

Motivaciones y burnout en el voluntariado¹

Motivation and burnout in volunteerism

Fernando CHACÓN FUERTES
M.^a Luisa VECINA JIMÉNEZ

Dpto. de Psicología Social. Universidad Complutense de Madrid*

RESUMEN

En el siguiente trabajo se exponen algunos resultados de carácter empírico que se han obtenido en el estudio de las motivaciones de los voluntarios españoles que trabajan en el campo del sida y del cáncer. Estos resultados, parecen mostrar la gran importancia que para la permanencia de los voluntarios en las organizaciones tienen, tanto de las motivaciones heterocentradas como las autocentradas. También se presentan los primeros resultados obtenidos en el estudio del llamado «síndrome del quemado» o burnout en el voluntariado. Los datos muestran que el grado de burnout de los voluntarios en activo es bajo.

PALABRAS CLAVE

Voluntariado, Motivaciones, Burnout, Permanencia.

ABSTRACT

This paper describes different empirical results obtained from the study of motivation in spanish volunteers who are working in the AIDS and cancer field. These results seem to show the great importance of the other-oriented motivations for the permanence of volunteers in organisations. First results from the study of the «Burnout syndrome» or burnout of volunteers are also presented. The data demonstrate that the degree of burnout in volunteers who are actives is low.

KEY WORDS

Volunteerism, Motivations, Burnout, Permanence.

* Dirección Postal: Dpto de Psicología Social, Facultad de Psicología, Campus de Somosaguas. UCM. 28223. email: pssoc16@sis.ucm.es. Tel.: 91 394 30 97.

¹ La parte del artículo referida al burnout de los voluntarios ha sido realizada gracias a la financiación de un Proyecto de Investigación Multidisciplinar de la Universidad Complutense de Madrid. (1996).

INTRODUCCIÓN

Las motivaciones de los voluntarios, es decir, las razones por las que deciden dedicar parte de su tiempo y de sus esfuerzos a ayudar a otras personas que no conocen y por un tiempo relativamente prolongado, aparecen en la literatura psicosocial como el factor más importante para explicar diferencias entre voluntarios y no voluntarios, y entre voluntarios que continúan y voluntarios que abandonan sus actividades (Penner y Finkelstein, 1998; Omoto y Snyder, 1995; Black y Di Nitto, 1994; Clary y Snyder, 1991).

Por el contrario, el burnout o «síndrome del quemado» ha empezado a ser estudiado en voluntarios muy recientemente. López-Cabanas y Chacón (1997) comprueban que desde 1989 a 1996 tan solo aparecieron en las principales bases documentales psicológicas y médicas cinco trabajos que estudiaran directamente el burnout de los voluntarios. En tres de ellos, se comparaban las variables que facilitan el burnout en profesionales y voluntarios (Capner y Caltabiano, 1993; Glass et al., 1992; Paradis y Usui, 1989). Por su parte, Lafer (1991) investigó el burnout en voluntarios que trabajaban en el ámbito hospitalario, mientras que Cyr y Dowrick (1991) investigaron este mismo síndrome en voluntarios que desarrollaban intervenciones en crisis.

El burnout ha sido estudiado tradicionalmente en relación con el abandono del trabajo por parte de los profesionales de la salud y puede definirse como «una respuesta a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento físico y psicológico (emocional), una actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás (pacientes) y un sentimiento de inadecuación a las tareas que se han de desarrollar (reducción del sentido de realización personal)» (Maslach y Jackson, 1982).

Algunos aspectos del trabajo de los profesionales de la salud facilitan la apa-

rición del síndrome del quemado. Entre ellos, cabe citar los siguientes (Pines y Aronson, 1989):

1. Tratar con mucha gente. Un aspecto clave para el desarrollo del burnout es la cantidad y grado de contacto que mantienen con los receptores de los servicios. Este contacto puede ser muy gratificante, pero también supone grandes demandas emocionales por motivos diversos.

2. Expectativas de éxito y fracaso. La anticipación de expectativas demasiado positivas, y a veces poco realistas, sobre las posibilidades de aliviar el dolor, o el sufrimiento de otros, puede producir sentimientos de indefensión, al no verse cumplidos en la realidad.

