

Factores Psicológicos Asociados a la Permanencia y Compromiso del Voluntariado

Psychological Factors Associated with Voluntary Work and its Commitment

González Luis,* Leiva Yirlén, Sepúlveda Andrés, Vega Carolyne**

Resumen

La presente investigación explora las motivaciones asociadas a la permanencia de los voluntarios en la Institución de Hogar de Cristo. A partir de la adaptación de dos instrumentos basados en la teoría funcional de la motivación de Omoto y Snyder, el VFI y el VSS, se plantean tres hipótesis para explorar las características de estas motivaciones y el rol que juega la organización en tanto satisface los motivos de ingreso. Se encuentra que los voluntarios que permanecen en la institución obtienen puntuaciones más altas que los voluntarios desertores en la motivación total, motivaciones dirigidas a valores y motivaciones orientadas a autoestima. Así mismo se encontró que los voluntarios que permanecen en la institución presentan motivaciones que apuntan a valores más marcadas, aún cuando no se encontró correlación significativa entre tiempo de permanencia y motivaciones heterocentradas. Por último, no se encontró que el grado de satisfacción en la organización para las motivaciones de ingreso tuviera un rol determinante en el tiempo de permanencia.

Palabras claves: *motivaciones, voluntario, teoría funcional.*

Abstract

The present investigation explores the motivations associated to the permanency of the volunteers in the Institution of Home of Christ. Starting from the adaptation of two instruments based on the functional theory of the motivation of Omoto and Snyder, the VFI and the VSS, they think about three hypothesis to explore the characteristics of these motivations and the list that it plays the organization as long as satisfaction of the entrance reasons. It is found that the volunteers that remain in the institution obtain higher punctuations that the voluntary deserters in the total motivation, motivations guided to values and motivations guided to self-esteem. Likewise it was found that the volunteers that remain in the institution present motivations guided to more marked values, even when he/she was not significant correlation between time of permanency and motivations heterocentradas. Lastly, it

* *Psicólogo, Docente Universidad San Sebastián. E-mail: lgonzale@master.uss.cl*

** *Licenciados en Psicología, Universidad San Sebastián*

was not found that the grade of satisfaction in the organization for the entrance motivations had a decisive list in the time of permanency.

Key words: *motivations, volunteer, functional theory.*

Introducción

En la actualidad la actividad de voluntariado ha cobrado gran relevancia por ser un recurso que se caracteriza en ser efectivo en el trabajo con los más necesitados además de tener un bajo costo económico por ser una actividad no remunerada. Sin embargo, a pesar de la alta participación de las personas en este tipo de actividades se observa un alto porcentaje de deserciones generando dificultades en las organizaciones que desarrollan su labor a través del trabajo desinteresado de los voluntarios, ya que lo anterior implica un costo en la capacitación y entrenamiento de las personas voluntarias, lo que se traduce en un gasto económico y de tiempo. Debido a lo anterior resulta relevante establecer la influencia de la motivación inicial que presentan las personas para desarrollar un trabajo de voluntariado en su permanencia en éste.

Este estudio se llevó a cabo como una manera de dar respuesta a la inquietud del Hogar de Cristo respecto a factores que pudieran estar influyendo en la deserción de sus voluntarios; luego de la revisión de literatura respecto al tema se consideró conveniente realizar un estudio que permitiera establecer las diferencias motivacionales y de percepción en relación a la organización de los voluntarios actuales y ex voluntarios del Hogar de Cristo de Concepción.

La Conducta de Voluntariado como Conducta Prosocial

La conducta de ayuda en la actualidad ha sido estudiada de manera sistemática. Muchos autores han denominado a este fenómeno Conducta Prosocial; bajo este concepto se encuentran diversos estudios como los realizados por Darley y Latané (1968) quienes pro-

ponen un modelo explicativo basado en una matriz de Costos-Recompensas. (Piliavin, Rodin y Pivialin 1969, citado en Molero y Candela, 1999)

Según este modelo es menos probable la aparición de un comportamiento de ayuda y abstinencia de ésta, si lo anterior supone un costo alto para el individuo. En estas situaciones posiblemente juega un papel importante el fenómeno de difusión de la responsabilidad donde el sujeto es menos probable que intervenga si se encuentra rodeado de sujetos que no lo hacen.

En este modelo se explica la conducta prosocial en función de tendencias disposicionales del sujeto y de factores situacionales, es decir, en función de la fuerza de los "impulsos" del comportamiento (Snyder e Ickes 1985, citado en Molero y Candela, 1999) y el tipo de contexto en que se da (escape fácil v/s escape difícil) donde el escape fácil estaría dado por aquellas situaciones donde el individuo es capaz de evadirse con gran facilidad y el escape difícil se daría cuando el evadir las situaciones implican un desgaste para el sujeto. De acuerdo con lo anterior los sujetos altruistas "de verdad", ayudarán cuando el escape sea fácil. (Bastón, 1987, citado en Molero y Candela, 1999)

Por otro lado, Coke, Bastón y McDavis (1978; citado en Molero y Candela, 1999) proponen un modelo de dos etapas sobre el comportamiento de ayuda que está mediado por la empatía, basado en la activación emocional (arousal) y la toma de perspectiva. Estos autores rechazan la idea que sólo la empatía sea un proceso de toma de perspectiva del otro. Señalan por el contrario que es el resultado de una respuesta emocional basada en el arousal fisiológico, sin que por esto se le

reste importancia a las cogniciones dentro del proceso. Creen que adoptar la perspectiva de una persona necesitada incrementa la respuesta emocional empática de uno mismo y que la emoción empática incrementa la motivación para reducir las necesidades de esa persona.

Otros autores como Archer, Diaz-Loving, Gollwitzer, Davis y Foushee (1981; citado en Molero y Candela, 1999) comparten estos planteamientos, sin embargo, incluyen en el proceso dos factores; un factor disposicional (diferencias individuales en el grado en que se presentan conductas empáticas) y un factor situacional, es decir, una evaluación potencial de los otros (demandas). Estos autores señalan que la empatía es un factor personal, situacional y potencial para la evaluación social, el cual influye independientemente y en interacción en la disponibilidad para la ayuda.

Se cree que la empatía disposicional y la evaluación social pueden haber contribuido conjunta y directamente a los efectos de ayuda obtenidos por Coke et al. (1978; citado en Molero y Candela, 1999) en su prueba del modelo de dos etapas.

Los resultados del estudio realizado por Archer et al. (citado en Molero y Candela, 1999) no coincidían con los argumentos de Coke et al. (citado en Molero y Candela, 1999) de que el malestar personal no juega un papel mediador en la conducta de ayuda apoyando la afirmación de Archer de que la ayuda está influenciada por un interés empático y por el malestar personal, es así, como los sujetos que presentan niveles altos en empatía disposicional muestran emociones fuertes en relación a aquellos sometidos a las características de la demanda.

Carlo, Eisenberg, Troyer, Switzer y Speer en 1991, Snyder e Ickes en 1985, (citado en Molero y Candela, 1999) encontraron que la relación entre las variables de personalidad y el comportamiento varían en función de la fuerza de "los impulsos" que motivan el comportamiento en un contexto experimental. En

un ambiente fuerte con manipulaciones experimentales o con demandas situacionales, los factores situacionales que influyen en el comportamiento son tan dominantes que la influencia de las tendencias disposicionales de los individuos está limitada e incluso ignorada por factores situacionales relevantes; por el contrario en un ambiente suave o con pocas demandas; las tendencias de respuesta natural de los individuos se expresa libremente. Resulta menos probable que las medidas de las disposiciones estén relacionadas significativamente con el comportamiento social en un contexto experimental que implique una fuerte manipulación, dándose con mayor frecuencia en un contexto que implique manipulaciones suaves.

Eisenberg en 1992 (citado en Rosenthal, 1998) señala que niños cuyas familias se caracterizan por ser calurosas y amorosas donde los padres están emocionalmente disponibles y enseñan la importancia de ayudar a las demás personas es más probable que presenten conductas prosociales. Es así como, Clary en 1986 (citado en Rosenthal 1998) señala que cualquier persona puede modelar en otros la conducta prosocial.

