

TRABAJO FIN DE MÁSTER

del *Máster Universitario de Investigación en Ciencias
Socio Sanitarias*

Curso Académico 2014 / 2015

Motivaciones del voluntariado: análisis
mediante grupos de discusión.

*Volunteer motivations: analysis through
discussion groups.*

Realizado por: Belén Bajo Arias
Dirigido por: Lucía Llamazares Sánchez

En León, a 3 de julio de 2015

Indice

Resumen	3
Abstract	3
I. Introducción	4
II. Un acercamiento teórico.....	6
<i>II.1. Los voluntarios.....</i>	6
<i>II.2.El papel de la organización:</i>	9
<i>II.3. Las Motivaciones del voluntariado</i>	12
<i>II.4. Cáritas Diocesana de León</i>	20
III. Objetivo.....	22
IV. Metodología.....	22
<i>IV.1. Método.....</i>	22
<i>IV.2. Población, muestra y técnica de muestreo:</i>	25
<i>IV.4. Instrumentos recogida de datos</i>	27
V. Resultados.....	27
VI. Discusión y conclusiones:	35
VII. Referencias bibliográficas.....	39
VIII.Anexos	43
<i>Anexo I. Guiones grupos de discusión.....</i>	43
<i>Anexo II. Procedimiento para el tratamiento de datos cualitativos.</i>	44
<i>Anexo III. Matriz descriptiva</i>	46

Resumen

El objetivo de este estudio es explorar las motivaciones implícitas en las actividades de los voluntarios tal y como ellos lo perciben, y su relación con el tiempo de permanencia en la institución. Se trata de un estudio descriptivo de enfoque cualitativo y corte transversal. Para la recogida de datos se ha empleado la técnica de grupos de discusión, constituyéndose dos grupos diferenciados en base al tiempo de permanencia en la institución, con una muestra de 10 voluntarios, seleccionados al efecto mediante un sistema de muestreo aleatorio simple. Para la configuración de los grupos se han tenido en cuenta, además del ya citado tiempo de permanencia en la institución, las siguientes variables: género, edad, situación laboral, nivel de estudios. Las diversas teorías consultadas y referenciadas, aconsejan este tipo de abordaje cualitativo para el estudio que nos ocupa, ya que dotan de libertad a las personas para expresar espontáneamente aquellos motivos relevantes en su caso, minimizando así las expectativas generadas, y reduciendo en la medida de lo posible, la distorsión de los resultados. Resultados que, en el caso que nos ocupa, muestran la existencia de una diferencia de motivaciones entre los voluntarios cuyo tiempo de permanencia en la institución se encuentra entre 1 y 3 meses, con valores superiores en motivaciones centradas en el ego; y aquellos voluntarios cuyo tiempo de permanencia se encuentra entre los 8 y 18 meses, con valores superiores en motivaciones centradas en los demás. En el documento se utiliza, el masculino gramatical como genérico, según los usos lingüísticos, para referirse a personas de ambos sexos.

Abstract

The aim of this study is to explore the motivations implied in the activities of volunteers as they perceive them and their relationship to the time spent in the institution. This is a descriptive study of qualitative approach and cross section. To get the data collection the technique of discussion groups has been used, by constituting two distinct groups based on the time spent in the institution; 10 volunteers have been selected through a system of simple random sampling. To configure the groups, in addition to the so mentioned time spent in the institution, there have been taken into account the following variables: gender, age, employment status, educational level. Various consulted and referenced theories advise such qualitative approach to the ongoing study, as it gives freedom to the people, who spontaneously express relevant reasons, minimizing the expectations and reducing the possible result distortion as much as possible. These results, in the current case,

show that there is a difference in motivation between the volunteers who have been in the institution from 1 to 3 months and whose ego-oriented motivations are higher and those volunteers who have remained in it from 8 to 18 months and whose motivations are more highly oriented to others. The document, in accordance with linguistic usage, uses the male grammatical gender to refer to people of both sexes.

I. Introducción

Las conductas de ayuda han sido objeto de abundante investigación teórica y empírica en las ciencias sociales desde hace, aproximadamente unos treinta años (Chacón, Menard, Sanz, & Vecina, 1997)

En España una de las fuentes más significativas, son los anuarios del Tercer Sector de la Acción Social en España, de la Fundación Luis Vives en colaboración con la Obra Social de Caja Madrid, y el Equipo de EDIS. El anuario de 2010, referido a la situación en 2008, y el anuario del 2012, referido al periodo de 2010-2012 (Del Río, 2014). Por otra lado, el Departamento de Psicología Social de la Universidad Complutense de Madrid abrió una línea de investigación para tratar de determinar qué factores psicosociales se relacionan con la mayor o menor permanencia de los voluntarios en las organizaciones (Chacón & Vecina, 1999b). Desde entonces han proliferado las tentativas de medir, contar y pesar su alcance e incidencia, el perfil de los asociados, las motivaciones que les llevan a elegir esta forma de participación, así como los tipos y modalidades de implicación existentes (Ariño & Castelló, 2007; Chacón & Dávila, 2001)

En cuanto al enfoque de la investigación, la mayoría de los estudios que existen sobre el voluntariado utilizan un acercamiento cuantitativo, analizando variables como la edad, sexo, etc (Ballesteros, 2010; Vecina, Chacón & Sueiro, 2009), los cuales tienen una validez restringida, siendo el VFI (Volunteer Function Inventory) el cuestionario más utilizado, y del que se hablará más adelante. Sin embargo algunos autores cuestionan el uso indiscriminado del cuestionario para evaluar los motivos de los voluntarios. Relativo a esta cuestión, López-Cabañas & Chacón (1997) (en Chacón, Pérez, Florez, & Vecina, 2010) plantean que cuando se usa ese instrumento de recogida de datos, el voluntario puede estar confundiendo los propios motivos para realizar su voluntariado, con las expectativas y/o las consecuencias, es decir, aquello que razonablemente cree que va a ocurrir pero que no necesariamente ha sido un motivo para ser voluntario). De este modo, las personas a menudo señalan como motivaciones lo que en realidad son expectativas, señalando y puntuando en todos aquellos ítems que componen el cuestionario, aunque

en principio no todos ellos hayan sido determinantes en su decisión de convertirse en voluntarios o de mantenerse como tal (Buscemi & Celdrán, 2014; Chacón et al., 2010). Con una pregunta abierta, el voluntario puede mencionar de forma espontánea aquellos motivos que son más importantes para él, reduciéndose la probabilidad de que se confunda con expectativas y consecuencias, puesto que no es dirigido hacia una respuesta concreta. Del mismo modo, Allison, Okun, & Dutridge (2002) (en Chacón et al., 2010), afirman que con una escala de respuestas tipo Likert (donde se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración o ítem, de forma numérica, normalmente del 1 a 7), los sujetos presumiblemente están indicando el grado en el que el voluntario cumple distintos motivos conscientes, motivos señalados previamente en el cuestionario, mientras que con una pregunta abierta, los sujetos probablemente están aportando una explicación individualista de su propia acción voluntaria. Por ello, estos autores manifiestan que ambos métodos evalúan aspectos ligeramente diferentes.

Debemos tener en cuenta además que, una dificultad importante en la investigación de las motivaciones, es el acceso consciente a las mismas, ya que no siempre es posible para el sujeto de la acción. Con frecuencia motivos “pretextados y “represiones” (es decir, motivos no aceptados), encubren la motivaciones reales para su acción voluntaria. Es por ello que las prácticas cualitativas se presentan como la mejor opción, para reconstruir el proceso motivacional (Ballesteros, 2010; Zurdo, 2004). La Teoría Simbólica (Scott & Lyman, 1968 en Chacón et al., 2010), se centra en los significados subjetivos que los individuos atribuyen a sus comportamientos, manifestando que los motivos serían explicaciones generadas para justificar o excusar las propias acciones, por lo que conllevan una gran carga interpretativa. De ahí el considerar más adecuado evaluar las motivaciones mediante preguntas abiertas, puesto que éstas otorgan libertad para que las personas expresen de forma espontánea aquellos motivos relevantes en su caso, minimizando así la confusión con las expectativas. Además, favorecen la mejor captación de la variedad de significados simbólicos atribuibles al voluntariado (Chacón et al., 2010; Chacón, Pérez, & Vecina, 2011)

Otra circunstancia que refuerza la defensa del abordaje cualitativo en el tema que nos ocupa, es el hecho de que diversos estudios implementados desde este enfoque, han dado lugar a categorías no reflejadas en el VFI. Así por ejemplo, en la investigación llevada a cabo por Chacón et al., en 2010, los autores menciona categorías surgidas en su estudio, y que no figuran en el citado cuestionario, como son: el disfrute, la construcción de equipo, y la religiosidad. Teniendo en cuenta en carácter religioso de la entidad que enmarca el estudio que nos ocupa, esta última probablemente sea una de

motivaciones más presentes en los resultados, por lo que la aplicación del cuestionario VFI resultaría insuficiente al no disponer de ningún punto que la recoja. Por otro lado, el análisis de Chacón et al. (2010), muestra además que los cuestionarios sobreestiman el número de motivaciones diferentes de los voluntarios, ya que cuando se les pregunta directamente no citan más de dos motivos. Al mismo tiempo, infraestiman la diversidad de motivos posibles, puesto que en una pregunta abierta surgen más categorías que las que recoge el VFI (Chacón et al., 2010; Chacón et al., 2011): valores (religiosos, de transformación social, de reciprocidad, de interés por la comunidad) conocimiento y comprensión (autoconocimiento); ajuste sociales; mejora del currículum; defensa del yo; mejora de la estima (crecimiento personal, relaciones sociales, disfrutar) compromiso organizacional (institucional, con el grupo) e interés en la actividad (específica, con las personas). En el caso del estudio sobre el voluntariado llevado a cabo por la Fundación Castellano-Manchega de Cooperación, en el año 2010, (en Plataforma de Voluntariado de España, 2011), se muestra que la razón más frecuente para ser voluntario es la “sensibilidad hacia los demás”. Pero las respuestas de los participantes, incluyen además otras motivaciones como: prestar ayuda, necesidad de sentirse útil, búsqueda de satisfacción personal, búsqueda de justicia social, distracción en el tiempo libre, oportunidad de conocer a gente nueva, influencia de personas cercanas., motivos religiosos, búsqueda de una transformación del sistema, búsqueda de experiencia laboral o profesional, e identificación con el colectivo objeto de ayuda. Todas ellas difíciles de englobar en las categorías preestablecidas del VFI.

Dentro del minoritario abordaje cualitativo, ha sido varias las técnicas empleadas por los investigadores: como las entrevistas semiestructuradas (Ballesteros, 2010; Buscemi & Celdrán, 2014; Cardona & Moner, 2013; Chacón et al., 2010; Chacón et al., 2011; Galán & Cabrera, 2002; Galán & Cabrera, 2006; Khsanzyanova, 2011; Pérez, 2013; Trigo, 2012); la historia de vida: (Pérez, 2013); el estudio de casos (Khsanzyanova, 2011); y los grupos de discusión (Zurdo, 2004).

II. Un acercamiento teórico

II.1. Los voluntarios

Vivimos en un país de intensa sociabilidad pero de cultura asociativa más débil que la de otros países europeos y en el que, seguramente, tiene cierta envergadura un asociacionismo informal no registrado. La conciencia solidaria y la defensa de lo público, no ha cesado de reforzarse, más todavía, a medida que se agrava la crisis económica en

los últimos años (Del Río, 2014; Pérez, 2013). Por otro lado la incorporación de voluntarios se ha estabilizado (Cortés, Hernán & López, 1998 en Chacón et al., 2011) valorándose que, durante el primer año, aproximadamente el 40% de los voluntarios abandonan la organización. De ahí que una gestión de los programas de voluntariado que incrementen la vinculación a las entidades resulta primordial (Chacón et al., 2011)

“Los voluntarios son expresión de una forma de solidaridad cercana y desinteresada, representando un potencial humanizador del que todos pueden beneficiarse” (Revuelta, 2002, p.113). “La realización de conductas de voluntariado implica importantes costes en tiempo, esfuerzo, dinero, etc. Pero a su vez también supone la obtención de numerosos beneficios como satisfacción, experiencia conocimiento, prestigio, etc” (Dávila, 2003, p.35). En cuanto a la solidaridad directa, es provechoso activar el capital humano, es decir, que la gente se asocie para actuar sobre los problemas sociales. El asociacionismo solidario alienta el sentido de la reciprocidad y de la cooperación, promueve una actitud responsable en relación con los asuntos públicos, es un valioso factor autoeducativo y educativo (Del Río, 2014), y fomenta un espíritu comunitario y un deber cívico (Omoto y Snyder, 1990 en Galán & Cabrera, 2002)

Francisco Bernardo y Víctor Renes recogen las características comunes que aparecen en la práctica totalidad de las definiciones del voluntariado: “Sería voluntario el que actúa desinteresadamente, con responsabilidad, sin remuneración económica, en una acción realizada en beneficio de la comunidad, que obedece a un programa de acción, con voluntad de servir, en una actividad solidaria y social, el trabajo voluntario no es una actividad laboral habitual, es una decisión responsable que proviene de un proceso de sensibilización y concienciación, respeta plenamente al individuo o individuos a quienes dirige su actividad y aunque puede trabajar de forma aislada, por lo general actúa en grupo” (en Vaz, Muñoz, Sánchez, Vázquez & Fernández, 2008, p.21). Entendemos por actividades de interés general en beneficio de la comunidad (Mogin, 1997 en Pedrosa, 2001), tal como expresa la definición anterior, las actividades asistenciales, de servicios sociales, cívicas, educativas, culturales, científicas, deportivas, sanitarias, de cooperación al desarrollo, de defensa del medio ambiente, o cualquier otra de naturaleza análoga (Pedrosa, 2001; Pérez, 2000).

En relación al estudio que nos ocupa, el voluntariado de acción social, o voluntariado social, se encarga de “promover la participación de las personas así como de los grupos de una comunidad, a través de programas concretos promovidos por entidades, tanto públicas como privadas, con el objetivo de resolver las necesidades sociales y conflictos

existentes en ésta y estimular la cooperación y la solidaridad” (Navarro - Santamaría, 2014, p.7). “Para que los voluntarios respondan a su cometido social, se hace necesario atender a sus características y posibilidades. Especialmente a la formación y al cuidado de las condiciones adecuadas para que su aportación sea efectiva” (Revuelta, 2002, p.113)

Desde Cáritas, entidad que enmarca la realización de este estudio, se concibe al voluntariado como un acto libre, altruista y gratuito pero organizado: “La acción voluntaria es una expresión de la vida misma, no requiere más connotaciones que la propia conciencia y el deseo de servir, esto lo hace desde su libre voluntad. El voluntario da lo que tiene, se da a si mismo (tiempo, capacidad y esfuerzo) en beneficio de los demás, del otro, del próximo, en especial de los que juegan con desventaja. Pero no lo hace como francotirador, sino de forma organizada y coordinada. Todo esto lo hace desde sus convicciones personales y desde la identidad de la organización. El voluntario debe ser solidario desde la gratuidad absoluta” (Salinas, 1996 en Piñón, 2010, p.95). La Institución apuesta por el voluntariado como “un proceso de la propia persona, no sólo una manera de hacer, sino una forma de vivir, que impregna todas las facetas de la vida, e impulsa a comprometerse con unas actitudes y valores concretos: la gratuidad, la solidaridad, los derechos humanos, la dignidad e igualdad de todas las personas, desde una opción por los más débiles y los últimos, como una expresión del amor de Dios a los hombres” (Vidal, 1996 en Piñón, 2010 p.95). De manera que el voluntariado en Cáritas es un compromiso “creyente”, es decir, un estilo de vida. (Piñón, 2010)

En su proceso personal como tal, el voluntario pasa por tres etapas (Rocamora Bonilla, 2010 en González, 2011):

- Al iniciar su andadura comienza con la ilusión de forma consciente o inconsciente del que va a servir de gran ayuda a los demás.
- En un segundo momento se puede producir un sentimiento de fracaso o decepción. De la omnipotencia se ha pasado a una “impotencia angustiante” que incluso impide cualquier tipo de ayuda efectiva. Ante ese planteamiento, existen dos posibles salidas: al abandono del voluntariado, o bien una acomodación a la realidad frustrante.
- Con la etapa anterior se toca fondo y se comienza el recorrido hacia la etapa de aceptación de la realidad. En este momento el voluntario asume sus límites, pero también sus posibilidades reales. “El voluntario ha llegado a un sano equilibrio entre lo que deseaba y la cotidiana realidad; equilibrio entre lo que él fantaseaba y las

posibilidades reales de su acción como voluntario. A partir de entonces, su acción será más creativa y él mismo podrá autoalimentarse de la ayuda que presta” (Rocamora Bonilla, 2010 en González, 2011 p.208)

Estas etapas no son estáticas, sino que podrán recorrerse más de una vez, sobre todo las dos últimas, puesto que se trata de un proceso vivo, e interpelado por la realidad continuamente. (González, 2011).

