propia**

#### 4.3.3.- Duración y desarrollo de los grupos

La duración de los dos grupos fue de una hora, treinta y siete minutos el primero; una hora y dos minutos el segundo. Debido a las especiales circunstancias de aislamiento que suceden en el momento de desarrollo de ambos grupos de discusión, por la pandemia sanitaria, se tuvo que actuar a través de una plataforma virtual con la que realizar estos encuentros. Este proceso tiene unos condicionantes importantes, puesto que los participantes deberían estar acostumbrados a este sistema, tener unas mínimas competencias digitales que hicieran fluir el proceso. Aunque se ha extendido el uso de estas plataformas de video en directo, no todas las personas tienen esa disposición y por tanto, se limita la elección a aquellas que tuvieran esa disposición y, pudieran seguir el ritmo de interacción de un grupo a través de dichas plataformas virtuales. Por otro lado, el sistema facilita que personas de diferentes lugares de la comunidad autónoma participen sin desplazamientos y la disposición para realizar este evento es mayor. El número de participantes por cada uno de ellos es de seis en el primero y siete en el segundo. En cada uno de los mismos, se intentó buscar una coherencia interna entre los participantes que cumpliera los requisitos mínimos de un grupo de estas características: los participantes debían tener limitadas las conexiones con el resto para que no se produjeran condicionantes relacionados con posicionamientos previos; que ofrecieran una pluralidad de perspectivas o experiencias que pudieran enriquecer las aportaciones grupales; que tuvieran experiencia en compartir sus impresiones con otras personas; y por último, pero igual de importante, que tuvieran costumbre en el uso de herramientas digitales.

El desarrollo de las sesiones comenzó con la misma exposición por parte del investigador: se explica el objetivo de ese grupo como una oportunidad por la que se profundizarán en aquellos aspectos relacionados con la motivación que les ha potenciado a realizar actividades de voluntariado. Se explica también que está enmarcado en el desarrollo de la tesis doctoral y que se pretende contrastar información que ya se ha obtenido a través de una encuesta elaborada a partir de un instrumento del que se habían analizado sus conclusiones.

#### 4.3.4.- Análisis de los grupos de discusión

Para contextualizar y movilizar a la comunicación, se describen algunos conceptos básicos: qué se entiende por motivación y qué es una actitud prosocial. Estas cuestiones son las que dan comienzo a una primera ronda de presentación que describe a cada participante desde su experiencia como voluntarios. Ante ello, empiezan a aparecer algunas de las razones fundamentales de cada uno. Son prácticamente unánimes las voces que marcan una cierta predisposición a la acción voluntaria. Esa identificación, cuando no es con la propia acción del voluntariado se refleja en una disposición inicial que surge en contextos diversos. Pero, a priori, es algo consustancial a la persona:

*Hay un carácter, un tipo de personas que tiende a empatizar más, que suele hacerse cargo de sus problemas y además también hacerse cargo de los demás. (S.A.R. varón, 18 años)*

*A parte de ese perfil, hay uno más egoísta, que lo hace por los demás, por hacer curriculum o por “posturear”, (C.V varón 20 años)*

*Desde una perspectiva personal, siempre he cuidado de los demás, ... pasé de tener [que cuidar]a mis primos a hacerlo con 50 niños.” (M.A. varón 19 años)*

*Las circunstancias personales que empuja a cada uno a introducirse en el mundo del voluntariado, [para mí] discrepa de la idea de que hay una predisposición personal, cada uno tiene unas circunstancias distintas un entorno distinto, una educación distinta que yo creo que todo eso marca el camino o no hacia un entorno de voluntariado. En mi opinión, relacionado con un condicionamiento externo.*

*la motivación suele ser realmente cumplir unas carencias afectivas [incluso personales], ... hay tantas motivaciones como personalidades o como personas distintas pueda haber (A.M. varón, 25 años)*

En el otro grupo, el corporativo, para este primer bloque, las expresiones de los participantes fueron:

*Yo creo que se nace un poco, aunque es verdad que todas las condiciones en las que te crías y tus vivencias hacen que tengas más interés por ayudar e incluso en cambiar tu alrededor. Eso a mí también me mueve*

*... me apetecía colaborar muchas veces movida por, quizá utópicamente por eso de querer cambiar las injusticias que veía a mi alrededor y, si podía aportar parte de mi conocimiento o mi tiempo o mi cariño porque, a veces, es simplemente acompañamiento a lo largo de la vida". (C. I. mujer 49 años)*

*Lo haces en un mundo en el que vivimos que va tan rápido igual las horas que le dedicas a esto son las horas que realmente dices, desconecto con eso. Estoy ayudando a la gente. Y al revés, me ayuda a mi también. (O.P. varón 50 años)*

*Había algo en mí que me hacía ser participativo, colaborativo, no lo sé (J.M.P. 56 años)*

*... yo considero que no es que se nazca es que quiera salir de ti ayudar a las personas y de eso sale el ser voluntario (M.C.A.C. mujer 50 años)*

Esta parte introductoria pretendía poner en situación a los participantes para que fueran capaces de identificar la parte más profunda conectada con el inicio de las actividades de voluntariado que ellos habían experimentado. En este primer bloque, se pueden identificar algunos elementos con semejanzas a las conclusiones de la parte cuantitativa. En todos los participantes, se pueden apreciar motivaciones distintas, pero que se concretan en dos direcciones: una predisposición innata y una condicionada socialmente. Aportan identidad con los valores personales, como el de querer cambiar la realidad del entorno; un cierto sentido de la necesidad de influir en un cambio de la realidad con la que no se está de acuerdo; de ayudar como si el hecho en sí de la ayuda tuviera un gran valor intrínseco. Vuelve a aparecer el esquema propuesto por Weiner (1972; 203-215), en el que interpreta, las dimensiones sociales como una combinación de influencias; por un lado, la satisfacción obtenida a través de la experiencia y por otro, la que ejercen otros agentes externos o internos a la condición personal. Con ello confirmamos esa duda que nos aparecía en el análisis cuantitativo: el balance entre

las razones personales y aquellas casuales, que se ven influenciadas por circunstancias que la propia persona no considera propias. Estas razones no se explican desde una condición azarosa, más bien por acumulación circunstancial.

Otra idea fuerza que también aparece, se relaciona con la condición hedonista de la acción voluntaria. Si la persona realiza esas acciones en pro de los demás o se mueve por un factor interno del que obtiene satisfacción. No es una dicotomía entre altruismo y egoísmo, sino como algo que combinaría las dos con un elemento conector: la empatía, el posicionarse en el lugar del otro abre la perspectiva de la persona y su entorno. Es este un término que aparece en el discurso de los grupos.

*La satisfacción personal que tiene a la hora de hacer el voluntariado es super importante. Si a la primera semana de hacer voluntariado no lo hubiera notado, habría perdido el interés a largo plazo. (C.A. mujer 23 años Trabajadora Social)*

*Yo recibo mucha satisfacción personal, sentimiento de realización y estoy super a gusto con lo que hago...pero sí que es difícil transmitir [...] hasta qué punto es tan beneficiario [sic] o tanta recompensa recibo a la hora de hacer voluntariado (M.V. varón 19 años. Estudiante)*

*Si los motivos vienen dados por la persona, creo que sí, pero es algo dinámico, que se modifica con el tiempo, ... Hay personas que te pueden decir que cómo es que dedicas tanto tiempo al voluntariado y no hay una compensación económica, simplemente porque tus motivaciones son otras, tienes prioridades distintas. No es que una sea más «voluntaria» que otra. En este caso puede ser el reconocimiento y no el dinero. Creo que son dinámicas y eso va cambiando con el tiempo. Cuando accedes al mundo del voluntariado, siempre tienes más beneficio que coste. (A.M. varón 25 años trabajador en empresa informática)*

*Al final siempre tiene un trasfondo o un tema egoísta ¿Por qué hacemos esto? Porque nos hace sentir bien. Al final es eso lo que nos mueve. Por una vía o por otra.*

*...la satisfacción que se siente cuando has participado en algo y que has movido las cosas hacia donde tú quieres que vayan por muy pequeño que sea es lo que nos mueve*  
(E.U. Mujer 52 años)

Existen múltiples referencias a considerar un gran peso motivacional a la conducta altruista (Hoffman, 1982, 1984; Batson, 1990). Estos autores la consideran como una derivada de lo cognitivo y afectivo, matizando en todo caso la importancia de uno u otro componente. Como habilidad cognitiva, consiste en reconocer los sentimientos, pensamientos y puntos de vista de los demás, lo cual facilita la comprensión de sus motivaciones y la conducta prosocial hacia ellos. Si bien, como proceso afectivo se produce una activación fisiológica ante el sufrimiento de otra persona, previo conocimiento de ese estado. En todo caso, Hoffman (1982), (1984) hace ver las distintas formas de activación empática que se van ampliando con la evolución del sujeto, aunque pueda hablarse probablemente de formas innatas de empatía, el aprendizaje social juega un papel fundamental en su desarrollo. Esta cuestión dinámica es la que hace ver las expresiones de algunos de los participantes cuando plantean la transformación de las motivaciones, el condicionamiento que se va adquiriendo a partir de las experiencias vividas en la propia acción voluntaria y en el entorno social. Esta condición no deja de ser una apreciación que ya está presente en estudios como los de Fuertes, Arroba y Jiménez (2011) sobre la importancia de la mutación con el tiempo de las dimensiones motivacionales:

*Hasta que no entré como monitora no me di cuenta o bueno, [hasta que] no llevé unos cuantos años como monitora, no me di cuenta de que la visión de mundo ideal o la que quería mi asociación, coincidían con la visión del mundo con la que yo quiero. Por lo menos, trabajar en esa dirección, era en la que yo quería avanzar. [...] es un aprendizaje, no naces con un voy a ayudar a la gente, siguiendo este método, no. Los percibes, comprendes y dices: sí, me gusta y voy a trabajar en ello. Y eso lo haces de forma instintiva y disfrutas con ello. [...] Han sido varias fases en las que mi asociación y yo, hemos coincidido* (A.A. mujer 19 años)

*sirve para darse cuenta de que otras personas que no teniendo lo que tú tienes o lo que has podido conseguir a base de esfuerzo ellos lo pueden tener de otra manera*  
(M.C.A.C. mujer 49 años)

En esta línea, algunas de las aportaciones que realiza Soler Javaloy (2011; 86) refiriendo distintas fuentes y a un estudio realizado por ella misma, fruto de su tesis sobre motivaciones del voluntariado en el año 2000 en la ciudad de Alicante, sobre las motivaciones del voluntariado, significan que el 60% de las personas que realizaban voluntariado hacen recaer estas, en las relaciones interpersonales: del entorno familiar y de la red de amistades que están más cercanas al influjo personal. Vuelve a aparecer ese vector de condicionamiento respecto del entorno. El influjo de los círculos en los que la persona se desenvuelve facilita la participación, la precipita. Cuestión interesante que señalar si consideramos la aparición de que un entorno como el laboral, se posicione a facilitar a las personas que emplean para que se comprometan en «cuidar el entorno» en «reducir las desigualdades». Según esta motivación - la de que las personas se ven invocadas a la acción voluntaria por influencia del entorno- facilitar el voluntariado en la empresa, debería aumentar la participación y el crecimiento de programas de voluntariado corporativo.

Ha de tenerse en cuenta también la condición de las acciones del voluntariado como la búsqueda de un lugar donde obtener cierta reparación personal por aspectos que se sienten como dañados, como «enfermos». Quizá por la búsqueda de identidad, por la condición personal de sentirse reconocido o por el simple hecho de encontrar una justificación en la percepción interior de qué hacer en los momentos vitales de cambio como la adolescencia o la primera juventud.

*Mi motivación, partiendo de la visión personal fue algo muy individual, [...] por mi situación de no estar bien, con ansiedad con problemas. Lo que me llevó a buscar una salida y me encontré con algo nuevo, y una vez [...] allí dentro, descubrí que el trabajo de cara a los demás, el hacer por los demás, estar enseñando y compartiendo me hacía muy feliz*



*Viene de esa frustración con el sistema con lo que tenía a mi alrededor, encontré que tenía 18 años y no sabía ni de mí, ni de nada, y esa frustración me hizo irme lejos a querer algo y aprender algo que no me habían enseñado en el instituto.*

*... estábamos super quemados y fantaseábamos con viajar por Europa. Justo la semana siguiente había una charla de voluntariado europeo y fui a esa charla y tenía esa idea de que me quería ir y me presentan el voluntariado como una forma de cubrir esa motivación, abriendo un mundo que no sabía cómo acceder a él que me lanzaban a meterme de lleno cubriendo esa necesidad nueva y algo nuevo.*

*... la mayoría sí que tenemos esa intención de que te cambie la vida, siento que me falta algo, que hay algo que no va bien ahora y voy a encontrar ese conocimiento, esa conexión, o esa nueva manera de verme a mí mismo, que hace que de aquí en adelante algo cambie. (S.A.R Varón 19 años Estudiante)*

*...en ese momento de mi vida era bastante justo había tenido un conflicto, entonces era bastante paradito. ...Esa necesidad de sanación personal ya la había conseguido “empezar” ... cuando por curiosidad entré y luego hubo mucho crecimiento personal. (M.G. varón 19 años. Estudiante)*

*lo haces como, bueno, en un mundo que vivimos que va tan rápido igual las horas que le dedicas a esto son las horas que realmente dices desconecto con eso, estoy ayudando a la gente. Y al revés, me ayudan a mí también. (O.P. varón 53 años)*

Es verdad que este factor, el de encontrar un mecanismo por el que reequilibrar cuestiones personales a través de la ayuda, se pudo constatar de forma muy directa en el grupo de voluntariado joven y no quizá con un discurso más elaborado en el de las personas adultas.

Si bien, ellos también expresan esa búsqueda de la felicidad en la acción - de la satisfacción frente a elementos que los enfrentan en la realidad con la desigualdad o la diferencia social de personas con dificultad- observándose un cierto movimiento catártico, de buscar cómo se pueden ajustar las contradicciones internas de sentirse privilegiado cuando en otras personas se puede apreciar cierta desigualdad.

Sobre la influencia del contexto en el que se mueven las personas para verse condicionadas, vuelven a presentarse algunas de estas cuestiones en los dos grupos: unas por el entorno personal, por el familiar y por el de la red social próxima. Confirma de esta manera la importancia de este otro vector motivacional: debe existir una predisposición, pero también algo en su entorno que lo precipite, que lo haga emerger. La familia es un elemento importante, pero también se observa la influencia de lo externo a ella, lo relacional, el ambiente entre iguales o el lugar de trabajo. En ambos grupos se pueden describir momentos en los que las personas que participaron identifican estos condicionantes:

El contexto personal y educativo

*cada uno tiene unas circunstancias distintas, un entorno distinto, una educación distinta, que yo creo que es todo eso lo que marca el camino o no, hacia un entorno de voluntariado, ese contexto, desde que eres un niño, más que una predisposición digamos personal en cuanto a rasgos de personalidad, es más algo, en mi opinión, relacionado con un condicionamiento externo.*

Experiencias personales con las que la persona se identifica

*en la organización en la que colaboro, la mayoría de personas han tenido relación personal con la discapacidad intelectual en sus vidas personales y es lo que le mueve a colaborar en una organización de este tipo. (M. A. varón 27 años)*

El entorno laboral

*la gente que tiene algún tipo de inquietud de este tipo y que no ha tenido nunca, por lo que sea, ... esa oportunidad de que algo se le ponga delante para participar ya no puedes decir que no. La oportunidad está allí, te lo ponen fácil y vas y te metes. Creo que es una cosa del voluntariado corporativo. (E.U. mujer 52 años)*

### El entorno familiar

*Yo tengo dos hijos, cuando lo hago de una manera más fuerte lo hago de forma egoísta para que ellos vean lo que hay a su alrededor que no todo es muy sencillo, les digo veniros conmigo. Quería que vieran de primera mano lo que hay alrededor. De una forma egoísta para que vieran la realidad del mundo. Si no los hubiera llevado a ese entorno no se hubieran dado cuenta.*

*Que ellos se dieran cuenta y que ellos pudieran mejorarlo o por lo menos que fueran conscientes de su entorno a través del voluntariado y que pudieran echar una mano y que a lo mejor esas sensaciones que yo tenía que a ellos les pudiera aportar algo*

*(J.M.P. varón 56 años)*

*Creo que también influye el entorno donde has vivido, la familia influye mucho. En mi casa, somos 5 hermanos y siempre nos hemos ayudado unos a otros. Creo que donde uno vive de pequeño me ha ayudado un poco más de los demás. Pensar en las necesidades y en lo que pueda ayudar yo a los demás. (M. A. varón 65 años)*

*Es verdad que todas las condiciones en las que te crías y tus vivencias hacen que tengas más interés por ayudar e incluso por en cambiar tu alrededor y no te gusta demasiado. Creo que eso a mí también me mueve. (C.I. mujer 49 años)*

### El entorno entre iguales

*Lo descubro de una charla con mi mejor amigo... en mi caso viene de esa frustración con el sistema con lo que tenía a mi alrededor... encontré que tenía 18 años y no sabía*

*ni de mí, ni de nada y esa frustración me hizo irme lejos a querer encontrar algo y aprender algo que no me habían enseñado en el instituto, antes de entrar a la universidad (S.A.R. varón 19 años)*

Se destacan también entre factores de índole personal los que se pueden asignar a la necesidad de crecimiento personal, de canalizar una apuesta por el aprendizaje, por interesarse en comprender la realidad. Si bien no es un elemento que se identifica como especialmente profundo, no deja de expresarse como un motor importante que precipita dar el salto a la acción voluntaria. Unas veces identificado con cierta perspectiva académica (*saber más de psicología o de Trabajo Social*) otras con una visión más global, más arraigada con un conocer en el más amplio sentido de ese conocer la fuerza y manera en la que se manifiestan los fenómenos sociales de desigualdad o de vulnerabilidad.

*Estaba en un momento [personal], ... bastante centrado en el desarrollo personal, y sobre todo enfocado en el autoconocimiento y conocerme mejor a mí mismo.*

*Decides que una forma de conocerte mejor y desarrollarte como persona y además darte sentido de ayuda es apuntándote a una organización de voluntariado.*

*...en mi objetivo de desarrollo personal creía que era lo que más me iba a ayudar.  
(A.M. 27 años varón)*

*Cuando vinieron a la charla, en la clase de psicología me convencieron, fue esas ganas de conocer más las que me hicieron meterme al voluntariado. (C.A. mujer 23 años)*

*otra más profunda es el tema de la autorrealización, sentirse bien contigo mismo, el crecimiento personal. Esto enganchas a poca gente, pero a la que enganchas se implica con la entidad. (C.V. varón 19 años)*

*Sólo compartiendo maneras de ver el mundo te puedes dar cuenta de si tú eres feliz y los demás son más o menos y con eso aprender de otra manera de sobrevivir en este día a día del tiempo rápido...*

*... ese compartir es aprender del otro... es como aprender de la vida... (C.I. Mujer 46 años)*

En cuanto a la reciprocidad como elemento que puede estar presente en la acción del voluntariado, esa necesidad de sentir que lo que haces por los demás se puede compensar en un futuro por lo que los demás puedan hacer por ti en una situación similar, también aparece en algún comentario concreto de los grupos:

*Si a mí, el día de mañana me pasa lo mismo, me gustaría que gente viniera a estar conmigo*

*Sí que, si te puede pasar a ti el día de mañana, también me gustaría que hubiera alguien allí. Esa también fue una de las motivaciones. (C.A. mujer 25 años)*

Tímidamente aparecen elementos relacionados con el hacer voluntariado para ser reconocido por tu labor:

*...sí un espacio más en el que sabes que estás aportando. En esa dirección que intuyes que tienes un beneficio, aunque no lo sepas al principio. (A.A. mujer)*

*...me dieron la oportunidad de participar en un espacio a nivel nacional, el encuentro de educación ambiental... Formo parte de una entidad que es tremenda, un montón de gente con ganas de hacer cosas, de cambiar el mundo. Eso fue lo que me inspiró.*

*me transmitieron las ganas de cambiar el mundo que dije esto es lo que mola y lo que quiero hacer con mi vida. La forma radical de entender el voluntariado el dinamismo de la motivación.. (M.V. varón 19 años)*

*Que lo que tengas dentro, sea lo que sea va a hacer que la gente lo valore, realmente es lo que te lleva a decir, esto es para mí. ... Esos hobbies, esas pasiones si los pones en ese ambiente [el del voluntariado] y gente detrás que te dice que te apoya que te lo agradece es lo que te llena al final, te llena el doble. (S.A.R varón 19 años)*

*Tienes un espacio seguro, divertido y amable para cambiar el mundo ¿qué más quieres? (A.A. mujer 23 años)*

*poder ver que estás participando, moviendo algo, yo creo que es algo que al final nos motiva a todos. (E.U. mujer 52 años)*

*Recibir amor de muchas personas que no conoces. Y llenas tu saco de muy buenos momentos. Que son momentos buenos, que lo vas a llenar de buenas vibraciones para sacar las malas. Y contrarrestar las malas que tienes otros días. (M.C.A.C. mujer 53 años)*

*El ego, la sensación de que luego tienes de que me siento valorada, útil, que he movido cosas... Estamos aquí, en el fondo queremos que nos quieran o sentirnos reconocidos. (C.I. mujer 46 años)*

Aunque esta apreciación, respecto a la realización del voluntariado por ser reconocido, no parece ser unánime en las formas. De hecho, parece evidenciarse que ese reconocimiento no es aceptado de cualquier manera y es que también se aprecian elementos contrarios a esta condición de hacer algo para ser reconocido:

*El voluntariado es compartir y transmitir [de] una manera honrada y sencilla sin tener que [hacerlo], para que salga en la foto de alguna manera (I.M. varón 65 años)*

Es importante señalar que en ningún momento de los dos grupos aparece la necesidad de identificar el voluntariado como una manera en la que se alcanzan habilidades o destrezas útiles para un futuro o actual desarrollo profesional. Se diría que no se identifican porque no se entiende como un valor primario, no está en el acervo motivacional, más bien se trata de una ganancia secundaria que puede ser reconocida por el entorno laboral pero no por el voluntariado cuando está inmerso en ese quehacer.

Debe ponerse en valor que, el voluntariado se ejerce con unas motivaciones plurales, diversas en su apreciación, pero que coinciden en satisfacer elementos del ámbito personal, intrínseco a la condición personal. Se acepta que haya elementos de refuerzo en ese valor individual, como la influencia de las esferas personales, la determinación de la educación o las circunstancias vitales. Se observa también la importancia del factor institucional: de cómo el lugar donde se realizan las actividades de voluntariado puede potenciar el factor personal o cómo lo puede retraer. De igual modo, se aporta la visión de que favorecer la actividad voluntaria, haciéndola accesible, aumenta la acción voluntaria. La sensibilización y programas de información al respecto; las oportunidades que disponen empresas para poder utilizar el tiempo laboral en labores de voluntariado, la combinación de formación reglada y oportunidades de conocimiento de la acción voluntaria, son proclives a potenciar el voluntariado. Pero no debemos olvidar el componente individual, la presunción de ayuda debe estar movilizadora por el factor personal y una combinación de ambas esferas, la particular de la persona y la social de la institución, serán las que consigan activar esos motivos que están presentes en todas las personas desde una óptica radical, de raíz. En la condición humana de ayudar.

## **5.- CONTRASTE DE DATOS. TRIANGULACIÓN**

En este caso, aplicaremos, por su sentido la metodología de triangulación que según Denzin (2012) hace referencia a la instrumentación de esta por disponer de dos fuentes de datos que hacen referencia a un mismo suceso. Se trata de una triangulación intemetodológica y secuencial, dado que se partía de una primera fase ya desarrollada de investigación cuantitativa que se vio acompañada en un segundo momento por una exploración cualitativa. Debemos señalar ciertas salvaguardas al proceso dado que las fuentes desde la que se han obtenido los

datos hacen referencia a un proceso muy amplio temporalmente y siempre con la idea justificada del uso que se contempla en los postulados de Vallés (1999) *Después del campo de la encuesta, como evaluación cualitativa de la operación de encuesta (reacciones, clima social, representaciones psicosociales, ...)*

En cuanto a las características de las personas encuestadas frente a las que componen los grupos de discusión es importante señalar que en ambos se buscó una conexión coherente más allá de la representación estadística que, como también sugiere la bibliografía puede renunciarse a la misma en aras a que la calidad y reconocimiento de los informantes. En cuanto a este último postulado, decir que, una cuestión difuminada en la parte cuantitativa, las características de las organizaciones de referencia de las personas que contestaron al cuestionario, se intentó salvar la condición eligiendo entidades sociales que fueran, además de representativas por el territorio, plurales en tamaño, actividad, recorrido y accesibilidad con el voluntariado. De esta manera, se solventaba dicha indefinición que no podía salvarse ni contrastarse entre las dos fuentes de información.

Las aportaciones que nos manifiesta la fase cuantitativa secuencian las motivaciones de la siguiente manera:

- Los motivos que potencian los **valores personales**, la **autoestima** la **interacción social** y la **autoestima** son identificados como **potenciadores** de la voluntad personal para realizar las actividades
- Los motivos que identifican el **desarrollo profesional** o un uso destinado a la **protección** de aspectos personales que no se han superado o están produciendo desequilibrios en la condición individual **no son identificados como potenciadores**
- Hay **unas dimensiones motivadoras que no se manifiestan de forma clara en uno u otro sentido**. Los datos proporcionados por las personas encuestadas no son determinantes en uno u otro sentido. Se refieren al uso del voluntariado condicionado por una posición **reactiva** a cuestiones previas vividas por la persona, a que se haga para obtener un **reconocimiento**, que sirva de potenciador de las redes **sociales** personales o que sirva para armonizar la condición social y personal.