Caracterización del voluntario

Diversos autores han tratado de caracterizar a las personas que desarrollan actividades de voluntariado a través del estudio de los rasgos e intereses de los individuos que participan en este tipo de actividades se pueden distinguir; variables organizacionales, variables demográficas y variables psicológicas.

Variables Organizacionales

Liberto en 1993 (citado en Rosenthal, 1998) señala que es importante que las instituciones desarrollen una estructura organizacional que mantengan las oportunidades, recursos y guía necesaria para las personas involucradas en actividades prosociales con el fin de mantenerlos motivados.

Cutler y Daniels, 1993 y Janoski y Wilson, 1995 (citados en Rotolo, 2000) afirman que las personas participan como voluntarios en distintas instituciones de acuerdo a las metas de la institución y su forma de trabajo. Es así como McPherson y Smith-Lovin (1982) (citado en Rotolo, 2000) señalan que las mujeres se unen a organizaciones cuyos objetivos se orientan más a asuntos domésticos a diferencia de los hombres quienes se unen a organizaciones que tengan metas instrumentales o económicas.

Silverberg, Marshall y Ellis (2001) sugieren que la satisfacción del voluntario se encuentra en función de su trabajo como voluntario y su trabajo remunerado, además influirían las funciones psicológicas que el voluntariado cumple en la persona. La persona experimenta niveles altos de satisfacción en su trabajo como voluntario cuando percibe que los receptores de su trabajo se benefician con éste.

Herzberg, Mausner y Snyderman, 1959 (citado en Silverberg et al. 2001) consideran que existen dos factores que determinan la satisfacción del trabajo; la motivación y los elementos de la organización. Por otra parte Spector (1997) (citado en Silverberg et al. 2001) identifica la remuneración, el sistema de promoción, la vigilancia, los beneficios dentro del área donde se desempeña la persona, el sistema de incentivos, las condiciones generales donde se desempeñan, los colegas, naturaleza del trabajo y la comunicación como factores que influyen en la satisfacción del trabajo aunque los considera a todos igualmente importantes los agrupa en cuatro grandes áreas: premios, naturaleza del trabajo, compañeros de trabajo y contexto donde se desempeña el voluntario.

Finalmente Clary et al., 1998 (citado en Silverberg et al. 2001) propone que la satisfacción de los voluntarios dependería de las oportunidades que la organización les brinde para satisfacer ciertas funciones psicológicas personales. Es por esto, que para mantener satisfechos a los voluntarios es necesario compren-

der y considerar las variables personales y circunstanciales que los impulsan a involucrarse en este tipo de actividades, Snyder; 1993 (citado en Silverberg et al. 2001).

Variables Sociodemográficas

La literatura sobre voluntariado se orienta principalmente al estudio de las características motivacionales, actitudinales y sociodemográficas; procurando establecer un "voluntario prototípico" (Curtis, Grabb, y Baer 1992; Cnaan, Kasternakis, y Wineburg 1993; Gerard 1985; Hettman y Jenkins 1990; Penner, Midili, y Kegelmeyer 1997; Van Til 1988; Wilson y Musick 1997; citados en Thoits y Hewitt 2001). Según algunos estudios la persona que comúnmente se ofrece como voluntario es de mediana edad, nivel socio-económico medio, mujer, casada y con educación secundaria (Gerard 1985; Hettman y Jenkins 1990; citados en Thoits y Hewitt, 2001).

Kicade et al. 1996 (citado en Bowen et al. 2000) señala que los problemas de salud y los estados socioeconómicos son dos barreras importantes para que las personas de mayor edad sean voluntarias, a pesar de lo cual muchos adultos mayores ofrecen su tiempo y dinero a este tipo de actividad.

Por otro lado, Wilson y Musick 1997 (citados en Thoits y Hewitt, 2001) en sus estudios caracterizan a los voluntarios con educación superior, de nivel socio-económico medio y casados.

Se ha comprobado que el hecho de que una organización tenga niños a su cuidado fomenta la participación y mantenimiento de los voluntarios (Smith 1994; citados en Thoits y Hewitt, 2001) aumentando así la probabilidad de participación de las mujeres en esta actividad (Rotolo 2000; citados en Thoits y Hewitt, 2001).

No existe conexión necesaria entre la naturaleza del trabajo y altruismo (Kohn y Schooler,

1983; citados en Wilson y Musick, 1997). Por esta razón es posible plantear la existencia de dos variables que influyen o producen algún efecto en la dirección del trabajo voluntario.

La primera de ellas es la educación, ya que es bien conocido que la gente con mayor nivel educacional desea ser voluntaria en mayor medida (Smith, 1994; citado en Wilson y Musick, 1997). La educación puede incrementar el cambio del voluntariado hacia las personas con el conocimiento de los problemas de la comunidad y fomento de sensibilidad cívica responsable (Verba et al., 1995; citados en Wilson y Musick, 1997).

La segunda variable es la medida "gusto", que responde a la pregunta acerca de los sentimientos para ir en ayuda de otros como parte de una buena vida. Estas características muestran que depende de los valores morales el ayudar a los que sufren (Hodgkinson, 1995; citado en Wilson y Musick, 1997). En este sentido Wuthnow, 1991 (citado en Wilson y Musick, 1997) señala que las personas voluntarias serían personas justas.

Ross (1989) (citado en Rosenthal, 1998) señala que es posible que individuos que crecieron en familias más altruistas tengan más posibilidad de ser voluntarios que quienes no presentan esta condición.

Por otro lado Gillespie y Kind (1985; citado en Chacón 1999) comprobaron que los motivos del voluntario se modifican a través del tiempo y que varían según su edad, sexo y estado civil.

Severo (1997) (citado en Roy y Ziemek, 2001) señala que existen ciertas características asociadas a desarrollar actividades de voluntariado como poseer un ingreso familiar alto, mayor edad, estar casado y tener varios hijos, junto con el tipo de empleo que se desarrolla.

Wright y Hyman (1958) (citado en Rotolo, 2000) señaló que las personas casadas son más probablemente miembros de organizaciones

de voluntariado y permanecen más tiempo participando de éstas que personas solas.

De acuerdo con lo señalado por Masque, McPherson y Smith-Lovin 1997 (citado en Rotolo, 2000) la maternidad disminuye la calidad y la cantidad del contacto en actividades de voluntariado y en redes sociales, observándose ésta situación en las mujeres pero no en los hombres. Las diferencias en este sentido se ven con mayor claridad cuando se tienen niños menores de tres años o éstos ingresan al colegio (Masque, McPherson y Smith-Lovin 1997, citado en Rotolo, 2000)

De acuerdo con las investigaciones realizadas por Rotolo (2000) éstas plantean que las transiciones de la vida afectan de manera distinta a los hombres y a las mujeres, en este sentido se determinó que el tener hijos en edad escolar no influye en la participación de los hombres en las actividades de voluntariado pero si en las mujeres determinándose que mientras mayores sean los hijos existe mayor posibilidad de que ejerzan éste tipo de actividad.

En relación a la permanencia en actividades de voluntariado Rotolo (2000) señala que tanto mujeres y hombres casados permanecerán de igual manera en éstas mientras la presencia de niños de cualquier edad no influye en el desarrollo de este tipo de actividades en los varones pero si en las mujeres quienes disminuyen sus actividades de voluntariado cuando los niños se encuentran en la escuela primaria, lo cual puede estar relacionado en que tradicionalmente la mujer es la que está a cargo de los hijos.

Rotolo (2000) señala que existe una relación entre la edad y las necesidades de afiliación de las personas, es así como la participación en actividades de voluntariado aumenta hasta alcanzar su máximo en la edad madura para luego descender nuevamente.

Fischer y Schaffer (1993) (citado en Bowen, Andersen y Urban, 2000) plantean que la relación entre edad y el trabajo de vo-

luntariado es inversamente proporcional a la edad, es decir, las personas que tienen entre 30 y 40 años es más probable que se ofrezcan como voluntarios que los más jóvenes.