3. Control. Existen muchos aspectos que están fuera de control en los escenarios de salud, y esto provoca sentimientos de impredecibilidad, que repercuten en las personas tanto física como emocionalmente.

4. Ambigüedad. La incertidumbre sobre el rol que se debe desempeñar también tiene importantes repercusiones negativas sobre el estado emocional de los profesionales.

Los voluntarios que realizan actividades de atención directa a enfermos de SIDA y de cáncer, al igual que los profesionales que trabajan con este mismo campo, están sometidos a una gran demanda emocional, ya que tratan cara a cara con una población gravemente enferma que, en el caso del SIDA, además, es rechazada socialmente. Esta consideración justifica el estudio de la variable burnout en relación a la permanencia o abandono de los voluntarios.

En España el tema de la permanencia del voluntariado ha empezado a ser tratado de una manera empírica recientemente. El Departamento de Psicología Social de la UCM abrió, hace aproximadamente dos años, 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.

Nuestro primer objetivo era validar el Modelo de Proceso de Voluntariado de Omoto y Snyder (1993; 1995). Este modelo identifica tres etapas en el proceso de voluntariado: antecedentes, experiencia de voluntariado y consecuencias del voluntariado.

En la primera etapa se sitúan las variables que pueden ser consideradas como antecedentes de la conducta voluntaria y entre ellas se encuentran 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.

Omoto y Snyder, siguiendo la Teoría Funcional, inicialmente postulada para las actitudes (Smith, Bruner y White, 1956; Katz, 1960) y posteriormente aplicada a las motivaciones de los voluntarios (Clary y Snyder, 1991), incluyen cinco motivos distintos que pueden explicar una misma conducta de voluntariado: expresión de valores, conocimiento, desarrollo personal, incremento de la autoestima e interés por la comunidad.

Según esta teoría, en el voluntariado coexisten una gran variedad de motivaciones que cumplen funciones diferentes para los individuos. Distintas personas pueden involucrarse en una misma actividad voluntaria por motivos distintos, que puede cumplir funciones psicológicas, personales y sociales muy diversas, y estos motivos en una misma persona pueden cambiar a lo largo del desarrollo de esa actividad.

Cuando el voluntariado se basa en un interés altruista de ayudar a otros, en valores humanitarios, en deseos de contribuir a la sociedad, o incluso cuando está inspirado por motivos religiosos, la perspectiva funcional indicaría que esa

conducta cumple una función de expresión de valores para el individuo.

Una persona, también puede decidir implicarse en una actividad de voluntariado para adaptarse a la influencia normativa que pueden tener los amigos, la familia, etc.. En estos casos, las conductas de ayuda están controladas por las recompensas y los costos, y el voluntariado se convierte en un medio para adaptarse al grupo de referencia. Además, algunas personas pueden ver en el voluntariado una manera de ampliar su círculo de relaciones sociales. En todos estos casos el voluntariado cumple una función adaptativa de ajuste social, o utilitarista.

El voluntariado puede servir también a algunas personas, o a todas en alguna medida, como una forma de autoprotegerse de sus propios miedos y ansiedades.

Por último, Clary y Snyder (1991) señalan que para algunas personas y en algunas ocasiones, ser voluntario puede cumplir una función de conocimiento. A través del voluntariado se aprende de las personas con las que se establece relación y esto aporta nuevas perspectivas que surgen al abordar determinados problemas y situaciones humanas, con lo que se satisface la curiosidad intelectual de conocer mejor la realidad que nos rodea. Pero además, mediante la realización de actividades voluntarias se puede adquirir mayor nivel de conocimiento, habilidades y experiencias concretas (técnicas de primeros auxilios, habilidades para tratar con niños, discapacitados, etc.), que en ocasiones pueden ser útiles en el futuro. Realizar tareas de voluntariado da la oportunidad de poner en práctica competencias que de otra forma sería muy difícil poder practicar.

Los datos empíricos parecen apoyar la Teoría Funcional de la Motivación, ya que en la inmensa mayoría de los estudios, los voluntarios encuestados manifiestan una gran diversidad de motivos.

Los distintos motivos para ser y permanecer como voluntario pueden ser clasificados en dos categorías teóricas: motivos centrados en los demás (heterocentros) y motivos centrados en uno mismo (autocentros) (López-Cabanas y Chacón, 1997) o altruistas y egoístas según la terminología de Gidron (1978).