En los discursos contruidos en ambos grupos aparecen elementos que confirman claramente la posición de los motivos aceptados en la parte cuantitativa. Se identifican elementos que persiguen la satisfacción, la capacidad de comprender, de experimentar la realidad, de encontrar significado al fenómeno de la desigualdad.

*Te hace estar sentado en el suelo de la realidad. Que hay personas que necesitan ayudan y otras cosas que podemos aportar como voluntarios. Para mí, es una buena alimentación socialmente. El compartir el tiempo con estas personas el disfrutar con sus momentos que me van contando experiencias y todo esto lo puedes instaurar en tu vida y ser feliz como eres. (M.C.A.C.)*

*Suelo utilizar tres argumentos, uno seguro que engancha:*

- *inflar el CV, porque la gente que viene por ese argumento al final, como ha dicho A.A, se van se desinflan y desaparecer, y si encuentran otra cosa que no sea por el cv bienvenido sea;*
- *Vendo que hay muy buen rollo, que en el voluntariado disfrutas que no es una clase de repaso de matemáticas o francés, que te echas muchas risas con gente parecida a ti;*
- *y otra más profunda que es el tema de la autorrealización, sentirse bien contigo mismo, el crecimiento personal. (M.V.)*

*... tienes un espacio seguro, divertido y amable para cambiar el mundo ¿qué más quieres? (A.A.)*

*...mi motivación sería vivir experiencias. Y cuantas más y más variadas mucho mejor. Vivir experiencias de lo más variado y lo más enriquecedoras. Vivir*

*todas las experiencias que me ofrezca el voluntariado. Vivirlas y disfrutarlas.*  
(M.C.A.C.)

*Mi primera motivación fue la del conocimiento y saber más.* (C.A)

*Ponerte unas gafas desde otro prisma, lo que te dice la realidad, de primera mano. Ver las cosas de otra manera.* (J.M.P.)

*... la mayoría sí que tenemos esa intención de que te cambie la vida, siento que me falta algo, que hay algo que no va bien ahora y voy a encontrar ese conocimiento, esa conexión, o esa nueva manera de verme a mí mismo, que hace que de aquí en adelante algo cambie.* (S.A.R.)

No descartan la existencia de otras motivaciones que puedan estar presentes, como la del desarrollo profesional, pero advierten que esta tiene una posición pasajera, es decir, podrá ser la motivación inicial por las que una persona puede acercarse al voluntariado, pero o construye una relación que sea distinta a esta o de lo contrario la persona no continuará en la actividad. Este hallazgo del discurso en los dos grupos nos confirma una cuestión importante: las motivaciones son fluctuantes, se transforman, desaparecen, ... pero deben estar presentes en la historia del voluntariado a lo largo de lo que este dure y deben conocerse. De ahí residirá un elemento importante en los que fundamentar la gestión de la actividad voluntaria: damos por hecho el paradigma de que el voluntariado es una expresión constructiva y transformadora de la realidad social. Pero no todo voluntariado vale, ni todas las organizaciones se plantean el cuidado y la responsabilidad bidireccional entre institución y persona voluntaria.

Que no sean determinantes como ejes motivadores la reactividad, el reconocimiento, la reciprocidad y la construcción social en la información rebelada en la parte cuantitativa nos pone el foco en la mirada del discurso de los grupos. Uno de los elementos que se expresó es precisamente la poca importancia que tiene el reconocimiento en la estructura motivacional. Varias eran las personas que la cuestionaban. Ninguna de las personas participantes en los grupos advirtió de que su objeto movilizador fuera que la institución en la que realiza esa actividad los tuviese en cuenta. Lo dan por hecho, no lo necesitan.

*El voluntariado es compartir y transmitir [de] una manera honrada y sencilla sin tener que [hacerlo], para que no salga en la foto de ninguna manera. (IP)*

Quizá advierten de perfiles que sí buscan ese reconocimiento en los demás, como el uso de cuestiones accesorias –como prendas identificativas/uniformes de algunas organizaciones o carnés– como un momento en el que dudar de la propia necesidad de identificar el yo persona con el yo institución. Pero lo visualizan como una condición efímera, y siempre buscada en la mirada del entorno personal, no en la condición institucional. Advierten también de la ganancia de otros elementos que deben aparecer para que no se convierta en una condición meramente catalizadora y sí sustancial a la persona y sus actividades de voluntariado:

*igual la primera motivación era más un chaleco, madre mía, como molo, más de postureo [...] estuve dos años allí: que sí, que no y cuando entré dije, madre mía, esto es muy tocho, esto mola, y se me fue, ... fui ganando esa empatía, ese sentimiento de pertenencia que tenemos todos en nuestras instituciones, y conoces gente de la misma casa que tú, conoces distintas perspectivas, diferentes perspectivas, distintas acciones del voluntariado y este inicio pues fue desapareciendo y fui teniendo esa cuestión esa sensación de querer implicarme más, esa preocupación social que te nace, pues porque conoces gente de otros proyectos, te das cuenta de una realidad que en el día a día la gente no se da cuenta.*

De igual modo el discurso de los grupos advierte de que existen razones para considerar la reactividad y la reciprocidad en un lugar menos indiferenciado, que los resultados obtenidos en la parte cuantitativa:

*cuando te toca de cerca cambias las perspectivas. Si a tu abuela le está llevando Cruz Roja la comida o cosas de la farmacia, durante el COVID, que he colaborado te ayuda a salir de la burbuja porque has recibido antes que dar. (A.A.)*

*... en un mundo que vivimos que va tan rápido igual las horas que le dedicas a esto son las horas que realmente dices desconecto con eso estoy ayudando a la gente. Y al revés, me ayudan a mí también. (O.P)*

*... eso de que recibo más de lo que doy, sí porque es una situación, sí evidentemente es una situación que cuando me meto en este tema al principio, yo lo veía como un tema de desigualdad de ayudar a los que no estaban en la misma posición que yo. Si ayudaba a un chaval a que sacara los deberes era porque creía, quería que estuviera a la misma altura que yo. (J.M.P)*

También pueden apreciarse discursos más heterogéneos en los que se posicionan todos los elementos de una forma global, que advertiría de la condición de que la aprehensión del fenómeno se nos puede escapar en la condición global puesto que cada persona dispone de una pléyade distinta de motivaciones que no tienen que ser tan definidas como la polarización entre más favorables o menos favorables que hemos determinado en la parte cuantitativa o incluso que son diferentes a los resultados estandarizados:

*quiero compensar los desequilibrios que observo en la realidad porque tengo una percepción de la desigualdad y por tanto es una cuestión del valor o, simplemente porque yo entiendo que tengo que ayudar a los demás a que no sufran lo que yo he sufrido. A una actitud positiva pero que me ayuda a resolver mis propios problemas*

Hay algunos discursos que, según los datos cuantitativos, tienen una condición muy residual, sino contraria entre todos los encuestados. Se trata del uso del voluntariado como actividad protectora, que propone ser utilizado motivacionalmente para mejorar de una situación a la que la persona se enfrenta y le supone desasosiego, que consigue superar a través de la acción voluntaria. Pues bien, se ha observado, que de una manera puramente simbólica existe en el discurso de los dos grupos:

*mi motivación, partiendo de la visión personal, fue algo muy individual [...] por mi situación de no estar bien, con ansiedad, con problemas, lo que me llevó a buscar una salida, y encontré como algo nuevo, y una vez me encontré allí dentro, descubrí que el trabajo de cara a los demás, el hacer por los demás, estar enseñando y compartiendo me hacía muy feliz, (S.A.R)*

*en ese momento de mi vida era bastante justo había tenido un conflicto entonces era bastante paradito (MG)*

Todo ello nos advierte de la necesidad de tener un panorama que defina, tanto las principales motivaciones, como las que puedan considerarse de segundo nivel, puesto que el alcance e importancia de las mismas, aunque sea de manera simbólica tiene una gran repercusión en la condición de la persona voluntaria y en la dinámica institucional.

## **6.- ANALISIS DE RESULTADOS**

Aproximar un discurso narrativo fruto del desarrollo de los dos grupos de discusión a los datos obtenidos en la fase cuantitativa se hace especialmente complejo. No podemos olvidar tampoco que las revisiones de la literatura o estados del arte constituyen una técnica de investigación cualitativa que establece los fundamentos conceptuales y de significado de cualquier estudio cuantitativo y que, por tanto, son también una fuente de acercamiento a lo que en esta parte vamos a presentar.

No cabe otra afirmación que reconocer la pluralidad de propuestas motivacionales que se desprenden de los dos procesos. De la reducción de tres dimensiones principales en la fase cuantitativa a la aparición, aunque sea de forma anecdótica de discursos motivacionales que podrían encuadrarse en prácticamente todas las dimensiones. Si bien no podemos en esta última afirmación dar con una fórmula adecuada que recoja la intensidad de estos discursos en el

relato con la precisión numérica que lo hace la cuantitativa, su mera presencia en el relato nos confirma la heterofuncionalidad de las motivaciones y que los ejes definidos en la herramienta son útiles para centrar la realidad motivacional. Más allá de cómo puedan entenderse en términos de sesgo o dificultades metodológicas, el proceso de contraste de los datos obtenidos nos confirma la posibilidad de hacer ese descriptivo motivacional. Una herramienta sencilla, rápida de contestar y que proporciona información ajustada a la institución que acoge al voluntariado.

Hemos podido observar a lo largo de toda la tesis la factibilidad de hacer ese mapa de motivaciones entre las personas voluntarias. Es una posibilidad práctica y operativa que debe ser utilizada por las entidades del Tercer Sector Social. Si hemos conectado la propia esencia de parte de estas entidades con la presencia del voluntariado entre sus acciones, es claro que debe ser un elemento imprescindible e importantísimo en la estructura de dichas entidades sociales. No debe olvidarse que son esenciales, intrínsecamente inseparables: no se debe entender una expresión, la de las entidades que conforman el Tercer Sector Social, sin que en ellas esté presente el voluntariado. Es cierto que el voluntariado y la acción social no son exclusivas de estas dos esferas, pero no parece entenderse una sin la otra.

En consonancia con algunas apreciaciones que marcan autores como Soler Javaloy (2011) podemos afirmar que existe un amplio abanico de incentivos o motivaciones, en los que pueden distinguirse grupos que, desde la teoría, se manifiestan diferentes. No hay un interés puro y, como se ha desprendido de todo el análisis, se pueden observar motivaciones combinadas, con diversidad de naturalezas en cada persona, aunque siempre destaca algún incentivo determinado. Este, se convierte en la clave que señalar para confortar a la persona que realiza el voluntariado. Todas las combinaciones se fundamentarían en la distinción de lo que representa el proceso psicológico interno del individuo de lo que lo rodea: su contexto social. Las motivaciones de carácter altruista o la defensa de «valores» son las que se suelen argumentarse con mayor frecuencia sin dejar de observar que subyacen motivos latentes de carácter privado y estos últimos serán variados, con más o menos intensidad, pero abordables y observables con herramientas como el cuestionario adaptado del VMI utilizado en la parte cuantitativa o a través de aquellos instrumentos exploratorios que tengan en cuenta la presencia de estos diez vectores: valores, reconocimiento, interacción social, reactividad, reciprocidad,

autoestima, socialización, entendimiento (aprendizaje), ocupación y protección. Estos serán los ejes sobre los que explorar la motivación.

Como consecuencia de esto podremos observar la importancia que unos u otros tengan en la persona, para ajustar la atención que la entidad le debe proporcionar. La obligación de cuidar, responsabilizarse del buen uso de la acción voluntaria es una obligación social, moral que debe huir de otros usos que le atribuyan una consideración instrumental, economicista.

El desarrollo de alguna propuesta no tan rígida como un cuestionario y utilizar una entrevista que contemple esos elementos vectores puede ser una propuesta igual de válida para profundizar en los ejes motivacionales de una persona voluntaria.

Es importante el grado de cercanía y accesibilidad de un programa de voluntariado. La institución que disponga del mismo debe favorecer el contacto, la proximidad con la acción, la coherencia con los equipos de voluntariado. Es imprescindible que se conozca constantemente la condición de estos: la fidelidad con el mensaje, con el discurso de acción que promueve la organización, debe ser revisado constantemente para ser sintonizado con cada voluntario. La libertad de acción de la persona que realiza una actividad de voluntariado hace que, si percibe que no está siendo coherente con ese ideario, se desconecte y no continúe con su participación. El lazo que une a la persona con la organización se establece a través de intangibles, con compromisos de bajo coste en su ruptura (no existe un contrato sólido, más bien uno fundamentado en elementos como la confianza y la fidelidad a una idea o valor) que hacen que la persona no rompa su opción de seguir haciendo voluntariado, pero sí que este se traslade a otra organización. La persona buscará otras parcelas de intervención que puedan favorecer esa práctica de manera que se aumenta la fidelidad o la identificación entre la persona, la acción y la entidad social.

La influencia del entorno personal para la realización de acciones de voluntariado parece ser taxativa. Se observa en las organizaciones el efecto «boca-oreja», es decir, el efecto «llamada» que tienen las personas que se sienten satisfechas realizando acciones de voluntariado: promulgan entre los cercanos el beneficio y la satisfacción de sus actividades, publicitando, de manera informal y desinteresada, el incremento del voluntariado en la

organización (por ende, también estableciendo el efecto estampida si la percepción es negativa). Sin lugar a duda, el entorno personal debe considerarse un fuerte elemento en la motivación inicial de las personas voluntarias. Esto se refleja de manera sustancial en los elementos hallados en las dos partes de la investigación: en las conclusiones cuantitativas, se podía observar cómo, a medida que se preguntaba a distintos niveles sobre el foco de la influencia aparecían de manera relevante el entorno personal, de amistades, familiares, ...; en la condición cualitativa nos encontramos con la misma determinación, si bien también se incluyen la consideración de figuras o procesos personales altamente simbólicos: profesores, compañeros, personas con las que hay un alto grado de sintonía.

En consonancia con esta idea, la influencia del entorno personal sobre la interacción social es un elemento importante que debe tenerse en cuenta: tiene la misma influencia la proactividad personal que la que ejerce un entorno proclive a realizar voluntariado. Si se satisfacen los intereses personales en un programa de voluntariado, se potenciará el efecto en el entorno cercano, «contagiando» la participación a otros. Esta cuestión se alinea con algunas de las aportaciones señaladas por Mainar, Marcuello y Gil (2010) sobre que el tiempo disponible para el voluntariado estará condicionado por el tiempo dedicado a las relaciones sociales. En algunos estudios se incluyen los contactos sociales a través de diferente utilización del tiempo de ocio con otras personas o vínculos (Taniguchi 2006; Freeman, 1997), pero, aunque parece consecuente que la acción del voluntariado se realice considerándose como fuera del espacio personal comprometido de alguna manera (laboralmente, para la formación, para los cuidados, ...) se desprende que debe ocupar prioridades respecto al tiempo liberado de las personas.

La persona voluntaria debe apreciar que es reconocida por su entorno y por el lugar donde realiza la acción. Pero no es un elemento que debe focalizarse o pensarse de manera segregada. Debe integrarse como una constante en la gestión del voluntario. Ese reconocimiento deber ser entendido como auténtico por el voluntario, no como justificación. La persona que realiza esas actividades de voluntariado no percibe la necesidad de que se le reconozca de manera individual, más bien se siente integrado en una condición global. No quiere decir que no aumenta la estima personal a través de la acción, más bien que no requiere de un señalamiento especial. Si la acción de ayuda está bien construida, se comprende y se



acepta por parte de las personas que las realizan, no requiere de una mayor significación puesto que el valor de la acción será su propio reconocimiento.

Como señalan Chacón, Pérez y Vecina (2011: 136) en la que se alinea esta tesis, la perspectiva de análisis de las motivaciones del voluntariado se expresan por una combinación entre los motivos heterocentros («altruistas») y los autocentros («egoístas»). Se observa esa cadencia en los dos momentos de la investigación: la expresión ampliamente combinada en la parte cuantitativa del estudio y reforzada por las expresiones halladas en los discursos grupales. La persona, se mueve en la satisfacción funcional de sus intereses y la expresión de este en el colectivo. Las entidades sociales que quieran dar continuidad a un programa de voluntariado deberían observar cómo este balance (personal-social) se expresa entre cada uno de los miembros voluntarios con quien se colaboran. Pero no centrarlo en uno u otro vértice, debe entenderse como un continuo puesto que la escala percibida sobre si los factores más presentes son unos u otros, no es importante. Lo trascendente es que están presentes ambos.

Ha de tener en cuenta la organización que promueva el voluntariado el respeto por la condición de que las personas pueden realizar esa tarea como una manera de canalizar terapéuticamente aquellas percepciones que dañan la existencia individual y que son de su acervo personal. El voluntariado participa de una condición catártica. Permite resintonizar a la persona que observa algunos de los efectos negativos de la relación social, con prácticas si no transformadoras, combativas de esos efectos.

## 7.- EVALUACIÓN DE HIPÓTESIS

A continuación, vamos a reflejar la consideración de cada una de las Hipótesis que enmarcan este trabajo partiendo de la **Hipótesis principal** de todo el estudio: **La consideración de que existen múltiples motivaciones para la realización del voluntariado**, es compatible con la posibilidad de análisis y reducción a un conjunto limitado y medible en la intensidad con las que estas motivaciones se presentan. Está clara la confirmación de esta

Hipótesis. A través de la labor de investigación realizada se pueden observar los distintos motivos que están presentes en los diferentes grupos de voluntariado. Se puede establecer mecanismos que faciliten el encuadre de un grupo de personas que realizan voluntariado y, a partir de ello, utilizar su situación para gestionar adecuadamente la presencia de dicha acción en las entidades del Tercer Sector Social.

– **hipotesis-1 El factor género influye en las motivaciones de las personas que realizan voluntariado**

En cuanto a las hipótesis planteadas como condicionantes de la acción voluntaria y las motivaciones que se desprendían de ellas es importante significar que la condición de género no puede significarse como diferenciadora de ello. Las apreciaciones obtenidas en el discurso del voluntariado en su distinción de género convergen, no se significan de una u otra manera por esta condición. Se podría decir que en las personas que realizan voluntariado se aprecian factores sociales que predisponen a esta ayuda pero no son especialmente determinantes con relación al género, si no se aprecian en conjunto, es decir, modificados por otras aportaciones sociales del entorno o de la persona. Es por ello importante desdeñar la diferenciación de actividades o establecer un señalamiento en relación con la gestión de este precepto para la acción voluntaria. No debe trabajarse en esta gestión nada que desprenda segregación, más al contrario: debe ser una actividad igualitaria en su descripción y debe hacer gala de ello. La presencia de más mujeres que varones en la actividad se ve acentuada por factores extrínsecos a la propia acción: serán esos elementos sociales los que facilitan más esta desviación en la presencia final de más mujeres que varones. No se cree oportuno que deban aportarse apreciaciones del tipo “biológico” hacia una mayor presencia empática entre las mujeres y sí a esos elementos que, predisponen a partir de cierta potencialidad en que unos u otras ejerzan unos roles marcadamente diferenciados presentes en los procesos de socialización y educación.

– **hipotesis-2 La edad es un factor para considerar en las motivaciones de las personas que realizan voluntariado**

La edad no aporta una diferenciación a priori de las condiciones motivacionales. De las aportaciones de los grupos de discusión, se atribuye una constante transformación en ellas, la existencia de unas frente a otras dependerá del acervo personal. Es cierto que la apreciación de poder aprender, de aumentar las experiencias podría suponer un condicionante respecto de la disposición etaria en los grupos más jóvenes. Pero, de las apreciaciones de los grupos con más edad se observa que esta también se presenta como un reactivo a la acción voluntaria. Se desprende una presencia más o menos homogénea de todas y discurre de forma personal, es decir, vuelve a ser un constructo individual, ajustado a la condición y vivencias de cada voluntario. La entidad será concedora de la pirámide poblacional que tengan su voluntariado para poder apreciar cómo ajusta la manera en la que reconoce la acción, la manera en la que construye un discurso integrador, pero las motivaciones por las que se realiza esa acción serán las mismas con independencia de la edad.

Sí es cierto que la presencia de ciertos grupos de edad deberá observarse más en las posibilidades que les da el entorno en el que se encuentran: observar que hay más personas jóvenes o de avanzada edad podrá estar indicando una forma de construir el ocio y la disponibilidad personal. Y eso hace que deban pensarse las actividades en las que participen el voluntariado acorde con ese momento vital pero no para potenciar una u otra motivación, puesto que serán todas las que estén presentes de forma grupal, aunque no lo estén en cada persona voluntaria de manera individual.

Esto parece estar confirmando que, si se facilita la realización de acciones de voluntariado entre otros grupos de edad infrarrepresentados, como los que se trabajan en el voluntariado corporativo, las personas en esa horquilla de edad (35-55 años) aparecen con las mismas motivaciones que el resto de los grupos y por, tanto solo se trata de facilitar la posibilidad de que interactúen con el voluntariado puesto que las motivaciones serán las mismas,

- **hipotesis-3 El tiempo desde el que se realiza acciones de voluntariado conforma motivaciones distintas.**

El tiempo de participación en una actividad sí parece confirmar que es una variable para que sea uno u otro el motivo por el que se realiza la acción voluntaria. Las personas suelen transformar su percepción respecto de la actividad que llevan a cabo y, a medida que es mayor el tiempo con el que cuentan en dicha actividad, requieren de ciertos incentivos, de elementos reactivadores de la motivación, que encuentran en la propia actividad, en la forma en la que justifican su acción, en el resultado de lo que realizan. Si bien existe un primer momento que se vuelca en la acción condicionada por el entorno externo a la actividad, la propia actividad se vuelve motivadora tras este tiempo. Este elemento es importante tenerlo en cuenta y favorecer la observación de cómo esa persona voluntaria va a cambiar su apreciación y la manera en la que se va integrando en la dinámica de la entidad donde realiza la acción voluntaria. Las entidades sociales deberán confirmar un plan de acción que permita hacer un seguimiento de las actividades a lo largo del tiempo y de la dedicación de los voluntarios. Alienado con las tesis del tiempo y las motivaciones parecen existir una transformación en la actividad que algunos autores señalan alrededor de los dos años. No creo que deba considerarse una cifra concreta, más bien una apreciación vinculada con el tiempo de cada actividad. Si bien, sería recomendable que en la gestión y programación del voluntariado se observase periódicamente cómo se transforman estas motivaciones y se canalizan para poder aumentar la satisfacción percibida por la persona voluntaria.

– **hipotesis-4 La ocupación de una persona influye en las motivaciones por las que realiza voluntariado**

Las personas no se ven influenciadas por el tipo de ocupación. Existen ciertos condicionamientos generales por el entorno, que puede ser más o menos propicio. La ocupación a priori no es un factor determinante para el desarrollo de acciones de voluntariado. Esta condición se ve marcada por todo el contexto social y personal. La existencia de profesiones de ayuda no es un elemento que deba determinar la ayuda en sí. Será la persona la que, en virtud de sus experiencias y cómo encaje en su manera de entender su relación con el entorno social el que potenciará la aparición de unos u otros patrones de participación. Esas motivaciones serán intrínsecas a la propia persona, como hemos venido señalando, y se verán

facilitadas o no por la ocupación, pero como esta cuestión condicionará toda actividad de la agenda personal.

- **hipotesis-5 Según el tipo de voluntariado (Corporativo o Social) se conforman unas u otras motivaciones.**

En cuanto a la consideración de si el voluntariado viene determinado por el lugar en el que se desarrolla y si este se verá condicionado por las personas que lo realizan es preceptivo decir que no. El voluntariado se haga donde se haga presenta las mismas motivaciones. La cuestión sobre ellas es cuáles son las que están más intensamente presentes o cuáles son anecdóticas. Parecen coincidir en la defensa de los valores que defenderá personalmente. Por tanto, la persona debe conectar sus principios, sean estos los que sean, con los ofrecidos por la organización en la que van a realizar voluntariado. Si se le facilita un instrumento, como la actividad voluntaria con los que canalizarlos y potenciarlos, da igual desde qué lugar se realicen: potenciado por la empresa en la que participa (voluntariado corporativo) o a través de la acción libre en las entidades del Tercer Sector Social. Ni siquiera se puede observar que el voluntariado promovido para potenciar las competencias instrumentales de buen trabajo o la de mejora del clima laboral, que parecen ser algunas justificaciones del porqué del voluntariado corporativo, parecen confirmarse. La base del voluntariado es la propia condición de la persona que lo realiza. La predisposición a realizar voluntariado se canalizará mejor si hay lugares “no habituales” como la empresa que los facilitan, pero las motivaciones no serán distintas de si esa persona iba a realizar acciones de esa condición voluntaria a través de cualquier otro proceso.

Por tanto, confirmamos que **se puede construir una definición clara entorno a los motivos** por los que una persona ejerce el voluntariado.