Variables Psicológicas

Bastón, Bolen, Cross y Neuringer-Benefiel en 1986 (citado en Molero y Candela, 1999) estudian la existencia de la personalidad altruista y señalan entre las variables relevantes para la noción de una disposición altruista las tendencias cognitivas y afectivas orientadas hacia la compasión. Es decir, interés o ayuda orientada hacia otro; responsabilidad social, atribución de responsabilidad y toma de perspectiva que es definida como entendimiento del punto de vista cognitivo del otro o de la situación afectiva.

Penner y Finkelstein 1998 (citados en Thoits y Hewitt, 2001) en una revisión bibliográfica sobre las características de personalidad de los voluntarios de la salud comunitaria concluyeron que la participación voluntaria era más alta en individuos que presentan un locus de control interno, autoestima alta y mayor estabilidad emocional. Se presume que los individuos que se ofrecen como voluntarios poseen motivación y recursos personales que les permite perseguir valores y metas más fácilmente y con eficacia (Turner y Gartrell 1978; Thoits 1994; citados en Thoits y Hewitt, 2001).

En resumen, los estudios sugieren que los individuos con un mayor bienestar personal, es decir; mayores recursos psicosociales, salud física y mental se ofrecen como voluntarios más a menudo y son quienes al implicarse en el servicio a la comunidad pueden tener mayor satisfacción personal en la vida, mayor autoestima, un sentido de propósito en la vida, salud física y salud mental entre otras características.

Andreoni (1990) (citado en Roy y Ziemek, 2001) plantea dos modelos que explican la motivación de las personas para participar en actividades de voluntariado se denomi-

nan Modelo del género público y Modelo de consumo privado. El modelo de género público señala que los individuos se sienten motivados para hacer contribuciones de tiempo y dinero por un deseo de aumentar el número de personas “buenas” o que realicen actos caritativos de ayuda a los demás en forma desinteresada. Así su labor sólo es significativa cuando la cantidad de personas que ayudan a los demás aumenta.

Por el contrario, el modelo del consumo privado plantea que las personas se sienten motivadas a participar de actividades de ayuda ya que este mismo acto es motivante en sí, por lo que sólo el participar de dichas actividades los motiva. Muchos investigadores mezclan estas dos miradas para tener un punto de vista más realista respecto a la motivación de las personas para realizar actividades de voluntariado.

Weisbrod, 1977 (citado en Roy y Ziemek, 2001) describe que existen distintas razones económica y no económicas para ser voluntario. Dentro de las razones no económicas se encuentran el deseo de hacer cambios en la sociedad u organización; deseo de defender y apoyar causas específicas de ayuda, un deseo de supervisar lo que está pasando en las instituciones lo cual da cuenta de una desconfianza hacia estas instituciones, un deseo de mejorar la calidad de vida de los demás, deseo de poder e influencia en los círculos sociales, deseo de participar de una causa mundial o movimiento internacional de voluntarios.

Por otro lado las razones económicas son el deseo de obtener experiencia, la cual sería útil para explorar otras oportunidades profesionales y desarrollar trabajos remunerados.

McPheterson (1981) (citado en Rotolo, 2000) señala que existen diferencias en la necesidad de afiliación de las personas las que permiten que éstas se unan o dejen de participar en actividades de voluntariado. Es así como las personas que presentan necesidades altas de afiliación se unirían y perma-

nerían en instituciones de voluntariado en mayor grado que aquellas personas que presentan una menor necesidad de afiliación.

Por otra parte, Knoke y Thomsom (1977; citado en Rotolo, 2000) señalan que las personas que van experimentando cambios en sus roles y transiciones de vida también experimentan cambios en sus necesidades de afiliación y por lo tanto en su asociación en actividades de voluntariado.

Los cambios de rol implican cambios en los modelos de actividad, interacción social y la calidad global de vida debido a que los roles familiares generan demandas variantes y restricciones a los individuos éstas demandas les obligan a invertir tiempo y energía en un esfuerzo por cumplir con las obligaciones asociadas con su rol particular (Thoits 1983, 1992) (citado en Rotolo, 2000).

Por otro lado Webb, 2000 afirma que las personas que realizan trabajo de voluntariado tienen como motivaciones necesidades de poder y necesidades de logro, sin embargo, no se encontró relación con las necesidades de afiliación.

De acuerdo con el modelo del proceso del voluntariado coexisten una gran variedad de motivaciones para llevar a cabo la conducta de voluntariado, las cuales tienen funciones distintas para los individuos. Distintas personas pueden involucrarse en una misma actividad de voluntariado por motivos disímiles, los cuales pueden cumplir funciones psicológicas, personales y sociales muy diversas, por otro lado, señalan que los motivos en una misma persona pueden variar a través del tiempo y desarrollo de la actividad.

Mueller (1975, citado en Thoits y Hewitt, 2001) identificó cuatro beneficios personales atribuidos al trabajo del voluntario, de los cuales dos se encuentran asociados a aspectos psíquicos de éste como lo es disfrutar de la alegría del altruismo y disfrutar el prestigio social asociado a su posición además de otros dos que serían poder influenciar la com-

posición y asignación del rendimiento caritativo para el beneficio personal o familiar y desarrollar las habilidades personales, las cuales ayudan a desempeñar una labor efectiva.

Hay un gran número de otros factores que se han considerado como determinantes del voluntariado (Gerard 1985; Penner y Finkelstein 1998; Pender et al. 1997; citados en Thoits y Hewitt, 2001) aunque sus efectos no han sido considerados ni estudiados de manera sistemática (Smith 1994; citados en Thoits y Hewitt, 2001).

Según otros autores estos factores se pueden resumir a través de cuatro modelos teóricos del trabajo de voluntariado encontrados en la literatura. El primero ha sido denominado "modelo de las motivaciones del voluntario" el cual se preocupa por conocer las motivaciones de los individuos para ofrecerse como voluntario. Las investigaciones encontradas en la literatura indican que existen una gran variedad de razones por las que las personas se ofrecen como voluntarios (Omoto y Snyder 1990, 1995; Janoski, Musick, y Wilson 1998; citados en Thoits y Hewitt, 2001).

Los investigadores de la motivación sugieren que el ofrecerse como voluntario se debe a diversas motivaciones de la gente. Un segundo denominado "Modelo de valores y actitudes" el cual se centra en la conexión entre ofrecerse como voluntario y la creencia de los individuos sobre la importancia de la participación cívica o de la responsabilidad caritativa (Janoski et al. 1998; Sundeen 1992; citados en Thoits y Hewitt, 2001). Un tercer modelo es el "modelo del rol-identidad" el cual postula que el servicio voluntario conduce al desarrollo de un "rol-identidad voluntaria" el que motivará la actividad voluntaria del futuro (Callero 1985; Charng, Piliavin, y Callero 1988; Penner et al. 1997; Piliavin y Callero 1991; citados en Thoits y Hewitt, 2001). Este modelo es especialmente apropiado para examinar los procesos que mantienen el voluntariado una vez comenzado (Grube y Piliavin 2000; citados en Thoits y Hewitt, 2001).

Un modelo relacionado con el anterior es el denominado “modelo del grupo-identidad” (Simon, Sturmer, y Steffens 2000; Rígido y Deaux 1996; citados en Thoits y Hewitt, 2001) el cual sugiere que los individuos se encuentran motivados a otros con quienes se identifican colectivamente. Un cuarto modelo es el denominado “el modelo de la personalidad del voluntario” éste sugiere que existen variables de personalidad que motivan el trabajo de voluntariado (Penner y Finkelstein 1998; Penner et al. 1997; citados en Thoits y Hewitt, 2001). Penner y sus colegas (citados en Thoits y Hewitt, 2001) han demostrado que una orientación prosocial de la personalidad incluyendo rasgos de empatía hacia otro y sensación de utilidad son los que están relacionadas con el mantenerse prestando servicio como voluntario a lo largo del tiempo y con tiempo dedicado a actividades voluntarias.