También Chacón, Vecina & Dávila (2007) (en Chacón , 2011), también citan la evolución del voluntariado en su **modelo de las 3 etapas**. En dicho modelo contextualizan los cambios que acontecen en la determinación del voluntario, en base a la satisfacción de las motivaciones, durante el transcurso de su permanencia en la institución. Estos autores conciben la satisfacción como un elemento multidimensional que incluye varios aspectos: las motivaciones, las tareas, y la gestión de la organización. De manera que, aquellas personas que se sientan más satisfechas sus motivaciones, estén más satisfechas con las tareas que realizan, y con la gestión desarrollada por la organización continuarán en la institución. Siguiendo esta conceptualización, en la **primera etapa** los voluntarios contrastan sus motivaciones y expectativas con la realidad organizacional. Si el resultado de ese contraste es positivo, se desarrollará un sentimiento de compromiso institucional (en la segunda etapa) y la identidad del rol como voluntario (en la tercera etapa). De lo contrario los voluntarios abandonarán. En la **segunda etapa** tal como ya se ha mencionado en el punto anterior, tiene lugar el compromiso organizacional. Según Brickman (1987) (en Chacón et al., 2011), dicho compromiso es lo que hace que una persona continúe desarrollando una acción cuando las dificultades, o las alternativas positivas, le llevarían a abandonarla. Este hecho permite compensar, al menos temporalmente, descensos moderados de la satisfacción. En la **tercera etapa**, y como consecuencia de la práctica continuada de acciones voluntarias a favor de organización, se incorpora al autoconcepto el rol de voluntario, lo que explica la permanencia a largo plazo. De ahí que, de la capacidad de la organización para mantener elevada la satisfacción de los voluntarios, dependerá su permanencia en la misma.

II.2.El papel de la organización:

Las organizaciones pertenecientes al tercer sector desarrollan su principal actividad en la provisión del bienestar social colectivo y en el fenómeno de nuevas formas de participación social. En ellas se manifiesta una nueva forma de ciudadanía y una renovación de la participación cívica, en un contexto de crisis de las formas política tradicionales (Barthelemy, 2000 en Ariño & Castelló, 2007), dotando de autonomía y

robustez a la sociedad civil (Putnam,2000; Fukuyama, 2000 en Ariño & Castelló, 2007). Ello implica dos dimensiones: (Anheier, 2005 en Torre, 2010)

- Las entidades sin ánimo de lucro como aprovisionamiento de servicios sociales
- Nuevas formas de acción y participación de la sociedad civil.

La cultura de la participación ha aportado la convicción de que los ciudadanos no solo tienen problemas, sino que también tienen soluciones. No solo tienen demandas que dirigen hacia fuera del grupo, sino que producen también respuestas. Especialmente en la actual crisis del Estado de Bienestar. Por este motivo asistimos a una recuperación de las redes sociales de protección, cuya importancia económica y social todavía resulta inimaginable; y a la revalorización del propio territorio, que había sido neutralizado por el Estado de Bienestar (García, 1999). Enfocándose hacia la transformación de la realidad (Millán, 2014), la acción y participación se concretan en (Torre, 2010):

- Participantes receptores de una intervención concreta, dando respuesta a determinadas demandas que surgen en la sociedad
- Grupo de personas voluntarias y de profesionales dispuestos a colaborar y trabajar en la línea de dicha actuación (Pérez – Díaz y López Novo, 2003 en Torre, 2010)

El rasgo diferenciador del tercer sector, es la doble presencia de aportación voluntaria personal (de conocimientos y experiencias, contribución económica, objetos y utensilios), y de aportación profesional cualificada (Torre, 2010). Con ello se persigue una mejora de la gestión y administración de sus actividades, y el impulso de la participación de las personas voluntarias que apoyan y trabajan en ellas (Torre, 2010). De ahí que el análisis de sus motivaciones, tenga importantes repercusiones para la gestión de los programas de voluntariado, en acciones de captación, asignación de tareas, formación, etc (Buscemi & Celdrán, 2014). La idea que sostiene esta estrategia, es que la satisfacción de las motivaciones es un elemento fundamental para la permanencia en la organización (Chacón et al., 2010; Dávila, 2003; Galán & Cabrera, 2006). De tal manera, una organización que cuide la gestión del voluntariado ofreciendo la posibilidad de trabajo que pueda ser asumido por el voluntario, o valore de forma explícita lo que aporta el voluntario, sería más motivadora que otra que no atienda a estos aspectos (Plataforma de Voluntariado de España, 2011).

Dentro de las estrategias de gestión de los programas de voluntariado para incrementar la satisfacción de las motivaciones de los voluntarios, y por ende incrementar su

probabilidad de permanencia (Chacón et al., 2011), tal como hemos visto hasta ahora, podemos destacar la siguientes: **La Descripción de los puestos de voluntariado**, debe incluir una definición clara de las tareas a realizar por los voluntarios, las motivaciones, habilidades, y capacidades necesarias para llevarlas a cabo, los objetivos y fines últimos que persiguen, así como la delimitación de las responsabilidades de los voluntarios. Que la motivaciones sean recogidas en este punto del proceso, resulta muy útil para tenerlas detectadas y poder evaluarlas en momentos posteriores, e incluso reforzarlas y satisfacerlas; **La Captación**, que atiende al objetivo de incorporar un número suficiente de voluntarios a los programas de la organización, y de que se incorpore el tipo de voluntariado que mejor satisfaga las necesidades existentes. Explicitando las motivaciones más adecuadas para realizar una tarea de voluntariado, no solo se reduce la insatisfacción y la frustración, si no que se genera una mayor calidad al ajustar a las personas dispuestas a dar su tiempo y esfuerzo, los requisitos y características necesarias para el cumplimiento de los fines del programa a desarrollar. La motivaciones detectadas al describir el puesto de trabajo deben servir de guías al desarrollar las estrategias de captación (Boezeman, Ellemers, 2008 en Chacón et al., 2011). **La Selección**, en el voluntariado no se busca a la mejor persona para el puesto, como ocurre en el ámbito laboral, sino el mejor puesto para cada persona. Se persigue el ajuste entre las motivaciones específicas importantes de cada persona y las características de la tareas o acciones concretas a realizar, ya que ello hace que los voluntarios valoren su experiencia como más satisfactoria y enriquecedora (Millette, Gagné, 2008 en Chachón et al., 2011), lo cual a su vez, se relaciona con su intención futura de continuar en la organización, tanto a corto como a largo plazo. El planteamiento de selección pasa por: en primer lugar identificar la disponibilidad, las actitudes, aptitudes y motivaciones importantes de las personas que desean ser voluntarias (valores, conocimientos, relaciones sociales, etc. ; posteriormente, identificar las características de las actividades a realizar; y finalmente asignar a cada voluntario/a la actividad que elija y que mejor satisfaga su o sus motivaciones principales. **La Formación**, cuyo objetivo es dotar a los voluntarios de los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para llevar a cabo una acción eficaz, capacitando a las personas para llevar a cabo su actividad voluntaria, además de su vida personal y laboral. En sí mismo suele ser una motivación muy importante para muchos voluntarios. **La Supervisión y reconocimiento** es el procedimiento clave para incrementar la permanencia de los voluntarios, disminuyendo su deseo de abandonar la organización (Galindo – Kuhn & Guzley, 2001 en Chacón et al., 2011). Una buena supervisión es aquella que garantiza que se hace bien lo que se

tiene que hacer, que apoya ante las dificultades, previniendo el burnout o síndrome del quemado, y que valora y refuerza adecuadamente.

Como podemos observar, las motivaciones del voluntariado son transversales en todo el proceso, y juegan un papel esencial a la hora de explicar la permanencia de los voluntarios y su compromiso con la institución (Chacón et al., 2011; Omoto & Snyder, 1995 en Chacón & Vecina, 1999a)

II.3. Las Motivaciones del voluntariado

En relación a las motivaciones del voluntariado, son múltiples las teorías desarrolladas. Así por ejemplo, Navarro-Santamaría (2014) afirma que no existen motivos concretos, sino que cada persona actúa motivada por razones propias y personales. Siguiendo a Alfonso Orti (1994) (en Zurdo, 2004, p.303), podríamos definir las motivaciones desde una perspectiva sociológica, como “las fuerzas motoras, pulsiones, deseos, que responden al porqué de la interacción social: es decir, la intencionalidad y sentido, consciente o no, que configuran los procesos proyectivos”. De ahí la comprensión y explicación de “por qué y “cómo” la conducta humana toma una dirección específica”. Es decir, se trata de fuerzas psicológicas internas que intervienen en la decisión de hacerse voluntarios, y de seguir siéndolo a lo largo del tiempo, pese a los costes que van unidos a las actividades voluntarias, (Chacón et al., 2011). De manera que, al hablar de motivos se hace referencia a hechos, creencias, experiencias personales, y /o estímulos que dan lugar a que la persona voluntaria se interese en ayudar a la sociedad, siendo impulsada por una conducta prosocial y altruista. (Navarro - Santamaría, 2014). Aunque no toda la práctica voluntaria es una acción altruista, o no solo es altruista. El proceso motivacional, que se caracteriza por ser un solapamiento y multiplicidad de motivaciones heterogéneas (EAPN España, 2011; Yubero & Larrañaga, 2002; Zurdo, 2004), resulta ser mucho más complejo (Zurdo, 2004). De ahí que los diversos autores que analizan el voluntariado, lo hagan desde una perspectiva de análisis plurifactorial. (Ariño & Castelló, 2007, Yubero y Larrañaga, 2002). Por otro lado, además de ser diversas las motivaciones, éstas pueden variar a lo largo de la experiencia como voluntario (Buscemi & Celdrán, 2014), tal como se ha mencionado anteriormente en este estudio. Zurbo Alaguero (2003) (en Navarro - Santamaría, 2014) analiza el proceso motivacional que gira en torno a tres ejes: la orientación individualista, la orientación moral, y la orientación social. La primera se debe a las necesidades, carencias e intereses personales; la segunda a necesidades ajenas, y la tercera a la necesidad de poder contribuir a una transformación o cambio social. (Navarro - Santamaría, 2014; Zurdo, 2004). La mayoría de los voluntarios, incorporan en

su proceso motivacional los tres ejes en una proporción variable, es decir, suele existir en casi todos un eje motivacional dominante (Zurdo, 2004).

Maslow,(1970) (en Galán & Cabrera, 2006) en su jerarquización de las necesidades humanas, enfatiza el egoísmo de manera que, los individuos son motivados por necesidades que implican su bienestar psicológico, seguridad, amor y pertenencia, autoestima y renovación

Mounter (1985) (en Galán & Cabrera, 2006) sugiere que la conducta de voluntariado es causada por la creencia de que se conseguirá determinada recompensa u objetivo. De esta manera, son tres los factores que afecta a la conducta voluntaria: la necesidad de mejora, la necesidad de filiación, y la necesidad de poder (Galán y Cabrera, 2006)

McClelland y Atkinson (1988) (en Castro, 2002), definen tres motivaciones básicas de conducta: la necesidad del otro, la necesidad de poder, y la necesidad de afiliación. Según su teoría, estas tres motivaciones conductuales se encuentran en todas las personas, pero usualmente una, domina sobre las otras dos.

Cnaan & Golberg-Glen, (1991) (en Dávila, 2003), proponen un único factor general motivacional, de manera que las acciones de los voluntarios deben ser conceptualizadas como conductas de ayuda altruistas, tanto las que están motivadas por razones altruistas (heterocentradas), como egoístas (autocentradas) (Chacón et al., 2011; Millán, 2014), puesto que siempre que se realizan voluntariamente, benefician a alguien y conllevan un coste a nivel externo u observable mayor que la recompensa recibida (Millán, 2014).

Clary & Snyder (1991) construyen la Teoría de las Motivaciones del Voluntariado con el objetivo de explicar la articulación de la multiplicidad de elementos que pueden estar determinando el desarrollo de la participación voluntaria (en Chacón & Dávila, 2001). El modelo parte de la Teoría Funcional (Katz, 1960; Smith, Bruner & White, 1956 en Chacón y Dávila, 2001), que fue inicialmente planteada con relación a las actitudes y opiniones. Estos autores sostienen que las personas pueden mantener las mismas actitudes y realizar conductas aparentemente similares, por razones muy diferentes ya, que sirven para satisfacer varias funciones psicológicas al mismo tiempo, o en momentos temporales distintos. De esta forma, las personas pueden decidir ser voluntarios por motivos diferentes que a su vez satisfagan funciones distintas. (Chacón et al., 2011; Dávila, 2003; EAPN España, 2011; Navarro - Santamaría, 2014; Plataforma de Voluntariado de España, 2011; Vecina & Chacón, 2005). En esta teoría se describen seis tipos de motivaciones (Buscemi & Celdrán, 2014; Castro, 2002; Chacón et al., 1998;

Chacón & Vecina, 1999b; Chacón & Dávila, 2001; Dávila, 2003; Dávila & Díaz-Morales, 2009; Pérez, 2013), las cuales son recogidas en el VFI, cuestionario empleado en la mayoría de los estudios cuantitativos sobre motivaciones como ya se ha mencionado con anterioridad (Buscemi & Celdrán, 2014; Castro, 2002; Chacón et al., 2011;): **Valores**, siendo una oportunidad de expresar valores personales relacionados con el interés humanitario y altruista hacia otros; **Mejora del currículum**, centrada en los beneficios para uno mismo que pueden derivarse de colaborar como voluntario. Está relacionado directamente con la adquisición de experiencia útil para la vida laboral; **Relaciones sociales**, se trata de motivaciones concernientes a relaciones con otros, de manera que el voluntariado puede ofrecer oportunidades para ajustarse a los requerimientos de un determinado grupo social; **Conocimiento**, implica la oportunidad de aprender nuevas experiencias y tener oportunidades de ejercitar conocimientos y habilidades; **Mejora del estado de ánimo**: proceso motivacional dirigido a propiciar el crecimiento y desarrollo personal; y **Defensa del yo**, motivaciones centradas en proteger al ego de aspectos negativos del self.

Por su parte, García Roca (1994) (en Navarro - Santamaría, 2014) afirma que las motivaciones de las personas voluntarias se engloban en tres categorías: motivaciones expresivas (realización personal); motivaciones instrumentales (obtener experiencia, formación) y altruismo (ayudar a otros sin recibir nada a cambio).

Schroeder, y cols. (1995) (en Yubero & Larrañaga, 2002) afirman que lo que define fundamentalmente la conducta voluntaria es la solidaridad y el interés por el bienestar social, pero motivado tanto por valores altruistas como personales para su realización.

Omoto & Snyder (1995), identifican cinco motivaciones diferentes en voluntarios que trabajan en el campo del sida: expresión de los valores, conocimiento, desarrollo personal, incremento de la autoestima e interés por la comunidad; construyendo a partir de las mismas el cuestionario correspondiente (en Dávila, 2003). Según su teoría, en el voluntariado coexisten una gran variedad de motivaciones que cumplen funciones diferentes para los individuos. (Chacón & Vecina, 1999b; Navarro - Santamaría, 2014). El trabajo de Schondel, Shields & Orel (1992), aporta también evidencia empírica favorable a esta teoría (en Chacón & Dávila, 2001). En la misma línea que los anteriores y también con voluntarios del campo del SIDA, Quellte, Cassel, Maslanka & Wong (1995), identifican seis motivaciones básicas (en Chacón & Dávila, 2001).

López-Cabañas & Chacón, (1997) (en Buscemi & Celdrán, 2014) establecen una clasificación dicotómica de las motivaciones en función de su carga altruista. Así

hablamos de motivaciones autocentradas, en base a los beneficios que el voluntario espera conseguir para sí; y motivaciones heterocentradas, en base a los beneficios que lograría para el otro (Chacón et al., 1998; Chacón & Vecina, 1999b; Chacón & Dávila, 2001; Dávila, 2003; EAPN España, 2011; Galán & Cabrera, 2006). En términos de Gildrón (1978) (en Chacón & Vecina, 1999b), también llamadas motivaciones altruistas y motivaciones egoístas. Estos autores defienden que en los voluntarios pueden coincidir ambos tipos, prevaleciendo o no, uno sobre el otro. (Buscemi & Celdrán, 2014; Chacón & Vecina, 1999b; Dávila & Díaz-Morales, 2009; García-Pérez, 2013; Navarro - Santamaría, 2014; Plataforma de Voluntariado de España, 2011; Yubero & Larrañaga, 2002;)

En 1998, Okun, Barr, & Herzog (en Dávila, 2003) realizan un estudio comparativo poniendo a prueba los modelos unidimensional, bidimensional y multidimensional de las motivaciones. Los resultados obtenidos proporcionaron evidencias empíricas a favor de la Teoría Funcional de las Motivaciones del Voluntariado (López-Cabañas & Chacón, 1997 en Buscemi & Celdrán, 2014)

Navarro (2004) (en Vaz et al., 2008), establece una clasificación de motivaciones según sus características: las **motivaciones instrumentales**, que se encuentran divididas en dos categorías basándose en el interés: utilitarista y relacional, de manera que la actividad voluntaria se valora como una forma de lograr experiencias, formación profesional, relaciones sociales, y prestigio social; y las **motivaciones axiológicas**, divididas a su vez en dos categorías: religiosa y cívica, en este caso el voluntariado se manifiesta como la expresión, más o menos coherente, de las creencias religiosas y cívicas.