Se verá conmovida por la identificación con unos valores que serán personales y que los verá proyectados en la operativa de la acción. A través de esa actividad va a obtener un grado de

satisfacción que impactará directamente en la autoestima potenciándola. No requerirá de un reconocimiento explícito para poder actuar, pero sí de que la actividad que realiza tenga sentido, sea algo que pueda evidenciarse. Podrá usar la acción del voluntariado para contraponer desajustes personales, que a veces, podrán tener un componente terapéutico, pero no debería ser utilizado como un elemento único. No sería recomendable la realización de actividades de voluntariado con esa condición, debería buscarse una manera más amplia de acción, puesto que esta acción sólo con esa motivación no servirá, incluso puede ser perjudicial. Debe buscarse la percepción de que la acción voluntaria tiene un alto componente de mejora personal, de crecimiento, de aprendizaje, que puede contener ese motivo de sanación, pero nunca como si se tratase de una sola condición.

Estos condicionantes son marco de acción para las entidades del Tercer Sector Social. Por tanto, la Hipótesis 2.- **Un instrumento ágil que posibilite la descripción de las motivaciones de personas voluntarias puede ser adecuado para la promoción del voluntariado entre las entidades sociales** se ve confirmada con el uso combinado de una encuesta como la utilizada en esta investigación o con cualesquiera herramientas que sean capaces de manejar los ejes motivacionales que siempre presenta una persona en su acción voluntaria. La propuesta de promoción del voluntariado que tienen como base la condición multifactorial de las motivaciones tiene un elemento práctico interesante: potencian la condición grupal, la condición contextual en la que se ve enmarcada la acción voluntaria y además, puede impactar en las motivaciones personales. Se trata pues de incorporar en la gestión del voluntariado una herramienta como la trabajada para extraer las conclusiones cuantitativas de esta tesis, si se quiere disponer de la combinación de las mismas medidas de manera que se manifieste la intensidad en la que están presentes las motivaciones. Si, por el contrario, nos parece más interesante conocer si estas están presentes, pero no nos parece trascendente conocer en qué grado, podemos utilizar cualquier propuesta sistematizada en la que se contemplen todos los ámbitos que refleja dicha herramienta. Cada uno de los ejes motivacionales, van a estar presentes de una u otra manera. El reto de las entidades sociales será diseñar de qué manera actúa para seguir manteniendo sintonizadas las motivaciones personales del voluntariado, con los créditos y objetivos institucionales. Integrar esta práctica

en la dinámica de gestión del voluntariado es una recomendación que refuerza el clásico ciclo del voluntariado que contempla la acogida, la formación, el acompañamiento y la despedida, con un nuevo eje instrumental que atraviesa cada una de estas fases: la descripción motivacional.





## 8.- CONCLUSIONES

El momento de cierre de un proceso de investigación es, si cabe, igual de complejo que su comienzo. Si en los inicios el reto se focaliza en abordar de qué manera nos acercamos al objeto de la intervención –de qué modo nos enfrentamos a la fundamentación teórica equilibrando lo general con lo concreto, en qué validez se soportan los argumentos y la fundamentación metodológica–, al final el reto es cómo acabar y ser capaz de transmitir eso que te ha llevado a movilizar tu capacidad intelectual. La percepción de que, todo el tiempo dedicado a profundizar sobre un tema, abre más incertidumbre que constataciones se convierte en una verdad absoluta, en un desasosiego. O al menos, esa es la percepción que tras casi ocho años de investigación sobre el voluntariado se desprende de la experiencia personal.

A lo largo de este proceso, han ido apareciendo ideas que engarzar entre el sentido del voluntariado y sus motivaciones con los aprendizajes prácticos que la profesión ha proporcionado al investigador. No puede segregarse del bagaje social, del vital ni del profesional. Tras casi treinta años de contacto directo con la intervención social, con el desarrollo de estructuras organizativas que potenciaran el voluntariado –con la participación y casi “militancia” en distintas entidades sociales que se han construido entorno al voluntariado– uno de los aprendizajes que ha remarcado la elaboración de esta tesis es precisamente la condición pragmática que dispone la profesión. El uso de instrumentos propios de otras disciplinas como la sociología, las aportaciones sociométricas; la psicología y la psicometría; la revisión crítica de condiciones normativas o de visiones economistas del voluntariado y sus motivaciones se han intentado plasmar y entrever en cada uno de los pasos dados para acercarse al sentido final de la pregunta por la que comenzó todo sobre las motivaciones del voluntariado. No es una tesis sobre sociología, ni sobre aspectos vinculados a la psicología. No aporta un análisis exhaustivo sobre la importancia en el balance de resultados de una entidad social que participa del voluntariado. Es una combinación de las aportaciones que todas puedan proporcionar a una condición concreta de la profesión del trabajo social. Por consecuencia, se ven implicadas en la participación del voluntariado y el tercer sector de acción social. En las aportaciones que manifiesta Miranda (2004) sobre cómo la profesión del trabajo social

encuentra un camino para transitar desde la caridad y la filantropía a la analítica de una disciplina con rigor científico, se puede entrever ese dialogo constante en algunos de los hallazgos proporcionados por esta tesis: el constante vaivén en la interacción social e individual. El constante abordaje de una visión complementaria de la realidad entre la construcción personal y la colectiva: la perspectiva de que el individuo dialoga con la construcción social que lo envuelve y esta a su vez se manifiesta como reflejo de lo que la suma de esos individuos va configurando.

Que la realidad social es compleja, parece ser la confirmación fiel de lo que se adivina en cualquier aproximación racional y metódica. Aprender de una condición concreta como es la participación social del voluntariado no deja de abrir múltiples procesos, un campo abonado a profundizar sobre la voluntariedad humana. Con lo poliédrica que puede ser esta condición.

Podemos compartir la idea que nos manifiesta Arnanz (2011) de que *el voluntariado es una forma cualitativamente importante de participación cívica...*, por la existencia de múltiples formas de participación democrática, *no debe desdeñarse que el voluntariado es, posiblemente de las más cualificadas*. Es importante disponer de este hecho –la participación voluntaria– como fórmula que no agota la participación comunitaria, aunque como sea *de las más vivas y transformadoras*. Parece entonces indispensable que al atribuir al voluntariado una acción transformadora requiera de cuidado, de gestión consciente y por tanto, que deba ser estudiada e integrada de forma racional, sin desdeñar la condición ideológica que pueda instrumentar esta manifestación y que, según cual fuera su derrotero, podría desdibujar la condición que atribuye al voluntariado Fernández Prados (2003): *un modelo de cultura política de fuerte carácter integrador, en el sentido de que su mayor participación y preocupación política no está orientada a cuestionar el statu quo ni el sistema político instituido*.

El estudio realizado sobre la situación de las entidades sociales en la comunidad autónoma de Aragón y los apuntes sobre cómo se manifiesta el Tercer Sector Social en este territorio, nos adelantan un panorama interesante que debe también alentar a que se profundice sobre la realidad de este motor social y cómo se posiciona a lo largo del tiempo. Más allá de la afirmación de que el voluntariado y el Tercer Sector Social parecen ser dos vectores alineados que gozan de la misma condición, dirección y potencia, es importante profundizar en una de

las aportaciones importantes: no existe una metodología clara, coherente que nos pueda proporcionar idea fiel de la situación social de las entidades sociales que conforman este tejido. En consonancia con aportaciones como las realizadas por Bretos y Marcuello (2020) siguen existiendo muchas dificultades para poder aproximarse de forma sólida a este fenómeno: desde la diferencia en la consideración terminológica, hasta la particular forma de abordar el impacto social y económico de las acciones vinculadas a la actividad de estas entidades. Sólo podemos afirmar que, a pesar de señalar estas cautelas metodológicas, el fenómeno de las entidades sociales del Tercer Sector en Aragón es sólido, nos aproxima a convertirse en el 3,3 % del empleo total de la comunidad en 2019 y a una facturación conjunta de 2.500 millones de euros en 2018, lo que supone un Valor Añadido Bruto de la Economía Social de Aragón del 1,2 % del total. Sin embargo, estas aproximaciones de todo el conjunto de la economía social, no nos dejan ver el panorama específico de la importante del Tercer Sector Social en Aragón. Se requiere de un acercamiento concreto de la economía de cuidados, de la acción vinculada al apoyo asociativo y a las organizaciones sociales que disponen de voluntariado de forma sesgada, particularizada con una condición, como la de la responsabilidad social que debería tener una reflexión más profunda y no considerarse un fenómeno espurio, como parece ser en estos momentos. Damos por hecho que esta es importante y que seguro aumenta de manera global, pero debería contarse con una mayor precisión para contemplar el fenómeno del voluntariado.

Por otro lado, debería monitorizarse la evolución del fenómeno y observar de qué manera se presenta en los nuevos escenarios que ya se han señalado anteriormente: la importancia del voluntariado corporativo y la promoción en otros “lugares” se puede observar como un fenómeno pasajero o consolidado en la transformación del voluntariado y su vertiente participativa o convertirse en un elemento sin raíz o continuidad como parece ser la expresión de la acción voluntaria vinculada a la acción social.

Un acercamiento desde la psicometría que realizan autores como Chacón y Davila en sus acertadísimos estudios sobre la medición de la motivación, son un referente indiscutible de esta Tesis. Sirvieron para dar soporte a la inquietud inicial de cómo ser capaces de medir una aparente condición intangible como *la razón por la que una persona puede y decide ser*

*voluntaria*. Sus referentes metodológicos han ido trufando, con estudios cada vez más presentes en la literatura científica la confirmación de que se pueden utilizar herramientas sencillas que no son propias de un solo dogma profesional, sino que pueden utilizarse desde una perspectiva transdisciplinaria acercándose a esa complejidad. Se confirma así la disposición de un instrumento con el que gestionar la conexión entre la acción voluntaria y la entidad social donde se realiza. Esa parte de la tesis ha facilitado una visión que, bajo el paraguas de la metodología cuantitativa nos ha facilitado una visión sobre el voluntariado y sus motivaciones.

Este proceso no fue sencillo. Lo demuestra los tiempos en los que se tuvo que hacer. La muestra fue obtenida en cinco momentos de un período que se prolongó durante un lustro. Nos acercan de esa manera una visión transversal: todo lo que los voluntarios han dicho durante un período de cinco años, con diferentes muestreos. Eso se evidencia en la tesis cuando en un primer momento se perseguía, por la efervescencia del momento, encontrar las posibles diferencias en las motivaciones que podrían existir entre dos grupos muy concretos de voluntariado. El fenómeno del voluntariado corporativo parecía estar en auge y que fuera a sustituir el paradigma de la participación social en el panorama de las intervenciones sociales era una percepción no muy distorsionada de los comienzos de la misma. No sólo ha perdido fuerza esta hipótesis, sino que, además, se ha visto superada por la realidad: la persona voluntaria ejerce su acción con independencia del lugar que le facilite. Si su empresa favorece la participación de programas a través del voluntariado corporativo, la persona hará por participar fundamentada en sus principios y en sus valores. La empresa difícilmente podrá rendir cuentas de quien no quiera actuar en esa voluntariedad forzosa dado que siempre se articulará como una experiencia complementaria y no sustitutiva del tejido social, portavoz destacado de la participación social. Por tanto, parece importante que se vayan concienciando y comprometiendo más las estructuras sociales en la importancia del voluntariado porque el verdadero motivante reside en la persona y sus valores.

La condición legal de un fenómeno como el voluntariado y sus expresiones normativas, en las que se pueden apreciar contradicciones prácticas cuando se pretende llevar a cabo o cuando intentan dar sentido dogmático a la realidad concreta del voluntariado nos acercan otro mundo complejo: la realidad legal se aproxima a la realidad práctica, pero esta última supera

en sus manifestaciones lo que quiere normalizar. La realidad del voluntariado en las entidades sociales conduce a un camino interpretativo que se fundamenta en algo más que la confianza y que, en el momento en el que llevas a cabo la interpretación se observa que el fenómeno del voluntariado está fundamentado en la confianza y movilización social. Por ello, las normas serán garantistas, facilitarán y ordenarán, promocionarán y estimularán, pero sin motivación intrínseca de las personas que quieran hacer voluntariado, es difícil que se mantengan. Durante el desarrollo de la tesis se han ido sucediendo normativas que han posibilitado estas líneas de fomento del voluntariado, del tercer sector social y la comunión entre todos los actores que construyen la sociedad civil. Sin embargo, estas normativas, poco podrán incidir en la motivación de las personas si lo que pretenden es incentivar algo que sea distinto a lo que intrínsecamente el voluntariado quiere hacer: la voluntad de ayudar para sentirse socialmente integrado, para hacer algo de lo que se obtiene satisfacción, de lo que se garantiza comprensión y entendimiento a quien lo practica. Por ello, se sugiere que la labor que debe ocupar la administración en el encaje y promoción del voluntariado es reconocer la importancia personal que parece constituir la esencia de la acción voluntaria y favorecer que esta sea garantista de esos argumentos de valor y altruismo que lo soportan y no facilite un uso instrumental inadecuado.

**El tejido social** que fundamenta el voluntariado es, desde la argumentación de esta tesis, una pieza clave: no sólo se descubre un panorama concreto, diferente de cómo se desarrolla el voluntariado en la comunidad autónoma de Aragón, sino que, además **se constata la importancia que el tercer sector social tiene en el desarrollo de esta**. De ser la comunidad con un porcentaje asociativo mayor que el resto de los territorios estatales, también confirma la importancia que tiene la sociedad civil organizada. Una comunidad autónoma que propuso la primera ley de voluntariado en 1992 y que fue una de las primeras en renovarla cuando se hizo lo propio con la estatal. En el acervo y sentir de la sociedad aragonesa en general, existe la percepción y esta se confirma que las personas de la comunidad se identifican con valores de solidaridad y proximidad, de cuidado y acompañamiento; de compromiso y concordia. Y eso hace que el fenómeno del voluntariado quiera responder a una situación distinta, singular.

Y, como no, será importante señalar cuáles son esos hallazgos que proporciona esta tesis en ese ámbito de la motivación.

Para empezar, **la condición hedonista**, en sintonía con las hipótesis de Chacón y Fuertes no la podemos negar. Es más, debemos potenciar que esta sea una de las más importantes: el hecho de que el voluntariado sea una actividad reconfortante para quien la practica debe ser escrito con letras de oro en la entidad que quiera participar de la gestión del voluntariado. Esta condición debería ser **acompañada de procesos que potencien la capacidad comprensiva, de crecimiento intelectual de las personas que hagan el voluntariado**, como una forma de acercar la realidad social sin mediación, de forma directa entre los actores. La actividad que desarrollen **debe mejorar la autoestima del voluntario** y conectar la experiencia como un proceso de aprendizaje, de comprensión de la realidad. Esos ejes motivacionales son motores incuestionables en los hallado en esta tesis.

En definitiva, **si la motivación es ese motor de acción genérico que activa a la persona**, siempre será fuente de inspiración para poder encontrar respuestas al porqué de una persona para ser voluntaria y además **nos dará las claves de cómo hacer que se sienta feliz, crezca intelectualmente, se favorezca la interacción social, active el refuerzo tanto de la identidad como de la satisfacción personal**.

Debe hacerse caso a la importancia que tienen algunas motivaciones concretas de grupos minoritarios de voluntarios pero que pueden entenderse con igual importancia, aunque no sean las predominantes. En el estudio se ha podido comprobar que hay motivaciones residuales o más bien no reconocidas mayoritariamente, como las que señalan el uso del voluntariado con cierta condición terapéutica o la instrumentación de la acción voluntaria para potenciar las competencias laborales. De ser ejes importantes, han de considerarse de forma particular, es decir, si aparecen en la persona voluntaria para encajar el «modus operandi» de la persona en la acción y dinámicas institucionales. Si una persona percibe que mediante su participación en programas de voluntariado puede mejorar ciertos desequilibrios, el gestor del voluntariado debe ser conocedor y monitorizar cómo evolucionan. Si el fundamento del voluntariado reside entre otras cuestiones, en la ayuda y la participación con otros que se encuentran en una situación de vulnerabilidad, se convierte en un punto trascendente y por tanto, que requiere de una acción específica. Si la persona pretende potenciar su participación

laboral a través del voluntariado, requiere que esta condición se visualice desde el momento inicial. Por tanto, se sugiere que para estos dos ejemplos motivacionales se busquen programas cuidados y diseñados especialmente. El gestor del voluntariado está comprometido a observar la dinámica que la persona voluntaria construye con la institución que le facilita la labor y por tanto, en casos especiales debe ser capaz de construir soluciones adaptadas a estas motivaciones.

Se desprende de esta condición la importancia que tiene conocer el mapa de motivaciones por parte de la entidad: su construcción condicionada por factores sociales como hemos visto anteriormente no sólo es imprescindible, sino que deben armonizarse con las cuestiones ideológicas de la institución y con la búsqueda de un voluntariado que sea transformador y dinamizador de la realidad social en la que participa, conectado con los intereses personales.

No debemos olvidarnos de los condicionantes sociales que determinan la variabilidad de las motivaciones, a pesar de las apreciaciones concretas que aporta esta Tesis sobre la prevalencia de unas frente a otras. Como señalan Mainar, Marcuello y Gil (2010) el tiempo disponible para el voluntariado puede condicionarse por el tiempo dedicado a las relaciones sociales. Es decir, lo que en algunos estudios se incluyen como los contactos sociales a través de diferente utilización del tiempo de ocio con otras personas o vínculos que ya venían determinando los estudios de Taniguchi (2006) y Freeman (1997). En este mismo aspecto, debemos señalar que los trabajos que examinan los factores que influyen sobre el voluntariado desde la perspectiva individual, ya sean desde un enfoque económico o sociológico y que concluyen sobre la influencia de algunas variables socioeconómicas tradicionales como la edad o el género (Menchick y Weisbrod, 198) (Vaillancourt, 1994) se pueden ver confirmados en esta tesis. Si con respecto a la edad no hay resultados concluyentes, para el género se diluye también la condición, más allá del sesgo existente en la presencia femenina destacada en los espacios sociales de cuidado, que no de participación. Estas variables deben suponer para los gestores de las entidades sociales del Tercer Sector Social y para los responsables del diseño de políticas públicas relevantes. Deberán conformarse estrategias concretas, promoviendo

medidas específicas y adaptadas a grupos de población que no se ajusten a estos patrones si lo que se pretende es potenciar la figura del voluntariado.

Previo a ello, debemos conocer más profundamente las particularidades del voluntariado en los distintos escenarios: predominando el de la acción social, pero observando por analogía todos los nuevos panoramas de acción recogidos normativamente.

Argumentos que están sin duda relacionados son las propuestas que ya vienen señalándose desde hace una década autores como Flores y Gómez (2011) considerando *una prioridad la potenciación y homogenización metodológica de la investigación como herramienta que aporte información que facilite la toma de decisiones en el diseño de estrategias sobre el voluntariado en nuestro país*. Los autores hacen hincapié en que debe estar orientada desde una doble visión: la del estudio de las entidades del Tercer Sector de Acción Social y su gestión del voluntariado y la del estudio y análisis de las propias personas voluntarias.

En definitiva, el voluntariado es una expresión importante que canaliza la participación y el compromiso social. Configura una realidad evaluable, observable y caracterizable en cada acción concreta y en cada micro fenómeno en el que se observa. Deberán tenerse en cuenta las condiciones sociales y particulares de cada grupo de voluntariado porque estas pueden dar pie a interpretaciones concretas de cómo se manifiesta, pero las expresiones últimas del mismo siempre estarán atravesadas por los mismos vectores motivacionales. La esencia de la participación social a través de este fenómeno seguirá siendo una de las más consolidadas si se perpetúan las condiciones éticas que la guarden de una manipulación economicista, una visión cortoplacista que persiga resolver problemas estructurales de las entidades del Tercer Sector de Acción Social. No identificarse con el gran valor que la sociedad civil organizada tiene cuando se expresa su voluntad a través de esta fórmula puede ser una amenaza. Pero si la acción se resuelve profesionalizando más su expresión, se continúa analizando el fenómeno y se alcanzan las metas de reconocimiento que se persiguen, seguirá siendo el motor de cambio y transformación social que es.





## **9.- FUTURAS LINEAS DE INVESTIGACIÓN.**

Si damos por buena la condición de que no se puede hacer una aproximación clara a la dimensión del lugar donde se realiza las acciones del voluntariado, es decir las entidades del Tercer Sector Social, que estas se encuentran en incontables registros administrativos de obligado cumplimiento, la confusión a la hora de abordar el fenómeno es notable. Se propone la necesidad de formalizar un registro único y más coherente de entidades sociales del Tercer Sector Social. Y la propuesta sería que estas se identificaran a través del registro de sus programas de voluntariado. El objetivo, observar adecuadamente la dimensión del fenómeno e integrarlo dentro de las políticas activas de promoción de la participación social real sin que se pueda caer en la tentación de justificar la existencia de entidades sociales con programas de voluntariado incoherentes, o peor aún, de mero trámite justificativo. La elaboración de un mapa de las entidades sociales que construyen el tejido del Tercer Sector y del Tercer Sector Social nos facilitaría la toma de decisiones y la verdadera naturaleza del fenómeno. Si no tenemos delimitada el marco de acción donde se desarrolla el voluntariado caemos también en la tentación de atribuir esta acción a quien no la hace o la utiliza de una manera instrumental y economicista. Se requiere continuar las líneas de investigación que profundicen en el fenómeno del voluntariado y cómo este se configura en territorios concretos: los estudios autonómicos nos podrán confirmar el seguimiento sobre la realidad del tercer sector social a través del voluntariado y cómo esta impacta en las variables socio económicas como la desigualdad social presente en ese territorio, el peso económico del tejido social, el grado de crecimiento económico o la percepción de seguridad y conflictividad social.

Ha de profundizarse en los conceptos de altruismo y entidades sociales vinculadas al voluntariado y considerar que el voluntariado si se hace a través de las entidades sociales del Tercer Sector, deben poner en marcha acciones transversales para potenciar este fenómeno concreto de participación social. Se deberá estudiar la importancia del voluntariado en el peso de la gestión en las entidades sociales, en qué lugares se manifiesta de una manera más evidente y qué consecuencia tienen estos elementos.

La práctica o el acompañamiento de otros actores como las empresas deberían estar más supeditadas a la acción voluntaria dentro de las entidades sociales. La expresión del

voluntariado parece ser exclusiva del Tercer Sector Social, los demás actores sólo han de acompañar en ese proceso, puesto que el voluntariado es una de las expresiones más firme y desinteresadas de la colaboración de las estructuras de solidaridad organizadas. Sin embargo, debe profundizarse en el estudio de cómo el voluntariado y su canalización a través del voluntariado corporativo se extienden o se consideran un fenómeno residual. Los datos que se proporcionan sobre la importancia de potenciar la solidaridad a través del voluntariado continúan en la convergencia del fenómeno como en otros países europeos, pero también hablan de la particularidad del fenómeno local. La comunidad autónoma de Aragón no es extraña a este proceso de acercamiento, más si cabe con los datos proporcionados de que el voluntariado en Aragón está más potenciado, pero eso no quiere decir que no deba monitorizarse este fenómeno y observar cómo evoluciona. Sirva esta tesis como elemento que pueda dinamizar una herramienta que se determina en la Ley autonómica de Voluntariado en Aragón: la creación del observatorio de voluntariado social como motor de investigación y estudio del fenómeno.

Deberían incluirse estudios más a largo plazo de la evolución del voluntariado y de cómo este se transforma en torno a la también transformación de las entidades del Tercer Sector Social, que incluyeran elementos cuantificables importantes para defender el peso social de este fenómeno: la cuantificación del PIB asociado a sus prestaciones económicas, la evolución del fenómeno y su expresión en propuestas medibles como las horas de dedicación pueden ser algunos elementos a consolidar y actualizar, décadas posteriores las propuestas realizadas en estudios que ya se plantearon hace tres décadas como las planteadas por Olabuénaga o Salamon que referenciábamos en la fundamentación teórica de esta tesis.

La realidad del voluntariado social se va a dejar acompañar de una manera más relevante por otros tipos de voluntariado que, aunque están presentes en la acción, como todos los recogidos en la normativa que los recoge, no tienen el peso específico o se mantienen de manera continua como lo tiene el voluntariado llamado social. Esto abre una ventana de oportunidad a comparar en futuros ejercicios la realidad de otros voluntariados, la manifestación de esta en otros campos como el cultural o el sanitario, para dar más importancia a la magnitud de este fenómeno que no se llega nunca a reconocer en toda su dimensión.



## 10.- REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alberich Nistal, T. (2018). *Tercer sector. la participación de las organizaciones no lucrativas*. Madrid: Dykinson.
- Alberich Nistal, T., Espadas Alcázar, M. A. (2014). Democracia, participación ciudadana y funciones del trabajo social. *Global Social Work, Vol 4, Iss 6, Pp 3-30 (2014), 4(6), 3*.
- Alberich Nistal, T., Rodríguez-Villasante Prieto, T. y Montañés Serrano, M. (1996). ¿Asociaciones de voluntarios?: Lo que se dice y lo que se quiere decir cuando hablamos de voluntariado. *Documentación Social, (104), 13-26*.
- Alderfer, C. P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational Behavior and Human Performance, 4(2), 142-175*.
- Aranguren Gonzalo, L. A. (2000). *Cartografía del voluntariado*. Madrid: PPC.
- Aranguren Gonzalo, L. A. (2001) *Repensar el voluntariado*. Madrid: Cáritas Española.
- Arnanz Villalta, E. (2011). Voluntariado y participación. *Revista Española Del Tercer Sector, (18), 75-95*.
- Barberá Heredia, E. (2002). Modelos explicativos en psicología de la motivación. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción, 5(10), 1-13*.
- Bar-Tal, D. (1982). Sequential development of helping behavior: A cognitive-learning approach. *Developmental Review, 2(2), 101-124*.
- Bar-Tal, D., Raviv, A., y Goldberg, M. (1982). Helping behavior among preschool children: An observational study. *Child Development, 396-402*.