Otros autores señalan que las motivaciones que influyen en una persona en involucrarse en acciones de voluntariado son distintas a las que le permiten continuar en este trabajo (Gidron, 1984; Oda, 1991; Winniford, 1995; citado en Chacón 1999)

Según estos autores los distintos motivos para ser y permanecer en actividades de voluntariado pueden ser clasificados en dos grandes categorías teóricas: Motivos centrados en los demás (heterocentros) y Motivos centrados en uno mismo (autocentros) (López- Cabanas y Chacón, 1997, citado en Chacón 1999) o según Gridrón (1978, citado en Chacón 1999) motivos altruista o egoístas. Sin embargo, la mayoría de los estudios señalan que las personas identifican como principales motivaciones las heterocentros y en el caso de que se presenten de manera conjunta señalan, como principal las motivaciones heterocentros. Por otro lado, Clary et al. 1998 plantea que en voluntarios que se encuentran al cuidado de enfermos de Sida las motivaciones autocentros serían las que presentarían quienes permanecen más tiempo prestando servicio a la comunidad.

Omoto y Snyder (1995, citado en Chacón, 1999) comprueban la relación directa entre el tiempo de permanencia realizando actividades de voluntariado y la motivación inicial para llevar a cabo esta actividad, además señalan que la permanencia de los voluntarios se relaciona en forma significativa con los tres tipos de motivación evaluadas; éstas son motivación por adquirir conocimiento, desarrollo personal y autoestima.

Otro factor que influye en el inicio y permanencia de las personas en actividades de voluntariado es el apoyo social, entendido como una forma de acercarse a nuevas personas y amigos, ampliando de ésta manera las redes de apoyo social lo que estimularía la permanencia en el servicio de voluntariado con el fin de mantener intactas estas redes.

Las personas que presentan bajo apoyo social pueden involucrarse en actividades de voluntariado como una forma de adquirirlo y aquellos que poseen un mayor apoyo social podrían hacerlo buscando un refugio para sus tensiones y un aumento del apoyo.

Cohen y McKay 1984, citado en Omoto y Snyder, 1995 plantean que el apoyo social se relaciona negativamente con el voluntariado; es así como individuos que presentan un apoyo social mayor en algún período de su vida desarrollaron por un tiempo menor actividades de voluntariado que aquellos que poseen un apoyo social menor.

El enfoque funcional de la motivación

La psicología ha estudiado considerablemente el tema de la funcionalidad de las actividades en los individuos estableciendo las distintas teorías sobre este tema la importancia de los esfuerzos por adaptarse a fines personales y sociales (Cantor, 1994; Snyder, 1993; citado en Clary et al. 1998)

La idea central de las teorías funcionalistas es que las personas pueden y realizan las mismas acciones en el servicio de funciones

psicológicas diferentes; lo cual se relaciona con procesos actitudinales y persuasivos (Smith, Bruner y White (1956); Katz (1960) (citados en Clary et al. 1998). Así una misma conducta puede estar motivada a satisfacer funciones psicológicas distintas en diversas personas, ya que la motivación de las personas estaría relacionada con sus necesidades y características personales.

Estos teóricos señalan que las mismas actitudes pueden servir para funciones diferentes en distintas personas, también intentan cambiar las actitudes, dirigiendo este cambio a las funciones relacionadas con éstas.

En este último tiempo se ha producido una ampliación del campo de la aplicación de la teoría funcional. Donde las funciones con al menos un parecido a las actitudes manifestadas con alguna regularidad en la persona orienta el análisis hacia la motivación y diversos fenómenos cognitivos, afectivos, de comportamiento e interpersonales (Cantor, 1994; Zinder, 1992, 1993; citados por Clary et al. 1998).

Las proposiciones centrales de la teoría funcional permiten una mayor comprensión acerca de la motivación de las personas para involucrarse en actividades de voluntariado describiendo los procesos motivacionales fundamentales, las funciones que desempeña el voluntariado en las personas y explicando la dinámica desarrollada como un espíritu servicial y la influencia de sucesos críticos asociados con la iniciación de la actividad voluntaria.

En la primera etapa se encuentran las variables que pueden ser consideradas como antecedentes de la conducta voluntaria entre las que se encuentran las motivaciones de las personas para buscar, implicarse y mantenerse en tareas voluntarias a lo largo del tiempo.

Además incluyen cinco motivos que explican la conducta de voluntariado: expresión de valores, conocimiento, desarrollo personal, incremento de la autoestima e interés por la comunidad.

Variables del modelo funcional

Es importante destacar que las teorías actitudinales clásicas de Katz (1960) y Smith et al. (1956) (citados en Clary et al. 1998) señalan que la misma conducta estaría orientada a satisfacer distintas funciones en diferentes personas coincidiendo en la clasificación de las funciones que explican la motivación para realizar actividades de voluntariado.

En relación a la motivación de los voluntarios Omoto y Snyder 1995 (Citado en Chacón, 1999) elaboran un modelo denominado Modelo de proceso de voluntariado; el cual aborda la motivación del voluntario y su permanencia en la labor. En éste se identifican tres etapas dentro del proceso de voluntariado: Antecedentes, experiencia de voluntariado y las consecuencias del voluntariado.

Cabe destacar que esta teoría explica la conducta agrupando una diversidad de motivaciones las que abarcan una gran variedad de áreas y teorías psicológicas tales como la teoría Psicodinámica, teoría Gestáltica, el modelo Conductual, etc.

Se utilizan los fundamentos de la teoría funcional con el fin de explicar la motivación para desarrollar una conducta de voluntariado, identificando seis funciones que desempeñaría esta conducta, estas son:

Expresión de valores: Una función del voluntariado consiste en brindar oportunidades a las personas para expresar valores relacionados con asuntos altruistas y humanitarios. Se relaciona con la función expresiva de valores de Katz (1960) (citado por Clary et al. 1998) lo característico de estas personas es que los demás son lo más importante para ellos (Anderson & Moore, 1978) (citados por Clary et al. 1998). Esta predice la permanencia de los voluntarios en esta actividad (Clary & Miller, 1986; Clary & Orenstein, 1991) (citados por Clary et al. 1998)

Conocimiento: Una segunda función potencialmente manifestada por el voluntariado es

la que permite nuevas experiencias de aprendizaje y la oportunidad de ejercitar el conocimiento, la experiencia y habilidades que pueden ser útiles en la vida diaria o en el futuro.

Ajuste social: Una tercera función que podría ser cubierta por el voluntariado son las motivaciones respecto a las relaciones interpersonales. Esta función social está claramente relacionada con la función de ajuste social de Smith et al. (1956) (citado por Clary et al. 1998).

Carrera: Una cuarta función que se manifestaría en los voluntarios que se interesan por los beneficios hacia sus carreras, que podrían obtenerse de la participación en actividades de voluntariado. Esta función se relaciona con la función utilitaria descrita por Katz (1960) (citado por Clary et al. 1998).

Protección: Una quinta función traza sus orígenes en procesos asociados con el funcionamiento del ego. Esta se relaciona con el ego defensivo descrito por Katz, 1960 (citado por Clary et al. 1998) y por la protección de Smith et al, 1956 (citado por Clary et al. 1998) centrándose tales motivaciones en la protección del ego de los aspectos negativos de uno mismo. En el caso del voluntariado serviría para reducir los sentimientos de culpabilidad por ser más afortunado que otras personas y protegerse de los problemas personales.

Autoestima: La sexta función propuesta deriva de los indicadores que fortalecen el ego, y especialmente los procesos protectores de éste. Primero, una investigación reciente de la motivación sugiere que el afecto positivo y el negativo son dimensiones separadas dentro de una escala bipolar (Watson, Clark, McIntyre & Hamaker, 1992; Watson, Clark & Tellegen, 1998; citados por Clary et al. 1998). Segundo, la investigación de la motivación de las personas hacia la ayuda relaciona a diferentes mecanismos con afectos positivos y negativos que se generan en la persona los cuales influyen en su espíritu de servicio (Carlson, Charlin & Millar, 1998; Carlson &

Millar, 1987; Cunningham, Steinberg & Grey, 1980) (citados por Clary et al. 1998). En el caso del afecto positivo las personas utilizan la ayuda como una manera de mantener y aumentar el afecto positivo de sí mismos, es decir, su ego. Finalmente, la investigación del voluntariado ha encontrado evidencias de que hay personas que realizan el trabajo de voluntariado por razones de desarrollo personal (Anderson & Moore, 1978) (citados por Clary et al. 1998) o para obtener satisfacciones de crecimiento personal (Jennet, 1982) (citado por Clary et al. 1998).