En cuanto a la relación existente entre determinadas características y situaciones personales de los voluntarios, y las motivaciones que les mueven a iniciar o continuar la labor en una institución, son varios los estudios dedicados a su análisis e investigación (Dávila & Chacón, 2004). De entre todas ellas se destacan las siguientes: **la edad** (Chacón et al., 1998; Chacón & Vecina, 1999b; Chacón & Dávila, 2001; Chacón et al., 2011; Dávila, 2003; Dávila & Díaz-Morales, 2009; EAPN España, 2011; Galán & Cabrera, 2006; Vaz et al., 2008;), **el género** (Chacón et al., 1998; Dávila, 2003; EAPN España, 2011; Plataforma de Voluntariado de España, 2011; Vaz et al., 2008), **el nivel de estudios** (Navarro - Santamaría, 2014; Vaz et al., 2008), **el tipo de actividad desarrollada** (Chacón & Dávila, 2001; Dávila, 2003; Dávila & Chacón, 2004; Galán & Cabrera, 2002; Galán & Cabrera, 2006; Vaz et al., 2008), **el tiempo dedicado a la actividad voluntaria** (Carbonell & Medina, 2011), **el tiempo previo de permanencia**

(Chacón & Vecina, 1999b; Chacón et al., 2011; ; Dávila, 2003; Vaz et al., 2008), **creencias religiosas** (Chacón et al., 2011; Galán & Gabrera, 2006; Revuelta, 2002), **la situación laboral** (Dávila, 2003; Vaz et al., 2008), **y la organización como determinante de la motivación** (Buscemi & Celdrán, 2014; Dávila & Chacón, 2004; Zurdo, 2004). Se analizan a continuación cada una de estas variables y su relación con las motivaciones.

En relación a la edad, los voluntarios jóvenes dan más importancia a la mejora del currículum y la defensa del yo (Black & Kovacs, 1999; Ferrari, Loftus & Pesek, 1999 en Chacón & Dávila, 2001). Mientras que los voluntarios de mayor edad destacan los valores (Chacón & Dávila, 2001; Chacón et al., 2011; Dávila & Díaz-Morales, 2009), y las relaciones sociales (Chacón & Vecina, 1999b; Dávila & Díaz-Morales, 2009;). Respecto al desarrollo personal, está inversamente relacionada con la edad, de manera que cuanto más joven es el grupo de edad, más importancia la conceden (Chacón & Dávila, 2001; Vaz et al., 2008). En cuanto al voluntariado como medio que favorece el aprendizaje de nuevas experiencias, los voluntarios de mayor edad manifiestan niveles más altos en este factor (Vaz et al., 2008).

En cuanto al género, no existen diferencias significativas en las motivaciones que llevan a las mujeres y a los varones a participar en el voluntariado, pero si se encuentran a la hora de determinar el número de mujeres y hombres que desarrollan esta labor. (Chacón et al., 1998; Vaz et al., 2008). Si nos centramos en el altruismo, (Plataforma de voluntariado de España, 2011), el aprendizaje de nuevas experiencias y el desarrollo personal (Vaz et al., 2008), las mujeres suelen expresar un mayor interés. Aunque la probabilidad de que los resultados se vean influenciados por el rol de cuidadoras que la sociedad otorga a las mujeres, es elevada (Plataforma de voluntariado de España, 2011).

Respecto al nivel de estudios, en términos generales, las motivaciones para ser voluntarios son más altas entre las personas con menor nivel de formación académica, destacando fundamentalmente la mejora del bienestar psicológico y el fortalecimiento del yo (Vaz et al., 2008).

Referido al tipo de actividad del voluntariado, resulta destacable a la hora de determinar las motivaciones, puesto que se han observado diferencias significativas (Chacón & Dávila, 2001; Dávila & Chacón, 2004; Vaz et al., 2008; Zurdo, 2004). Clary & Snyder (1991), Maesen (1976), de Black (1991) y Black & Kovacs, (1999) (en Dávila & Chacón, 2004) afirman que la prevalencia de algunas motivaciones sobre otras depende del tipo de actividad voluntaria. También a la inversa, son las motivaciones personales en la vida

de cada uno las que impulsan al voluntario a escoger una u otra tarea (Galán & Cabrera, 2002). Concretamente las motivaciones de autoayuda, la mejora del bienestar psicológico, y el fortalecimiento del yo, se encuentran fuertemente influenciadas por este factor (Vaz et al., 2008).

En cuanto al tiempo de permanencia en la institución, en 1995 Omoto & Snyder (en Chacón & Vecina, 1999b), analizan la existencia de una relación directa y positiva entre la motivación inicial para ser voluntarios, y el tiempo total de permanencia. De este modo, las motivaciones heterocentradas son significativamente más importantes para los voluntarios que más tiempo han permanecido en una organización, así como las motivaciones autocentradas como el conocimiento, el desarrollo personal, y las relaciones sociales (Chacón & Vecina, 1999b). Por contra en la expresión de valores, las personas que tienen una experiencia de duración intermedia (entre 4 y 8 años), son los que expresan un menor nivel de motivación en el mismo (Chacón et al., 2011; Vaz et al., 2008).

En relación a las creencias religiosas, Chacón et al., (2011) manifiestan que los motivos para ser voluntarios como valores e interés por la comunidad, son más importantes para los voluntarios que pertenecen a organizaciones de carácter. Por el contrario, Galán & Cabrera (2006), afirman que la motivación religiosa, no parece ser un elemento determinante en las motivaciones de los voluntarios.

En cuanto a la situación laboral, sin llegar a resultar estadísticamente significativa, se observa un mayor nivel de motivación en el ejercicio del voluntariado entre las personas que no trabajan que entre las que tienen empleo (Revuelta, 2002). De tal modo, las conductas motivadas por el factor de autoayuda, el bienestar psicológico y el fortalecimiento, se dan con más frecuencia entre los voluntarios que no trabajan (Vaz et al., 2008),

Finalmente respecto a la organización como determinante de la motivación, el tipo de organización en la que el voluntario se involucra, el colectivo al que se dirigen, o los valores que persigan, pueden atraer a voluntarios con unas motivaciones muy diferentes, determinando el resultado de su análisis (Buscemi & Celdrán, 2014; Zurdo, 2004).

Otro de los aspectos analizados por las investigaciones relacionadas con el tema que nos ocupa, son las motivaciones que influyen en el inicio de la actividad voluntaria, así como aquellas otras determinantes en la decisión de continuar (Gidron, 1984; Oda, 1991; Winnifor, Carpenter y Stanley, 1995 en Chacón & Vecina, 1999b), (Buscemi & Celdrán, 2014; Cardona & Moner, 2013; Zurdo, 2004). Caller, Howard & Piliavin (1987) (en Chacón

et al, 2011), en su **modelo de la identidad de rol de voluntariado**, parten del supuesto de que el voluntariado es un tipo de conducta de ayuda y que las conductas de ayuda son conductas de rol que se desarrollan tras estar cierto tiempo desempeñando tareas y acciones, en este caso de voluntariado, para una misma organización. El modelo propone que el hecho de ser voluntario durante un período prolongado de tiempo aumenta el compromiso hacia la organización. El compromiso a su vez se traduce en un incremento de las acciones a favor de la organización y todo ello, introduce cambios en el autoconcepto de los voluntarios, cambios que conlleva la incorporación de esta nueva característica definitoria del yo y que directamente explicarían la continuidad de las acciones voluntarias. Cuando el rol del voluntariado llega a formar parte del autoconcepto de la persona, las conductas de ayuda se mantienen a lo largo del tiempo, con independencia de las normas personales y sociales, ya que las personas, ante todo, se esfuerzan por realizar conductas coherentes con lo que son y creen ser, esto es, con su identidad (Chacón, Menard, Sanz, & Vecina, 1997). Otra teoría destacable es la de Omoto & Snyder (1993, 1995) (en Chacón & Vecina, 1999b) y su **modelo de proceso de Voluntariado**. En él identifican tres etapas: antecedentes, experiencia de voluntariado, y consecuencias del voluntariado. Es la primera etapa donde situaríamos las motivaciones que llevan a las personas a buscar e implicarse en tareas voluntarias, y que les mantienen en ellas a lo largo del tiempo. Estos autores afirman que, una alta motivación y un bajo apoyo social influyen en la permanencia o duración de los voluntarios (Chacón & Vecina, 1999a).

De entre los motivos concretos que determinan la permanencia en la entidad, y sobre la base del estudio realizado por Revuelta en el año 2002, destacan: compartir sus objetivos, los motivos religiosos, los vínculos y relaciones que se establecen con las personas, y las expectativas de beneficios profesionales. Se puede añadir además que los valores se les suponen a todos los voluntarios, puesto que se encuentran siempre presentes en el mismo grado en la mayoría de casos., pero son las motivaciones autocentradas como la defensa del yo, el desarrollo personal o la mejora de la autoestima, las que predicen mejor la permanencia y trayectoria de los voluntarios (Chacón et al., 2011). Por otro lado, los modelos sobre la permanencia del voluntariado sociosistencial (Omoto & Snyder, 1995; Vecina, 2000 en Dávila & Chacón, 2004) muestran que existe una estructura básica de relaciones, que constituye el sustrato de la permanencia. De manera que la intención de continuar como voluntario predice de forma directa la permanencia, y dicha intención es explicada por el compromiso del voluntario con la organización. En última instancia esa actitud hacia la organización se concreta a

través de la satisfacción con la actividad, incluyendo tres dimensiones anteriormente ya mencionadas como son: la forma de gestionar de la organización, las tareas realizadas y con las motivaciones (Dávila & Chacón, 2004). Esto implica atender a aspectos como la definición clara de los objetivos de las tareas, el ajuste entre motivaciones y tareas, la formación, el reconocimiento de la labor realizada, los mecanismos de solución de problemas, etc. (Vecina et al., 2009). De ahí que la percepción de logro y de eficacia, se muestra como un factor motivador. (Plataforma de Voluntariado de España, 2011). Un ejemplo de ello es la relación directa e inversa, entre la motivación de mejora del currículo y el tiempo real de permanencia, que resulta muy significativa. Las personas que han satisfecho su necesidad de adquirir experiencia útil profesionalmente o han conseguido un trabajo remunerado abandonan la organización. Sin embargo, las personas que puntúan alto en defensa del yo tienden a permanecer más tiempo en las organizaciones, lo que obedece más bien a una necesidad recurrente que, aunque sea satisfecha en algunos momentos puede volver a aparecer (Dávila & Chacón, 2004). Así, de forma resumida se puede concluir que tanto los motivos heterocentros como los autocentros, explican la permanencia de los voluntarios, aunque son los autocentros, los que se perciben con una mayor influencia. (Dávila, 2003).

Para concluir, debemos tener en cuenta que el primer año de voluntariado resulta crítico para la permanencia. En él se producen las mayores tasas de abandono (Cortés, Hernán & López, 1998; Vecina, 2001 en Vecina & Chacón, 1999) y en él se produce una peculiar evolución de las motivaciones que lleva a los voluntarios finalmente a valorar por igual la importancia de las motivaciones autocentros y heterocentros para continuar con las actividades voluntarias (Vecina & Chacón, 1999). También durante el primer año impactan masivamente sobre los voluntarios todas las variables organizacionales, produciéndose el proceso de adaptación y ajuste respecto al resto de sus circunstancias vitales (Vecina & Chacón, 2005). Para profundizar este fenómeno Vecina & Chacón (1999), determinaron cuatro perfiles de voluntarios, definiéndolos en base a las motivaciones predominantes y el tiempo de permanencia en la institución. (Chacón et al., 2011): El **grupo número 1**, corresponde a voluntarios entre uno y tres meses. Son voluntarios que, aunque poseen valoraciones altas en todas las motivaciones, sus puntuaciones en las motivaciones autocentros o egoístas son más elevadas que en el resto de grupos. En cuanto al **grupo número 2**, la permanencia es entre cuatro y siete meses. Estos voluntarios expresan unas puntuaciones más bajas que el resto de los grupos en todos los tipos de motivaciones, aunque en términos relativos su valoración de las motivaciones egoístas era mayor. Esto se traduce en un alto porcentaje de abandono,

por la insatisfacción inmediata de sus motivaciones iniciales. Respecto al **grupo número 3**, son voluntarios con una experiencia de entre 8 y 18 meses. Y registran puntuaciones más altas que la media en motivaciones altruistas o heterocentradas, y más bajas que la media en motivaciones autocentradas. En este momento comienzan a incorporar a su identidad el rol de voluntario. Finalmente, el **grupo número 4** está conformado por los voluntarios que llevan más de diecinueve meses en la organización, los cuales presentan puntuaciones superiores a la media en ambos tipos de motivaciones, siendo más pronunciada esta tendencia en los motivos egoístas o autocentrados.

II.4. Cáritas Diocesana de León

El programa de voluntariado es uno de los pilares básicos en el hacer de Cáritas. El compromiso gratuito y desinteresado de personas que colaboran como voluntarios de la institución, garantiza, junto a la participación de personal técnico, la calidad y la efectividad de las acciones que se desarrollan a favor de las personas excluidas de nuestra sociedad. Es además transversal a todos los demás, puesto que la labor de los voluntarios se desarrolla tanto en los distintos programas, como en las Cáritas Parroquiales de toda la Diócesis de León, ofreciendo apoyo y escucha a las personas que diariamente acuden solicitando ayuda en momentos difíciles. Los voluntarios contribuyen, a través de diferentes actuaciones, a la mejora de la calidad de vida de las personas acogidas en Cáritas, aportando una esencia humana y cercana en tareas como: acogida y escucha a las personas que acuden a Cáritas, acompañamiento en su proceso, desarrollo de campañas, apoyo en trámites y gestiones, ayuda en actividades administrativas, otras actividades... En concreto, Cáritas Diocesana de León cuenta con 487 voluntarios que representan el 97% de los Agentes de la Institución, siendo el otro 3% restante profesionales contratados. En cuanto a la distribución en función del género el 72,49% son mujeres. En relación a su edad, mayoritariamente superan los 65 años con un 51,16%, frente a los voluntarios menores de 50 años (el 20,51%) o los que se sitúan entre los 50 y los 65, ambos inclusive (28,33%). (Cáritas Diocesana de León, 2015b)

Como entidad que enmarca el presente estudio, resulta necesario hacer referencia a su naturaleza, y labor. Cáritas Diocesana de León es el “organismo oficial de la Iglesia Católica instituida para promover, coordinar, potenciar, orientar y en su caso federar la acción caritativa y social en esta Diócesis” (Cáritas Diocesana de León, 2015a). Este Organismo Diocesano se integra en la Pastoral de la Diócesis, siendo miembro confederado de Cáritas Regional de Castilla y León, y de Cáritas Española. Actúa con libre iniciativa y responsabilidad propia. Tal como figura en el artículo 4º de los Estatutos

de Cáritas Diocesana de León (2005), su finalidad es la "realización de la tarea evangelizadora de la Iglesia, mediante la acción caritativa y social en la Diócesis, así como promover, coordinar e instrumentar la comunicación cristiana de bienes en todas sus formas, ayudar al desarrollo integral de todas las personas en estado de necesidad, contribuir a la promoción humana y alentar la extensión de la justicia propia del Reino de Dios"

Para llevar a término esta misión, desarrolla las siguientes labores:

- Acogida y ayuda a cada persona que se encuentra en situación de vulnerabilidad social.
- Promoción e integración social, fomentando el desarrollo de las capacidades personales de cara a conseguir la autonomía personal.
- Transformación social, denuncia y estímulo del compromiso público de los cristianos y de toda la sociedad.

A través de su intervención, y con el objetivo de que la acción caritativo-social de Cáritas tenga un planteamiento y una concreción eficaces en la organización y en la programación pastoral de la Iglesia local, promueve y sostiene aquellos programas de carácter diocesano, orientados a la atención y promoción de grupos marginados sociales.

La acción de Cáritas se desarrolla también a través de las Cáritas Parroquiales, Unidades Pastorales y de las Cáritas Arciprestales, tal como podemos observar en el artículo 27 de los Estatutos de Cáritas Diocesana de León (2005). Teniendo en cuenta que "El primer núcleo de la acción de Cáritas es la Unidad Pastoral" (art. 29). Toda unidad pastoral tiene un grupo de personas voluntarios que promueven y se comprometen en la acción socio-caritativas de la misma. Atendiendo, además de a los fines propios de la entidad, a la personas en situación o riesgo de exclusión social de la comunidades parroquiales que integran la Unidad Pastoral.

Los diversos programas de intervención social que son desarrollados en la Diócesis de León son (Cáritas Diocesana de León, 2015b): acogida y atención primaria (servicio de acogida, servicio de atención primaria, Leoneses Solidarios e Informe Cáritas), asesoría y orientación en materia de extranjería, transeúntes e indomiciliados, ropero diocesano, tutela externa de permisos y salidas penitenciarias, trabajos en beneficio de la comunidad, intervención en responsabilidad penal de menores, servicio de atención a las toxicomanías, casa de acogida e inserción sociolaboral para mujeres, formación y empleo (información y orientación laboral, formación e intermediación laboral), Infancia

(prevención del absentismo escolar, exclusión infantil, ludotecas y guarderías), personas mayores, campañas (Navidad, Reyes, Corpus, institucionales, etc.) apoyo y dinamización del territorio (37 Cáritas Parroquiales, Unidades Pastorales y Cáritas Arciprestales) y voluntariado (Caritas Diocesana de León, 2015b)

III. Objetivo

Desde el contexto teórico reseñado, y en base a la investigación realizada por Buscemi y Celdrán, en 2014, el estudio pretende explorar las motivaciones implícitas en las actividades de los voluntarios, tal como ellos lo perciben, y su relación con el tiempo de permanencia en la institución. Más concretamente analizar las motivaciones subyacentes de los voluntarios en el momento de su incorporación a la institución; examinar las motivaciones que favorecen la continuidad en la actividad voluntaria, una vez transcurrido un periodo de permanencia determinado; y establecer comparativas de las motivaciones en ambos momentos temporales, determinando la existencia de diferencias significativas en base al tiempo de permanencia en la institución. Con este estudio no se pretende verificar hipótesis ni hacer generalizaciones, ya que no es objeto de la investigación cualitativa.