- Batson, C. D. (1990). 16 self-report ratings of empathic emotion. *Empathy and its Development*, 356.
- Bauman, Z. (2015). *Modernidad líquida* Fondo de cultura económica.
- Beck L., U., Sabiote González, M. A. y Mellado López, Y. (2007). Vivir en la sociedad del riesgo mundial, (Living in the World Risk Society) 32 Documentos CIDOB. Dinámicas interculturales, 8.
- Bellostas Pérez-Grueso, A. (2002). Mimbres de un país: Sociedad civil y sector no lucrativo en Aragón (vol 48). Universidad de Zaragoza
- Bretos, I., Marcuello, C. (2020). Informe de la Economía Social en Aragón 2019: Características, dimensión y evolución de la Economía Social aragonesa (No. BOOK-2020-135). Grupo de Estudios Sociales y Económicos del Tercer Sector, Universidad de Zaragoza.
- Cabra de Luna, M. A., Lorenzo García, R. (2005). El tercer sector en España: Ámbito, tamaño y perspectivas. *Revista Española Del Tercer Sector*, (1), 95-134.
- Casado Pérez, D. (2003). *Imagen y realidad de la acción voluntaria* (2a rev ed.). Barcelona: Hacer.
- Casado Pérez, D. (2008). Régimen institucional en España del sector voluntario y opciones de perfeccionamiento. *Revista Española Del Tercer Sector*, (10), 69-106.
- Castells, M. (1997). *La era de la información: Economía, sociedad y cultura*. Madrid. Alianza.
- Castells, M. (2004). *La era de la información: Economía, sociedad y cultura*. Madrid. Siglo XXI.
- Cea D'Ancona, M. (2001). *Metodología cuantitativa: Estrategias y técnicas en investigación social*. Madrid. Editorial Síntesis (Ed.)

- Chacón Fuentes, F., Dávila de León, M. C. (2004). Factores psicosociales y tipo de voluntariado. *Psicothema*, 16( 4), 639.
- Chacón Fuertes, F., Pérez Arroba, T., y Vecina Jiménez, M. L. (2011). Motivaciones del voluntariado: Factores para la permanencia y vinculación del voluntariado. *Documentación Social*, (160), 131-148.
- Chacón Fuertes, F., Pérez Arroba, T., Flores, J. y Vecina, M. L. (2010). Motivos del voluntariado: Categorización de las motivaciones de los voluntariados mediante pregunta abierta. *Psychosocial Intervention*, 19(3), 213-222.
- Chacón, F., Gutiérrez, G., Sauto, V., Vecina, M. L. y Pérez, A. (2017). Volunteer functions inventory: A systematic review. *Psicothema*, 29(3)
- Chacón, F., Menard, M., Sanz, M. y Vecina, M.L. (1997). *Factores psicosociales que influyen en el voluntariado: Un estudio piloto*. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Chacón, F., Vecina, M. L. (2002). *Gestión del voluntariado*. Madrid. Síntesis.
- Charities Aid Foundation (2019). World giving index 2019. En línea [www.cafonline.org](http://www.cafonline.org)
- Clary, E. G., Snyder, M. (1991). A functional analysis of altruism and prosocial behavior: The case of volunteerism. *Review of Personality and Social Psychology*, 12, 119-148.
- Clary, E. G., Snyder, M., Ridge, R. D., Copeland, J., Stukas, A. A., Haugen, J., y Miene, P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. 74(6), 1516-1530. doi: <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.74.6.1516>
- Coleman, J. S. (2001). Capital social y creación de capital humano. *Zona Abierta*, (94), 47-81. Fundación Pablo Iglesias (ed)

Comisión Europea (2018) Informe de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité económico y social Europeo de las Regiones. Evaluación Intermedia del programa Erasmus+ (2014-2020). Bruselas.

Comité Económico y Social Europeo (2006) (ed) Dictamen sobre «El voluntariado, su papel en la sociedad europea y su impacto». Bruselas

Comité Económico y Social Europeo (2012) (ed) Dictamen sobre la «Comunicación de la comisión al parlamento europeo, al consejo, al comité económico y social europeo y al comité de las regiones – Comunicación sobre políticas de la UE y voluntariado: Reconocimiento y fomento de actividades voluntarias transfronterizas en la UE». Bruselas

Confederación Empresarial Española de la Economía Social (CEPES). (2014). Noticia página web [https://www.cepes.es/noticias/381\\_economia-social-empleo-aragon-mas-20-000-personas](https://www.cepes.es/noticias/381_economia-social-empleo-aragon-mas-20-000-personas) (última visita 25/04/2021)

Congreso de los diputados (2015) Dictamen sobre el anteproyecto de ley de voluntariado, 1/2015, 25 de octubre 2015. Madrid. En línea <http://www.ces.es/documents/10180/2394234/Dic012015.pdf>

Consejo Económico y Social de Aragón (2003) (ed). El Tercer Sector Social en Aragón. Un análisis sociológico. Zaragoza

Denzin, N. K. (2012). Triangulation 2.0. *Journal of mixed methods research*, 6(2), 80-88.

Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas (Foro de Expertos). (2007). *Las políticas públicas de fomento y desarrollo de la RSE en España*. Manuscrito no publicado. 15/04/2017. En línea:



[http://www.empleo.gob.es/es/sec\\_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/foro\\_expertos/contenidos/INFORME\\_FOROEXPERTOS\\_RSE.pdf](http://www.empleo.gob.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/foro_expertos/contenidos/INFORME_FOROEXPERTOS_RSE.pdf)

- Cortés, A., Serrano, B. (2018). *Portafolio por competencias del voluntariado. #CVOL Aragón. Manual de Uso*. Zaragoza. Gobierno de Aragón.
- Cruz Roja (2020) (ed) Informe BIMVO. Oficina Autónoma de Cruz Roja en Aragón. Junio 2020, Zaragoza
- Dávila de León, M<sup>a</sup> Celeste, Chacón Fuertes, F. (2005) Adaptación del inventario de funciones del voluntariado al voluntariado español. *Iberpsicología: Revista Electrónica de la Federación española de Asociaciones de Psicología*, Vol. 10, N<sup>o</sup>. 1, 2005 (Ejemplar dedicado a: II Congreso Hispano-Portugués de Psicología (Lisboa, 2004). *Psicología social*)
- Dávila de León, M. C. (2004). La incidencia diferencial de los factores psicosociales en distintos tipos de voluntariado. *Psicothema*, 16(4), 639. Universidad Complutense de Madrid.
- Dávila de León, M.C., Chacón Fuertes, F. (2004). Variables sociodemográficas y permanencia de diferentes tipos de voluntariado. *Papeles Del Psicólogo. Revista Del Colegio Oficial De Psicólogos*, 25(89), 44.
- Dávila de León, M.C., Chacón Fuertes, F., y Vecina Jiménez, M. L. (2005). Un modelo de la identidad de rol de voluntario: Análisis de sus componentes básicos en una muestra de voluntarios. *Revista De Psicología General y Aplicada*, 58(3), 333.
- Dávila de León, M. C. (2010). Motivaciones personales en voluntariado corporativo. *Revista De Responsabilidad Social De La Empresa*, (6), 103-120.
- Dávila de León, M. C., Fuertes, F. C. (2007). Prediction of longevity of volunteer service: A basic alternative proposal. *The Spanish Journal of Psychology*, 10(1), 115-121.

Díaz Hernández, M. A. (2002). *Motivaciones de la persona voluntaria. El compromiso inicial*. Plataforma Estatal de Voluntariado. (colección *A Fuego Lento*)

Dirección General de Participación Ciudadana, Transparencia, Cooperación y Voluntariado (2021). Estimación de personas voluntarias en la comunidad autónoma de Aragón. En línea <http://aragonparticipa.aragon.es/quienes-somos>

Dirección General de Participación Ciudadana, Transparencia, Cooperación y Voluntariado (2021). Informe proceso participativo elaboración del anteproyecto de Ley de voluntariado de la comunidad autónoma de Aragón. En línea <http://www.aragonparticipa.es/novedades-de-la-futura-ley-de-voluntariado>

Dugatkin, L. A. (2007). *Qué es el altruismo: La búsqueda científica del origen de la generosidad*. Madrid. Katz Editores.

Dumazedier, J. (1975). Ocio. *Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales*, 7, 402-407. Madrid. Aguilar.

Esmond, J., Dunlop, P. (2004). *Developing the Volunteer Motivation Inventory to Assess the Underlying Motivational Drives of Volunteers in Western Australia*, A. Perth, Australia: Clan WA Inc.

Fernández Prados, J. S. (2003). Cultura y valores de la sociedad civil: Las entidades de voluntariado. *Reis: Revista Española De Investigaciones Sociológicas*, (102), 147-169. Madrid. Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS)

Fernández Rodríguez, J., Peñasco Velasco, R. (2013). *La heterogeneidad conceptual del tercer sector*. Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social. 2013, 20: 91-111. Madrid. Universidad Complutense. doi: 10.14198/ALTERN2013.20.06

Flick, U. (2007). *Introducción a la Investigación Cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata.

Frankl, V. (2015). *El hombre en busca de sentido*. Barcelona. Herder Editorial.

- Freeman, R. (1997). Working for nothing: The supply of volunteer labor. *Journal of Labor Economics*, 15(1, Part 2), S140-S166.
- Fuertes, F. C., Arroba, T. P. y Jiménez, M. L. V. (2011). Motivaciones del voluntariado: Factores para la permanencia y vinculación del voluntariado. *Documentación Social*, (160), 131-148.
- Fundación Luis Vives (2010) (Ed). Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España *Tercer Sector*, 217.
- García Navarro, F. (2012). *Responsabilidad social corporativa: Teoría y práctica* Madrid. ESIC Editorial.
- García Roca, J. (1994). *Solidaridad y voluntariado*. Santander. Editorial Sal Terrae.
- García Roca, J. (1999). La larga marcha del voluntariado. The long running of volunteerism. *Intervención Psicosocial*, 8(1), 15-30. Colegio Oficial de Psicología de Madrid.
- Gavín Lanzuela, M<sup>a</sup> Isabel (coord.) (2003). *Estadística del sector no lucrativo en Aragón (2000)* (3<sup>a</sup> Edición). Instituto Aragonés de Estadística (Ed.) Zaragoza. Gobierno de Aragón.
- Giddens, A. (1991). *Modernity and self-identity: Self and society in the late modern age* Stanford University Press.
- Giddens, A. (1993). *Consecuencias de la modernidad* Madrid. Alianza editorial.
- Giddens, A. (1997). *Modernidad e identidad del yo: El yo y la sociedad en la época contemporánea* (1<sup>a</sup> ed.) Barcelona. Península.
- Gobierno de Aragón. Ley 9/1992 del voluntariado social, Boletín Oficial de Aragón de 7 de octubre de 1992

- Ley 5/2009 de Servicios Sociales de Aragón, Boletín Oficial de Aragón de 7 de julio de 2009.
- Goffman, E., Perrén, H. B. T. y Setaro, F. (1981). *La presentación de la persona en la vida cotidiana* (No. 302 G6). Buenos Aires: Amorrortu.
- Gómez Crespo, M., y Cobo, A. (2019). *Directorio del tercer sector social de acción social*. Madrid. Plataforma de ONG de Acción Social.
- Guardia, R., Vallés, I., González, M., Fernández, D. y Serrano, E. (2006). *Guía para promover el voluntariado desde la empresa* (p.116). Barcelona, Fundación La Caixa.
- Herzberg, F. I. (1966). *Work and the nature of man*. Cleveland: World Pub. Co.
- Hoffman, M. L. (1982). Development of prosocial motivation: Empathy and guilt. *The development of prosocial behavior* (pp. 281-313) en Elsevier (Ed.). Nueva York. Academic Press
- Hoffman, M. L. (1984). Empathy, its limitations, and its role in a comprehensive moral theory. *Morality, Moral Behavior, and Moral Development*, 283-302.
- Honneth, A. (1997). *La lucha por el reconocimiento*. Barcelona: Crítica.
- Instituto Nacional de Estadística (2018). Encuesta de empleo del tiempo 2002-2003. En línea <http://www.ine.es/daco/daco42/empleo/dacoet.htm>
- Instituto Nacional de Estadística (2020). *Nota de prensa. Cifra de poblaciones. estadística de migraciones. primer semestre 2020. datos provisionales*. Madrid: Instituto Nacional de Estadística.
- Jefatura de Estado (2002). Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del derecho de asociación.

- (1985) Ley 48/1984 Reguladora de la objeción de conciencia y la prestación social sustitutoria. En línea [https://noticias.juridicas.com/base\\_datos/Admin/l48-1984.html](https://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l48-1984.html)
- (1992) Ley 30/1992 Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común. En línea en BOE <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1992-26318>
- (1996). Ley 6/1996 del 15 de enero de promoción del voluntariado.
- (2002). Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de Régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo. En línea en <https://www.boe.es/eli/es/l/2002/12/23/49/con>
- (2006) Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (Boletín Oficial del Estado (BOE), de 15 de diciembre 2006)
- (2015) Ley 43/2015 del tercer sector de acción social, Ley 43/2015U.S.C. (10/10/2015). Recuperado de BOE
- (2015) Ley 45/2015 de promoción del voluntariado, Ley 15/2015U.S.C.
- (2008) Real Decreto 221/2008, de 15 de febrero, por el que se crea y regula el consejo estatal de responsabilidad social de las empresas. En línea en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2008-3868>
- (2017). Real Decreto 774/2017 por el que se regula la comisión para el diálogo civil con la plataforma del tercer sector. En línea en <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2017-9990>
- Jerez, A. (1998). *¿Trabajo voluntario o participación? Elementos para una sociología del tercer sector* (1a ed.). Madrid: Tecnos.

- Katz, D. (1960). The functional approach to the study of attitudes. *Public Opinion Quarterly*, 24 (2), 163-204. <https://doi.org/10.1086/266945>
- Lázaro, A. M. (1996). La conducta prosocial. *Cuadernos De Trabajo Social*, (9), 125. Madrid. Universidad Complutense.
- Lemonche, P., Berruga, B., Granda, G. y Trujillo, R. (2011). *Voluntariado corporativo: Un puente de colaboración entre la empresa y la sociedad*. Madrid. Forética.
- López Salas, E. (2011). *Voluntariado: Presencia y transformación social*. Madrid: Cáritas Española.
- Lorenzo García, R. de, López Pelaez, A. (Eds.) (2012). *Trabajo social, tercer sector e intervención social*. Madrid. Universitas.
- Mainar, I., Marcuello Servós, C. y Gil, I. (2010). Trabajo voluntario en Organizaciones No Lucrativas: Análisis de los factores determinantes de las diferencias entre hombres y mujeres. *Review of Public Economics*, (192), 9-32. Madrid. Hacienda Pública Española.
- Mauss, M. (2009). *Ensayo sobre el don: Forma y función del intercambio en las sociedades arcaicas*. Madrid. Katz editores.
- Marina, J. A. (2021). Blog José Antonio Marina. En línea <https://www.joseantoniomarina.net/blog/humanismo-3g/compasion/>
- Martínez-Salgado, C. (2012). El muestreo en investigación cualitativa: principios básicos y algunas controversias. *Ciência y saúde coletiva*, 17, 613-619.
- Martos, R. F., González, E. G. (2011). Características del voluntariado de acción social en España. *Revista Española del Tercer Sector*, (18), 19-42.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370.

- McClelland, D. C. (1987). *Human motivation*. New York: Cambridge University Press.
- McClelland, D. C. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid. Narcea Ediciones.
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. New York: McGraw-Hill.
- Menchik, P. L. y Weisbrod, B. A. (1987). Volunteer labor supply. *Journal of public economics*, 32(2), 159-183. *Estrategia española de responsabilidad social de las empresas*. Madrid. Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- Miranda Aranda, M. (2004). De la caridad a la ciencia: pragmatismo, interaccionismo simbólico y trabajo social. Zaragoza. Editorial Mira.
- Montes, J. A., Rodríguez, V. F. y Valencia, P. T. (2016). La incidencia de los valores culturales en el voluntariado: El caso de Europa. *REVESCO: Revista De Estudios Cooperativos*, (120), 7-34. Universidad Complutense de Madrid.
- Moñivas, A. (1996). La conducta prosocial. *Cuadernos De Trabajo Social*, 9(9), 125-142. Universidad Complutense de Madrid.
- Morgan, D. L. (1996). *Focus groups as qualitative research* Sage publications.
- Morse J. (1995) *The significance of saturation*. *Qualitative Health Research*; 5(2):147-149 Sage publications.
- Observatorio de Voluntariado de España. (2018). *La acción voluntaria en España. Errores y creencias de la población española sobre voluntariado*. Madrid. Plataforma del Voluntariado de España.
- (2020). *La acción voluntaria en España. análisis 2017-19*. Madrid. Plataforma Estatal de Voluntariado.

- Omoto, A. M. y Snyder, M. (1995). Sustained helping without obligation: Motivation, longevity of service, and perceived attitude change among AIDS volunteers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68(4), 671.
- Parlamento Europeo (2011). *Eurobarómetro especial del parlamento europeo 75.2 sobre voluntariado*. Dirección General de Comunicación. Bruselas. TNS Opinion & Social (Ed.)
- Perdiguero, T. G. y Reche, A. G. (2005). *La responsabilidad social de las empresas y los nuevos desafíos de la gestión empresarial* Universidad de València.
- Pérez-Díaz, V. (2005). *Sociedad civil y tercer sector. La Economía Social En España*. Madrid. Fundación ONCE.
- Pérez-Díaz, V. y López Novo, J. P. (2003). *El Tercer Sector Social en España*. Madrid Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Pinillos, A.A. (2005). La responsabilidad social corporativa: Un concepto por definir. *Revista De Economía Pública, Social y Cooperativa*, 53, 125-135. Valencia. CIRIEC España.
- Pinillos, A. A., y Fernández, J. L. F. (2011). De la RSC a la sostenibilidad corporativa: Una evolución necesaria para la creación de valor. *Harvard Deusto Business Review*, (207), 4-21.
- Pink, D. H. (2010). *La sorprendente verdad sobre qué nos motiva*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Plataforma Estatal del Tercer Sector Social. (2021). Informe territorial plataforma estatal del tercer sector social. En línea <http://www.plataformatercersector.es/>
- Putnam, R. (2001). Social capital: Measurement and consequences. *Canadian Journal of Policy Research*, 2(1), 41-51.



- Price Waterhouse & Coopers (PWC) (2017). *Radiografía del tercer sector social en España: Retos y oportunidades en un entorno cambiante*. Madrid
- Pérez, E. R. y Medrano, L. A. (2010). Análisis factorial exploratorio: Bases conceptuales y metodológicas. *Revista Argentina De Ciencias Del Comportamiento (RACC)*, 2(1), 58-66.
- Ramiro Pérez, P. (2011). Alianzas público-privadas para el desarrollo: RSC y relaciones ONGD-empresas (public-private partnerships for development: CSR and business-NGO relationships). *Oñati Socio-Legal Series*, 2(4), 196-210.
- Rapley, T. (2014). *Los análisis de conversación, de discurso y de documentos en Investigación Cualitativa*. Madrid. Ediciones Morata, S. L.
- Real Academia Española de la Lengua (2001) *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid. Vigésimo Segunda edición.
- Reiss, S., Levitan, G. W. y Szyszko, J. (1982). Emotional disturbance and mental retardation: Diagnostic overshadowing. *American Journal of Mental Deficiency*,
- Rifkin, J. (2010). *La civilización empática. la carrera hacia una conciencia global en un mundo en crisis*. Barcelona. Paidós Ibérica.
- Rodríguez Cabrero, G. (2005). Los retos del tercer sector en España en el espacio social europeo: Especial referencia a las organizaciones de acción social. *Revista Española Del Tercer Sector*, (1), 63-94.
- Rodríguez Cabrero, G., y Carrasco Carpio, C. (2003). *Las entidades voluntarias de acción social en España*. Cáritas Española.
- Rubin, H. J. y Rubin, I. S. (1995) *Qualitative Interviewing; The Art of Hearing Data*. Thousand Oaks, CA: Sage.

- Rapley, T. (2014). Los análisis de conversación, de discurso y de documentos en Investigación Cualitativa. Madrid: Ediciones Morata.
- Ruiz Olabuénaga, J. I. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa* (2a ed.). Bilbao: Universidad de Deusto.
- (2001a). El voluntariado 2001. *Repensar El Voluntariado*, 122, 67. Documentación Social. Cáritas Española.
- (2001b). *El sector no lucrativo en España*. CIRIEC-España, Revista De Economía Pública, Social y Cooperativa, (37), 51-78.
- Sabeti, H. (2011). The for-benefit enterprise. *Harvard Business Review*, 89(11), 98-104.
- Saiz, F. J. B. (2005). *Marketing social corporativo: La acción social de la empresa*. Madrid Ediciones Pirámide.
- Sajardo, A. (2012). *Análisis económico del sector no lucrativo. aspectos económicos del voluntariado* (Segunda Edición ed.). Valencia: Tirant Lo Blanch.
- Salamon, L. M. y Anheier, H. K. (1992). In search of the non-profit sector. I: The question of definitions. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 3(2), 125-151.
- Salamon, L. M. y Anheier, H. K. (1997). *Defining the nonprofit sector: A cross-national analysis* Manchester University Press.
- Sánchez, C. (2008). Motivación, satisfacción y vinculación: ¿es gestionable la voluntad de las personas en el trabajo? [motivation, satisfaction and attachment]. *Acción Psicológica*, 5(1), 9-28.
- Sastre Jiménez, A. (2003). *Concepto y valores del voluntariado*. Centro de Estudios Ramón Areces. Madrid. Fundación Luis Vives.

- Sequera, J. y Janoschka, M. (2012). Ciudadanía y espacio público en la era de la globalización neoliberal. *Arbor*, 188(755), 515-527.
- Serrano Valenzuela, M. B. (2016). *Adquisición De Valores Por Adolescentes En Educación no Formal. Variables Predictoras y Comparativa De Programas, Tesis no editada*
- Skinner, B. F. (1975). *La conducta de los organismos: Un análisis experimental*. Barcelona: Fontanella.
- Smith, M. B., Bruner, J. S. y White, R. W. (1956). *Opinions and personality*. Nueva York: John Wiley & Sons.
- Snyder, M., Clary, E. G. y Stukas, A. A. (2000). The functional approach to volunteerism. *Why we Evaluate: Functions of Attitudes*, 365-393. G. R. Maio & J. M. Olson (Eds.)
- Soler Javaloy, P. (2011). *Voluntariado en red: Hacia un nuevo universo solidario*. San Vicente del Raspeig: Publicaciones de la Universidad de Alicante.
- Taniguchi, H. (2006). Men's and women's volunteering: Gender differences in the effects of employment and family characteristics. *Nonprofit and voluntary sector quarterly*, 35(1), 83-101. Sage Journal.
- Torre Prados, I. de la (2003). Los fundamentos sociales del tercer sector. *Revista Internacional De Sociología*, (35), 105-125. CSIC.
- Tortellá, G. (2000). *La revolución del siglo XX: Capitalismo, comunismo y democracia* Madrid: Taurus Ediciones.
- Universidad de Deusto (1999). *Metodología de la investigación cualitativa* (2a ed.). Bilbao: Universidad de Deusto.
- Vaillancourt, F. (1987). To volunteer or not. *Canadian Journal of Economics*, 813-826.

- Vallés, M. A. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Vázquez, D. G., Hernández, M. I. S., Martínez-Azúa, M. B. C. y Guerra, A. G. (2010). Diagnóstico del voluntariado corporativo en la empresa española. *Revista De Estudios Empresariales. Segunda Época*, (2). Universidad de Jaen.
- Vecina Jiménez, M. L. y Chacón Fuentes, F. (2005). Positive emotions in volunteerism. *The Spanish Journal of Psychology*, 8( 1), 30. Cambridge University Press.
- (2013). Volunteering and well-being: Is pleasure-based rather than pressure-based prosocial motivation that which is related to positive effects? *Journal of Applied Social Psychology*, 43(4), 870. Aston University.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. Nueva York. John Wiley & sons.
- Walker, R. (1985). *Applied qualitative research*. Aldershot England: Gower.
- Weiner, B. (1972). Attribution theory, achievement motivation, and the educational process. *Review of Educational Research*, 42(2), 203-215. Sage Journals.
- Wolff, B., Knodel, J. y Sittitrai, W. (1993). Focus groups and surveys as complementary research methods: A case example. *Successful Focus Groups: Advancing the State of the Art*, 118-136. Sage publications.
- Yubero Jiménez, S. y Larrañaga Rubio, E. (2002). Concepción del voluntariado desde la perspectiva motivacional: Conducta de ayuda vs. altruismo. *Pedagogía Social: Revista Interuniversitaria*, (9), 27-39.
- Zubero Beaskoetxea, I. (2018). El tercer sector como movimiento voluntarista: Una propuesta para repensar la identidad del TSAS desde el paradigma de la democracia del cuidado. *Revista Española Del Tercer Sector*, 38(1), 43-68.

- Zurdo Alaguero, Á. (2007). La dimensión corporativa del tercer sector. los tipos organizativos del voluntariado. *Revista Internacional De Sociología*, 65(47), 117-143. CSIC.
- (2011). Voluntariado y procesos democráticos en las sociedades contemporáneas. *Revista Española Del Tercer Sector*, 18, 97-127.