Cabe destacar que la teoría funcional intenta considerar un amplio rango de motivaciones sociales y personales que promueven el comportamiento de ayuda. Es por esto que el enfoque funcional permite una comprensión de las consecuencias de enfrentar las motivaciones características de los individuos dadas por su entorno/ambiente. Además, este modelo reconoce la importancia que la organización brinde oportunidades a sus voluntarios para satisfacer las funciones que los motivaron a desarrollar esta actividad aumentando de ésta manera el compromiso hacia su labor y por ende promoviendo su mantención en ésta.

Es importante señalar que existen pocos instrumentos destinados a la medición de la motivación de las personas para realizar actividades de voluntariado y los pocos existentes presentan falencias en las bases teóricas que los sustentan o no presentan datos de confiabilidad y validez. Por el contrario la escala Volunteer Functions Inventory (VFI) presenta una consistencia y congruencia interna que permite su utilización para el presente estudio.

La presente investigación se considera relevante debido a que en la revisión bibliográfica realizada se encontraron pocos estudios sobre el tema de interés, además éstos presentan fallas metodológicas o problemas en la selección de la muestra por lo que los resultados y conclusiones no entregan altos grados de confiabilidad; por otro lado las

investigaciones realizadas con anterioridad no atienden a los mismos objetivos de la presente o son muy antiguas por lo que las conclusiones y los resultados pueden no ser extrapolables en la actualidad.

Metodología

Objetivo General

“Determinar las variables motivacionales y funcionales que diferencian al voluntario que permanece del voluntario que ha desertado del Hogar de Cristo sede Concepción”

Objetivos Específicos

- Conocer las motivaciones de los voluntarios existentes en el Hogar de Cristo.
- Conocer las motivaciones de los voluntarios que han desertado de la institución.
- Comparar las motivaciones de ingreso de ambos grupos de voluntarios
- Establecer la influencia de la organización en la permanencia de los voluntarios del Hogar de Cristo.

Hipótesis de Investigación:

- Los voluntarios que permanecen en la institución están más motivados que los que se retiran de ésta actividad.
- Las personas que permanecen en actividades de voluntariado presentan motivaciones heterocentradas.
- Los sujetos permanecen mayor tiempo como voluntarios cuando encuentran en la organización oportunidades para satisfacer los motivos de ingreso.

A) Población

Voluntarios existentes en el área de voluntariado del Hogar de Cristo Sede Concepción

y voluntarios desertores de dicha institución desde el año 1995 al año 2001.

B) Muestra

Para llevar a cabo el estudio se tomó una muestra de 100 personas de las cuales 50 se encontraban desarrollando actividades de voluntariado en el Hogar de Cristo y las 50 restantes serán voluntarios desertores que habrán desarrollado actividades de voluntariado en el Hogar de Cristo desde el año 1995 al año 2001.

La muestra se seleccionó a través de un muestreo probabilístico aleatorio simple en el caso de los voluntarios que se encontraban realizando actividades en el Hogar de Cristo y se utilizó la Técnica de bola de nieve para los voluntarios desertores.

C) Instrumentos Utilizados

La recolección de datos se llevó a cabo mediante la utilización de un cuestionario autoaplicado. Este cuestionario incluyó preguntas relativas a características sociodemográficas tanto de los voluntarios existentes en el Hogar de Cristo Sede Concepción, como de los voluntarios que han desertado de la institución. Además se incluye la Escala de Satisfacción Voluntaria (Volunteer Satisfaction Scale (VSS)¹, creada por P. Spector (1997) (Silverberg et al., 2001); la cual consta de preguntas relativas a la satisfacción de los voluntarios en relación al trabajo que realizan.

Esta escala consta de 23 ítems de los cuales 11 se encuentran expresados en forma inversa, consta de cinco alternativas de respuestas, donde corresponde a “muy en desacuerdo” y 5 corresponde a “muy de acuerdo”.

Esta escala se encuentra dividida por 6 subescalas las cuales son; Supervisión (3 ítems), Recompensa (5 ítems), Condición de operación (3 ítems), Colegas de trabajo (3 ítems), Naturaleza de trabajo (4 ítems), Comunicación (4 ítems).

1 A continuación se abreviará la Escala de Satisfacción Voluntaria como VSS

En el cuestionario utilizado en el presente estudio las subescalas se presentan con la siguiente distribución.

En relación a la confiabilidad y validez, los datos se analizan en términos de seriedad y validez. La confiabilidad de la escala es estimada en .88 en los 23 items. La correlación total del item está rangeada entre .39 a .56.

También se incluye la escala llamada Volunteer Functions Inventory (VFI)² creada por Clary et al. (1998), la cual explora las motivaciones para realizar el trabajo de voluntariado.

Esta escala se encuentra dividida en seis subescalas las cuales son; Social (5 items), Protección (5 items), Conocimiento (5 items), Valores (5 items), Refuerzo del autoestima (5 items), Carrera (5 items).

Esta escala se encuentra compuesta de 30 preguntas, las cuales tienen cinco alternativas de respuestas, donde 1 corresponde a "muy en desacuerdo" y 5 corresponde a "muy de acuerdo".

En cuanto a la consistencia interna del VFI calculada a través de alfa de Cronbach's, las subescala presentó los siguientes resultados; carrera .89, social .83, conocimiento .81, protección .81, valores .80, refuerzo del autoestima .84.

Los resultados de las correlaciones del test- retest son; valores .78, social y carrera .68, protección .64, conocimiento y autoestima .77.

Se realizó una prueba piloto con el fin de determinar la confiabilidad de ambas escalas a utilizar, para esto se ubicaron 45 voluntarios y exvoluntarios del Hogar de Cristo que no pertenecieran a la base de datos que posteriormente se utilizó para el estudio definitivo; lo anterior se decidió para favorecer las similitudes de la población en ambas aplicaciones.

En la prueba piloto realizada se pudo establecer la confiabilidad del VFI, luego de esto se debió eliminar la subescala de conocimiento ya que presentó deficiencias en este aspecto que no permitieron su utilización posterior.

En cuanto a la consistencia interna del VFI calculada a través de alfa de Cronbach's, las subescala presentan los siguientes resultados: Relaciones sociales 0.73; Valores 0.72; Autoestima 0.83; Protección 0.67; Carrera 0.76 y Conocimiento 0.79. Obteniéndose un alfa de Cronbach's total de la escala de 0.91.

Debido a que gran parte de las preguntas de la subescala conocimiento presentaban problemas de coherencia produciendo una disminución en la confiabilidad del cuestionario se decidió eliminar dicha escala con el fin de aumentar la confiabilidad del instrumento.

En la prueba piloto realizada la escala VSS arrojó una consistencia interna, calculada a través de alfa de Cronbach's donde las subescala presentan los siguientes resultados: Recompensa 0.52; Condiciones Operativas 0.51; Colegas de Trabajo 0.74; Naturaleza del Trabajo 0.83; Comunicación 0.60 y Supervisión 0.75.

Resultados

A continuación se presentan los resultados de la aplicación de los instrumentos. En primer lugar se presentan los descriptivos de la muestra.

Descriptivos

A continuación se muestran los descriptivos de las variables numéricas incorporadas en el estudio.

Para cada una de ellas, se informa valores mínimo y máximo, promedio, desviación estándar.