IV. Metodología

IV.1. Método

Para la consecución de los objetivos de la investigación, se llevó a cabo un estudio descriptivo de enfoque cualitativo y corte transversal, con dos grupos pequeños, estableciéndose comparativas entre los resultados de ambos grupos. Con ello se pretendió conocer y comprender fenómenos sociales, recopilando la información desde fuentes primarias (información recogida directamente de la realidad social a través de las entrevistas y los cuestionarios desarrollados) y secundarias (fuentes bibliográficas).

La evolución en las motivaciones de los voluntarios durante su permanencia en la entidad, fueron analizadas en el año 2014 por Buscemi & Celdrán. Estas autoras emplearon para ello un cuestionario, aplicado en una muestra representativa de voluntarios de la Asociación Española Contra el Cáncer de Barcelona, en el que recogían por un lado los datos sociodemográficos, y por otro a las motivaciones previas y actuales de los voluntarios a través de dos preguntas concretas: “empecé el voluntariado en la AECC porque...”, y “actualmente sigo haciendo voluntariado en la AECC porque...”.

Los voluntarios recibían el cuestionario por correo, contestándolo por escrito y devolviéndolo una vez cubierto. El estudio de Buscemi & Celdrán se basaba en las recomendaciones de Chacón & Vecina y su investigación (2010), los cuales aconsejaban el uso de frases incompletas en detrimento de cuestionarios estandarizado de motivaciones, tal como ya se ha indicado en el apartado introductorio de este estudio. En el mismo artículo, Chacón & Vecina (2010) expresaban la dificultad de categorizar respuestas subjetivas, y la posibilidad de subsanar los problemas de ambigüedad de las contestaciones, si en lugar de contestar por escrito, los voluntarios fueran entrevistados personalmente.

Por este motivo, se ha considerado más adecuado el empleo de la técnica de grupos de discusión en la investigación que nos ocupa. Según Luis Enrique Alonso (1998) (en Zurdo, 2004) “el grupo de discusión se forma como una microsituación construida que posibilita la decodificación interpretativa, por parte del investigador social, de las codificaciones que cristalizan en las situaciones de grupabilidad social”. Las ventajas de esta técnica son la facilidad, el abaratamiento, la rapidez, la flexibilidad para indagar una amplia variedad de temas, con personas diversas y en diversidad de ambientes, y la interacción grupal con posibilidad de exploración y generación de material cualitativo, derivado de la presencia de varios entrevistados. De este modo, el participante se encuentra estimulado por la presencia de otros (Krueger, 1991). A continuación se exponen el procedimiento seguidos.

Previo al inicio del estudio se solicitaron los permisos correspondientes al órgano directivo de la institución. Posteriormente se llevó a cabo la búsqueda, recopilación, organización, valoración, crítica e información bibliográfica de cara a contextualizar y determinar el objeto de investigación. Para ello fueron consultadas diversas bases de datos documentales: los repositorios de 35 Universidades Españolas con departamentos de Trabajo Social, Psicología, o Sociología; bases de datos de artículos en open Access (Dialnet, Pudmed, Doaj, Google Scholar, y Wos); revistas científicas en open Access (Intervención Psicosocial, Psike, Acciones e Investigaciones Sociales; Libertas, Trabajo Social, Revista sobre la infancia y adolescencia, Barataria, Portularia, Revistes UdG, Rumbosts y Comunitania); además de documentos elaborados por Cáritas Española, y Cáritas Diocesana de León.

En el proceso empírico, se constituyeron dos grupos de discusión teniendo en cuenta los criterios fundamentales de este tipo de técnica: por un lado la heterogeneidad y homogeneidad, según el grado de control buscado sobre las variables que influyen en las

motivaciones; y por otro la economía de recursos, considerando las limitaciones de tiempo y recursos humanos para la realización del estudio.

Los voluntarios seleccionados para constituir los grupos fueron informados a través del correo electrónico acerca de la investigación que se iba a llevar a cabo, invitándoles a participar en el estudio, y notificándoles que serían convocados individualmente por vía telefónica. En el momento de la llamada, se concretó la fecha y hora en la que tendrían lugar las sesiones de cada uno de los grupos. De igual modo se les comunicó que los datos obtenidos serían tratados de manera totalmente anónima, manteniendo la confidencialidad de los entrevistados a través del uso de pseudónimos en el análisis de la información. Una vez elaborados los resultados del estudio, fueron devueltos a los participantes así como a la propia institución.

El debate de cada uno de los grupos de discusión se desarrolló en sesión única, con una duración máxima de 120 minutos, y fue grabado en audio mediante dos instrumentos de grabación distintos para facilitar la recogida de información. Seguidamente se procedió a confeccionar una tabla por cada grupo, con la transcripción de las respuestas obtenidas. Posteriormente tuvo lugar la reducción de datos significativos y la separación en unidades de análisis. El siguiente paso fue la categorización y la codificación de estas unidades. Una vez hecho esto, se procedió a la síntesis y agrupación de las unidades de análisis en base a las categorías surgidas, obteniéndose una matriz descriptiva que figura en el Anexo III, así como las plantillas empleadas para el tratamiento de datos en el Anexo II. A partir de dicha matriz, se elaboraron las tablas de frecuencias y diagramas, que dieron lugar a los resultados y conclusiones. Finalmente se determinó el modelo teórico emergente. Los resultados obtenidos en ambos grupos han sido comparados, estableciendo posibles inferencias.

Para el análisis de la información se ha optado por el análisis de contenido, el cual permite describir la realidad y realizar deducciones de la información obtenida a través del grupo de discusión, de una forma sistemática, objetiva, replicable y válida (Andréu, 2002). El análisis fue inductivo, partiendo de las frases e ideas de los voluntarios implicados en el estudio, empleado para ello el Software denominado Weft QDA. Este programa, tras un proceso previo de transcripción y ordenamiento de los textos mediante el Bloc de notas de Windows, permite hacer una serie de operaciones que facilita el trabajo mecánico de análisis. En cuanto al proceso de codificación, se determinaron las reglas de codificación y el sistema de categorías, obteniéndose las inferencias.

En cuanto al proceso de categorización, los problemas de subjetividad en la interpretación de las respuestas de los voluntarios (Chacón & Vecina, 2010), se han tratado de solventar a través de la interacción entre el entrevistador y el grupo de discusión, que permitía aclarar en el mismo momento, aquellas respuestas ambiguas o difíciles de clasificar.

IV.2. Población, muestra y técnica de muestreo:

La muestra estuvo compuesta por 10 voluntarios, de los 487 de la Institución, conformando dos grupos de discusión: 6 miembros en el primer grupo (GD1); y 4 en el segundo (GD2). El número de participantes por grupo responde a las recomendaciones de Ibáñez (1979) así como al tipo de información requerida y las características personales del grupo. Ya que un grupo pequeño facilita y a su vez implica una mayor participación por parte de cada uno de los miembros.

En el marco teórico han sido expuestas diversas variables que presentan, en mayor o menor medida, una relación con las motivaciones de los voluntarios. Teniendo en cuenta que el objeto de este estudio es analizar la existencia de una relación entre el tiempo de permanencia en la institución y las motivaciones, se ha pretendido reducir, en la medida de lo posible, la influencia de otras variables ajenas para, de este modo, no distorsionar los resultados. Por ello los miembros de ambos grupos seguirán los criterios intergrupales de: homogeneidad en cuanto a edad (mayor de 65 años), situación laboral, (jubilado), y nivel de estudios: (Estudios Secundarios Obligatorios); así como heterogeneidad en cuanto a tiempo de permanencia en la entidad (De 1 a 3 meses en el GD1 1, y de 8 a 18 meses en el GD2 2). En relación a los criterios intragrupal, éstos serán de: homogeneidad en todas las variables indicadas es decir edad, situación laboral, nivel de estudios, y tiempo de permanencia en la institución. En cuanto a la variable género, no ha sido considerada en los criterios intragrupo e intergrupo, debido a que en investigaciones previas no se observan diferencias significativas en las motivaciones en base a esta característica personal (Chacón et al., 1998; Dávila, 2003; EAPN España, 2011; Plataforma de Voluntariado de España, 2011; Vaz et al., 2008)

Tabla 1. Criterios de homogeneidad-heterogeneidad

Homogeneidad		Heterogeneidad	
Intragrupo	Intergrupo	Intragrupo	Intergrupo
<ul style="list-style-type: none"> • Edad, • Nivel de estudios, • Situación laboral. • Tiemp. Perman. 	<ul style="list-style-type: none"> • Edad, • Nivel de estudios • Situación laboral 		<ul style="list-style-type: none"> • Tiemp. Perman.

Los grupos de discusión establecidos según el tiempo de permanencia en la institución, están basados en las investigaciones realizadas por Chacón & Vecina en 1999. Estos autores diferencian cuatro perfiles de voluntarios en función de las motivaciones heterocentradas y autocentradas, y el predominio de unas sobre otras en relación con el tiempo de permanencia como voluntariado. Analizando dichos perfiles, que ya han sido mencionados anteriormente en el marco teórico, se observan diferencias destacadas entre las motivaciones de los voluntarios incluidos en los **grupos 1 y 3** de la teoría de Chacón & Vecina (1999). De ahí que se tomen como referencia para la realización de este estudio empírico. De manera que el **grupo número 1** de los perfiles de voluntariado, correspondería al Grupo de Discusión número 1 (GD1) en el que se encuentran aquellos voluntarios cuya permanencia en la institución se sitúa entre 1 y 3 meses. Mientras que el **grupo número 3** de los perfiles de voluntariado, correspondería al Grupo de Discusión 2 (GD2), en el que se encuentran aquellos voluntarios cuya permanencia en la institución se sitúa entre los 8 y los 18 meses. A continuación se muestran las características de cada uno de los grupos de discusión (tabla 2). Así como los pseudónimos de los participantes que componen los grupos (tabla 3)

Tabla 2. Características de cada Grupo de Discusión

GR	Nº conv.	Nº part.	Género	Edad	Estudios	Situación laboral	Tiempo de permanencia	Fecha de Reunión
GD1	6	6	H (3) M (3)	Mayores de 65 (6)	Ens. Sec. Obli (6)	Jubiladas/os (6)	1 a 3 meses (6)	06/05/2015 de 17 a 19
GD2	6	4	H (1) M (3)	Mayores de 65 (4)	Ens. Sec. Obli (4)	Jubiladas/os (4)	8 a 18 meses (4)	11/05/2015 de 17 a 19

Tabla 3. Participantes de cada Grupo de Discusión (Pseudónimos)

GD	Masculino	Femenino	Total
GD 1	Carlos, Andrés, Miguel	Aurora, Cristina, Margarita	6
GD2	Mateo	Carmen, Elena, Esther	4
Total	4	6	10

Fueron convocados 6 voluntarios por grupo, con un total de 12, para las sesiones grupales. A la sesión del GD1 acudieron la totalidad de los voluntarios citados es decir, 6. En cuanto a la sesión del GD2, tan solo asistieron 4 de los 6 voluntarios seleccionados para el estudio. Para la elección de la muestra se ha optado por la técnica de muestreo aleatorio simple de manera que, dentro de las características señaladas con anterioridad (mayor de 65 años, con estudios de enseñanza secundaria obligatoria, en situación de desempleo, y con un tiempo de permanencia en la institución determinado en función del grupo de discusión), cada sujeto tenía la misma probabilidad de ser elegido, seleccionando al azar entre las personas que componen la muestra.

IV.4. Instrumentos recogida de datos

Para iniciar el debate, y reconducirlo siempre que fuera necesario, se elaboraron dos guiones diferenciados en función de los grupos de discusión, compartiendo la mayoría de las cuestiones planteadas. Ambos figuran como Anexo I.

V. Resultados

Tras el tratamiento y análisis de datos, el estudio nos devuelve los siguientes resultados

Tabla 4. Número de motivaciones por participante.

Entre 1 y 3 meses		Entre 8 y 18 meses	
Participante	Nº motivaciones	Participante	Nº Motivaciones
Carlos	10	Mateo	10
Andrés	7	Carmen	11
Miguel	8	Elena	11
Aurora	7	Esther	10
Cristina	9		
Margarita	9		

Como podemos observar en la tabla 4, el número de motivaciones por participante en general es elevado, entre 7 y 11 por persona, siendo sensiblemente mayor en el caso de los voluntarios que han permanecido en la institución entre 8 y 18 meses.

Tabla 5. Motivaciones Autocentradas

Tiempo de Permanencia				
	De 1 a 3 meses	%	De 8 a 18 meses	%
Ajuste social	5	83	4	100
Antecedentes laborales	1	17	0	0
Crecimiento personal	1	17	2	50
Conocimiento	1	17	0	0
Disfrutar	2	33	0	0
Defensa del Yo	2	33	4	100
Interés en la actividad con personas	1	17	0	0
Interés en la actividad específica	2	33	0	0
Mejora de la estima	4	67	4	100
Relaciones sociales	4	67	0	0
Sentirse útil	3	50	2	50
Tiempo libre	4	67	0	0

Tabla 6: motivaciones heterocentradas

Tiempo de Permanencia				
	De 1 a 3 meses	%	De 8 a 18 meses	%
Compromiso con el grupo	1	17	4	100
Compromiso institucional	2	33	4	100
Influencia de personas cercanas	4	67	4	100
Interés por la comunidad	5	83	3	75
Reciprocidad	0	0	2	50
Religiosidad	4	67	4	100
Transformación social	2	33	4	100
Voluntariado en otros organismos	1	17	1	25