## 11.- ANEXOS





## Escala anotada sobre las motivaciones para la participación en programas de voluntariado

(traducción basada en la Escala IMV de Mc Ewin, M., & Jacobsen-D'Arcy, L. (1992))

### Instrucciones:

Esta encuesta contiene una lista de declaraciones que pretenden responder a tu experiencia de voluntariado. Señala el número apropiado con el que te consideras en estos momentos más identificado para cada una de las sentencias, siendo

1 "Totalmente en Desacuerdo", (TD)

2 "En desacuerdo" (D)

3. "Indiferente" (I)

4.- De acuerdo (A)

5.- Totalmente de acuerdo (TA)

No hay respuestas correctas o incorrectas. Debes contestar a cada una de ellas. Gracias por tu tiempo y colaboración

Sólo tienes que pinchar en la flecha de la derecha y seleccionar el valor más acorde con tus creencias

Los datos son absolutamente anónimos y confidenciales, sin identificar a la persona que lo realiza salvo por aspectos relacionados con variables especialmente significativas, como el sexo, la edad, la profesión o el tiempo de actividad desde la que se viene realizando la acción voluntaria, o si la misma se realiza a través de una entidad social o a través de voluntariado organizado por una empresa en el marco de su responsabilidad social corporativa

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.- Hago voluntariado porque soy consciente de que hay personas menos afortunadas que yo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.- Ser reconocido por la entidad en la que realizo el voluntariado es importante para mi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.- Hago voluntariado porque puedo acercarme a las cuestiones sociales en las que se implica el voluntariado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.- Hago voluntariado porque creo que lo que recibes de la sociedad se lo debes devolver de alguna manera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.- Me gusta ayudar a personas porque yo también he estado en una situación difícil _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.- Hago voluntariado porque es una experiencia satisfactoria _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.- Hago voluntariado porque mis amistades hacen voluntariado _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.- Hago voluntariado porque puedo establecer relaciones para mi trabajo _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.- Hago voluntariado porque puedo aprender de lo que hago _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.- Hago voluntariado porque me alivio de la culpabilidad que siento por ser más afortunado que otros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.- Hago voluntariado porque me siento muy implicado con el grupo de personas con las que participo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.- Ser respetado por el equipo de dirección y el resto de los personas de la entidad es importante para mi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.- Las oportunidades sociales que me proporciona la la entidad son importantes para mi _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14.- Hacer voluntariado me da la oportunidad de intervenir para explicarle a personas lo que tienen que hacer para recuperarse de su situación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15.- Hacer voluntariado me hace sentir bien _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16.- Hago voluntariado porque hay personas muy cercanas a mi que son voluntarias _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17.- Tengo planes de encontrar empleo haciendo voluntariado _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20.- Hago voluntariado porque siento compasión hacia las personas que tienen necesidades _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18.- Hago voluntariado porque me permite tener una nueva perspectiva de las cosas _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19.- Hago voluntariado porque me ayuda a resolver crisis/situaciones personales _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21.- Hago voluntariado sin necesitar que me den información de cuál es mi labor como voluntario _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*El voluntariado social en Aragón. Motivaciones*

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
22.- Hago voluntariado porque siento que es una forma de construir red social _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23.- Suelo relacionar mi experiencia de voluntariado con mi vida personal _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24.- Hago voluntariado porque me hace sentir importante_____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25.- Hago voluntariado porque personas que conozco participan en programas comunitarios importantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26.- Hago voluntariado porque creo que me puede ayudar a encontrar nuevas oportunidades de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27.- Hago voluntariado porque me permite conocer la realidad en primera persona _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28.- Hago voluntariado porque es un buen escape de mis propios problemas _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29.- Hago voluntariado porque es importante para los demás _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30.- Me gusta hacer voluntariado en entidades que tratan por igual al equipo profesional que al voluntariado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31.- Hago voluntariado porque me proporciona una forma de hacer amigos _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32.- Hago voluntariado porque me ayuda a reconciliarme con alguno de mis propios problemas _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33.- Hago voluntariado porque me hace sentir útil _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34.- Hago voluntariado porque me identifico con aquellos que dan un servicio de gran valor a la comunidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
35.- Hago voluntariado porque me da la oportunidad de construir habilidades laborales _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36.- Hago voluntariado porque me enseña cómo poder acercarme a la diversidad_____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
37.- Hago voluntariado sin importar cómo me encuentre, me ayuda a olvidarme de mis problemas_____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
38.- Hago voluntariado porque puedo hacer algo por aquellas causas que son importantes para mi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
39.- Siento que es importante que se reconozca mi labor de voluntariado _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
40.- Hago voluntariado porque lo que se da se recibe _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
41.- Hago voluntariado porque me hace estar ocupado _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
42.- Hago voluntariado porque creo que es una actividad que me permite conocer mejor a los demás	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
43.- Hago voluntariado para poder explorar mis propias fortalezas_____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
44.- Hago voluntariado porque así reduzco mi soledad_____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Profesión  MUJER  EDAD  Años de actividad como voluntariado   
 VARON

Describe brevemente la actividad/es que realizas

Voluntariado Social  
 Voluntariado Empresa

Muchísimas gracias por tu colaboración.

Estudio realizado en el marco del Master de Análisis de Problemas Sociales del Departamento de Sociología III de la Facultad de Sociología y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional de Educación a Distancia, para el desarrollo de la Tesis sobre las motivaciones que hacen que una persona decida hacer voluntariado. Noviembre 2016

## Alfa de Cronbach para todo el instrumento (44 preguntas)

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	262	97,4
	Excluido <sup>a</sup>	7	2,6
	Total	269	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	44

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Va 1.- Hago voluntariado porque soy consciente de que hay personas menos afortunadas que yo	134,11	377,253	-,004	,888
Rn 2.- Ser reconocido por la entidad en la que realizo voluntariado es importante para mi	134,55	364,271	,334	,883
SI 3.- Hago voluntariado porque puedo acercarme a las cuestiones sociales en las que se implica el voluntariado	134,08	370,431	,226	,884
Rp 4.- Hago voluntariado porque creo que lo que recibes de la sociedad se lo debes devolver de alguna manera	134,49	371,891	,143	,885
Rc 5.- Me gusta ayudar a personas porque yo también he estado en una situación difícil	135,06	359,065	,344	,883
SE 6.- Hago voluntariado porque es una experiencia satisfactoria	133,84	367,458	,345	,883
So 7.- Hago voluntariado porque mis amistades hacen voluntariado	136,09	365,146	,307	,883
CD 8.- Hago voluntariado porque puedo establecer relaciones para mi trabajo	135,55	352,202	,523	,880
Un 9.- Hago voluntariado porque puedo aprender de lo que hago	133,90	367,553	,292	,883
Pr 10.- Hago voluntariado porque me alivio de la culpabilidad que siento por ser más afortunado que otros	136,53	368,005	,260	,884

Va 11.- Hago voluntariado porque me siento muy implicado con el grupo de personas con las que participo	134,41	363,928	,370	,882
<b>Rn 12.- Ser respetado por el equipo de dirección y el resto de las personas de la entidad es importante para mi</b>	<b>134,68</b>	<b>376,171</b>	<b>,006</b>	<b>,889</b>
Si 13.- Las oportunidades sociales que me proporciona la entidad son importantes para mi	134,71	359,387	,448	,881
Rc 14.- Hacer voluntariado me da la oportunidad de intervenir para explicarle a personas lo que tienen que hacer para recuperarse de su situación	135,19	359,383	,445	,881
SE 15.- Hacer voluntariado me hace sentir bien	134,19	370,086	,139	,886
So 16.- Hago voluntariado porque hay personas muy cercanas a mí que son voluntarias	136,02	360,773	,395	,882
CD 17.- Tengo planes de encontrar empleo haciendo voluntariado	135,40	364,794	,219	,885
Un 18.- Hago voluntariado porque me permite tener una nueva perspectiva de las cosas	134,12	369,456	,240	,884
Pr 19.- Hago voluntariado porque me ayuda a resolver crisis/situaciones personales	135,86	347,869	,582	,878
Va 20.- Hago voluntariado porque siento compasión hacia las personas que tienen necesidades	135,13	365,168	,225	,885
Rn 21.- Hago voluntariado sin necesitar que me den información de cuál es mi labor como voluntario	136,15	368,293	,219	,885
Si 22.- Hago voluntariado porque siento que es una forma de construir red social	134,55	358,234	,463	,881
Rc 23.- Suelo relacionar mi experiencia de voluntariado con mi vida personal	135,21	359,439	,352	,883
SE 24.- Hago voluntariado porque me hace sentir una persona importante	135,75	355,086	,514	,880
So 25.- Hago voluntariado porque personas que conozco participan en programas comunitarios importantes	136,11	358,198	,505	,880
CD 26.- Hago voluntariado porque creo que me puede ayudar a encontrar nuevas oportunidades de trabajo	135,90	355,933	,463	,881

Un 27.- Hago voluntariado porque me permite conocer la realidad en primera persona	134,14	366,060	,336	,883
Pr 28.- Hago voluntariado porque es un buen escape de mis propios problemas	136,25	356,379	,482	,880
Va 29.- Hago voluntariado porque es importante para los demás	134,57	362,384	,375	,882
Rn 30.- Me gusta hacer voluntariado en entidades que tratan por igual al equipo profesional que al de voluntariado	134,50	366,688	,277	,884
Si 31.- Hago voluntariado porque me proporciona una forma de hacer amigos	135,41	356,228	,539	,880
Rc 32.- Hago voluntariado porque me ayuda a reconciliarme con alguno de mis propios problemas	136,18	355,057	,491	,880
SE 33.- Hago voluntariado porque me hace sentir útil	134,29	359,923	,518	,880
So 34.- Hago voluntariado porque me identifico con aquellos que dan su servicio de gran valor a la comunidad	134,41	362,879	,380	,882
CD 35.- Hago voluntariado porque me da la oportunidad de construir habilidades laborales	135,42	353,179	,504	,880
Un 36.- Hago voluntariado porque me enseña cómo poder acercarme a la diversidad	134,44	360,876	,477	,881
Pr 37.- Hago voluntariado sin importar cómo me encuentre, me ayuda a olvidarme de mis problemas	135,73	358,407	,370	,882
Va 38.- Hago voluntariado porque puedo hacer algo por aquellas causas que son importantes para mi	133,87	370,274	,239	,884
Rn 39.- Siento que es importante que se reconozca mi labor como voluntario	134,81	357,187	,464	,881
Rp 40.- Hago voluntariado porque lo que se da se recibe	135,07	359,930	,371	,882
SE 41.- Hago voluntariado porque me hace estar ocupado	135,78	354,694	,516	,880
So 42.- Hago voluntariado porque creo que es una oportunidad que me permite conocer mejor a los demás	134,34	359,488	,532	,880
Un 43.- Hago voluntariado para poder explorar mis fortalezas	134,51	357,278	,441	,881

Pr 44.- Hago voluntariado porque así reduzco mi soledad	136,41	361,002	,453	,881
--	--------	---------	------	------

## Escala: ALFA PARA VALORES (Va)

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	266	98,9
	Excluido <sup>a</sup>	3	1,1
	Total	269	100,0

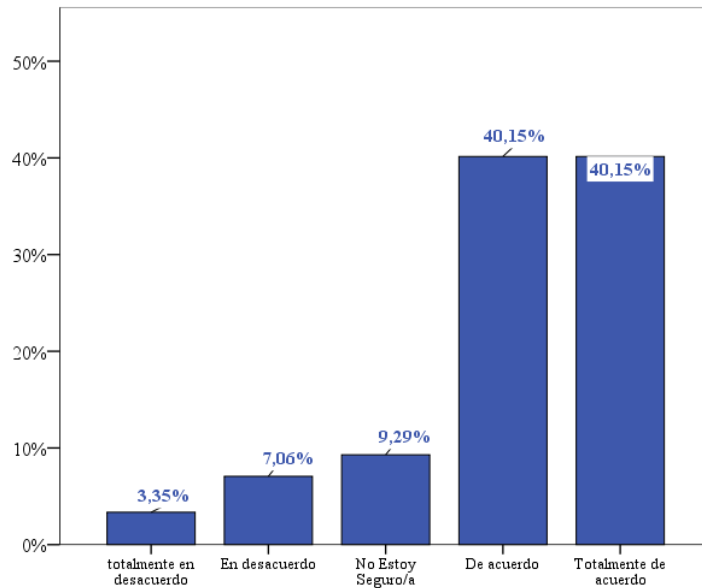
### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,515	5

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de total de elemento

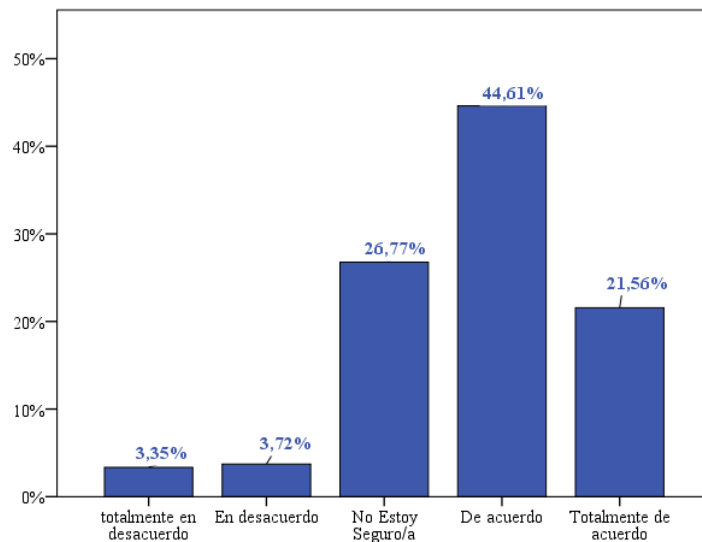
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Va 1.- Hago voluntariado porque soy consciente de que hay personas menos afortunadas que yo	14,70	7,032	,209	,506
<b>Va 11.- Hago voluntariado porque me siento muy implicado con el grupo de personas con las que participo</b>	<b>15,00</b>	<b>7,358</b>	<b>,200</b>	<b>,507</b>
Va 20.- Hago voluntariado porque siento compasión hacia las personas que tienen necesidades	15,73	5,679	,297	,460
Va 29.- Hago voluntariado porque es importante para los demás	15,18	6,133	,390	,389
Va 38.- Hago voluntariado porque puedo hacer algo por aquellas causas que son importantes para mi	14,47	7,088	,372	,425



Va 1.- Hago voluntariado porque soy consciente de que hay personas menos afortunadas que yo

Tabla 31 Distribución respuestas Dimensión Valores. Conciencia sobre situaciones de dificultad. Pregunta nº 1 Va1.

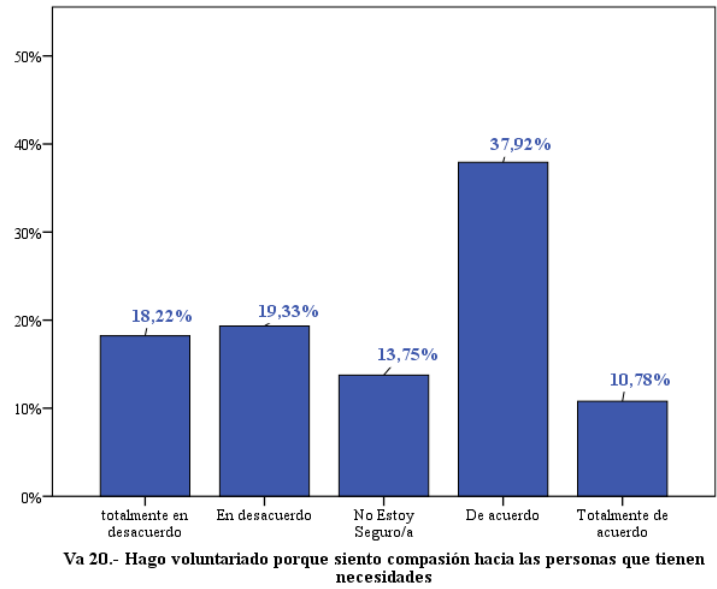
Fuente: Elaboración Propia



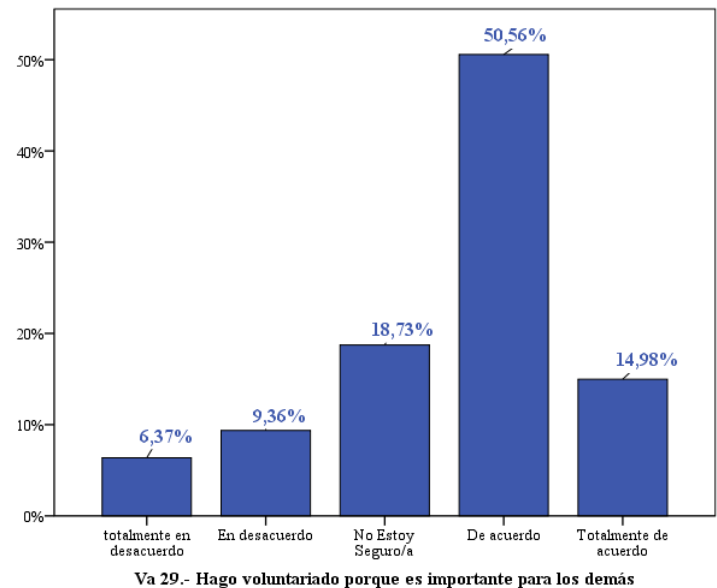
Va 11.- Hago voluntariado porque me siento muy implicado con el grupo de personas con las que participo

Tabla 32 Distribución respuestas. Dimensión Valores. Implicación con los valores del grupo con el que se participa Pregunta Va11. Fuente: Elaboración Propia

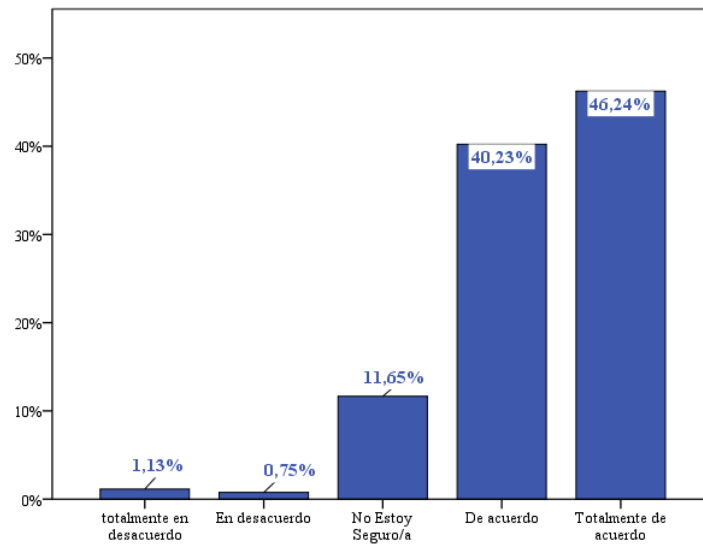




**Tabla 33 Distribución respuestas. Dimensión Valores. Implicación a partir de la compasión como valor. Pregunta Va20.**  
 Fuente: Elaboración Propia



**Tabla 34 Distribución respuestas. Dimensión Valores. Importancia para los demás la acción que realiza el voluntariado.**  
 Pregunta nº 3 Va29. Fuente: Elaboración Propia



Va 38.- Hago voluntariado porque puedo hacer algo por aquellas causas que son importantes para mi

Tabla 35 Distribución respuestas Dimensión Valores. Identificación con causas importantes para la persona. Pregunta nº 4 Va38. Fuente: Elaboración Propia

## Escala: ALFA PARA RECONOCIMIENTO (Rn)

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	267	99,3
	Excluido <sup>a</sup>	2	,7
	Total	269	100,0

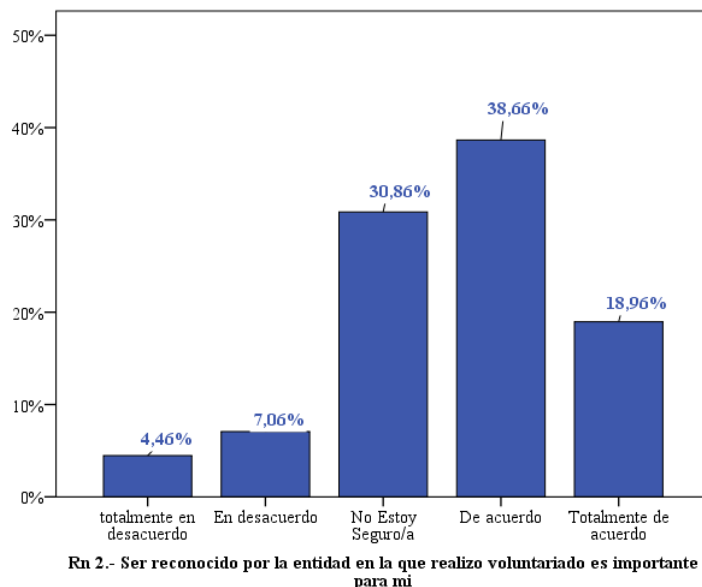
### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,359	5

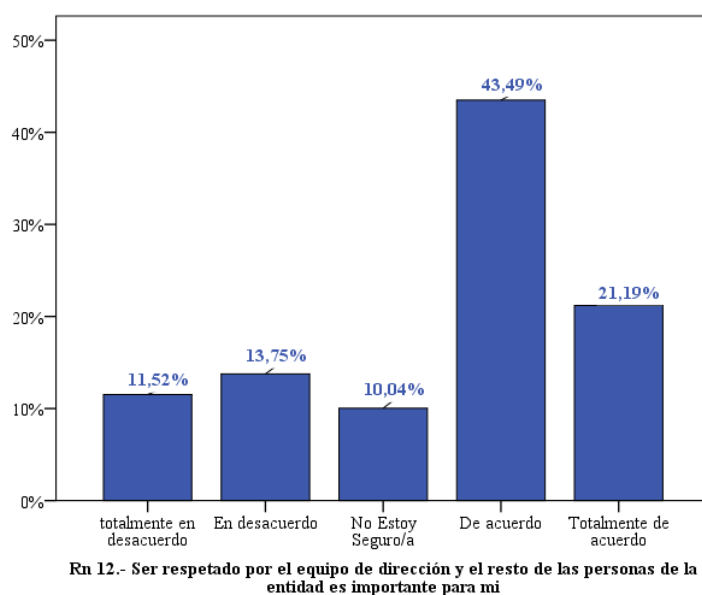
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de total de elemento

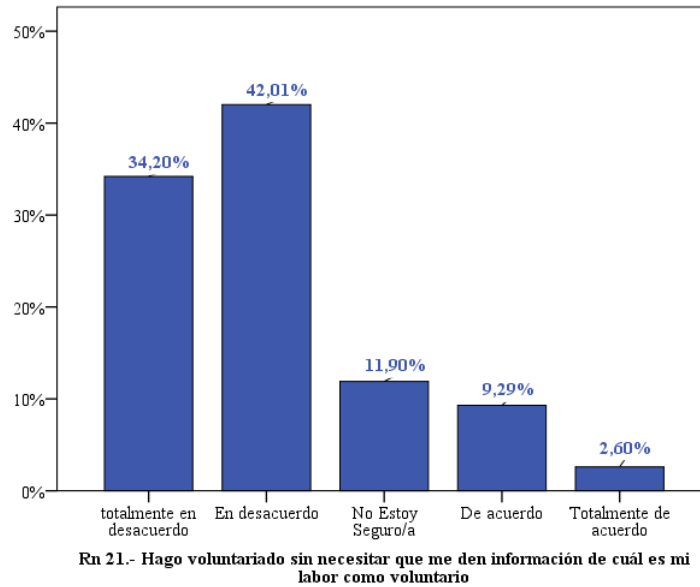
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Rn 2.- Ser reconocido por la entidad en la que realizo voluntariado es importante para mi	12,55	5,948	,309	,204
<b>Rn 12.- Ser respetado por el equipo de dirección y el resto de las personas de la entidad es importante para mi</b>	<b>12,67</b>	<b>6,627</b>	<b>,036</b>	<b>,444</b>
Rn 21.- Hago voluntariado sin necesitar que me den información de cuál es mi labor como voluntario	14,12	7,331	,020	,424
Rn 30.- Me gusta hacer voluntariado en entidades que tratan por igual al equipo profesional que al de voluntariado	12,48	6,431	,213	,282
Rn 39.- Siento que es importante que se reconozca mi labor como voluntario	12,82	5,296	,367	,131



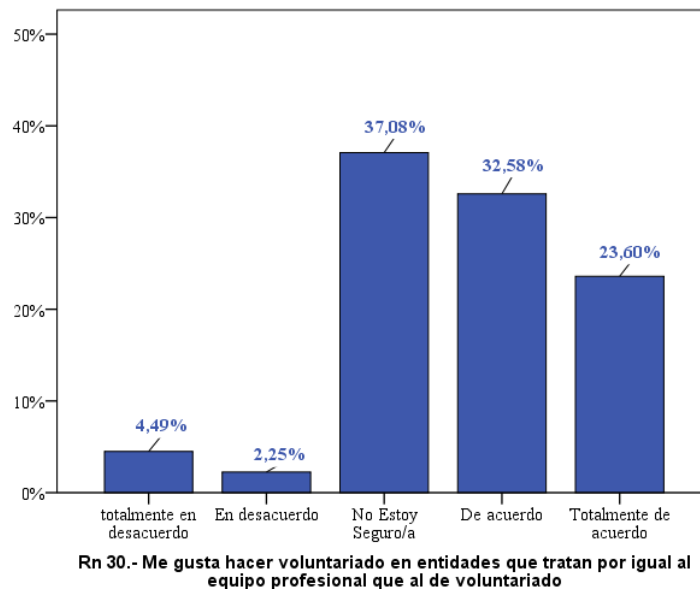
**Tabla 36 Distribución respuestas Dimensión Reconocimiento. Motivación por la importancia del reconocimiento personal. Pregunta nº 1 Rn2. Fuente: Elaboración Propia**