2 A continuación se utilizará la abreviatura VFI para referirse al Volunteer Functions Inventory

Tabla 1. Descriptivos para las variables numéricas

	Mínimo	Máximo	Promedio	Des. Estándar
Edad	15	66	30.23	11.422
Tiempo Voluntario (meses)	1	78	15.72	17.681

En relación a las escalas consideradas en el presente estudio, se observó los siguientes datos expresados en puntajes (Tabla 2)

Tabla 2. Descriptivos para las escalas VFI y VSS

Instrumentos	Mínimo	Máximo	Promedio	Des. Estándar
Subesc. Valores VFI	4	20	15.4	4.2
Subesc. Relaciones Sociales VFI	7	25	18.21	4.04
Subesc. Autoestima VFI	6	30	21.59	4.77
Subesc. Protección VFI	5	25	16.26	4.31
Subesc. Carrera VFI	4	20	3.59	12.08
Total VFI	34.00	120.00	83.91	15.12
Subesc. Recompensas VSS	5	19	13.59	3.06
Subesc. Condiciones operativas VSS	3	15	9.55	2.91
Subesc. Colegas de Trabajo VSS	3	15	11.44	3.08
Subesc. Naturaleza del Trabajo VSS	4	20	15.73	4.15
Subesc. Comunicación VSS	4	20	13.29	3.34
Subesc. Supervisión VSS	4	20	14.59	3.73

Para continuar, se informan las frecuencias obtenidas para las variables categóricas, que en la presente investigación correspon-

den a estado de permanencia de los voluntarios, Sexo, Estado Civil.

Tabla 3. Descriptivos para la variable Estado Voluntariado

Estado Voluntariado	f	f%
Voluntarios	51	49.552
Ex voluntarios	52	50.5
Total	103	100

Tabla 4. Descriptivos para la variable Sexo.

Sexo	f	f%
Masculino (1)	39	37.9
Femenino (2)	64	62.1
Total	103	100

Tabla 5. Descriptivos para la variable Estado Civil

Estado Civil	f	f%
Soltero (1)	72	69.9
Casado (2)	25	24.3
Separado (3)	4	3.9
Viudo/a (4)	2	1.9
Total	103	100

Análisis Bivariado

A continuación se informan los resultados derivados de la comparación entre los dos grupos incluido en la investigación, en torno a las variables señaladas como relevantes según los objetivos e hipótesis planteadas.

Para comprobar la primera y tercera hipótesis se utilizó la t de Student con el fin de establecer las diferencias que la literatura señala respecto a las motivaciones de los voluntarios que se retiran y los que permanecen en la institución, y por otra parte, las diferencias que existen en la percepción que estos poseen en cuanto a las oportunidades de satisfacción que da la organización de sus

motivaciones de ingreso, en los dos grupos antes mencionados.

Por último, se utilizó r coeficiente de correlación de Pearson con el fin de establecer si existe relación entre las variables denominadas heterocentradas y el tiempo de permanencia de los voluntarios en esta actividad.

Primera Hipótesis

Para comprobar esta hipótesis se analizó la diferencia existente en las medias de los puntajes totales obtenidos en la escala VFI, así como en sus diversas subescalas, entre los dos grupos en estudio.

Tabla 6. Análisis comparativo mediante *t* de Student de los puntaje VFI y subescalas, entre voluntarios y ex-voluntarios

Escala VFI	Tipo de Vol.	Media	Desv. Estándar	T Student	gl	Sig.
Valores	Ex-voluntario	13,54	4,88	-5.071	66.46	0.00
	Voluntario	17,30	1,99			
Relaciones Sociales	Ex-voluntario	17,78	4,47	-1.093	96.41	0.13
	Voluntario	18,66	3,53			
Autoestima	Ex-voluntario	20,76	4,87	-1.786	101	0.03
	Voluntario	22,43	4,55			
Protección	Ex-voluntario	16,36	3,75	0.24	101	0.4
	Voluntario	16,15	4,85			
Carrera	Ex-voluntario	12,52	3,50	1.24	100	0.10
	Voluntario	11,64	3,65			
TOTAL V. F. I.	Ex-voluntario	81,42	15,40	-1.67	97	0.04
	Voluntario	86,46	14,54			

Segunda Hipótesis

A continuación, se presentan los resultados de la contrastación de la hipótesis 2, la cual afirma que las personas que permanecen en la actividad de voluntariado presentan motivaciones heterocentradas. Para comprobar esta hipótesis se utilizaron dos caminos alternativos. El primero de ellos, comparó las motivaciones heterocentradas

en voluntarios y ex-voluntarios esperando encontrar niveles más altos en los primeros.

Se estableció que los voluntarios que permanecen en la institución presentan puntuaciones más alta en cuanto a las motivaciones relacionadas con los valores; no se observó la misma situación para las motivaciones relacionadas con las relaciones sociales.

Tabla 7. Análisis de *t*-Student por cada una de las motivaciones heterocentradas entre voluntarios y ex-voluntarios

Motivaciones Heterocentradas	t	Significancia
Relaciones Sociales V. F. I.	-1.093	0.27
Valores V. F. I.	-5.071	0.000*

*significativo al $p < 0.05$

La segunda vía, correlacionó, mediante la correlación de Pearson, el tiempo de permanencia con cada una de las motivaciones heterocentradas, a saber, valores y relaciones sociales.

Frente a la hipótesis de que aquellos voluntarios que permanecen en la institución tienden a presentar mayores motivaciones heterocentradas, específicamente en aquellas relacionadas con *Valores* y *Relaciones Sociales*, no se encontró una correlación entre el tiempo de permanencia y estas motivaciones.

Tabla 8: Resultados correlación de Pearson entre tiempo de permanencia y variables heterocentradas

Motivaciones Heterocentradas	T Vol.	Relaciones Sociales V. F. I.	Valores V. F. I.
T VOL			
<i>Correlación de Pearson</i>	1	-0.13	-0.01
<i>Significancia</i>		0.081	0.43
Relaciones Sociales	-0.13	1	0.461
<i>Correlación de Pearson</i>	0.081		0.00
<i>Significancia</i>			
Valores V.F.I			
<i>Correlación de Pearson</i>	-0.01	0.461	1
<i>Significancia</i>	0.43	0.00	

Tercera Hipótesis

A continuación, se presentan los resultados de la contrastación de la hipótesis que menciona que los sujetos permanecen mayor tiempo como voluntarios cuando encuentran en la organización oportunidades para satisfacer sus motivos de ingreso.

Para comprobar esta hipótesis se diseñó un procedimiento especial que permitiera el análisis adecuado para la problemática.

Este consistió, en primer lugar, en clasificar los puntajes obtenidos por los sujetos en dos categorías dependiendo de si estos se encontraban sobre la mediana o bajo la mediana en cada una de las subescalas de los dos inventarios. En segundo lugar, se creó una nueva categoría que está compuesta del grado de coincidencia entre el puntaje de la escala de motivación (VFI) y el puntaje de la escala de satisfacción voluntaria (VSS), en donde las motivaciones corresponden a las demandas y la oferta es lo que la institución ofrece para satisfacer estas demandas. En el caso de coincidencia, el acierto fue codificado como 1, lo que indica que el voluntario se encuen-

tra satisfecho con la institución. En el caso de no coincidencia, el desacierto es tabulado como 0, lo que implica que el voluntario se encuentra insatisfecho respecto a sus motivaciones de ingreso por parte de la institución.

En último lugar, para el análisis de estos datos se calcula la *mediana* de cada una de la subescalas de ambos instrumentos, otorgándole el valor 1 al puntaje entero superior a la mediana; y un valor 0 al puntaje entero menor o igual a la mediana. A continuación, los investigadores crearon un set de coincidencias esperadas entre las variables estudiadas, a partir de la teoría. Para terminar mediante la prueba t de student se verificó la relación existente entre cada uno de los acuerdos mencionados y el tiempo de permanencia en la organización.

En definitiva, no se encontró diferencia significativa entre el tiempo de permanencia y el grado de satisfacción para los motivos de ingreso de los voluntarios.

A continuación se informan estos resultados.