Gráfico 1. Motivaciones autocentradas de los voluntarios en %

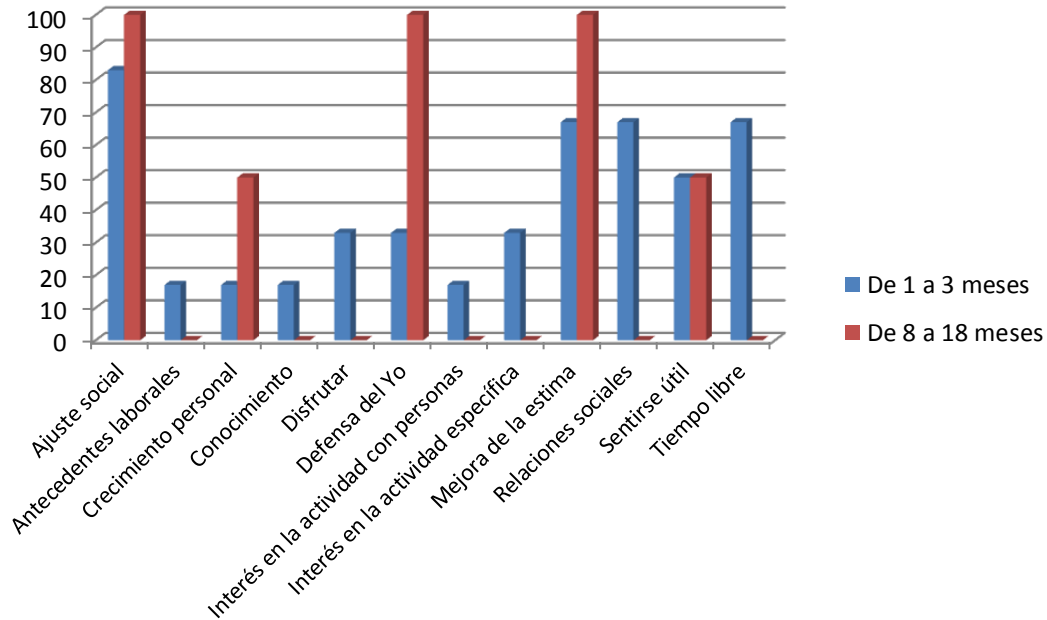
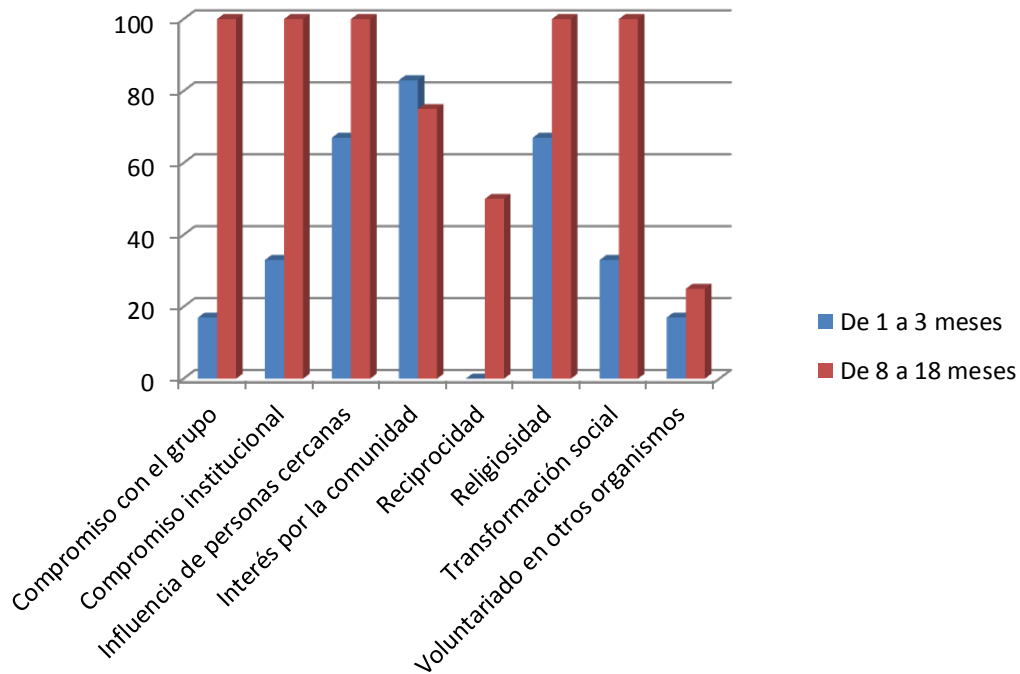
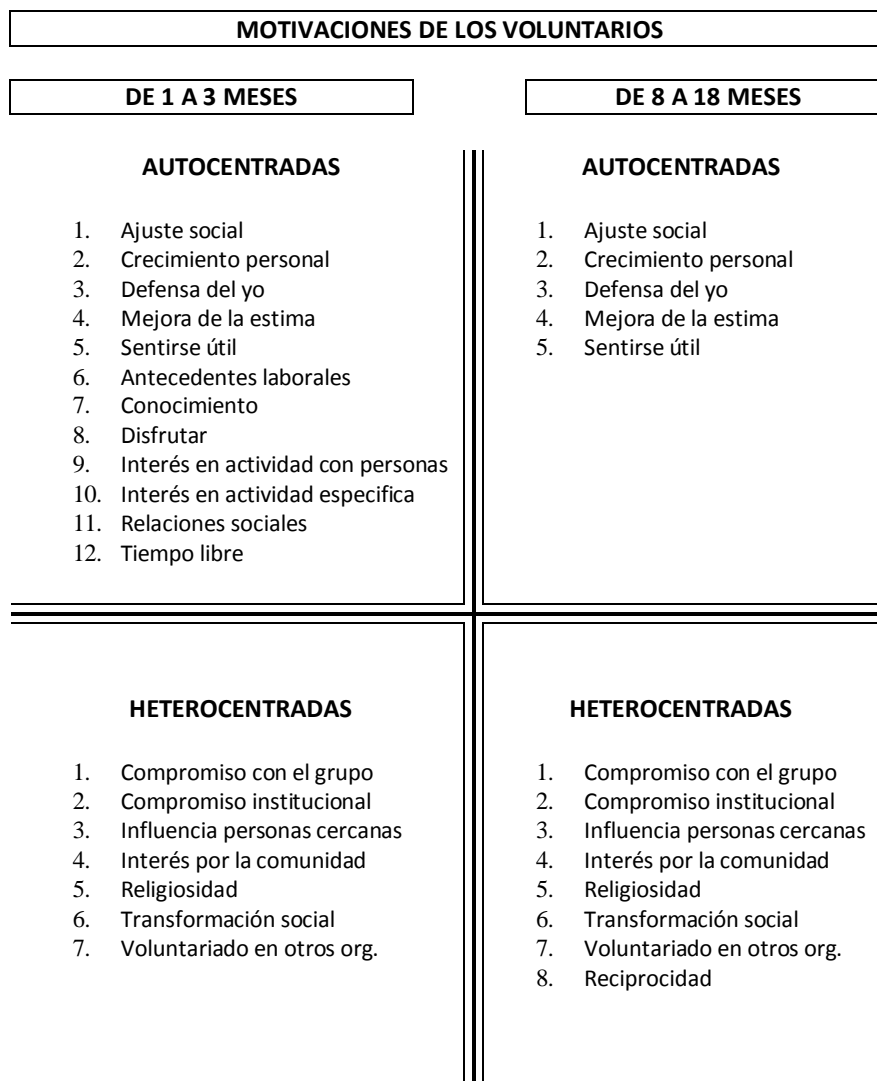


Gráfico 2. Motivaciones heterocentradas de los voluntarios en %



Mapa conceptual de resultados



En los gráficos 1 y 2 así como en el mapa conceptual de resultados, podemos observar las diferentes motivaciones que surgen en la investigación según el tiempo de permanencia en la institución. En un primer momento, entre los voluntarios que llevan entre 1 y 3 meses (GD1), existe un predominio de motivaciones autocentradas, sobre las heterocentradas, al contrario que entre los voluntarios que llevan entre 8 y 18 meses (GD2). En este último caso, son las motivaciones centradas en los demás, las que predominan sobre aquellas motivaciones centradas en el ego.

A continuación, se muestran las categorías surgidas del proceso inductivo de tratamiento de los datos resultantes en la investigación. Cada una de ellas son conceptualizadas, además de parafrasear a los voluntarios como ejemplo de su presencia en los resultados de los grupos de discusión creados al efecto. Para su exposición se constituyen dos

grandes grupos de categorías: motivaciones autocentradas (o centradas en ego), y motivaciones heterocentradas (o centradas en los demás)

En relación a las motivaciones autocentradas, de los resultados del estudio se destacan las siguientes:

- El ajuste social (Chacón et al., 2010), figura en ambos grupos de discusión, siendo ligeramente mayor su presencia entre los voluntarios del GD2, (el 100% frente al 83%). En ambos grupos el voluntariado se plantea como una alternativa al cambio en el ciclo vital del voluntario, debido mayoritariamente a su jubilación “Y fue cuando empezó hace un año y pico, mi jubilación. Porque si no estuviera jubilado no estaría aquí” (Miguel, GD1) “Estuve cuidando a mi madre. Después cuando ella falleció empecé como voluntaria (Elena, GD2).
- Los antecedentes laborales se presentan tan solo entre los participantes en el GD1, y en un porcentaje pequeño, el 17%. En este caso, se manifiesta una cierta sensibilidad hacia el ámbito de los servicios sociales y la ayuda a los más desfavorecidos, por el hecho de haber trabajado en este sector. “La verdad es que el trabajo que he tenido ha sido también relacionado con ayudar a los demás” (Aurora, GD1).
- En cuanto al crecimiento personal (Chacón et al., 2010), en ambos grupos se valora el desarrollo personal, relacionándolo con la actividad voluntaria, siendo sensiblemente mayor en el GD2 con el 50%, frente al 17% del GD1. “La persona manifiesta que realiza el voluntariado como una forma de evolucionar de manera positiva, de desarrollarse y potenciarse personalmente” (Chacón et al., 2010, p.216) “Si, porque ocupar el tiempo, lo puedes ocupar en varias cosas, pero seguro que no te sientes bien o no te llena” (Margarita, GD1). “La mente, haciendo el trabajo que hacemos, suele abrirse mucho” (Esther, GD2).
- El conocimiento (Buscemi & Celdrán, 2014) como “interés por aprender y comprender el mundo, el desarrollo de nuevas perspectivas e interpretaciones, así como el aprendizaje y potenciación de habilidades” (Chacón et al., 2010 p.216), es expresado tan solo por voluntarios durante los primeros meses de su actividad (GD1) con el 17%, como un autoconocimiento. “Yo estoy aprendiendo informática. Así practico” (Aurora, GD1).
- En relación a “disfrutar” como motivación (Chacón et al., 2010), es señalado únicamente por los voluntarios del GD1, y de ellos el 33%. “Tiene que haber un poco

más de alegría, pienso que cuando se está, viene bien alguna broma, hacerlo ameno” (Andrés, GD1).

- La defensa del yo (Buscemi & Celdrán, 2014), se manifiesta en ambos grupos, pero de manera más remarcada entre los voluntarios cuyo tiempo de permanencia en la institución es de entre 8 y 18 meses. (GD2) con un 100%, frente al 33% del GD1. Esta motivación “hace referencia a la necesidad de evitar estados o situaciones negativas de la propia vida que pueden estar amenazando el autoconcepto. En estos casos, el voluntariado serviría para protegerse y evitar la ansiedad que ello produce” (Chacón et al, 2010, p. 216). “Pero a la vez ayudarme a mí misma. Igual es un poco egoísta, pero en lugar de estar en casa tumbada hacer algo” (Cristina, GD1). “Me origina paz, serenidad, me encuentro muy tranquila, y me relaja” (Elena, GD2).
- En cuanto al interés en la actividad con personas (Chacón et al., 2010), surge únicamente entre los voluntarios que componen el GD1, en un 17%. Se trata del interés de ayudar, por el hecho en si y no por una actividad concreta. “Yo tampoco tenía nada preestablecido. Hago voluntariado y luego allí pues ves aquello para lo que te parece eres más válido” (Carlos, GD1)
- En relación con el interés en la actividad específica (Chacón et al., 2010), al igual que la anterior, esta motivación solo surge entre los voluntarios del GD1, con un 33% de representatividad. Muestra el interés, en ocasiones, de una actividad concreta en el momento de la incorporación en la institución. “Yo venía para una labor concreta. Sabía que aquí estabais metiendo datos en el ordenador y como mi trabajo era de ordenador, pues igual puedo ir a echar una mano” (Margarita, GD1).
- La mejora de la estima (Chacón et al., 2010), aunque surge en ambos grupos, en el caso de los participantes del GD2 se aprecia una mayor consciencia de ello (el 100% frente al 67%). Se percibe el voluntariado como algo que incrementa la autoestima, sintiéndose importantes o necesarios. (Chacón et al, 2010) “Te sube la autoestima” (Aurora, GD1) “Es cierto, ser voluntario te da una satisfacción muy grande” (Carmen, GD2).
- La relaciones sociales (Buscemi & Celdrán, 2014) como motivación, se manifiesta únicamente entre los voluntarios del GD1, en un 67% de los casos. “Refleja una necesidad de establecer relaciones sociales nuevas, y el voluntariado sería el medio para conseguirlo” (Chacón et al, 2010 p.217) “Sí, es un manera de poder relacionarnos con otras personas” (Miguel, GD1).

- El sentirse útil (Plataforma de voluntariado en España, 2011) es expresado por los participantes de los dos grupos, equiparándose su presencia con un 50% en ambos. “Incluye aspectos relacionados con la valía personal, que directamente buscan el aumento de la autoestima” (Chacón et al., 2010.p. 216). “Quería servir para algo” (Aurora, GD1). “El sentirme útil” (Elena, GD2).
- En cuanto a la disponibilidad de tiempo libre (Plataforma de voluntariado en España, 2011) es manifestada únicamente como una motivación por parte de los participantes del GD1, concretamente en el 67% de los casos. “Yo sobre todo porque tengo mucho tiempo libre” (Cristina, GD1).

En relación a las motivaciones consideradas como heterocentradas, o centradas en los demás, el estudio ha dado como resultado las siguientes categorías:

- El compromiso con el grupo (Chacón et al., 2010). Aunque en ambos grupos figura esta motivación para ser voluntario, es mucho más destacada en el caso de los voluntarios de mayor tiempo de permanencia en la institución, con un 100% frente al 17% del primer grupo, consecuencia lógica de la interacción durante un largo periodo de tiempo. “El compromiso está más relacionado con el grupo que con la organización” (Chacón et al., 2010, p.217) “Pero a mí sí que me motiva eso, el colaborar con el resto de personas” (Carlos, GD1). “Parto de que nadie es imprescindible, pero lo que tú haces, no lo tiene que hacer otro” (Carmen, GD2)
- En relación al compromiso institucional (Chacón et al., 2010), aunque ya tiene lugar al inicio de la actividad voluntaria, es mucho mayor con el paso del tiempo una vez que la personas adquiere su rol como voluntario. Así se muestra en los resultados del estudio, el 100% en el GD2, frente al 33% en el GD1. En este sienten cierta identificación con el movimiento asociativo como tal, con su filosofía y caso “los voluntarios política” (Chacón et al., 2010, p.217). “Y según mi experiencia en la otra organización de la que soy voluntario, en esto se está tres años.. Yo creo que en Cáritas no se da esto, que la gente se queda” (Miguel, GD1). “Yo estoy muy enferma. Para mí ya no tengo fuerzas, pero sin embargo vengo” (Carmen, GD2).
- La Influencia de personas cercanas (Plataforma de voluntariado en España, 2011), se destaca como una de las motivaciones para la incorporación a la entidad. Esta, figura con mayor relevancia entre los voluntarios con una permanencia en la institución entre 8 y 18 meses (el 100% frente al 67% del GD1) “Mi mujer lleva en Cáritas desde el año 2001 o 2002, entonces a mí me molestaba que ella estuviera en Cáritas y yo

no” (Miguel, GD1) ““Pero alguien me vio y me invitó a participar en Caritas” (Elena, GD2).

- El Interés por la comunidad (Chacón et al., 2010). En ambos grupos se detecta esta consciencia de la necesidad de actuar, aunque es ligeramente mayor en el caso de los voluntarios cuyo tiempo de permanencia en la institución figura entre 1 y 3 meses (el 83% frente al 75% del GD2). “Se conceptualiza como un valor en el que se expresa un interés por ayudar a una comunidad específica” (Chacón et al., 2010, p.216). Existe una consciencia de una situación en el entorno, que requiere una intervención por nuestra parte. “Lo que estamos viendo es que hay necesidad. Yo necesitaba intentar ser generoso con la sociedad porque, o cierras los ojos del todo, o ves que hay mucha necesidad” (Carlos, GD1). “Vi que hay una necesidad grande de atender a los demás” (Elena, GD2).
- La reciprocidad (Chacón et al., 2010) únicamente se hace presente en el GD2 con un 50%. Está “basada en la norma social de reciprocidad de forma genérica o específica, que expresan claramente que se realiza el voluntariado para devolver o agradecer algo que se ha recibido con anterioridad” (Chacón et al., 2010, p.216). “Cuando necesité de verdad a las personas, las tuve junto a mí. Cuando pregunté cómo podía pagarles me dijeron que cuando otra personas lo necesitase, procurase estar, fue el único precio que me pusieron” (Esther, GD2).
- En cuanto a la religiosidad (Chacón et al., 2010), En ambos grupos reconocen la influencia de la misma en la actividad voluntaria, pero es en el GD2 donde se le da más importancia con un 100% frente al 67% del GD1. “En mí también influye el tema religioso, a mí me motiva para estas cosas” (Carlos, GD1). “Esto es vocación” (Mateo, GD2).
- La transformación social (Chacón et al., 2010). Este hecho resulta más destacado en el GD2, con un 100% frente al 33% del GD1. Se percibe la necesidad de “un cambio social, abarcando también la participación y los componentes políticos, todo ello con el objetivo de hacer mejor el mundo y disminuir las injusticias” (Chacón et al., 2010, p.215). “Y es lo que te decía antes, yo creo que es interesante el escucharles, que tuviéramos un tiempo para con más calma poder escucharles, que se sintieran escuchados. Lo mismo que necesitamos ser amados, que perseguimos todos, pues eso, ser escuchados” (Carlos GD1) “la caridad se tiene que hacer desde el ángulo que sea, sin necesidad de que esté prescrito, ni legalizado, ni cuadrulado. Libremente. La libertad del hombre está por encima” (Mateo, GD2).

- El voluntariado en otros organismos: se hace presente en ambos grupos en un porcentaje muy pequeño, un 17% en el GD1 y un 25% en el GD2. Se trata de personas con un alto índice de participación en otras entidades, de manera que se están muy implicados en la acción voluntaria. “Yo estaba indecisa entre Cáritas y Cruz Roja. Cruz Roja opté por donar una cantidad periódica.” (Cristina, GD1). “Yo estoy en muchos sitios como voluntaria” (Carmen, GD2)

VI. Discusión y conclusiones:

Durante la realización del estudio se buscado asegurar el respeto de los derechos y de la integridad de las personas, establecer criterios y estrategias de rigor y detallar las responsabilidades del investigador para con el contexto. Pretendiendo en todo momento ser íntegro, respetuoso con los participantes, el texto y el contexto (Ballesteros, 2010).

A la luz de los resultados del estudio, podemos observar cómo los participantes mencionan motivaciones no referenciadas en el VFI. El mencionado cuestionario recoge además, otras categorías que no han surgido en los grupos de discusión. De entre las motivaciones categorizadas destacan: “relaciones sociales”, “conocimiento” y “defensa del yo”, que figuran en el VFI (Buscemi & Celdrán, 2014); “ajuste social”, “crecimiento personal”, “disfrutar”, “interés en la actividad con las personas”, “interés en la actividad específica”, “mejora de la estima”, “compromiso con el grupo”, “compromiso institucional”, “interés por la comunidad”, “reciprocidad”, “religiosidad” y “transformación social”, que figuran en el estudio de Chacón et al. (2010); “necesidad de sentirse útil”, la “disponibilidad de tiempo libre”, y “influencia de personas cercanas”, que figuran en el Estudio sobre voluntariado llevado a cabo por la Fundación Castellano-Manchega de Cooperación en 2010, (Plataforma de voluntariado en España, 2011); así como otras de inexistentes en estudios previos como son los “antecedentes laborales”, y el llevar a cabo un “voluntariado en otros organismos”

Analizando los resultados, existe un amplio abanico de motivaciones para ser voluntarios. De hecho el intervalo del número de motivaciones por persona está situado entre 7 y 11, siendo mayor en aquellos voluntarios cuya permanencia en la institución se encuentra entre los 8 y los 18 meses. Estos resultados contradicen lo observado en el estudio de Chacón et al en el año 2010, en el que el número de motivaciones expresadas por persona no superaban la cantidad de 2. La causa puede deberse a la utilización de una técnica de investigación distinta, ya que, tal como los propios autores manifiestan en su estudio, el emplear un cuestionario con una única pregunta abierta, sin posibilidad de

aclaraciones y condicionada por la existencia en el cuestionario de un espacio para dos líneas, pudo haber condicionado el hecho de que la mayoría hubiera contestado con dos motivaciones como máximo. En el estudio que nos ocupa la utilización de un grupo de discusión ha sido de utilidad para generar material cualitativo y una exploración más profunda de la realidad, debido a la interacción de los voluntarios entre ellos, y de ellos con el entrevistador. De este modo, los participantes se encontraban estimulados por la presencia de otros. (Luis Enrique Alonso, 1998, en Zurdo, 2004) Además la intervención del entrevistador ha favorecido el reducir, en la medida de lo posible, la subjetividad de las respuestas, pudiendo esclarecer las interpretaciones conceptuales, al tiempo en que era generada la información.