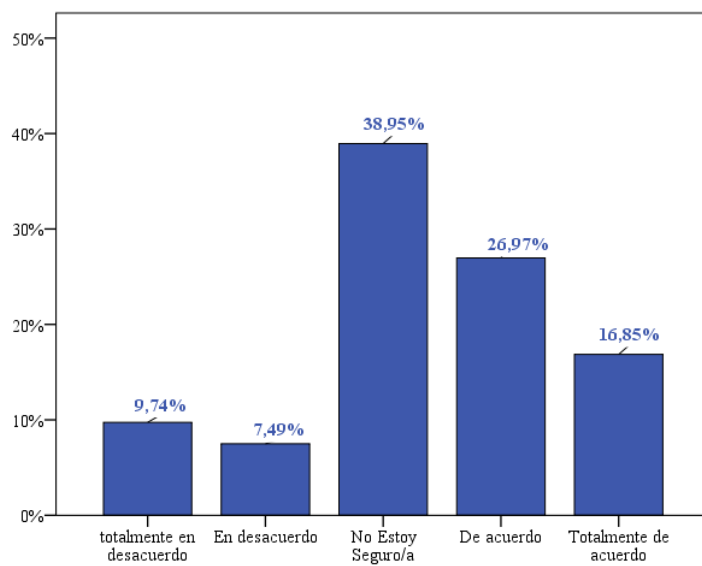
**Tabla 37 Distribución respuestas. Dimensión Reconocimiento. Motivación por el reconocimiento del equipo de la institución con la que se participa. Pregunta nº 2. Rn12. Fuente: Elaboración Propia**



**Tabla 38 Distribución respuestas. Dimensión Reconocimiento. Motivación por la necesidad de recibir información positiva de la información que se realiza. Pregunta n° 3. Rn21. Fuente: Elaboración Propia**



**Tabla 39 Distribución respuestas. Dimensión Reconocimiento. Motivación por la identificación entre la persona que realiza voluntariado y el equipo profesional en el que participa dentro de la institución. Pregunta n° 4. Rn30. Fuente: Elaboración Propia**



Rn 39.- Siento que es importante que se reconozca mi labor como voluntario

Tabla 40 Distribución respuestas. Dimensión Reconocimiento. Motivación por la importancia que se le da a que se reconozca la acción voluntaria. Pregunta nº 5. Rn39. Fuente: Elaboración Propia

## Escala: ALFA PARA INTERACCION SOCIAL (Si)

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	267	99,3
	Excluido <sup>a</sup>	2	,7
	Total	269	100,0

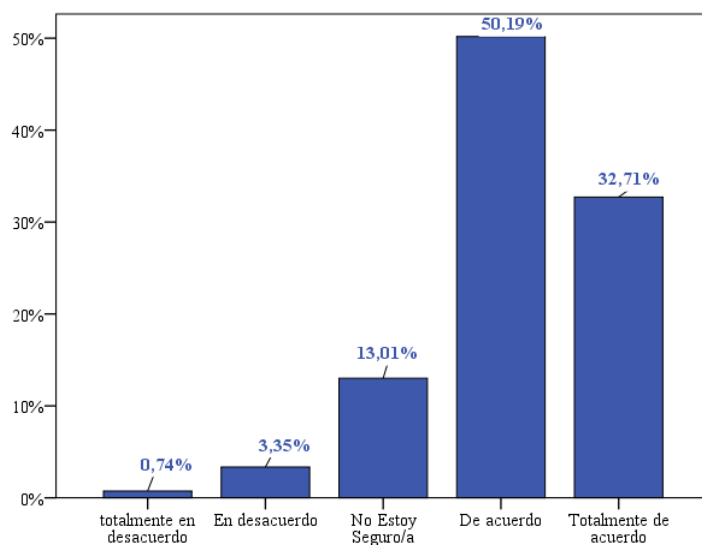
### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,462	4

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

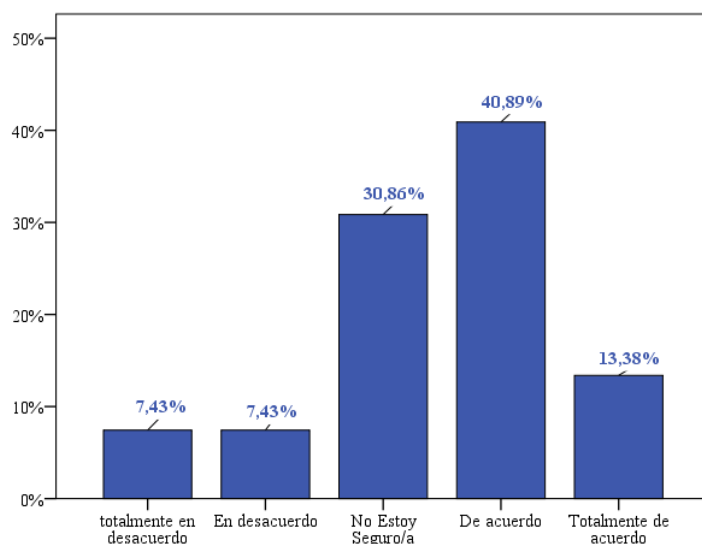
### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
<b>SI 3.- Hago voluntariado porque puedo acercarme a las cuestiones sociales en las que se implica el voluntariado</b>	<b>9,85</b>	<b>4,860</b>	<b>,172</b>	<b>,467</b>
Si 13.- Las oportunidades sociales que me proporciona la entidad son importantes para mi	10,51	3,642	,337	,314
Si 22.- Hago voluntariado porque siento que es una forma de construir red social	10,32	3,699	,304	,350
Si 31.- Hago voluntariado porque me proporciona una forma de hacer amigos	11,19	4,052	,244	,412



Si 3.- Hago voluntariado porque puedo acercarme a las cuestiones sociales en las que se implica el voluntariado

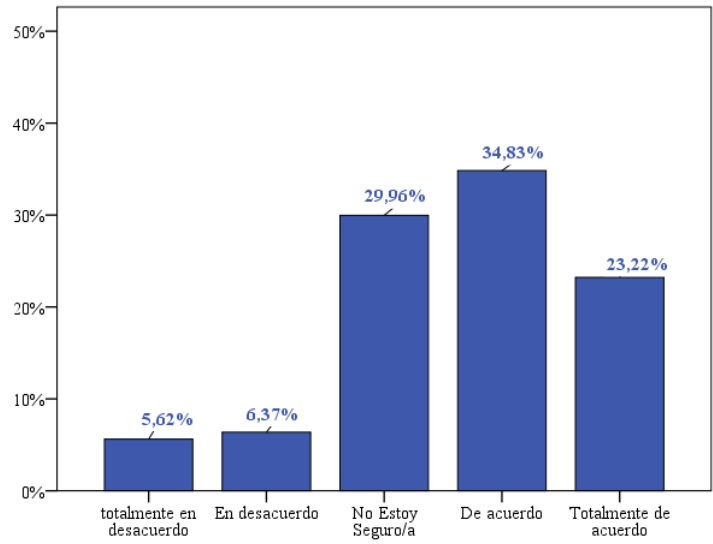
Tabla 41 Distribución respuestas. Dimensión Interacción Social. Motivación por interactuar con la realidad social del voluntariado. Pregunta n° 1. Si3. Fuente: Elaboración Propia



Si 13.- Las oportunidades sociales que me proporciona la entidad son importantes para mi

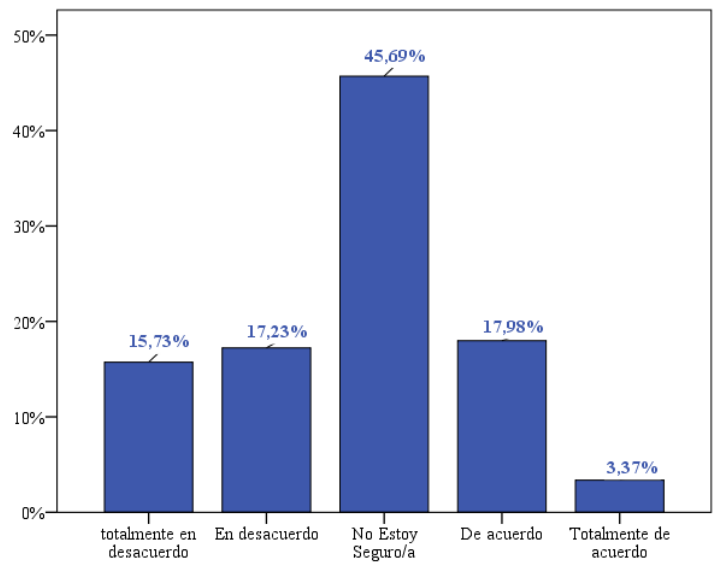
Tabla 42 Distribución respuestas. Dimensión Interacción Social. Motivación por poder aprovechar oportunidades de índole relacional/social, Pregunta n° 2. Si13. Fuente: Elaboración Propia





Si 22.- Hago voluntariado porque siento que es una forma de construir red social

Tabla 43 Distribución respuestas. Dimensión Interacción Social. Motivación por favorecer la creación de redes sociales. Pregunta n° 3. Si22. Fuente: Elaboración Propia



Si 31.- Hago voluntariado porque me proporciona una forma de hacer amigos

Tabla 44 Distribución respuestas. Dimensión Interacción Social. Motivación por la construcción de relaciones sociales propias. Pregunta n° 4. Si31. Fuente: Elaboración Propia



## Escala: ALFA PARA RECIPROCIDAD (Rp)

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	267	99,3
	Excluido <sup>a</sup>	2	,7
	Total	269	100,0

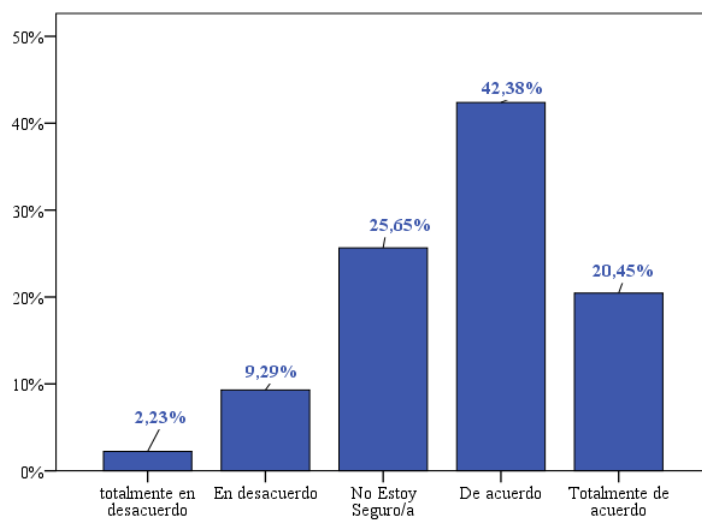
### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,473	2

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

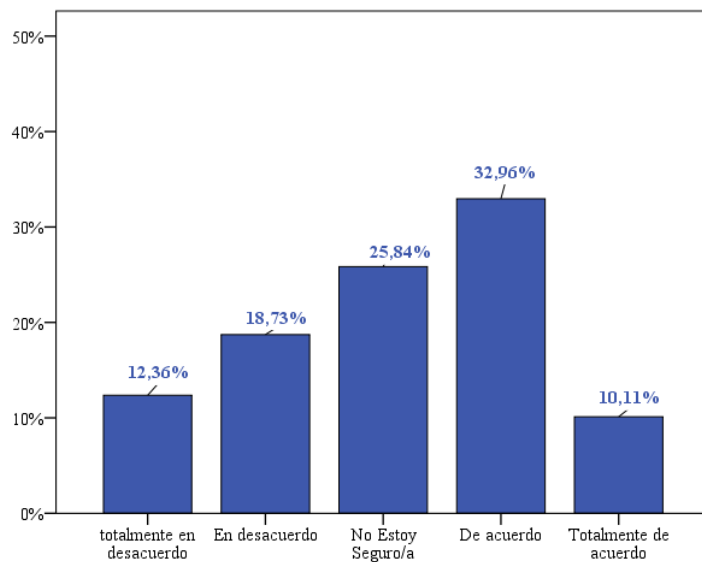
### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
<b>Rp 4.- Hago voluntariado porque creo que lo que recibes de la sociedad se lo debes devolver de alguna manera</b>	<b>3,10</b>	<b>1,412</b>	<b>,316</b>	<b>.</b>
Rp 40.- Hago voluntariado porque lo que se da se recibe	3,70	,940	,316	.



Rp 4.- Hago voluntariado porque creo que lo que recibes de la sociedad se lo debes devolver de alguna manera

Tabla 45 Distribución respuestas. Dimensión Reciprocidad. Motivación por la creencia en un equilibrio reactivo entre la sociedad y lo que se le proporciona a esta. Pregunta nº 1. Rp4. Fuente: Elaboración Propia



Rp 40.- Hago voluntariado porque lo que se da se recibe

Tabla 46 Distribución respuestas. Dimensión Reciprocidad. Motivación vinculada a la creencia en el intercambio social como motor de relación. Pregunta nº 2. Rp40. Fuente: Elaboración Propia

## Escala: ALFA PARA REACTIVIDAD (Rc)

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	266	98,9
	Excluido <sup>a</sup>	3	1,1
	Total	269	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,469	4

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Rc 5.- Me gusta ayudar a personas porque yo también he estado en una situación difícil	7,94	5,993	,195	,477
Rc 14.- Hacer voluntariado me da la oportunidad de intervenir para explicarle a personas lo que tienen que hacer para recuperarse de su situación	8,06	6,211	,337	,346
<b>Rc 23.- Suelo relacionar mi experiencia de voluntariado con mi vida personal</b>	<b>8,08</b>	<b>6,209</b>	<b>,186</b>	<b>,481</b>
Rc 32.- Hago voluntariado porque me ayuda a reconciliarme con alguno de mis propios problemas	9,05	5,526	,392	,279

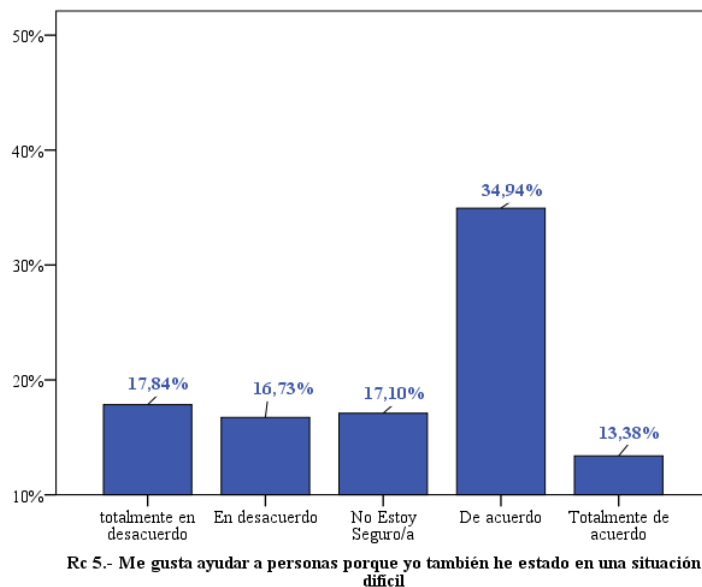


Tabla 47 Distribución respuestas. Dimensión Reactividad. Motivación por sentirse identificado con situaciones difíciles vividas en primera persona. Pregunta nº 1. Rc5. Fuente: Elaboración Propia

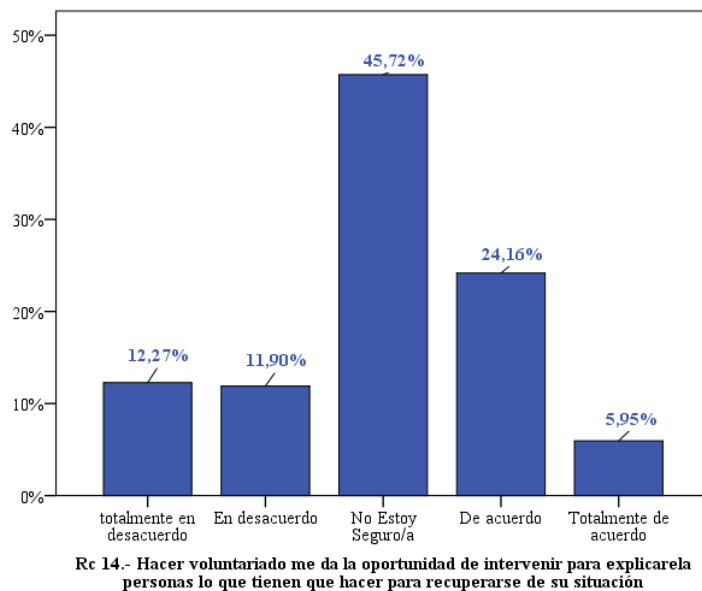
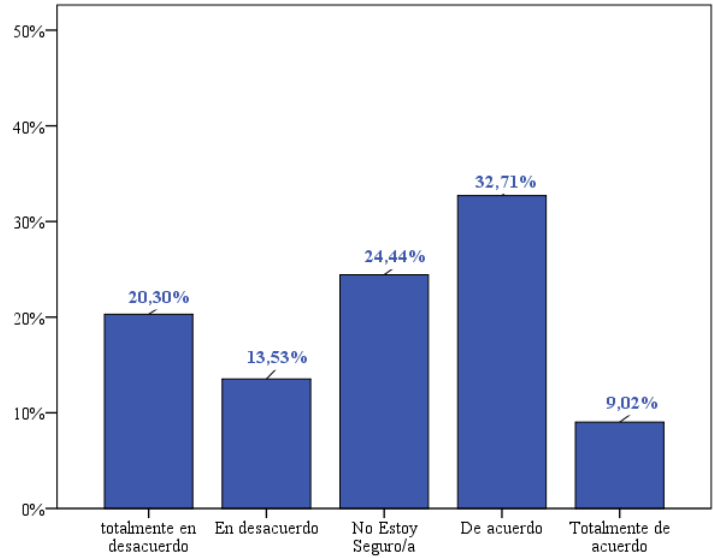
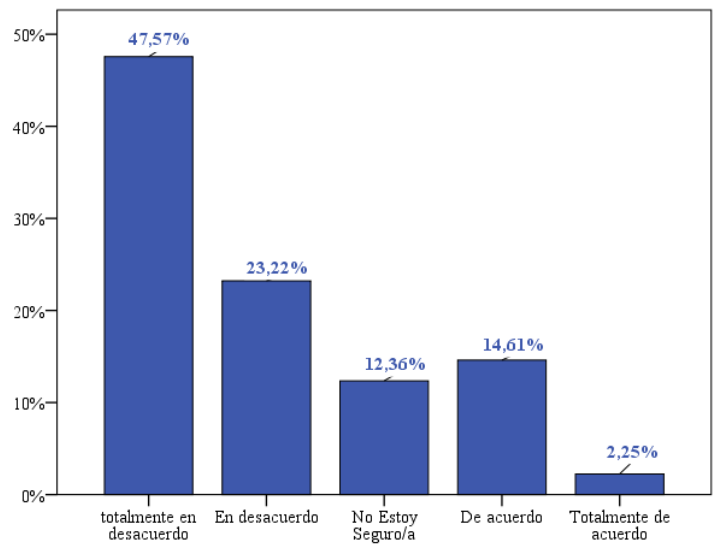


Tabla 48 Distribución respuestas. Dimensión Reactividad. Motivación condicionada por la necesidad de aportar a otras personas la experiencia negativa vivida en primera persona y evitar las consecuencias de esta. Pregunta nº 2. Rc14. Fuente: Elaboración Propia



Rc 23.- Suelo relacionar mi experiencia de voluntariado con mi vida personal

**Tabla 49 Distribución respuestas. Dimensión Reactividad. Motivación por vincular experiencias personas con experiencias de voluntariado. Pregunta n° 3. Rc23. Fuente: Elaboración Propia**



Rc 32.- Hago voluntariado porque me ayuda a reconciliarme con alguno de mis propios problemas

**Tabla 50 Distribución respuestas. Dimensión Reactividad. Motivación vinculada a la reacción que ciertos problemas han causado en la persona y que a través del voluntariado le ayuda a superar Pregunta n° 4. Rc32. Fuente: Elaboración Propia**

## Escala: ALFA PARA AUTOESTIMA (SE)

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	266	98,9
	Excluido <sup>a</sup>	3	1,1
	Total	269	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

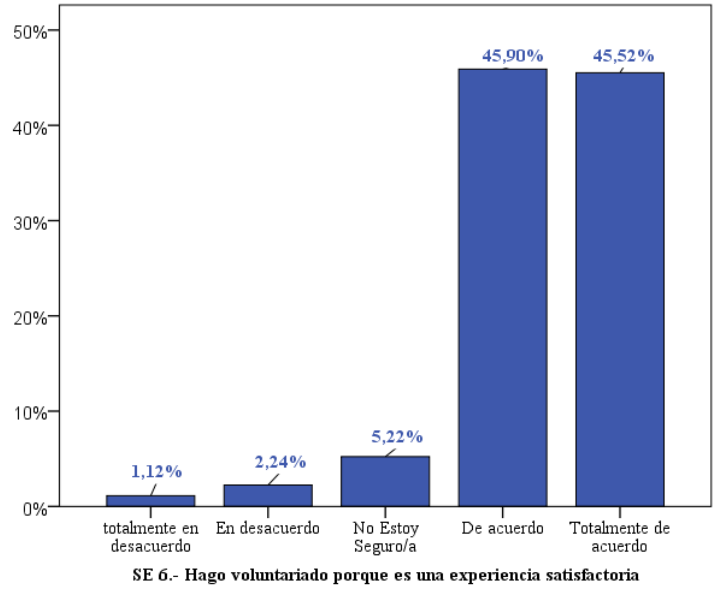
Alfa de Cronbach	N de elementos
,533	5

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

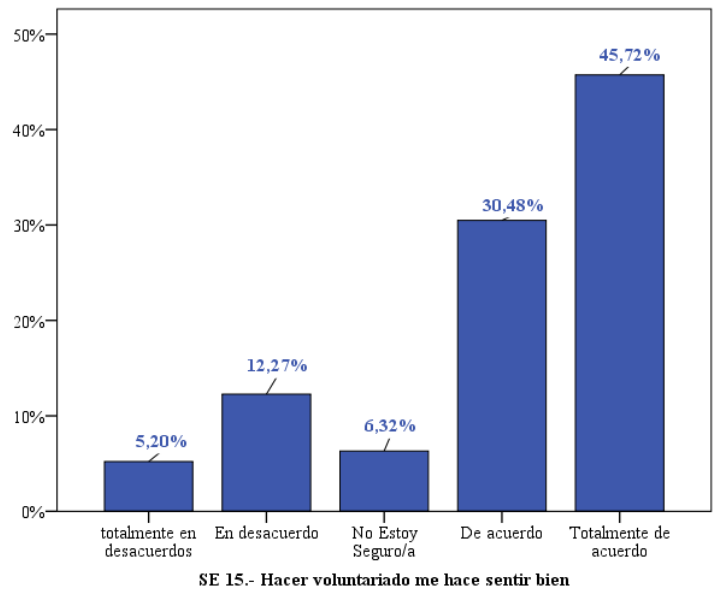
### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
SE 6.- Hago voluntariado porque es una experiencia satisfactoria	12,67	7,535	,326	,473
<b>SE 15.- Hacer voluntariado me hace sentir bien</b>	<b>13,01</b>	<b>7,675</b>	<b>,051</b>	<b>,645</b>
SE 24.- Hago voluntariado porque me hace sentir una persona importante	14,57	6,087	,391	,415
SE 33.- Hago voluntariado porque me hace sentir útil	13,12	6,227	,550	,339
SE 41.- Hago voluntariado porque me hace estar ocupado	14,60	6,482	,302	,476

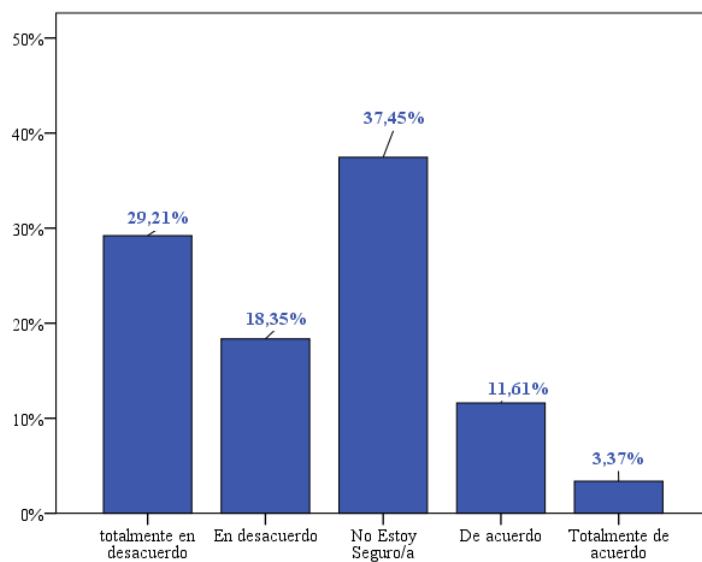




**Tabla 51 Distribución respuestas. Dimensión Autoestima. Motivación vinculada a la satisfacción personal. Pregunta nº 1. SE6. Fuente: Elaboración Propia**