Tabla 9. Resultados t de student, promedio, grados de libertad y significancia para cada uno de los acuerdos en relación con el tiempo de voluntariado

Satisfacción de los voluntarios en la institución	Tipo de acuerdo	Media	t	gl	Sig.
Relación entre Acuerdo 1 (Valores y Naturaleza del Trabajo) y tiempo de voluntariado.	0	17.47	0.064	37.58	0.95
	1	17.08			
Relación entre Acuerdo 2 (Autoestima con Recompensa) y tiempo de voluntariado.	0	19.7	1.20	45	0.23
	1	13.0			
Relación entre Acuerdo 3 (Carrera con Recompensa) y tiempo de voluntariado.	0	14.43	0.71	45	0.4
	1	11.40			
Relación entre Acuerdo 4 (Relaciones sociales con Compañeros de trabajo) y tiempo de voluntariado.	0	14.30	0.14	45	0.8
	1	13.52			
Relación entre Acuerdo 5 (Relaciones sociales con Comunicación) y tiempo de voluntariado.	0	16.13	0.96	45	0.34
	1	11.10			
Relación entre Acuerdo 6 (Protección con Condiciones operativas) y tiempo de voluntariado.	0	10.58	-0.59	43	0.55
	1	13.40			
Relación entre Acuerdo 7 (Protección con Supervisión) y tiempo de voluntariado.	0	9.94	-0.73	43	0.45
	1	13.33			
Relación entre Acuerdo 8 (Autoestima con Supervisión) y tiempo de voluntariado.	0	14.92	-0.40	45	0.68
	1	17.24			

Análisis y Discusión

Lo primero que se debe señalar es que los resultados y conclusiones obtenidas en la presente investigación deben ser entendidas en el marco del escaso conocimiento que se tiene en torno a los elementos que influyen en la permanencia de los voluntarios en ésta actividad; las investigaciones existentes han sido realizadas especialmente en USA con voluntarios que cuidan enfermos de Sida y España con voluntarios que cuidan enfermos de Sida y Cáncer, por lo cual existen diferencias entre las poblaciones estudiadas, en relación a sus características demográficas, culturales y especialmente en el grupo al cual se dirige la ayuda; es por esta razón que la presente investigación permite ampliar en este sentido el conocimiento existente de manera general y especialmente en nuestra cultura en relación a éste tema, ya que al término de la revisión bibliográfica y análisis

de datos no se encontraron estudios en el país en relación al voluntariado.

Por otro lado los autores creen que esta investigación es valiosa ya que da a conocer dos instrumentos que permiten determinar las motivaciones de los voluntarios para ingresar a ésta actividad (VFI) y además conocer la percepción que éstos poseen respecto a aspectos relevantes del funcionamiento organizacional (VSS), los cuales pueden ser utilizados por instituciones que trabajan con voluntarios al momento de su ingreso debido a que dichos elementos han sido considerados de gran relevancia en la literatura al momento de determinar los factores que pueden estar influyendo en la permanencia de los voluntarios desarrollando ésta actividad. Cabe destacar que los instrumentos antes mencionados no poseen normas de validez para el país por lo que se decidió utilizar el criterio de jueces exper-

tos para validarlos con el fin de utilizarlos en el presente estudio.

Por lo anterior se sugiere adaptar estos instrumentos de una forma más rigurosa utilizando otros criterios de validación, lo que permitiría contar con dos herramientas importantes para determinar las motivaciones iniciales de los voluntarios y la percepción de éstos respecto del funcionamiento de la organización. Esto eventualmente ayudaría a mejorar la estructura organizacional contribuyendo de ésta manera a mantener motivados a los voluntarios en su actividad.

Este estudio amplía la mirada que tradicionalmente se le ha dado al fenómeno del voluntariado desde lo eminentemente social hacia lo psicológico, incorporando elementos tales como necesidades psicológicas (afiliación, afectivas, conocimiento, etc.), que explicarían el interés que presentan ciertas personas para involucrarse en actividades de voluntariado. Otorgándole relevancia a aspectos motivacionales como factores que influyen en la permanencia de los voluntarios en ésta actividad, además de entregar un lugar importante en la comprensión de éste fenómeno a la estructura y funcionamiento de las organizaciones a las cuales pertenecen, en el sentido que ésta debe satisfacer las motivaciones iniciales de ingreso de los voluntarios de acuerdo con lo planteado por Clary et al. 1998 (citado en Silverberg et al. 2001). Por otro lado demuestra que es factible aplicar una investigación empírica basada en una teoría psicológica en un problema concreto.

El estudio se lleva a cabo aplicando los dos instrumentos antes mencionados (VFI y VSS) en una muestra de 103 personas, de las cuales 39 personas son hombres y 64 personas son mujeres.

En relación a las hipótesis se debe indicar que los investigadores tomaron una serie de decisiones metodológicas durante la investigación con el fin de realizar un análisis de las variables involucradas que permitiera una

mayor comprensión de éstas. Un ejemplo clave es el análisis realizado de la segunda hipótesis, para lo cual se decidió analizar aisladamente, de las escalas del VFI, las subescalas denominadas Valores y Relaciones Sociales. Esto con el objetivo de establecer una relación entre ellas y el tiempo de permanencia de los voluntarios. Otra decisión fue la relación que se estableció entre las subescalas del VFI y VSS para el análisis de la tercera hipótesis con el fin de establecer si existe relación entre la permanencia de los voluntarios y las oportunidades para satisfacer las motivaciones de ingreso que entrega la organización.

En el contexto de todo lo anterior, en relación a la primera hipótesis, se encontró que los puntajes del VFI totales eran mayores en los voluntarios actuales que en los pasados ($t = -1.67$), además los voluntarios que permanecen puntúan más alto que los desertores en las motivaciones relacionadas con valores ($t = -5.03$) y autoestima ($t = -1.78$). Lo anterior permite confirmar la primera hipótesis de la investigación realizada y lo planteado por Omoto y Snyder (1995, citado en Chacón, 1999) con respecto a que el nivel de motivación juega un rol importante en la permanencia de los voluntarios en el desarrollo de las actividades de voluntariado y especialmente en cuanto a las motivaciones relacionadas con el autoestima.

Con respecto a la segunda hipótesis se comprobó parcialmente ésta, ya que al comparar ambos grupos (voluntarios que permanecen y los que se retiran de la institución) se estableció que los voluntarios que permanecen en la institución presentan puntuaciones más altas que los voluntarios que se retiran de éstas en cuanto a las motivaciones relacionadas con valores ($p = 0.00$) no observándose la misma relación en las motivaciones relacionadas con las relaciones sociales ($p = 0.27$).

Por otra parte al correlacionar tiempo de permanencia y las motivaciones heterocentradas se encontró una correlación baja entre

tiempo de permanencia y las motivaciones relacionadas con relaciones sociales ($r=-0.13$) y una correlación despreciable entre tiempo de permanencia y aquellas motivaciones relacionadas con valores ($r=-0.01$) según la clasificación realizada por Sierra y Bravo (1994)

Éste hallazgo contradice en gran parte lo señalado por Chacón (1999), quién establece que las personas que presentan motivaciones heterocentradas permanecen por más tiempo en actividades de voluntariado. En este sentido no se encontró que hubiese una relación entre las motivaciones heterocentradas y la permanencia de los voluntarios, encontrándose sólo una relación entre las motivaciones denominadas valores y el ser voluntario activo o desertor.

Cabe destacar que las investigaciones realizadas por dicho autor fueron realizadas en España y sólo abarcan voluntarios que desarrollan actividades con enfermos de Cáncer y Sida por lo tanto la población estudiada presenta características disímiles. Por el contrario en estudios realizados por Clary et al., 1998 (citado en Silverberg et al. 2001) se establece que los voluntarios que permanecen serían los que presentan motivaciones autocentradas en actividades relacionadas con Sida, en investigaciones realizadas en USA.

Es importante señalar que en estudios realizados por Omoto y Snyder (1995) se observa que motivaciones relacionadas con conocimiento, desarrollo personal y autoestima tienden a relacionarse positivamente con permanencia en actividades de voluntariado, lo cual en el presente estudio no fue posible comprobar.