En el GD1 compuesto por los voluntarios que permanecen en la institución entre 1 y 3 meses, además de darse un mayor número de motivaciones en conjunto, 19 en total, existe un predominio de motivaciones autocentradas, (12) por encima de las heterocentradas (7), siendo aproximadamente el 63% de la motivaciones expresadas por el grupo. En el GD2, compuesto por voluntarios cuyo tiempo de permanencia en la institución se encuentra entre los 8 y los 18 meses, el número de motivaciones es menor, 13 en total, y la proporción es inversa, existiendo un predominio de las motivaciones heterocentradas (8) por encima de la autocentradas (5), siendo la autocentradas en este caso el 38% del total. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Chacón et al en el año 2010, en su teoría de grupos, en relación al predominio de un tipo u otro de motivación y el tiempo de permanencia en la institución. Sin embargo no se descarta la posibilidad de que la diferencia en cuanto al número de motivaciones expresadas por los voluntarios en conjunto, superior en el GD1, pueda deberse al número distinto de participantes en cada uno de los grupos: 6 en el GD1, y 4 en el GD2.

Por otro lado entre los voluntarios cuyo periodo de permanencia se encuentra entre 1 y 3 meses, podemos observar motivaciones que no figuran entre aquellos voluntarios que llevan entre 8 y 18 meses en la institución como son: antecedentes laborales, conocimiento, disfrutar, interés en la actividad con personas, interés en la actividad específica, relaciones sociales; Y en cambio entre los voluntarios de más tiempo, se detectan otras motivaciones como es la reciprocidad. De manera que se podría pensar que medida que la persona evoluciona en la institución, adquiere el rol de voluntario (Rocamora Bonilla, 2010, en González, 2011; Chacón et al., 2011). Consecuencia de ello es que las motivaciones relacionadas con este hecho como son el “compromiso con el grupo”, y el “compromiso con la institución” son considerablemente mayores en el caso

de los voluntarios cuyo tiempo de permanencia se encuentra entre los 8 y los 18 meses. Siendo en ambos casos el 100% (GD2) frente al 17% y al 33% (GD1), respectivamente.

En cuanto al grado de presencia de las motivaciones en los dos grupos, entre los voluntarios de mayor tiempo observamos que existe un mayor porcentaje en las motivaciones de: “ajuste social”, “crecimiento personal”, “defensa del yo”, “mejora de la estima”, “sentirse útil”, y “compromiso con el grupo”, “compromiso institucional”, “influencia de personas”, “interés por la comunidad”, “transformación social”, y “voluntariado en otros organismos”. E Incluso en el caso de la “reciprocidad”, solo se da en este grupo de discusión. En cambio la “religiosidad” figura en un porcentaje elevado en ambos grupos, la circunstancia puede deberse al hecho de que la propia institución sea de naturaleza religiosa. Aunque esta circunstancia no es un requisito para ser voluntario en la institución, la propia naturaleza de la entidad, atrae a un perfil determinado de personas para desarrollar la actividad voluntaria.

Los participantes del estudio son conscientes de su labor, dentro del voluntariado social, al manifestar como motivaciones: “interés por la comunidad” en un alto porcentaje (el 83% en el GD1, y el 75% en el GD2), y “transformación social” (el 33% en el GD1 y el 100% en el GD2), tal como mostraba Navarro-Santamaría en el estudio realizado en el año 2014. Son conscientes de que los ciudadanos no tienen problemas, sino que también tienen soluciones. Y no tienen únicamente demandas que dirigen hacia fuera del grupo, sino que producen también respuestas (Pérez – Díaz & López Novo, 2003 en Torre 2010). Por otro lado, en el caso de los voluntarios que llevan más tiempo en la institución, entre 8 y 18 meses, el “ajuste social” ante la realidad que se presenta en su labor, se ve más claramente definido (el 100% del GD2, frente al 83%). Tal como expresa Rocamora Bonilla (2010) (en González, 2011), este grupo de voluntarios, tras haber desarrollado su labor durante más tiempo, son conscientes de sus posibilidades ante las realidad que se presenta, de manera que han encontrado un equilibrio entre lo que se fantaseaba y su actividad como voluntario.

Como conclusión a los resultados obtenidos, y en base a los objetivos planteados en la investigación, destacar el número elevado de motivaciones, así como su diversidad, surgidas a partir de la interacción de los grupos de discusión. Motivaciones distintas a las que figuran en VFI. En cuanto a su relación con el tiempo de permanencia en la institución, podemos observar como las motivaciones autocentradas predominan entre los voluntarios entre 1 y 3 meses, mientras que las heterocentradas son sensiblemente mayores entre los voluntario que llevan más tiempo colaborando. En ambos grupos de

voluntarios surgen categorías inexistentes en el otro grupo, e incluso, las que comparten se dan en distinta proporción. Por lo que cabría afirmar que, entre los voluntarios seleccionados para el estudio, existe una diferencia de motivaciones relacionada con el tiempo de permanencia en la institución.

Con esta investigación no se pretende establecer generalidades, ni verificar hipótesis, puesto que es algo que no corresponde a la investigación cualitativa. El objetivo de la investigación cualitativa es brindar una descripción detallada de la realidad a analizar, siendo ideal para fases iniciales de los proyectos de investigación. Tiene un enfoque subjetivo ya que desde una aproximación sistemática trata de comprender el comportamiento humano y las razones que determinan esa conducta del voluntariado. A pesar de ello, entre las limitaciones de este estudio nos encontramos con el tamaño reducido de la muestra, y la diferencia numérica entre ambos grupos de discusión pudiendo alterar los resultados. Otro de los aspectos a considerar es que el proceso de categorización siempre implica ciertos niveles de subjetividad. En ocasiones, los límites pueden ser diferencias muy sutiles, tanto que por prudencia o por rigidez pueden estar modificando lo que en su día el voluntario quiso transmitir. Algunos de estos problemas de categorización se han tratado de solventar mediante la utilización del “Grupo de discusión” como técnica de recogida de datos, y formando parte del mismo la propia investigadora, tal como aconsejan Chacón et al., en su estudio del año 2010.

Como propuesta para futuras investigaciones se considera interesante la realización de un estudio longitudinal, que permita en análisis de la evolución de las motivaciones en un grupo de discusión, compuesto por los mismos participantes en distintos momentos de su permanencia en la institución como voluntarios. Las dificultades ante este planteamiento es el porcentaje de abandono durante el primer año, el 40%, por lo que la probabilidad de que el grupo de discusión, compuesto por los mismos participantes, se mantenga en el tiempo, es compleja. Otra línea de investigación posible es implicar otras instituciones de voluntariado en el estudio, sin centrarse en ninguna, y estableciendo análisis comparativos en los resultados. Finalmente el siguiente paso de la línea de investigación, tal como señalan Chacón et al. (2010) podría ser establecer comparativas en un misma muestra, entre la motivaciones evaluadas a través de un cuestionario, con las motivaciones evaluadas mediante grupo de discusión. De este modo podrían confirmarse de manera más contundente las conclusiones que, con la metodología de este estudio, solo han podido ser señaladas.

VII. Referencias bibliográficas.

- Andreu, J. (2002). *Las técnicas de análisis de contenido: una revisión actualizada*. Sevilla: Fundación Centro de Estudios Andaluces.
- Ariño, A. & Castelló, R. (2007). El carácter moral del voluntariado. *Res* (8), 25-58
- Ballesteros, V. M. (2010). *Análisis descriptivo del voluntariado con personas mayores en la provincia de Granada* (Tesis de doctorado). Universidad de Granada. Disponible en el repositorio Digibug.
- Buscemi, V. & Celdrán, M. (2014). Motivaciones de inicio y permanencia en el voluntariado en el ámbito de la oncología. *Aloma: Revista de Psicología, Ciències de l'Educació i de l'Esport*, 32(1), 85-90
- Carbonell, M. C. y Medina, M. E. (2011). Las personas mayores y el voluntariado. *Acciones e Investigaciones Sociales*, (1 Ext), 434.
- Cardona, V. & Moner, U. (2013). *Voluntariado y crisis ¿Cambio de paradigma?*. (Trabajo fin de grado). Universidad de Zaragoza. Disponible en el repositorio Zaguán.
- Cáritas Diocesana de León (2015a). Web recuperada de <http://www.caritasdeleon.es/>
- Cáritas Diocesana de León (2015b) *Memoria 2014*. León Edición propia.
- Cáritas Diocesana de León (2005). Estatutos.
- Castro, R. (2002). Voluntariado, altruismo y participación activa en la conservación del medio ambiente. . *Intervención psicosocial*, 11(3), 317-331
- Chacón, F., Menard, M., Sanz, M. & Vecina, M. L. (1997). Factores psicosociales que influyen en el voluntariado: un estudio piloto. *Intervención psicosocial*, 17, 105-116.
- Chacón, F., Vecina, M.L. & Dávila, M. C. (1998). Mujer y voluntariado: Motivaciones para la Participación. *Intervención psicosocial* 7(1), 169-179.
- Chacón, F. & Vecina, M. L. (1999a). Análisis de la fiabilidad de un cuestionario de motivaciones del voluntariado en SIDA. *Psicothema*, 11(1), 211-223.
- Chacón, F. & Vecina, M. L. (1999b). Motivaciones y burnout en el voluntariado. . *Intervención psicosocial*, 8(1), 31-42.
- Chacón, F. y Dávila, M.C. (2001). Diferencias en el perfil motivacional de voluntarios ecologistas y socioasistenciales. *Intervención psicosocial*, 10(2), 137-153.

- Chacón, F., Pérez, T., Flores, J. & Vecina, M. L. (2010). Motivos del voluntariado: categorización de las motivaciones de los voluntarios mediante pregunta abierta. *Intervención Psicosocial*, 19(3), 213-222.
- Chacón, F., Pérez, T. & Vecina, M. L. (2011). Motivaciones del voluntariado: factores para la permanencia y vinculación del voluntariado. *Documentación social*, (160), 131-148.
- Dávila, M.C. (2003). *La incidencia diferencial de los factores psicosociales en distintos tipos de voluntariado* (Tesis de doctorado). Universidad Complutense de Madrid. Disponible en el repositorio E-prints Complutense.
- Dávila, M. C. & Chacón, F. (2004). Factores psicosociales y tipo de voluntariado. *Psicothema*, 16(4), 639-645.
- Dávila, M.C. & Díaz-Morales, J. F. (2009). Voluntariado y tercera edad. *Anales de psicología*, 25 (2), 375-389
- Del Río, E. (2014). Solidaridad, Estado, acción social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 27(1), 17-25.
- E.A.P.N. España (2011). Foro de debate 1: Voluntariado y Pobreza. Madrid. Edición propia. Recuperado en http://www.humanizafundacion.org/recursos/arxiu/20120319_0455voluntariado_y_pobreza.pdf
- Galán, E. & Cabrera, P. (2002). Rasgos prototípicos del voluntariado. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 5(1), 15.
- Galán, E. & Cabrera, P. (2006). Características personales y madurez del voluntariado. *Revista de Psicodidáctica* 14(2), 59-70
- García, J. (1999). La larga marcha del voluntariado. *Intervención psicosocial*, 8(1), 15-30.
- García-Pérez, O. (2013). Evaluación de un programa de voluntariado a través de la satisfacción de sus usuarios: los voluntarios. *Aula abierta*, 41(3), 101-112.
- González, A. (2011). El plus del voluntariado en Cáritas. *Corintios XIII: Revista de teología y pastoral de la caridad*, (139), 205-228.
- Ibáñez, Jesús (1979). *Más allá de la sociología. El grupo de discusión: Técnica y crítica*. Madrid: Siglo Veintiuno Editores
- Khasanzyanova, A. (2011). La formación para el voluntariado en la Universidad de Granada. *Journal for Educators, Teachers and Trainers*, 2, 58-64.

- Krueger, R. A. (1991). *El grupo de discusión. Guía práctica para la investigación aplicada*. Madrid: Editorial Pirámide
- Millán, M. (2014). Altruismo competitivo y voluntariado. (Trabajo fin de grado). Universidad de Málaga. Disponible en el repositorio Riuma.
- Navarro-Santamaría, C. (2014). *Voluntariado de acción social en el ámbito de la exclusión social*. (Trabajo fin de grado). Universidad de Jaén. Disponible en repositorio Tauja.
- Pedrosa, S. I. (2001). La importancia creciente del voluntariado. *Acciones e Investigaciones Sociales*, (13), 61-73.
- Pérez, G. (2000). El voluntariado entre la libertad y la necesidad social. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 17, 123-237
- Pérez, I. (2013). *Estudio cualitativo sobre el bienestar subjetivo y psicológico del voluntariado de cooperación internacional para el desarrollo*. (Trabajo fin de máster). Universidad Complutense de Madrid. Disponible en el repositorio E-prints Complutense.
- Piñón, J. (2010). *Invisibles, precarios y solidarios: lo que el género desvela: empleo y trabajo voluntario en organizaciones de intervención social y de cooperación al desarrollo*. (Tesis para doctorado) Universidad Complutense de Madrid, Servicio de Publicaciones. Disponible en el repositorio E-prints Complutense.
- Plataforma de Voluntariado de España (2011) Diagnostico de la Situación del de Voluntariado de Acción Social en España. Disponible en <http://www.plataformavoluntariado.org/web/observatory/recursos> (28 de marzo de 2011)
- Revuelta, M. L. (2002). Perfil sociológico del voluntariado en la ciudad de León. *Humanismo y Trabajo Social*, (001), 113-156.
- Torre, I. (2010). Identidad institucional de las organizaciones del Tercer Sector. *Revista Internacional de Organizaciones*. Rio, (5), 7-29.
- Trigo, M. (2012). *Voluntariado y Trabajo Social*. (Trabajo fin de grado). Universidad de Zaragoza. Disponible en el repositorio Zagan.
- Vaz, P., Muñoz, A., Sánchez, M., Vázquez, O., Fernández, M. (2008). *Implicación y permanencia de los voluntarios en organizaciones de servicios sociales: análisis*

del voluntariado social en la provincia de Huelva. (Estudio investigación)
Universidad de Huelva. Disponible en repositorio Arias Montano

- Vecina, M. L., & Chacón, F. (1999). Estudio sobre las motivaciones de una muestra de voluntarios españoles en el campo del SIDA. *Estudios de Psicología*, 20(62), 55-66.
- Vecina, M.L. & Chacón, F. (2005). Emociones positivas en el voluntariado. *The Spanish Journal of Psychology*, 8 (1), 30-35.
- Vecina, M. L., Chacón, F. & Sueiro, M. J. (2009). Satisfacción en el voluntariado: estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones. *Psicothema*, 21(1), 112-117.
- Yubero, S. & Larrañaga, E. (2002). Concepción del voluntariado desde la perspectiva motivacional: conducta de ayuda vs. altruismo. *Pedagogía social: revista interuniversitaria*, (9), 27-39.
- Zurdo, A. (2004). *La ambivalencia social del nuevo voluntariado: estudio cualitativo del voluntariado social joven en Madrid. (Tesis de doctorado)*. Universidad Complutense de Madrid. Disponible en el repositorio E-prints Complutense.

VIII. Anexos

Anexo I. Guiones grupos de discusión

Guion grupo de discusión 1: voluntarios entre 1 y 3 meses

- Empecé el voluntariado en Cáritas Diocesana porque...(Buscemi & Celdrán, 2014),
- ¿Cómo conociste la organización?, ¿Qué objetivos perseguías al entrar en la Organización?,
- ¿Has participado en actividades similares en otras organizaciones?, y
- ¿Consideras que tu labor es importante?.

Guion grupo de discusión 2: voluntarios entre 8 y 18 meses

- Empecé el voluntariado en Cáritas Diocesana porque... (Buscemi & Celdrán, 2014),
- ¿Cómo conociste la organización?,
- ¿Has participado en actividades similares en otras organizaciones?,
- ¿Consideras que tu labor es importante?
- Actualmente sigo haciendo voluntariado en Cáritas Diocesana porque... (Buscemi & Celdrán, 2014),
- ¿Te has planteado dejarlo alguna vez? ¿Por qué?,

Anexo II. Procedimiento para el tratamiento de datos cualitativos.