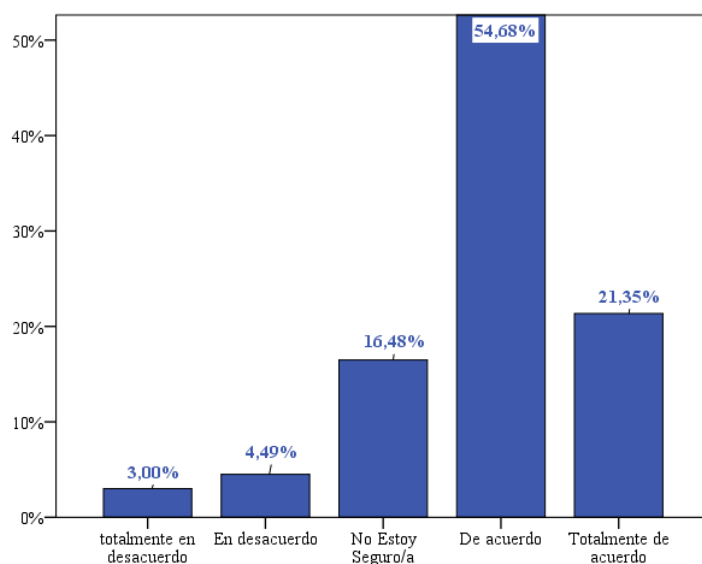


**Tabla 52 Distribución respuestas. Dimensión Autoestima. Motivación hedonista. Pregunta nº 2. SE15. Fuente: Elaboración Propia**



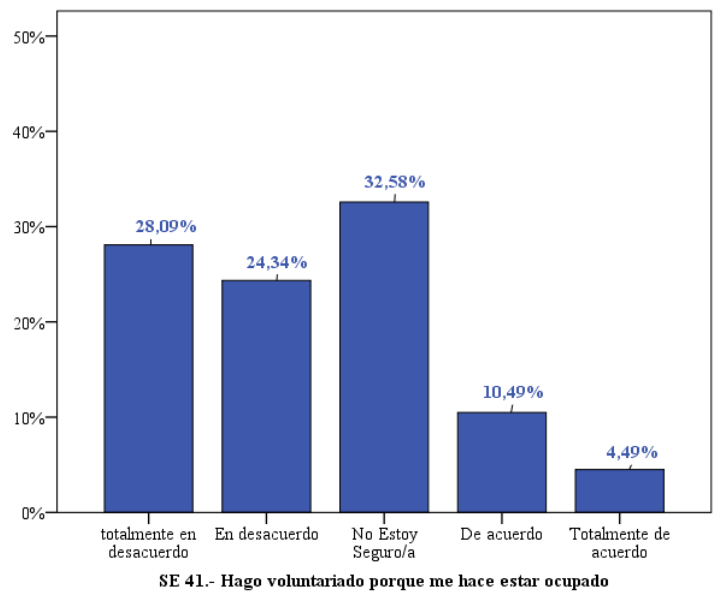
SE 24.- Hago voluntariado porque me hace sentir una persona importante

Tabla 53 Distribución respuestas. Dimensión Autoestima. Motivación por sentirse satisfecho en el reconocimiento. Pregunta nº 3. SE24. Fuente: Elaboración Propia



SE 33.- Hago voluntariado porque me hace sentir útil

Tabla 54 Distribución respuestas, Dimensión Autoestima. Motivación por la percepción de utilidad. Pregunta nº 4. SE33. Fuente: Elaboración Propia



**Tabla 55 Distribución respuestas. Dimensión Autoestima. Motivación por sentirse satisfecho teniendo sensación de estar ocupado Pregunta nº 4. SE41. Fuente: Elaboración Propia**

### Escala: ALFA PARA SOCIAL (So)

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	265	98,5
	Excluido <sup>a</sup>	4	1,5
	Total	269	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

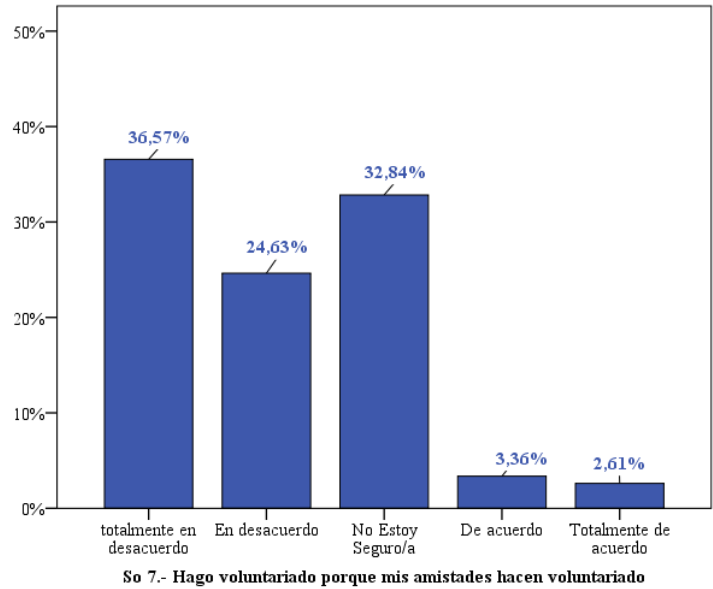
Alfa de Cronbach	N de elementos
,671	5

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

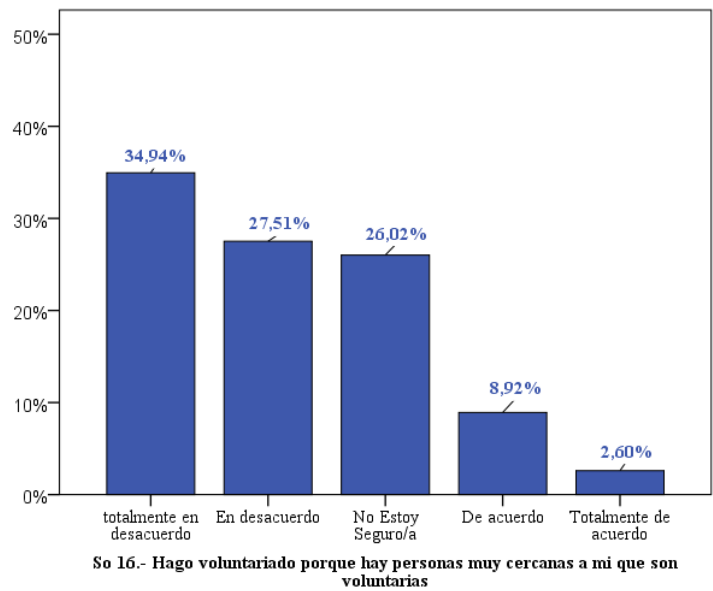
#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
So 7.- Hago voluntariado porque mis amistades hacen voluntariado	11,83	6,904	,511	,579
So 16.- Hago voluntariado porque hay personas muy cercanas a mi que son voluntarias	11,77	6,602	,526	,570
So 25.- Hago voluntariado porque personas que conozco participan en programas comunitarios importantes	11,86	6,868	,551	,562
<b>So 34.- Hago voluntariado porque me identifico con aquellos que dan su servicio de gran valor a la comunidad</b>	<b>10,18</b>	<b>8,225</b>	<b>,262</b>	<b>,690</b>
So 42.- Hago voluntariado porque creo que es una oportunidad que me permite conocer mejor a los demás	10,09	8,442	,288	,674

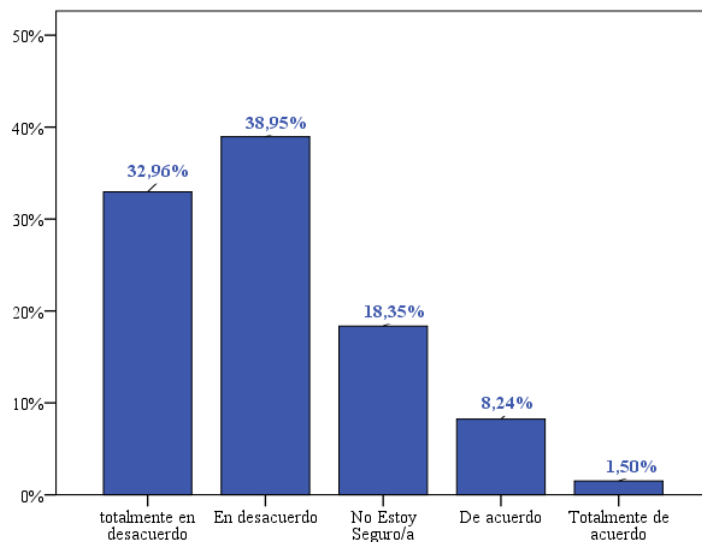
gráfico de distribución respuestas pregunta azul en barras



**Tabla 56 Distribución respuestas. Dimensión Social. Motivación por la acción del entorno. Pregunta n° 1. So7. Fuente: Elaboración Propia**

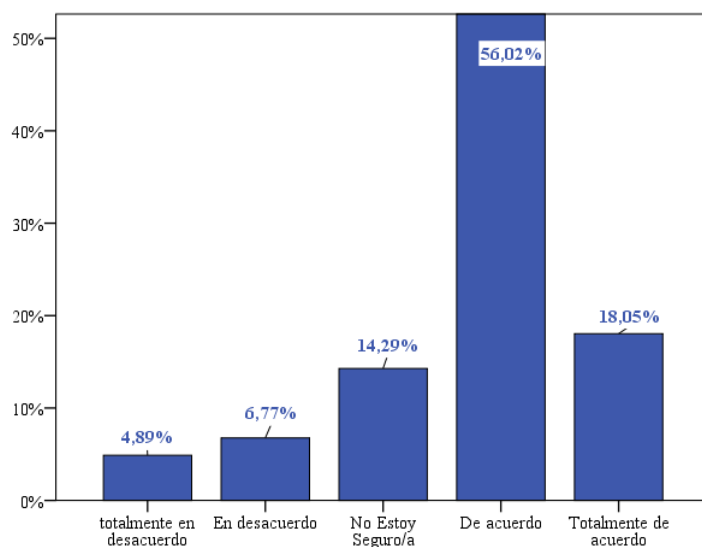


**Tabla 57 Distribución respuestas. Dimensión Social. Motivación por la influencia del entorno cercano. Pregunta n°2. So 16. Fuente: Elaboración Propia**



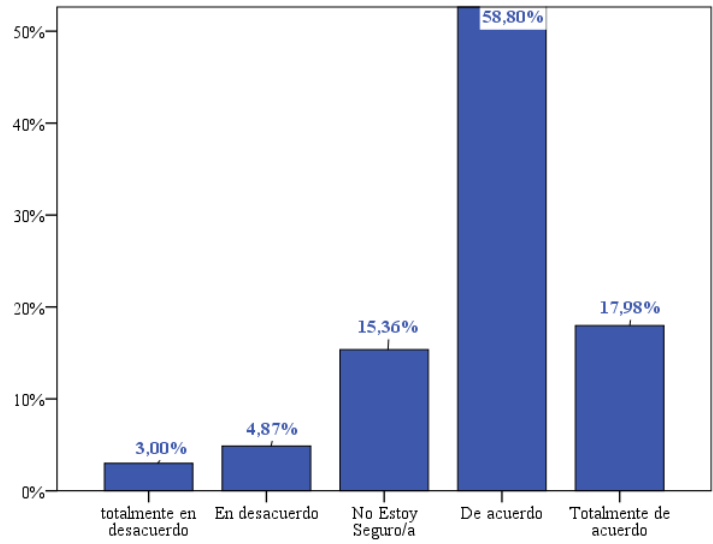
So 25.- Hago voluntariado porque personas que conozco participan en programas comunitarios importantes

Tabla 58 Distribución respuestas. Dimensión Social. Motivación por la influencia del entorno comunitario. Pregunta nº3. So 25. Fuente: Elaboración Propia



So 34.- Hago voluntariado porque me identifico con aquellos que dan su servicio de gran valor a la comunidad

Tabla 59 Distribución respuestas Dimensión Social. Motivación por la identificación con valores sociales de la comunidad. Pregunta nº 4. So34. Fuente: Elaboración Propia



**So 42.- Hago voluntariado porque creo que es una oportunidad que me permite conocer mejor a los demás**

**Tabla 60 Distribución respuestas. Dimensión Social. Motivación por el conocimiento de los demás. Pregunta nº 5. So 42. Fuente: Elaboración Propia**

## Escala: ALFA PARA PROFESIONAL (Cd)

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	266	98,9
	Excluido <sup>a</sup>	3	1,1
	Total	269	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

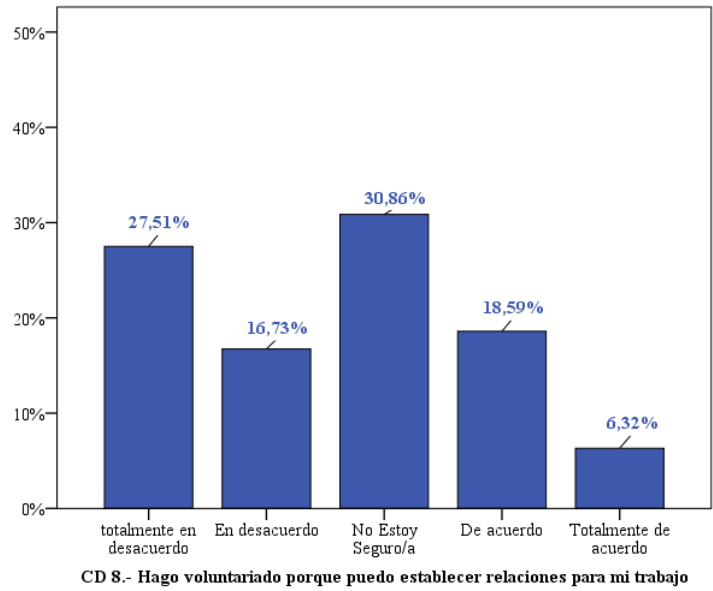
Alfa de Cronbach	N de elementos
,793	4

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

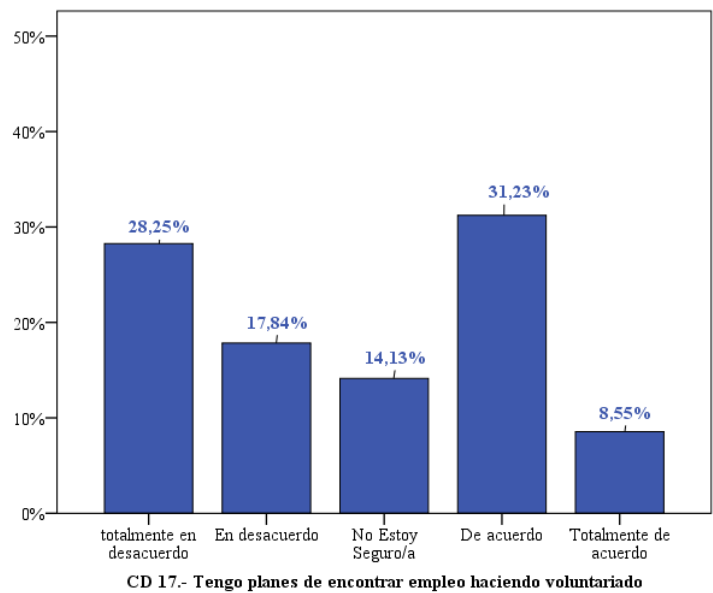
### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
CD 8.- Hago voluntariado porque puedo establecer relaciones para mi trabajo	7,77	9,174	,669	,709
<b>CD 17.- Tengo planes de encontrar empleo haciendo voluntariado</b>	<b>7,62</b>	<b>10,297</b>	<b>,404</b>	<b>,845</b>
CD 26.- Hago voluntariado porque creo que me puede ayudar a encontrar nuevas oportunidades de trabajo	8,12	9,188	,712	,690
CD 35.- Hago voluntariado porque me da la oportunidad de construir habilidades laborales	7,62	9,232	,665	,711





**Tabla 61 Distribución respuestas. Dimensión Profesional. Motivación por establecer relaciones en el ámbito laboral. Pregunta nº 1. CD 8. Fuente: Elaboración Propia**



**Tabla 62 Distribución respuestas. Dimensión Profesional. Motivación por encontrar un empleo a través de la acción del voluntariado. Pregunta nº 2. CD17. Fuente: Elaboración Propia**

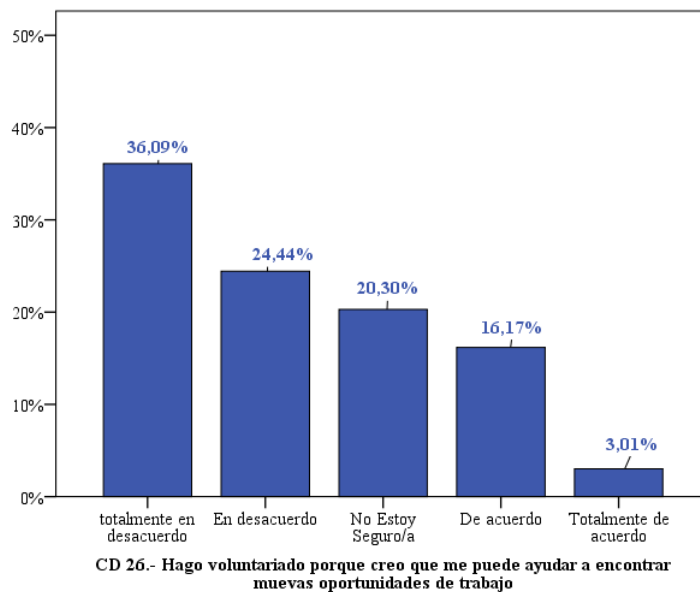


Tabla 63 Distribución respuestas. Dimensión Profesional, Motivación por la búsqueda de encontrar empleo a partir de la acción de voluntariado. Pregunta nº 3. CD 26. Fuente: Elaboración Propia

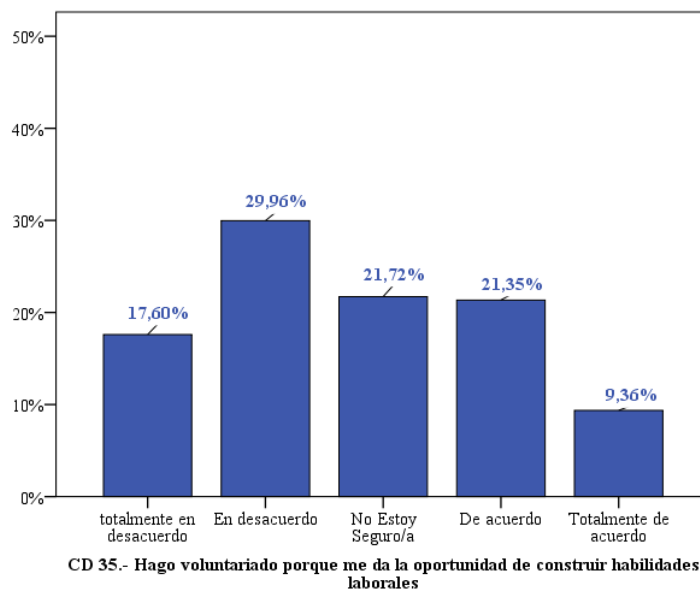


Tabla 64 Distribución respuestas. Dimensión Profesional, Motivación por adquisición de habilidades que sean buen instrumento en el desempeño laboral. Pregunta nº 4. CD35. Fuente: Elaboración Propia



## Escala: ALFA PARA ENTENDIMIENTO (Un)

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	266	98,9
	Excluido <sup>a</sup>	3	1,1
	Total	269	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,644	5

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Un 9.- Hago voluntariado porque puedo aprender de lo que hago	15,48	7,036	,329	,622
Un 18.- Hago voluntariado porque me permite tener una nueva perspectiva de las cosas	15,71	6,327	,524	,536
Un 27.- Hago voluntariado porque me permite conocer la realidad en primera persona	15,73	6,936	,351	,612
Un 36.- Hago voluntariado porque me enseña cómo poder acercarme a la diversidad	16,04	6,206	,499	,543
<b>Un 43.- Hago voluntariado para poder explorar mis fortalezas</b>	<b>16,11</b>	<b>5,987</b>	<b>,331</b>	<b>,641</b>

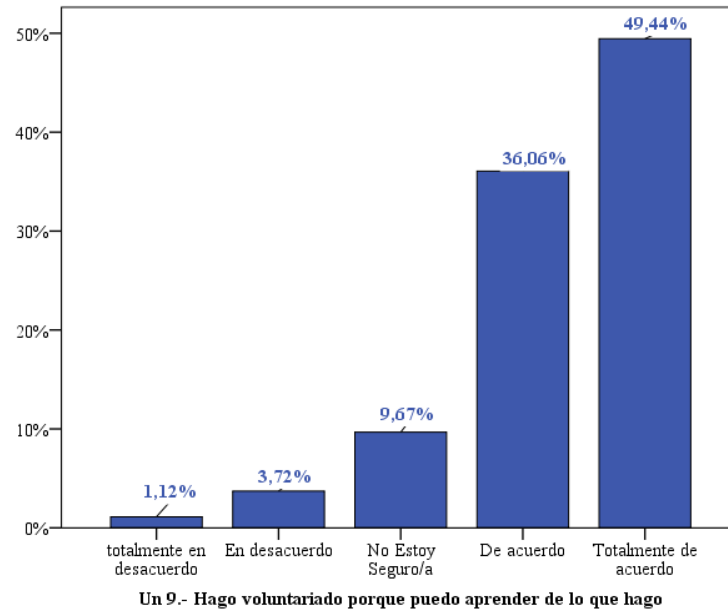


Tabla 65 Distribución respuestas. Dimensión Entendimiento. Motivación por aprender. Pregunta n° 1 Un9. Fuente: Elaboración Propia

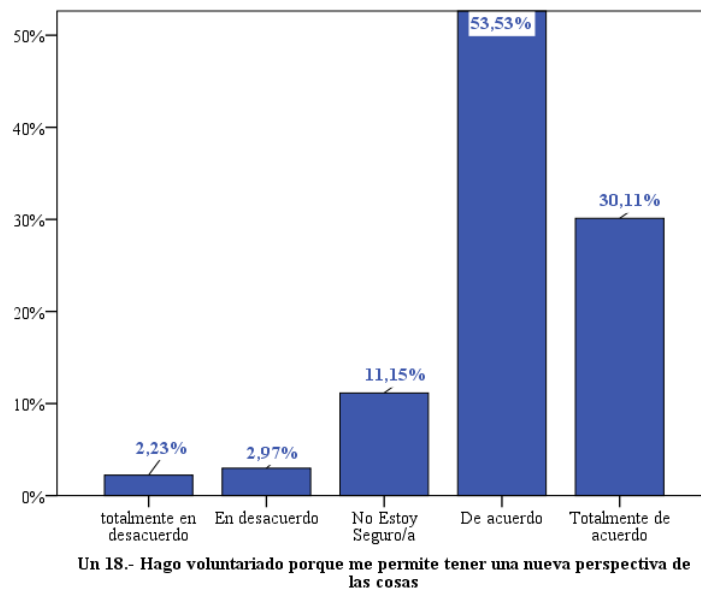
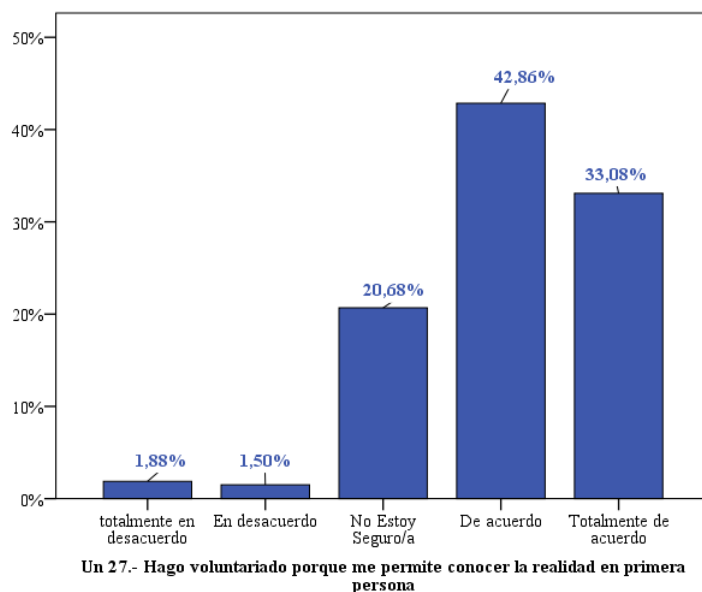
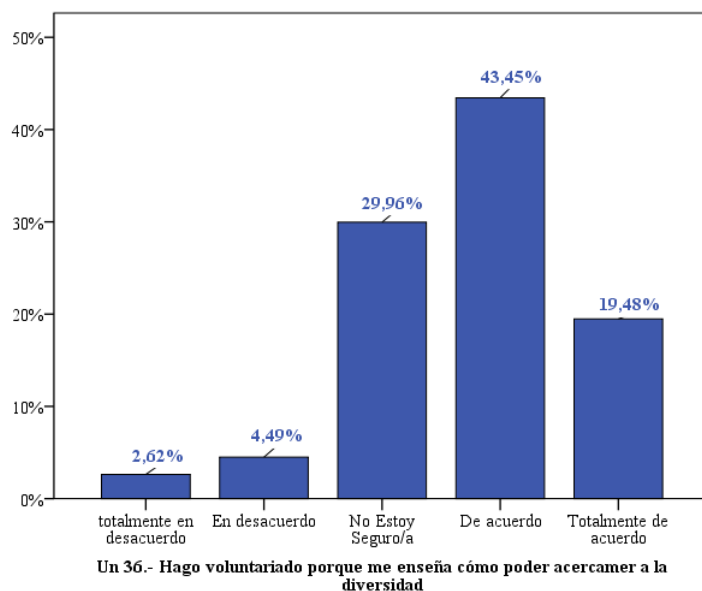