La tercera hipótesis intenta establecer diferencias entre los voluntarios que permanecen en la institución y los que se retiran de ésta en cuanto a la percepción de la organización y la permanencia éstos realizando actividades como voluntarios, ya que Clark y Wilson (1961) señalan que es necesario que la organización recompense a los voluntarios

con el fin de mantenerlos motivados en sus actividades. Por su parte, Clary et al., 1998 (citado en Silverberg et al. 2001) establece que habría una relación entre las oportunidades que ésta entrega para satisfacer las motivaciones iniciales y la permanencia de los voluntarios en ésta; sin embargo en el presente estudio no se encontró diferencias significativas entre ambos grupos de voluntarios en relación a las variables organizacionales y el tiempo de permanencia de éstos por lo tanto no habría acuerdo con los postulados de Clary. Para la comprobación de ésta hipótesis se relacionaron las variables: valores con naturaleza del trabajo (acuerdo 1) ($p=0.95$) ($gl=41$), Autoestima/recompensa (acuerdo 2) ($p=0.23$) ($gl=45$), carrera/recompensa (acuerdo 3) ($p=0.47$) ($gl=45$), relaciones sociales/compañeros de trabajo (acuerdo 4) ($p=0.88$) ($gl=45$), Relaciones sociales/comunicación (acuerdo 5) ($p=0.34$) ($gl=45$), protección/condiciones operativas (acuerdo 6) ($p=0.55$) ($gl=43$), protección/supervisión (acuerdo 7) ($p=0.45$) ($gl=43$) y autoestima/supervisión (acuerdo 8) ($p=0.68$) ($gl=45$).

Es necesario señalar que las conclusiones del presente estudio se obtuvieron a través del análisis de una muestra de los voluntarios existentes y desertores del Hogar de Cristo, es decir no se trabajó con la población lo que podrían influir en la representatividad de las conclusiones.

Cabe destacar que en los resultados de este estudio pudo haber influido el fenómeno conocido como positivización de los recuerdos, el cual postula que las personas recuerdan los hechos de manera más positiva de cómo lo vivieron. Para determinar si éste fenómeno estuviese influyendo en los resultados encontrados sería necesario correlacionar ambas escalas (VFI y VSS) en los ex voluntarios o bien comparar los resultados de la escala VSS entre los ex-voluntarios y los voluntarios actuales.

Además otro factor que es probable que haya afectado los resultados, es que las respuestas obtenidas hayan estado influidas por

lo que las personas encuestadas consideraran que eran las respuestas esperadas por los investigadores, es decir, que las personas hubiesen contestado lo que era más aceptado por los demás sin considerar sus verdaderas motivaciones y percepciones, por ejemplo en la subescala valores.

Los investigadores creen importante considerar el tipo de motivación que presentan los voluntarios al momento de ingresar a esta actividad en el Hogar de Cristo, ya que se establece que los voluntarios que se encuentran en la institución son los que presentan motivaciones orientadas a valores, es por esto que sería necesario diseñar algún instrumento que evalúe específicamente aquellas motivaciones orientadas a ésta función.

Cabe destacar que en el presente estudio no se consideró la variable apoyo social la cual es mencionada en la literatura como una variable modeladora de las funciones motivacionales, es decir el apoyo social percibido influiría y modelaría las motivaciones que presentan las personas influyendo de ésta manera en la permanencia de los voluntarios, es por esto que es relevante para un estudio posterior considerar ésta variable ya que juega un papel importante en la permanencia de los voluntarios.

La presente investigación deja abiertas una serie de preguntas en relación al tema de voluntariado que da paso a investigaciones futuras que puedan abordarlas ampliando de ésta forma el escaso conocimiento que se tiene sobre éste tema. Como aspectos que se pueden abordar en investigaciones futuras se encuentra la influencia del apoyo social en la incorporación y permanencia de las personas en actividades de voluntariado, explorar nuevas variables organizacionales que pudieran estar influyendo en la permanencia de los voluntarios, etc.

Finalmente sería interesante conocer si existen diferencias en la percepción de la organización entre los voluntarios que perma-

necen y los que se retiran de ésta actividad, con el fin de determinar la influencia y el peso relativo de ésta variable en la permanencia de los voluntarios, contribuyendo de ésta forma a que las instituciones que trabajan con los voluntarios asuman cierto grado de responsabilidad en este aspecto.

Conclusiones

De acuerdo al estudio realizado, se considera relevante destacar como conclusión lo siguiente:

1. Los voluntarios que permanecen en la institución obtienen puntuaciones más altas que los voluntarios desertores en las motivaciones generales ($P=0.04$), y las motivaciones orientadas a valores ($p=0.00$) y autoestima ($P=0.03$).
2. Los voluntarios que permanecen en la institución no puntúan más alto que los voluntarios desertores, en cuanto a las motivaciones relacionadas con las escalas Relaciones Sociales ($p=0.27$), Carrera ($p=0.21$) y Protección ($p=0.80$).
3. En cuanto a lo planteado por la hipótesis que los voluntarios que permanecen mayor tiempo serían los que presentan motivaciones heterocentradas se estableció que existe una baja correlación entre el tiempo de permanencia de los voluntarios y las motivaciones relacionadas con relaciones sociales ($r=-0.13$) y una correlación despreciable entre el tiempo de permanencia y las motivaciones relacionadas con valores ($r=-0.01$).
4. Por otro lado no se establece correlación entre tiempo de permanencia y la presencia de motivaciones heterocentradas, por lo que la hipótesis al respecto es rechazada.
5. En cuanto a la relación entre la percepción de la organización y permanencia en la institución como voluntario planteada en la literatura Clary et al (1998) (citado en Silverberg et al. 2001), se rechaza la

hipótesis debido a que no se encontró relación entre las variables estudiadas.

No se encontró que el grado de satisfacción en la organización para las motivaciones de ingreso tuviera un rol determinante en el tiempo de permanencia.

Referencias

- Bowen, D. Andersen, R. y Urban, N (2000). Volunteerism in a community-based sample of women aged 50 to 80 years. *Journal of Applied Social Psychology*, 9 (30): 1829-1842.
- Clary, E. Zinder, M. Ridge, R. Coperland, J. Stukas, A. Haugen, J. y Miene, P. (1998). Understanding and Assessing the Motivations of Volunteers: A Functional Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74 (6): 1516- 1530.
- Chacón, F y Vecina, M. (1999). Motivación del voluntariado que trabaja con enfermedades de sida o cáncer. *Psyque*, 8 (1): 125-131.
- Molero, C. y Candela, C. (1999). La conducta prosocial: una visión de conjunto. *Revista Latinoamericana de Psicología*. 31 (2):325-353.
- Omoto, A. y Snyder, M. (1995) Sustained Helping Without Obligation: Motivation, Longevity of Service, and Perceived attitude Change Among AIDS Volunteers. *Journal of Personality and Social Psychology*. 68 (4): 671-686.
- Rosenthal, S. (1998). Political volunteering from late adolescence to young adulthood: patterns and predictors. *Journal of Social Issues*. <http://www.findarticles.com>. Revisado el 30 de noviembre de 2001
- Rotolo, T. (2000) A Time to Join, a Time to Quit: The Influence of Life Cycle Transitions on Voluntary Association Membership. *Social Forces* 78 (3): 1133-1161.
- Roy, K. Ziemek, S. (2001) On the economics of volunteering. <http://www.iyv2001.org>. Revisado el 15 de Febrero 2002.
- Sierra, R. 1994. *Técnicas de Investigación Social. Teoría y Ejercicios*. Madrid: Paraninfo.
- Silverberg, K. Marshall, E. y Ellis, G. (2001) Measuring job satisfaction of Volunteers in Public Parks and recreation. *Journal of Park and Recreation Administration* 19 (1):79-92.
- Thoits, P. y Hewitt, L. (2001) Volunteer work and well-being. *Journal of Health and Social Behavior*, 42 (June).115 - 131.
- Webb, G. (2000). *A study of the relationships between organizational and motivational factors and volunteering behavior in a hospice environment*. Para optar al grado de doctor en Psicología. Nova Southeastern University
- Wilson, J. y Musick, M (1997) Who cares? Toward an integrated theory of volunteer work. *American sociological review*. 62: 694-713.
- Wilson, J. y Musick, M (1997) Work and volunteering: The long arm of the job. *Social Forces*. 76 (1): 251-272.

Fecha Recepción Artículo: 07 de Enero de 2004

Fecha Evaluación Final: 25 de Agosto de 2004