1. UNIDADES DE ANÁLISIS (UA)

PARTICIPANTE	GRUPO DE DISCUSIÓN 1	UA
	Género masculino	
	Género femenino	

PARTICIPANTE	GRUPO DE DISCUSIÓN 2	UA
	Género masculino	
	Género femenino	

2. CODIFICACIÓN UNIDADES DE ANÁLISIS

GRUPO DE DISCUSIÓN 1	UA	CATEGORÍA
Género masculino		
Género femenino		

GRUPO DE DISCUSIÓN 2	UA	CATEGORÍA
Género masculino		
Género femenino		

3. SÍNTESIS Y AGRUPACIÓN DE LA UNIDADES DE ANÁLISIS POR CATEGORÍAS.

GRUPO DE DISCUSIÓN 1	UA	CATEGORÍA

GRUPO DE DISCUSIÓN 2	UA	CATEGORÍA

Anexo III. Matriz descriptiva

MOTIVACIONES	TIEMPO DE PERMANENCIA	
	DE 1 A 3 MESES	DE 8 A 18 MESES
AJUSTE SOCIAL	<p>“yo también empecé cuando me jubilé” (Aurora, GD1).</p> <p>“Por eso a mí me parece importante, que una vez que nos jubilamos y se nos acabó el agobio, pues ahora me voy a Cáritas y lo hago yo todo, y a mí me parece que eso nos va a estresar y nos va a complicar más. Te vuelcas tanto, tanto que al final dices, no doy de mí mismo, y al final te vas estresando y lo dejas” (Carlos, GD1).</p> <p>“Me jubilaron por un accidente de tráfico” (Cristina, GD1).</p> <p>“En mi caso casi es parecido, no es que esté jubilada. Yo me fui al paro porque cerraban la empresa, entonces al fin y al cabo es lo mismo. El primer año venga ahí a buscar a ver dónde voy, a ver dónde me meto, y ante la imposibilidad de encontrar algo por mi edad, pues me digo, oye voy a hacer voluntariado” (Margarita GD1).</p> <p>“Y fue cuando empezó hace un año y pico, mi jubilación. Porque si no estuviera jubilado no estaría aquí” (Miguel, GD1)</p>	<p>“Claro, aunque ahora ya no puedo tanto, si no puede ser en una cosa, pues será en otra” (Carmen, GD2).</p> <p>“Yo ahora mismo lo acabo de decir, porque reconozco que no me daban las fuerzas para todo, pero lo único que he hecho es dejar un poco” (Carmen, GD2).</p> <p>“Reducir porque el cuerpo no te da, ahora ya no puedo (Carmen, GD2).</p> <p>“Al principio estabas intentando aprender. Y ahora ya como que pasas un poco de las normas. Si hay algo bueno que aprendes pues lo tomas, y si no, te callas ya no protestas” (Carmen, GD2).</p> <p>“Debemos partir de la base de que todos no somos iguales, entonces lo que a mí me parece bien a otro puede no parecerle bien. A lo mejor mi forma de pensar no es la idónea, entonces, cuando ya llevas un tiempo, pues esperas a ver lo que pasa” (Carmen, GD2).</p> <p>“Eso es lo que aprendes, a saber callar” (Carmen, GD2).</p> <p>“Y la convivencia es complicada con los grupos de voluntarios” (Carmen, GD2).</p> <p>“Mira, hay momento en la vida, que te ves en una circunstancia. Los que están en la puerta de la Iglesia no deben pedir en la puerta de la Iglesia, porque la Iglesia le socorre las necesidades. Pero mira, hace un día de mucho frío, y viene un señor y te pide un dinero y dices para qué es, para un café, para un vino, pues téngalo, para que se lo tome en el momento y no pienso más” (Carmen, GD2).</p> <p>“Estuve cuidando a mi madre en Valladolid. Después cuando ella falleció empecé como voluntaria (Elena, GD2).</p> <p>“Y me había prejubilado ya en el trabajo” (Elena, GD2).</p> <p>“Pues en lugar de 5 debes dar 3 pero te da a ti energías” (Elena GD2).</p> <p>“Yo estoy también operada de la espalda todos tenemos algo” (Elena GD2).</p> <p>“Llegando a cierta edad, el día a día cuenta” (Elena GD2).</p> <p>“Dejar algo no, reducir” (Elena, GD2).</p> <p>“Sí, sí se lleva uno sorpresas, existen decepciones que se</p>

		<p>presentan" (Elena GD2).</p> <p>"Muchas cosas, pero hay otras cosas que pueden ir encauzadas de otra manera"(Elena, GD2).</p> <p>"Hace 8 años me operaron, entonces ya me jubilaron, tenía mucho tiempo (Esther, GD2).</p> <p>"El que tienes que ir y justo ese día no puedes, entonces tienes que llamar y decir, no puedo, eso cuesta mucho aceptarlo, o por lo menos a mí me está costando mucho, entonces si no puedes lo mismo, algo habrá que podamos hacer" (Esther, GD2).</p> <p>"Si no podemos ayudar en una cosa será en otra" (Esther, GD2).</p> <p>"De cuando yo empecé a tratar con la gente que yo trato, a ahora , es que no se parece en nada" (Esther, GD2).</p> <p>"También tenemos que aceptar, también nuestro servicio en el voluntariado diríamos como actitud es aceptar nuestras deficiencias e incapacidades, hasta tal manera que podemos sencillamente ofrecer nuestro dolor, todo ese sacrificio para que en definitiva se realice el bien" (Mateo, GD2).</p> <p>"Como tú dices, reducir, y aceptar esa reducción" (Mateo, GD2).</p> <p>"Eso es algo que diríamos debemos educar en ese sentido. Aceptar" (Mateo, GD2).</p> <p>"Realmente nos vamos acomodando a medida que avanza la situación" (Mateo, GD2).</p>
ANTECEDENTES LABORALES	<p>"La verdad es que el trabajo que he tenido ha sido también relacionado con ayudar a los demás, porque trabajé en Asprona y me sentía bien. De hecho me ofrecieron que me quedara como voluntaria, pero llevo mucho tiempo, y no quiero seguir en lo mismo. Pensé me voy a otra cosa" (Aurora, GD1).</p>	
COMPROMISO CON EL GRUPO	<p>"Pero a mí sí que me motiva eso, el colaborar con el resto de personas" (Carlos, GD1).</p>	<p>"Parto de que nadie es imprescindible, pero lo que tú haces, no lo tiene que hacer otro, entonces es como una necesidad" (Carmen, GD2)</p> <p>"Hay unas normas y unas directrices, entonces hay que cumplirlas, hay que hacerlas, no ir por libre. No, yo me refiero a eso. Son asociaciones de la Diócesis de la Iglesia. Entonces hay una serie de reuniones que encauzan como se deben hacer las cosas" (Elena GD2).</p> <p>"El tiempo hace ser tolerante" (Elena, GD2).</p> <p>"Es necesario reconducir, no tener ramificaciones, sino que hay que conducir, y lo bueno es enfadarse" (Elena, GD2).</p>

		<p>“Hay que tener las ideas clara” (Elena, GD2). “si no, se transforma en una anarquía” (Elena GD2).</p> <p>Decepciones tampoco, es normal que no todo salga como quieres. Pero después de que llevas un tiempo, ya no son decepciones. Es aprendizaje, a mí me ha servido” (Esther, GD2).</p> <p>“y sabes callar cuando tienes que callar” (Elena GD2). “yo me he tenido que poner sería alguna vez, tienes que ser voluntaria, y tienes que saber estar” (Esther, GD2). “Yo eso lo he aprendido, y hay voluntarios que se apuntan y es todo si, si si, y no se puede ser todo si, porque llega un momento que aquello es un desbarajuste total, o no” (Esther, GD2). “Pero somos humanos, ahí sí que no se puede criticar a la gente” (Esther, GD2).</p> <p>“Yo creo que se adquiere con el tiempo una comprensión y una tolerancia hacia los demás. Yo he tenido algún pensamiento fugaz de dejarlo, porque resulten incómodas mis opiniones, o yo me sienta incómodo porque no las acepten” (Mateo, GD2). “Esa comprensión y esa tolerancia debemos de tenerla. Ellos a nosotros, y nosotros a ellos, siempre. A lo mejor viene una persona para nuestro grupo, para la que quizás no somos encantadores para ella, o ella no lo es para nosotros Pero es que son las deficiencias naturales humanas. Tenemos que tener un saco en la espalda que además debe tener una capacidad infinita” (Mateo, GD2). “Pero cuidado que todos tengamos ese saco para poder llenar con nuestras dificultades “ (Mateo, GD2) “Es bueno saber callar, pero también es bueno que lo llegues a comprender. No puedes es quedarte incómodo, o incómoda si recibir una explicación. Mi punto de vista no os parece bien, pues razóname porqué. Lo que tenemos que entender es que debemos tener entre todos Amor, amor humano, espiritual, religioso, de fe, amor de servicio y un montón de comprensión”(Mateo, GD2). “Disciplina, cuando hay disciplina y esta se emplea con inteligencia y con amor poco a poco se consigue” (Mateo, GD2). “Poco a poco las cosas se van reconduciendo porque no todas las cosas son de pregunta y respuesta instantánea, pero es muy difícil” (Mateo, GD2).</p>
<p>COMPROMISO INSTITUCIONAL</p>	<p>“Vamos que estás más estresado como voluntario que cuando estabas</p>	<p>“Yo estoy muy enferma. Para mí ya no tengo fuerzas, pero sin</p>

	<p>trabajando” (Margarita, GD1).</p> <p>“Estas de voluntario en Cáritas y oyes críticas a la organización por pertenecer a la Iglesia, la parte no católica o cristiana no les gusta. Se dan cuenta que el voluntario está haciendo otra labor, que no está todo el día rezando, sino que hacen algo, lo importante es romper esa idea, hay gente normal aquí y hacemos una labor normal” (Miguel, GD1).</p> <p>“ Y según mi experiencia en la otra organización de la que soy voluntario, en esto se está tres años: el primer año bien, muy bien, aprendiendo; el segundo año trabajando a tope. Y el tercer año cansándose. Y en el cuarto año piensas: “bueno, a mí no me importa” y lo dejas. Yo creo que en Cáritas no se da esto, que la gente se queda” (Miguel, GD1).</p>	<p>embargo vengo” (Carmen, GD2).</p> <p>“Lo que pasa es que cuando te piden cosas, haces, y sigues haciendo, y no de das cuenta de que de repente te da el bajón (Carmen, GD2).</p> <p>“Pero es que tenemos unos principios, y luego con la enfermedad, se nos van agudizando más” (Carmen GD2)</p> <p>“Es compromiso” (Carmen, GD2).</p> <p>“El compromiso es lo que has vivido siempre” (Carmen, GD2).</p> <p>“Pues vamos, tengo muchas cosas, pero algún hueco siempre se puede hacer” (Elena, GD2).</p> <p>“Por esos motivos es mi forma de proceder así. Dejo mis cosas” (Elena, GD2).</p> <p>“Es compromiso” (Elena, GD2).</p> <p>“Si, el compromiso no viene de genes propios, es la educación” (Elena, GD2).</p> <p>“hay asociaciones mismas que se dedican a colaborar a dar dinero directamente a las personas, pues yo pienso que es mejor que la Diócesis lo tenga encauzado a través de un organismo que es Cáritas (Elena GD2).</p> <p>“yo pienso que el cauce es Cáritas” (Elena, GD2).</p> <p>“Pues esa es mi obligación” (Esther, GD2).</p> <p>“No es decir, voy porque no tengo otra cosa que hacer, (Esther, GD2).</p> <p>“El compromiso porque lo has visto así” (Esther, GD2).</p> <p>“Porque me lo enseñaron siempre así” (Esther, GD2).</p> <p>“Es compromiso” (Esther, GD2).</p> <p>“Yo creo que la mujer, en este sentido, pero con una diferencia positiva, como es mucho más sacrificada y renuncia mucho más para sí en todo para dárselo a los demás. Mi mujer, cuando tenía que ir al médico o tenía que ir al hospital lo sentía muchísimo, yo le decía que hay más personas que pueden hacer lo tuyo, pero me doy cuenta de que se trata de un sentimiento. Ese poder de la maternidad os condiciona más al servicio y a la donación (Mateo, GD2)</p> <p>“Es compromiso, eso es lógico” (Mateo, GD2).</p> <p>“Y el compromiso circula en los genes. Yo digo que está en los genes y no digo que sean precisamente los de la biología, sino que están en alguna forma en esa formación, en ese Espíritu” (Mateo GD2).</p> <p>“Algunas veces pienso que tengo que pedir que me den de baja. Pero no, yo estaré en activo allí hasta donde sea” (Mateo, GD2).</p>
--	--	--

<p>CONOCIMIENTO</p>	<p>“Yo estoy aprendiendo informática. Ni yo me lo creía que iba hacer esto. Así practico” (Aurora, GD1).</p>	
<p>CRECIMIENTO PERSONAL</p>	<p>“Si porque ocupar el tiempo, lo puedes ocupar en varias cosas ,que si voy a trabajos manuales, pero seguro que no te sientes bien o no te llena” (Margarita, GD1).</p>	<p>“Me siento plena” (Elena GD2). “Voy a casa plena, feliz, voy cansada porque ahora me cansa, pero voy dando gracias a Dios por todo lo que me da, porque me da energía para seguir” (Esther, GD2). “La mente, haciendo el trabajo que hacemos, suele abrirse mucho, a mí por lo menos se me ha abierto mucho para muchas cosas” (Esther, GD2).</p>
<p>DEFENSA DEL YO</p>	<p>“Por también estar yo activa” (Cristina,GD1). “Pero a la vez ayudarme a mí misma. Igual es un poco egoísta, pero en lugar de estar en casa tumbada hacer algo” (Cristina, GD1). “En mi caso también es un aliciente para salir de casa” (Cristina, GD1). “Poder hacer algo que sea útil y que además me viene bien a mí” (Cristina, GD1). “Yo ser voluntaria, no me importaba la actividad. Lo que tengo, son unas limitaciones que me preocupan” (Cristina, GD1). “Influye mucho. A mí en mi situación, me ha ayudado más el que me escuche la gente, el hablar con la gente. Me ha servido muchísimo más, y el colaborar, poder ayudar a amigas que están mal” (Cristina, GD1). “luego no sé , es como un aliciente para salir de casa, y si no qué haces en casa” (Margarita, GD1)</p>	<p>“La verdad es que te ayuda, tengo muchas enfermedades y esto me ayuda” (Carmen, GD2). “Te estimula, te da un aliento” (Carmen GD2). “Es que se te ponen las pilas” (Carmen, GD2). “Eso me da mucha paz, y es por mí” (Elena, GD2). “Me origina paz, serenidad, me encuentro muy tranquila, y me relaja” (Elena, GD2). “Yo doy las gracias. Me dicen gracias, cuando reconocen lo poco que les puedes hacer, digo no, gracias las doy yo porque me habéis dado la oportunidad” (Elena, GD2). “te están haciendo un favor” (Elena GD2). “Para mí el que me dejen poder dar, para mí es el todo” (Elena, GD2). “Lo hacemos porque necesitamos recibir” (Elena, GD2). “el voluntariado es un empuje” (Elena, GD2). “Cada vez quieres ayudar más” (Elena, GD2). “Si yo tengo que avisar que no puedo ir, me decae el ánimo de tal manera, que me llega el siguiente día y como que el cuerpo me tira para atrás” (Elena, GD2). “Me siento plena” (Elena GD2). “A mí me ayuda” (Esther, GD2). “Es la fuerza de voluntad, y todo lo que hace, que la ayuda. Yo lo digo por mí, porque yo he de estar, muy, muy fastidiada, pero media hora antes de venir, no me puedo mover de la cama, pero vas. Y nadie te nota que estás mal” (Esther, GD2). “La enfermedad no puede con nosotras” (Esther, GD2). “Y estás acostumbrada a no faltar. Yo por ejemplo el año pasado no fallé ni un día. Sin embargo este año he tenido faltas, que aunque hubiera querido ir no podía, porque no podía andar. Y he estado, rebobinando, pues es otra prueba más que tienes que superar. Y después el día que puedes, coges carretera y no te pilla nadie” (Esther, GD2). “Yo voy porque lo necesito” (Esther, GD2).</p>