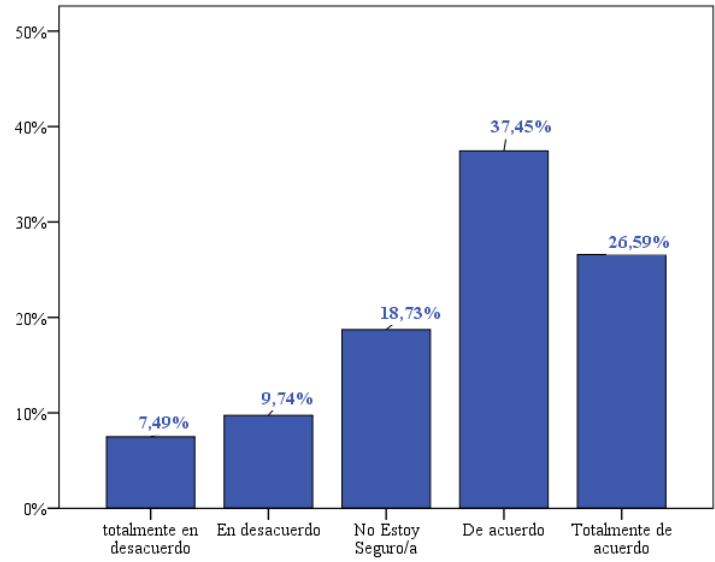
Tabla 66 Distribución respuestas. Dimensión Entendimiento. Motivación por disponer de distintas perspectivas de un fenómeno. Pregunta n° 2. Un18. Fuente: Elaboración Propia



**Tabla 67 Distribución respuestas. Dimensión Entendimiento. Motivación por conocer otras realidades en primera persona. Pregunta nº 3. Un27. Fuente: Elaboración Propia**



**Tabla 68 Distribución respuestas. Dimensión Entendimiento. Motivación por entender la diversidad. Pregunta nº4. Un36. Fuente: Elaboración Propia**



Un 43.- Hago voluntariado para poder explorar mis fortalezas

**Tabla 69 Distribución respuestas. Dimensión Entendimiento. Motivación por comprender sobre sí mismo. Pregunta n° 5. Un43. Fuente: Elaboración Propia**

### Escala: ALFA PARA PROTECCION (Pr10)

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	266	98,9
	Excluido <sup>a</sup>	3	1,1
	Total	269	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

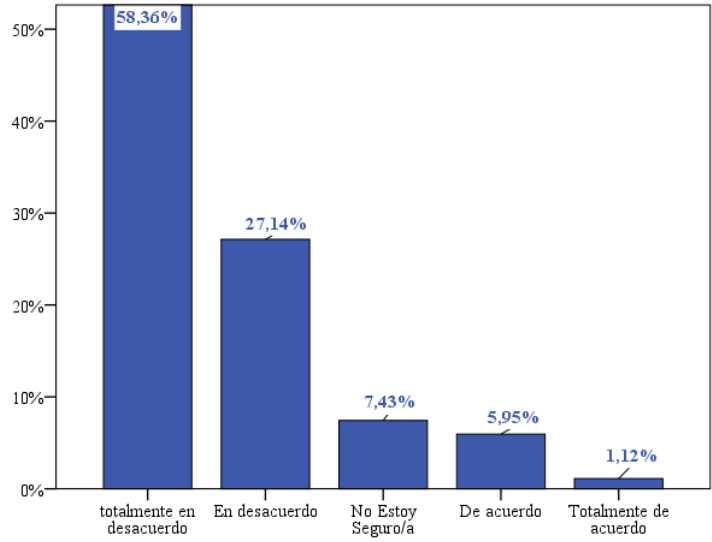
Alfa de Cronbach	N de elementos
,756	5

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de total de elemento

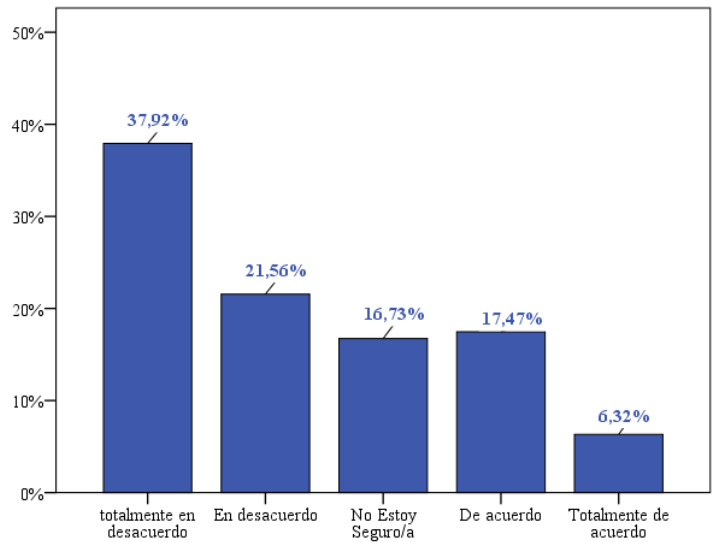
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
<b>Pr 10.- Hago voluntariado porque me alivio de la culpabilidad que siento por ser más afortunado que otros</b>	<b>8,48</b>	<b>12,937</b>	<b>,356</b>	<b>,764</b>
Pr 19.- Hago voluntariado porque me ayuda a resolver crisis/situaciones personales	7,81	9,491	,618	,676
Pr 28.- Hago voluntariado porque es un buen escape de mis propios problemas	8,20	10,022	,691	,650
Pr 37.- Hago voluntariado sin importar cómo me encuentre, me ayuda a olvidarme de mis problemas	7,67	10,213	,529	,713
Pr 44.- Hago voluntariado porque así reduzco mi soledad	8,37	12,377	,446	,739





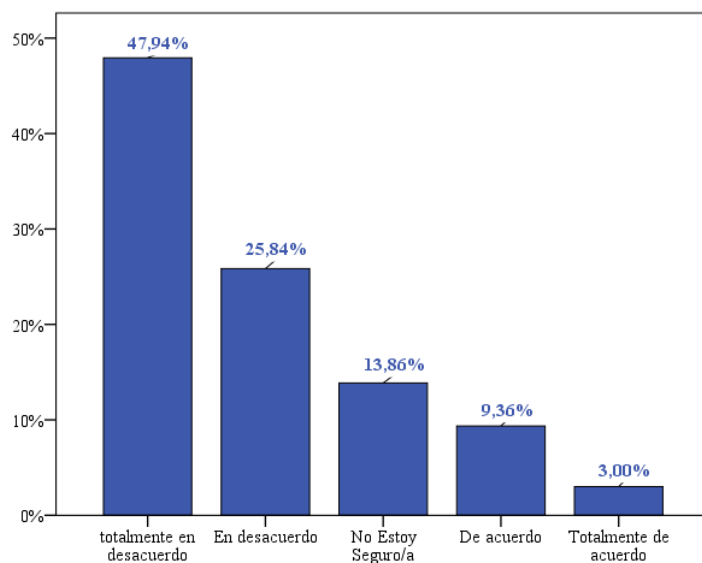
**Pr 10.- Hago voluntariado porque me alivio de la culpabilidad que siento por ser más afortunado que otros**

**Tabla 70 Distribución respuestas. Dimensión Protección. Motivación por percibir una condición de desasosiego por aquellos que no tienen las mismas oportunidades. Pregunta n° 1. Pr10. Fuente: Elaboración Propia**



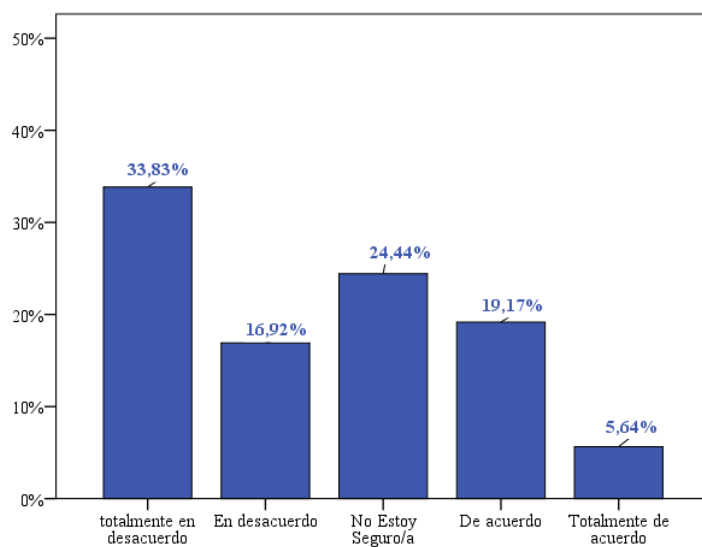
**Pr 19.- Hago voluntariado porque me ayuda a resolver crisis/situaciones personales**

**Tabla 71 Distribución respuestas. Dimensión Protección. Motivación por resolver dificultades personales. Pregunta n° 2. Pr19. Fuente: Elaboración Propia**



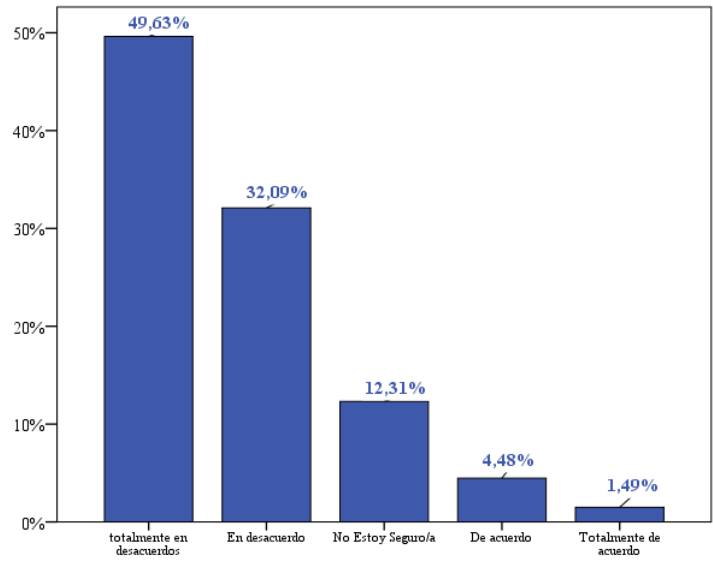
Pr 28.- Hago voluntariado porque es un buen escape de mis propios problemas

Tabla 72 Distribución respuestas Dimensión Protección. Motivación por buscar sensaciones que permitan olvidar las preocupaciones propias. Pregunta nº 3. Pr28. Fuente: Elaboración Propia



Pr 37.- Hago voluntariado sin importar cómo me encuentre, me ayuda a olvidarme de mis problemas

Tabla 73 Distribución respuestas. Dimensión Protección. Motivación por olvidar las dificultades propias. Pregunta nº 4. Pr37. Fuente: Elaboración Propia



Pr 44.- Hago voluntariado porque así reduzco mi soledad

Tabla 74 Distribución respuestas. Dimensión Protección Motivación por combatir la percepción de sentirse solo. Pregunta n° 5 Pr44. Fuente: Elaboración Propia

## **12.- LISTA DE FIGURAS Y TABLAS**

Ilustración 1 Piramide Maslow (1943)	26
Ilustración 2 Teoría X e Y de McGregor (1960) Elaboración propia	28
Ilustración 3 Teoría ERC Clayton (1969) Elaboración propia	29
Ilustración 4 Triangulo de interacción motivacional. Elaboración propia	34
Ilustración 5 Espacios comunes de confluencia entre Estado, Mercado y Tercer Sector. Fuente: Alberich (2018)	88
Tabla 1 Resumen Teorías motivación. Elaboración Propia	32
Tabla 2 Porcentaje de población voluntaria en los principales países europeos Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del CAF World Giving Index 2019	38
Tabla 3 Participación en actividades de voluntariado. Media de Europa EU27: Fuente: Eurobarometro/Parlamento Europeo75.2	39
Tabla 4 Participación en actividades de voluntariado. Datos de España: Fuente: Eurobarometro/Parlamento Europeo75.2	41

Tabla 5 Percepción de los efectos del voluntariado en la EU27 y en España. Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos en Eurobarómetro/Parlamento Europeo75.2 _____	42
Tabla 6 Personas que realizan voluntariado por comunidades autónomas e índice de relación entre el porcentaje poblacional que esta representa sobre el total estatal (en %) Elaboración propia a partir de los datos del Observatorio del Voluntariado de España (2020) _____	67
Tabla 7 Conceptos de voluntariado. Elaboración Propia _____	73
Tabla 8 Perímetro de análisis del Tercer Sector Social. Fuente Price Waterhouse&Cooper (Pwc) (2017) _____	77
Tabla 9 Composición interna del Tercer Sector. Fuente: Sajardo (2012) _____	82
Tabla 10 Propuesta terminológica del Tercer Sector No Lucrativo. Fuente Sajardo (2012) _____	85
Tabla 11 Población en Aragón y Tasa de Asociacionismo, Aragón, Capitales y Provincias. Fuente INE Instituto Nacional de Estadística) – Datos actualizados a 2021 y comparativa con el estudio realizado por Gavín Lanzuela (2003) con datos de población 2001 y registro de asociaciones de 2001. Elaboración propia _____	95
Tabla 12, Distribución de organizaciones en Aragón Fuente: elaboración propia a partir del Estudio Gavín Lanzuela INAEST (2003)._____	97
Tabla 13 Distribución de organizaciones en Huesca. Fuente: Elaboración Propia a partir del Estudio Gavín Lanzuela INAEST (2003)._____	97

Tabla 14 Distribución de organizaciones en Teruel Fuente: Elaboración Propia a partir del Estudio Gavín Lanzuela INAEEST (2003).	98
Tabla 15 Distribución de organizaciones en Aragón Fuente: Estudio Gavín Lanzuela INAEEST (2003). Elaboración Propia	98
Tabla 16 Distribución absoluta y porcentual por territorio entre entidades de iniciativa mercantil y de iniciativa social. Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos obtenidos en el Acceso Público electrónico del Registro Oficial de entidades reconocidas de interés ciudadano	101
Tabla 17 Registro Público de Entidades ciudadanas públicas y mercantiles. Fuente: Acceso Público electrónico del Registro Oficial de entidades reconocidas de interés ciudadano. Elaboración propia	101
Tabla 18 Distribución Territorial de las entidades del TSS reconocidas como entidades sociales en la distribución territorial. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Registro electrónico de Entidades ciudadanas del Gobierno de Aragón	102
Tabla 19 Distribución temporal de los diferentes momentos en los que se desarrolló la muestra. Elaboración propia	120
Tabla 20 Distribución de la muestra por género. 269 casos. Fuente: elaboración propia	124
Tabla 21 Distribución de la muestra en grupos de edad. Fuente: elaboración propia. 269 casos	125
Tabla 22 Distribución del voluntariado según la muestra entre Voluntariado Social (VS) y Voluntariado Corporativo (VC). Fuente: Elaboración propia. Muestra 269	126
Tabla 23 Distribución por tiempo de dedicación. Fuente: Elaboración propia. Muestra 269	127
Tabla 24 Distribución por categorías profesionales. Fuente Elaboración propia. 269 casos	128

Tabla 25 Distribución de dimensiones, y Alfa de Cronbach para cada una de ellas _____	134
Tabla 26 Prueba de KMO y Bartlett Elaboración Propia _____	136
Tabla 27 Resumen del estadístico para cada una de las categorías. Elaboración Propia _____	171
Tabla 28 Posicionamiento de las motivaciones. Elaboración propia _____	174
Tabla 28 Descripción variables sociales participantes grupo 1. Elaboración propia _____	185
Tabla 29 Descripción variables sociales participantes grupo 2. Elaboración propia _____	186
Tabla 31 Distribución respuestas Dimensión Valores. Conciencia sobre situaciones de dificultad.	
Pregunta nº 1 Va1. Fuente: Elaboración Propia _____	256
Tabla 32 Distribución respuestas. Dimensión Valores. Implicación con los valores del grupo con el que se participa Pregunta Va11. Fuente: Elaboración Propia _____	256
Tabla 33 Distribución respuestas. Dimensión Valores. Implicación a partir de la compasión como valor.	
Pregunta Va20. Fuente: Elaboración Propia _____	257
Tabla 34 Distribución respuestas. Dimensión Valores. Importancia para los demás la acción que realiza el voluntariado. Pregunta nº 3 Va29. Fuente: Elaboración Propia _____	257
Tabla 35 Distribución respuestas Dimensión Valores. Identificación con causas importantes para la persona. Pregunta nº 4 Va38. Fuente: Elaboración Propia _____	258
Tabla 36 Distribución respuestas Dimensión Reconocimiento. Motivación por la importancia del reconocimiento personal. Pregunta nº 1 Rn2. Fuente: Elaboración Propia _____	260

Tabla 37 Distribución respuestas. Dimensión Reconocimiento. Motivación por el reconocimiento del equipo de la institución con la que se participa. Pregunta nº 2. Rn12. Fuente: Elaboración Propia 260

Tabla 38 Distribución respuestas. Dimensión Reconocimiento. Motivación por la necesidad de recibir información positiva de la información que se realiza. Pregunta nº 3. Rn21. Fuente: Elaboración Propia

\_\_\_\_\_ 261

Tabla 39 Distribución respuestas. Dimensión Reconocimiento. Motivación por la identificación entre la persona que realiza voluntariado y el equipo profesional en el que participa dentro de la institución.

Pregunta nº 4. Rn30. Fuente: Elaboración Propia \_\_\_\_\_ 261

Tabla 40 Distribución respuestas. Dimensión Reconocimiento. Motivación por la importancia que se le da a que se reconozca la acción voluntaria. Pregunta nº 5. Rn39. Fuente: Elaboración Propia \_\_ 262

Tabla 41 Distribución respuestas. Dimensión Interacción Social. Motivación por interactuar con la realidad social del voluntariado. Pregunta nº 1. Si3. Fuente: Elaboración Propia \_\_\_\_\_ 264

Tabla 42 Distribución respuestas. Dimensión Interacción Social. Motivación por poder aprovechar oportunidades de índole relacional/social, Pregunta nº 2. Si13. Fuente: Elaboración Propia \_\_\_\_ 264

Tabla 43 Distribución respuestas. Dimensión Interacción Social. Motivación por favorecer la creación de redes sociales. Pregunta nº 3. Si22. Fuente: Elaboración Propia \_\_\_\_\_ 265

Tabla 44 Distribución respuestas. Dimensión Interacción Social. Motivación por la construcción de relaciones sociales propias. Pregunta nº 4. Si31. Fuente: Elaboración Propia \_\_\_\_\_ 265



Tabla 45 Distribución respuestas. Dimensión Reciprocidad. Motivación por la creencia en un equilibrio reactivo entre la sociedad y lo que se le proporciona a esta. Pregunta nº 1. Rp4. Fuente: Elaboración Propia \_\_\_\_\_ 268

Tabla 46 Distribución respuestas. Dimensión Reciprocidad. Motivación vinculada a la creencia en el intercambio social como motor de relación. Pregunta nº 2. Rp40. Fuente: Elaboración Propia \_ 268

Tabla 47 Distribución respuestas. Dimensión Reactividad. Motivación por sentirse identificado con situaciones difíciles vividas en primera persona. Pregunta nº 1. Rc5. Fuente: Elaboración Propia 270

Tabla 48 Distribución respuestas. Dimensión Reactividad. Motivación condicionada por la necesidad de aportarle a otras personas la experiencia negativa vivida en primera persona y evitar las consecuencias de esta. Pregunta nº 2. Rc14. Fuente: Elaboración Propia \_\_\_\_\_ 270

Tabla 49 Distribución respuestas. Dimensión Reactividad. Motivación por vincular experiencias personas con experiencias de voluntariado. Pregunta nº 3. Rc23. Fuente: Elaboración Propia \_ 271

Tabla 50 Distribución respuestas. Dimensión Reactividad. Motivación vinculada a la reacción que ciertos problemas han causado en la persona y que a través del voluntariado le ayuda a superar Pregunta nº 4. Rc32. Fuente: Elaboración Propia \_\_\_\_\_ 271

Tabla 51 Distribución respuestas. Dimensión Autoestima. Motivación vinculada a la satisfacción personal. Pregunta nº 1. SE6. Fuente: Elaboración Propia \_\_\_\_\_ 273

Tabla 52 Distribución respuestas. Dimensión Autoestima. Motivación hedonista. Pregunta nº 2. SE15. Fuente: Elaboración Propia \_\_\_\_\_ 273

Tabla 53 Distribución respuestas. Dimensión Autoestima. Motivación por sentirse satisfecho en el reconocimiento. Pregunta nº 3. SE24. Fuente: Elaboración Propia _____	274
Tabla 54 Distribución respuestas, Dimensión Autoestima. Motivación por la percepción de utilidad. Pregunta nº 4. SE33. Fuente: Elaboración Propia _____	274
Tabla 55 Distribución respuestas. Dimensión Autoestima. Motivación por sentirse satisfecho teniendo sensación de estar ocupado Pregunta nº 4. SE41. Fuente: Elaboración Propia _____	275
Tabla 56 Distribución respuestas. Dimensión Social. Motivación por la acción del entorno. Pregunta nº 1. So7. Fuente: Elaboración Propia _____	277
Tabla 57 Distribución respuestas. Dimensión Social. Motivación por la influencia del entorno cercano. Pregunta nº2. So 16. Fuente: Elaboración Propia _____	277
Tabla 58 Distribución respuestas. Dimensión Social. Motivación por la influencia del entorno comunitario. Pregunta nº3. So 25. Fuente: Elaboración Propia _____	278
Tabla 59 Distribución respuestas Dimensión Social. Motivación por la identificación con valores sociales de la comunidad. Pregunta nº 4. So34. Fuente: Elaboración Propia _____	278
Tabla 60 Distribución respuestas. Dimensión Social. Motivación por el conocimiento de los demás. Pregunta nº 5. So 42. Fuente: Elaboración Propia _____	279
Tabla 61 Distribución respuestas. Dimensión Profesional. Motivación por establecer relaciones en el ámbito laboral. Pregunta nº 1. CD 8. Fuente: Elaboración Propia _____	281
Tabla 62 Distribución respuestas. Dimensión Profesional. Motivación por encontrar un empleo a través de la acción del voluntariado. Pregunta nº 2. CD17. Fuente: Elaboración Propia _____	281

Tabla 63 Distribución respuestas. Dimensión Profesional, Motivación por la búsqueda de encontrar empleo a partir de la acción de voluntariado. Pregunta nº 3. CD 26. Fuente: Elaboración Propia 282

Tabla 64 Distribución respuestas. Dimensión Profesional, Motivación por adquisición de habilidades que sean buen instrumento en el desempeño laboral. Pregunta nº 4. CD35. Fuente: Elaboración Propia \_\_\_\_\_ 282

Tabla 65 Distribución respuestas. Dimensión Entendimiento. Motivación por aprender. Pregunta nº 1 Un9. Fuente: Elaboración Propia \_\_\_\_\_ 285

Tabla 66 Distribución respuestas. Dimensión Entendimiento. Motivación por disponer de distintas perspectivas de un fenómeno. Pregunta nº 2. Un18. Fuente: Elaboración Propia \_\_\_\_\_ 285

Tabla 67 Distribución respuestas. Dimensión Entendimiento. Motivación por conocer otras realidades en primera persona. Pregunta nº 3. Un27. Fuente: Elaboración Propia \_\_\_\_\_ 286

Tabla 68 Distribución respuestas. Dimensión Entendimiento. Motivación por entender la diversidad. Pregunta nº4. Un36. Fuente: Elaboración Propia \_\_\_\_\_ 286

Tabla 69 Distribución respuestas. Dimensión Entendimiento. Motivación por comprender sobre sí mismo. Pregunta nº 5. Un43. Fuente: Elaboración Propia \_\_\_\_\_ 287

Tabla 70 Distribución respuestas. Dimensión Protección. Motivación por percibir una condición de desasosiego por aquellos que no tienen las mismas oportunidades. Pregunta nº 1. Pr10. Fuente: Elaboración Propia \_\_\_\_\_ 289

Tabla 71 Distribución respuestas. Dimensión Protección. Motivación por resolver dificultades personales. Pregunta nº 2. Pr19. Fuente: Elaboración Propia \_\_\_\_\_ 289

Tabla 72 Distribución respuestas Dimensión Protección. Motivación por buscar sensaciones que permitan olvidar las preocupaciones propias. Pregunta nº 3. Pr28. Fuente: Elaboración Propia \_ 290

Tabla 73 Distribución respuestas. Dimensión Protección. Motivación por olvidar las dificultades propias. Pregunta nº 4. Pr37. Fuente: Elaboración Propia \_\_\_\_\_ 290

Tabla 74 Distribución respuestas. Dimensión Protección Motivación por combatir la percepción de sentirse solo. Pregunta nº 5 Pr44. Fuente: Elaboración Propia \_\_\_\_\_ 291