		“Es una reactivación permanente, porque yo también he estado mal de salud” (Mateo, GD2)
DISFRUTAR	<p>“Y otra cosa, que estamos muy serios en las reuniones, tiene que haber un poco más de alegría, pienso que cuando se está viene bien alguna broma, pero con mucho respeto, hacerlo ameno” (Andrés, GD1).</p> <p>“He estado con personas con discapacidad y salía contentísima. Me he reído con ellos, sanamente lo que no me he reído en otras cosas” (Aurora, GD1).</p>	
INFLUENCIA DE PERSONAS CERCANAS	<p>“Mi mujer es miembro de una asociación” (Andrés ,GD1).</p> <p>¿Por qué en Cáritas? La verdad es que podía haber sido en otro sitio. De hecho fui primero a la Cruz Roja. Y en ese medio tiempo pregunté al cura en la Parroquia y me dijo: “hombre, vete a Cáritas” entonces vine para aquí y ya no seguí por aquel camino, sino que me inicié por éste” (Carlos, GD1).</p> <p>“Mi marido está también en Cáritas” (Margarita, CD1)</p> <p>“Mi mujer lleva en Cáritas desde el año 2001 ó 2002, entonces a mí me molestaba que ella estuviera en Cáritas y yo no” (Miguel, GD1).</p>	<p>“Yo soy voluntaria de Cáritas porque empecé con mi hermana en el voluntariado de ALCLES, de las enfermedades de la sangre, entonces trabajaba pero el rato que podía lo dedicaba a la Asociación. Ahora, después de muchos años, me metí en Cáritas que también hago lo que puedo” (Carmen, GD2).</p> <p>“Entonces, cuando me vine para acá, conocí a gente de alguna asociación, a personas que son voluntarias en Cáritas y otra asociaciones y entonces comencé en Cáritas” (Elena, GD2).</p> <p>“Pero alguien me vio y me invitó a participar en Caritas” (Elena, GD2).</p> <p>“En mi casa éramos todos, mis hijos y todos de Cruz Roja, del comedor de la Caridad, a servir a los Transeúntes. Hemos estado más involucrados con los transeúntes” (Esther, GD2).</p> <p>“Pensé qué era lo que podía hacer, entonces me preparé para empezar, hice cursos y asistí a charlas” (Esther, GD2).</p> <p>“Me invitaron a participar en Cáritas. Y entonces vine” (Esther, GD2).</p> <p>“Cuando mi esposa y yo nos vinimos a León, me animaron a participar en la Parroquia de San Julián Alfredo, y me ponen en contacto con el Párroco. Y desde ese día estoy en la Parroquia y mi esposa también” (Mateo, GD2).</p>
INTERÉS EN LA ACTIVIDAD CON PERSONAS	<p>“Yo quería colaborar en todo dije” (Carlos, GD1).</p> <p>“Yo tampoco tenía nada preestablecido. Hago voluntariado y luego allí pues ves aquello para lo que te parece eres más valido, a mí me mandáis algo de informática y hasta aquí hemos llegado porque no tengo ni idea. Mejor un trabajo físico” (Carlos, GD1)</p>	
INTERÉS EN LA ACTIVIDAD ESPECÍFICA	<p>“Pues a mí me cambiaron porque yo venía para estar con los internos, y los internos todavía me están esperando” (Andrés, GD1).</p> <p>“Yo en concreto si venía para una labor concreta. Sabía que aquí</p>	

	<p>estabais metiendo datos en el ordenador y como mi trabajo era de ordenador, bueno pues con el problema que tienen de meter datos, pues igual puedo ir a echar una mano yo, y así ha sido.. Pues si lo sé hacer yo, y estoy aquí parada... ” (Margarita, GD1).</p> <p>“Cualquier actividad, con tal de poder hacerlo”(Margarita GD1).</p> <p>“Tampoco es venir y hacer lo que me manden. Resulta que no sabes la amplitud que tiene, y claro te pueden mandar a un sitio donde de verdad no quieres” (Margarita, GD1).</p>	
<p>INTERÉS POR LA COMUNIDAD</p>	<p>“Yo echo en falta muchas cosas. Cuando viene una personas a pedir una bolsa o lo que sean habría que mandarles que se sentaran, y hablar con ellos: qué problema tienen, cómo están, como no están, porque hay gente que tiene muchos problemas, no solo darles de comer” (Andrés, GD1).</p> <p>“Lo que estamos viendo es que hay necesidad. Yo necesitaba intentar ser generoso con la sociedad porque , o cierras los ojos del todo, o ves que hay mucha necesidad” (Carlos, GD1).</p> <p>“yo soy de los que ves la televisión y ves un periódico y dices vaya sociedad que estamos creando. Pero a veces no conocemos, sin lugar a dudas hay mucha gente que está mucho peor que nosotros. Eso importante, conocer. Es que hay gente que lo pasa mal. Que están aquí al lado, nos cruzamos todos los días con ellos, y es necesario que estemos al pie del cañón” (Carlos, GD1).</p> <p>“Yo creo que para mí también hay una interrogante que se me presenta. Que, hombre, si puedes hacer algo, aportar tu granito de arena” (Carlos, GD1)</p> <p>“Un poco por ayudar a hacer algo”(Cristina, GD1).</p> <p>“Por ayudar a los demás” (Cristina, GD1).</p> <p>“Yo siempre di clases particulares y demás y me gusta mucho ayudar” (Cristina, GD1).</p> <p>“Entonces vi que se necesitaba gente y entonces me remordió la conciencia. Aquí necesitaban gente, y yo en casa, así que pensé: voy para allá” (Margarita, GD1).</p> <p>“Realizar una buena obra, da lo mismo que seas religiosos o no lo seas” (Margarita, GD1).</p> <p>“No quería ser voluntarios en Cáritas Diocesana. Entonces se empezó una Cáritas Parroquial, de hecho se lo dije en la Parroquia al nuevo cura que era imprescindible empezar con Cáritas” (Miguel, GD1).</p> <p>“En mi caso mi interés era cuestión social o diaconía de la iglesia, es decir de la parte caritativa de la Iglesia que había que empujar, y el cura nuevo que se incorporó tenía esa idea también entonces él empezó a</p>	<p>“Pero también porque conocía a gente necesitada, y conocí a gente vinculada a muchas asociaciones” (Carmen, GD2).</p> <p>“Vi que hay una necesidad grande de atender a los demás” (Elena, GD2).</p> <p>“Y a los demás un beneficio” (Elena, GD2).</p> <p>“Y hay muchas necesidades” (Mateo, GD2).</p> <p>“La labor, no tanto la propia personal, pero sí es necesaria. La labor de servir sin duda es útil y necesaria” (Mateo, GD2).</p> <p>“Y que además hay más necesidades que soluciones para cubrirlas, pues por no poder, por egoísmo, por ignorancia, por todo tipo de creencias, por lo que sea pero el mundo necesita muchas más ayudas en todos los sentidos. Por eso es importante esto que hacemos, aunque no lo sepamos hacer bien. Pero si hay buena voluntad, casi seguro que todo sale bien a la larga” (Mateo, GD2)</p>

	mover las cosas”(Miguel, GD1)	
MEJORA DE LA ESTIMA	<p>“Te sube la autoestima” (Aurora, GD1)</p> <p>“Pero cada martes cuando sales de allí dices yo creo que he colaborado a mover, a hacer girar un poco la rueda esa de la sociedad, hacia favorecer a la gente que lo necesita” (Carlos, GD1).</p> <p>“Me hace sentir mejor. No sé si tras eso se esconde modular la conciencia, no lo sé” (Carlos, GD1).</p> <p>“Las personas a las que ayudas aportan mucho cariño” (Cristina, GD1).</p> <p>“La satisfacción personal de poder ayudar , creo que es mucha ventaja para mí , no sé si eso es muy egoísta” (Cristina, GD1).</p> <p>“La satisfacción de que estás haciendo algo” (Margarita, GD1).</p>	<p>“Recibes agradecimiento” (Carmen, GD2)</p> <p>“Te sientes a gusto, y haces lo que haces, porque lo sientes” (Carmen, GD2).</p> <p>“Es cierto, ser voluntario te da una satisfacción muy grande” (Carmen, GD2).</p> <p>“Dar lo que puedes para satisfacción personal” (Elena, GD2)</p> <p>“Estoy encantada, porque no es que yo esté ahí con ellos, es que ellos te aportan todo. Te aportan muchísimo (Esther, GD2).</p> <p>“Los voluntarios todos somos egoístas porque vamos muy satisfechos cuando volvemos a casa, porque recibimos más que damos” (Esther, GD2).</p> <p>“Cuando yo tenía 15 años ya buscaba la manera de hacer algo por los demás, para mí era una satisfacción” (Mateo, GD2).</p> <p>“ Y no importa el esfuerzo, porque lo quiero” (Mateo, GD2).</p>
RECIPROCIDAD		<p>“Cuando necesité de verdad a las personas, las tuve junto a mí. Cuando pregunté cómo podía pagarles me dijeron que cuando otra personas lo necesitase, procurase estar, fue el único precio que me pusieron” (Esther, GD2).</p> <p>“La gente te lo acepta, pero te lo acepta cuando se lo das sin nada a cambio. Y cuando ves que estás desprendido, y es cuando más se llena tu alforja precisamente” (Mateo, GD2).</p> <p>“Cuando queremos, cuando damos algo y lo damos desde el corazón desde la sencillez, sin nada a cambio, pues ocurre que es cuando más se llena la alforja” (Mateo, GD2).</p> <p>“Los pobres son beneficio para los demás , e incluso los necesitados, los pobres en cualquier dimensión de la vida que sea del ser humano” (Mateo, GD2).</p> <p>“Es como los vasos comunicantes estamos dando y recibiendo, es una cadena, como la Noria que va sacando y recibiendo” (Mateo, GD2).</p>
RELACIONES SOCIALES	<p>“Hay voluntarios de los que yo no sé ni de lo que han trabajado, ni de lo que trabajan, si están casados, si solteros (de los voluntarios), yo no sé nada de ellos, y llevo ya tres meses” (Andrés, GD1).</p> <p>“Por mis limitaciones no puedo tener tanto trato con la gente, pero es una cosa que a mí me gustaría más, y que me influyó mucho a la hora de apuntarme” (Cristina, GD1).</p>	

	<p>"Sí estoy de acuerdo, es una manera hablar y relacionarte con otras personas"(Margarita, GD1).</p> <p>"Sí es un manera de poder relacionarnos con otras personas" (Miguel, GD1).</p>	
RELIGIOSIDAD	<p>"Siempre he sido una persona que ayudaba. Ya desde pequeña me mandaban a pedir para ayudar a los pobres, bueno que he vivido un poco ese ambiente" (Aurora, GD1).</p> <p>"Hombre a mí también, el tema religioso" (Aurora, GD1).</p> <p>"Pero que me gusta ese mundo de la Iglesia" (Aurora, GD1).</p> <p>"En mí también influye el tema religioso, a mí me motiva para estas cosas. Si creemos en lo que creemos: el concepto también de la justicia, de la justicia social" (Carlos, GD1).</p> <p>"Y vuelvo a lo de antes, a mí el tema religioso me motiva un poco" (Carlos, GD1).</p> <p>"A mí también me motiva la religión, como dice el refrán: manos que no dais, qué esperáis" (Cristina, GD1)</p> <p>"A mí también el tema religioso me motiva a ser voluntaria" (Cristina, GD1).</p> <p>"En mi caso el motivo es más bien religioso en ese sentido, caritativo" (Miguel, GD1).</p>	<p>"Siempre he estado vinculada a todas estas cosas, lo he considerado como una cosa normal que haces" (Carmen, GD2).</p> <p>"Yo voluntaria he sido prácticamente siempre" (Elena, GD2).</p> <p>"Siempre he ayudado a alguien que lo necesitara, sin pertenecer a Cáritas: vecinos o gente que conocía de la calle. No económicamente, sino a través de una atención directa" (Elena, GD2).</p> <p>"A mí me ha gustado ser siempre servicial, eso me ha impulsado. No he tenido intereses propios" (Elena, GD2).</p> <p>"Y bueno pues, el ser servicial" (Elena, GD2).</p> <p>"Siempre va uno con gesto agradable, entonces , ya estás dándole al otro, pues todo" (Elena, GD2).</p> <p>"Es darse a los demás" (Elena, GD2)</p> <p>"Yo voy porque creo" (Esther, GD2).</p> <p>"Que porqué estoy en Cáritas, yo creo que por un principio Evangélico" (Mateo, GD2).</p> <p>"Esta casa me acogió muchos años, y aquello para mí siempre fue el mayor don que Dios me ha dado" (Mateo, GD2).</p> <p>"Esto es vocación" (Mateo, GD2).</p> <p>"A ver, no se puede separar la ayuda de la creencia (Mateo, GD2).</p> <p>"Yo creo que somos unos beneficiados. Siempre he colaborado con distintas Parroquias ya lo largo de mi vida, y distintas entidades de la Iglesia. Porque es que es una vocación que llevo conmigo" (Mateo, GD2).</p> <p>"Entonces es algo, hay una materia, una conciencia de servicio" (Mateo, GD2).</p> <p>"Lo más importante es si hay una disposición de ánimos, si hay una voluntad de servicio, de querer hacer aunque nada más sea el querer, es suficiente" (Mateo GD2).</p>
SENTIRSE ÚTIL	<p>"yo tenía ganas de hacer algo" (Andrés, GD1)</p> <p>"Yo quiero ayudar de todo más o menos. Es decir una cosa que yo pudiese desarrollar. Quería servir para algo" (Aurora, GD1).</p> <p>"Pero aprovecharlo en algo que merezca la pena" (Carlos, GD1).</p>	<p>"Y pienso que en todo este tiempo he podido ayudar, me he sentido útil" (Carmen, GD2).</p> <p>"El sentirme útil" (Elena, GD2).</p>

<p>TIEMPO LIBRE</p>	<p>“Pues yo es porque por la mañanas ayudo a mi mujer, pero por la tardes hago poco según ella. Así que decidí ir a Cáritas” (Andrés, GD1).</p> <p>“Yo un poco en esa línea, aprovechar el tiempo” (Carlos, GD1).</p> <p>“Yo sobre todo porque tengo mucho tiempo libre” (Cristina, GD1).</p> <p>“Yo tenía tiempo libre por la mañana porque trabajaba de noches” (Miguel, GD1).</p>	
<p>TRANSFORMACIÓN SOCIAL</p>	<p>“A mí me parece q en esta sociedad hemos perdido el sentido de la escucha, escuchamos muy poco en general, y hay gente que solo necesitan que la escuchen, gente marginada, sola, por la circunstancia que sea y a veces, con escucharla un rato es suficiente. Yo creo que hemos perdido la capacidad de escuchar” (Carlos, GD1)</p> <p>“Y es lo que te decía antes, yo creo que es interesante el escucharles, que tuviéramos un tiempo para con más calma poder escucharles, que se sintieran escuchados. Al final el problema no se lo vas a solucionar, no tiene papeles, no tiene trabajo cómo se lo vas a solucionar: pero que en realidad lo necesitamos todo. Lo mismo que necesitamos ser amados, que perseguimos todos, pues eso, ser escuchados” (Carlos GD1)</p> <p>“Precisamente eso de recibir y escuchar a la gente es una obra que no hace falta nada. Es sentarse y escuchar, nosotros empezamos con la cuestión de alimentos como todos, y lógicamente no va por ahí la cosa. Va muy lento, quizás es bueno que vaya así, porque quizás prestas más atención a la gente que viene, y ellos tienen sus lías y sus cosas y hay que escucharlos. Empezamos con alimentos, y ahora les invitamos a que pasen a la parroquia para escucharlos, y no vienen, muchos no vienen, por lo que es difícil recabar información. Es muy duro. Una cosas es ir a por ayuda y otra cosa por parte de ellos es abrirse, hay mucha gente a la que hay que dejarle sus cosas, su vida privada, y las razones no quieren decirlas de cualquier manera. (Miguel, GD1).</p>	<p>“No, hay muchas. No hace falta centralizar en Cáritas. Yo por ejemplo también soy de ALCLES” (Carmen, GD2)</p> <p>“Yo pienso que esa ayuda a las necesidades de otros, tendría que ser por la necesidad humana, no por la creencia” (Elena, GD2).</p> <p>“Es cuestión de sentimiento no tanto de creencia” (Elena, GD2).</p> <p>“Pues hay otra religiones distintas de las nuestras y se comportan igualmente con el ser humano” (Elena, GD2).</p> <p>“Yo tengo un compañero voluntario que no cree en nada ahora, es una persona maravillosa y lleva comida a gente que está sola en casa. Con los transeúntes es un cielo, cuando les ingresan ahí le tienen a él y sin embargo no cree en nada, no hacer alarde de ello, pero tampoco lo niega” (Esther, GD2).</p> <p>“Pero sin embargo luego quién está ahí, siempre es el mismo. Sé que nunca falla” (Esther, GD2).</p> <p>“Pero ese señor, a ver, que yo no le puedo juzgar porque no crea” (Esther, GD2).</p> <p>“Procuro no juzgar, porque es que es muy complicado” (Esther GD2).</p> <p>“Y creo que todos estamos por eso, porque tenemos una llamada tenemos un sentido responsable, de lo que es la comunidad de bienes y la aportación y el reparto de estos en función de lo tenemos: nuestro pensamiento, tiempo o material, lo que hacemos es sin duda ninguna distribuirlo entre los demás” (Mateo, GD2).</p> <p>“Como se dice la Caridad no desde el punto de vista cristiano. Es decir el que es dadivoso, generoso, aunque no tenga creencia ninguna” (Mateo, GD2).</p> <p>“No tenemos porqué volcar toda la ayuda y necesidades en Cáritas. Otras personas u organizaciones tienen personas a las que ayudar, y no tienen por qué venir por Cáritas para revertir la ayuda sobre aquella persona” (Mateo, GD2).</p>

		<p>“Por todos los sitios se puede llegar a Roma” (Mateo, GD2). “la caridad se tiene que hacer desde el ángulo que sea, sin necesidad de que esté prescrito, ni legalizado, ni cuadriculado. Librementemente. La libertad del hombre está por encima” (Mateo, GD2).</p>
VOLUNTARIADO EN OTROS ORGANISMOS	<p>Yo también tengo fibromialgia y soy miembro de la asociación, es una enfermedad difícil de entender” (Cristina, GD1). “Yo estaba indecisa entre Cáritas y Cruz Roja. Cruz Roja opté por donar una cantidad periódica. Entonces como ya me había apuntado aquí, pues ya no voy a ir a otro sitio” (Cristina, CD1).</p>	<p>“Yo estoy en muchos sitios como voluntaria” (Carmen, GD2)</p>