Las otras variables que Omoto y Snyder (1995) incluyen en esta primera etapa del proceso de voluntariado son: la «disposición a la ayuda», es decir, las disposiciones personales de los voluntarios que favorecen la realización de actos de ayuda, y el «apoyo social» que los voluntarios tienen en su vida cotidiana y específicamente para realizar acciones de voluntariado.

En la segunda etapa se sitúan las variables que promueven o detienen el proceso de voluntariado, como «satisfacción» con las actividades realizadas e «integración en la organización». En este momento del proceso pueden incluirse otras variables no estudiadas por Omoto y Snyder (1995), pero que también pueden estar relacionadas con la permanencia, como es el caso del burnout. De acuerdo con este esquema, el burnout sería un resultado no previsto de la experiencia del voluntariado que afectaría negativamente a la permanencia, bien directamente, o a través de una relación negativa con la satisfacción.

Por último, en la tercera etapa, se incluye la variable «tiempo de permanencia» como principal consecuencia del proceso de voluntariado.

Aplicando una metodología de ecuaciones estructurales, Omoto y Snyder (1995) comprueban la existencia de una relación directa y positiva entre la motivación inicial para ser voluntario y el tiempo total de permanencia.

Además, mediante metodología correlacional, se detectan relaciones significati-

vas entre el Tiempo de permanencia y tres de las subescalas del cuestionario de Motivaciones, concretamente, con las tres que podemos denominar autocentros (Conocimiento, Desarrollo Personal y Estima).

Algunos autores han planteado que las motivaciones que inicialmente influyen en la decisión de ser voluntario son distintas de las que influyen en la decisión de continuar (Gidron, 1984; Oda, 1991; Winniford, Carpenter y Stanley, 1995). Gillespie y Kind, (1985) comprobaron que los motivos del voluntariado cambiaban con la edad, el género o el estado civil. En este sentido, sería relevante conocer si los voluntarios que más tiempo llevan en una organización presentan motivaciones diferentes respecto a los voluntarios que menos tiempo llevan, y si la edad y otras variables sociodemográficas son también fuentes diferenciadoras de las motivaciones de los voluntarios españoles.

Siguiendo el Modelo del Proceso del Voluntariado, iniciamos una serie de trabajos empíricos relacionados con las motivaciones de los voluntarios españoles, ya que consideramos que el reconocimiento de la existencia de una gran variedad de motivaciones para realizar una determinada conducta, no conlleva una falta de interés por conocer los patrones comunes de variación que puedan darse en las motivaciones de los voluntarios.

En el primer estudio realizado, se pilotaron los instrumentos de medida adaptados, en el segundo, se calculó la fiabilidad y la estructura factorial del Cuestionario de Motivaciones del Voluntariado (Omoto y Snyder, 1995), en el tercero, se estudió la relación entre las motivaciones y el diferente tiempo de permanencia de los voluntarios en las organizaciones, y por último, en el cuarto estudio que aquí presentamos, se estudió el grado de burnout de los voluntarios y una primera aproximación a su relación con el abandono.

ESTUDIO PILOTO

En un primer estudio (Chacón, Vecina, et.al., 1997), se realizó un estudio piloto con 34 voluntarios en temas de sida para fiabilizar y adaptar los instrumentos que medían los conceptos del Modelo del Proceso del Voluntariado, y especialmente, el Cuestionario de Motivaciones del Voluntariado en el campo del sida (CMVS).

Las diferencias entre la muestra americana, compuesta mayoritariamente por homosexuales, y la española, compuesta mayoritariamente por heterosexuales, nos obligó a introducir diversas modificaciones en el proceso de adaptación del CMVS, como, por ejemplo, traducir de una forma más genérica la subescala de Interés por la Comunidad, pues en el cuestionario original, «comunidad» se refería específicamente a comunidad de homosexuales, refiriéndose en el cuestionario adaptado a seropositivos en general.

El cuestionario adaptado presentaba una elevada fiabilidad ($\alpha=0.9$). Este buen dato, aun teniendo en cuenta la inestabilidad de las covarianzas, debido al tamaño de la muestra nos permitió utilizar el Cuestionario de Motivaciones en las siguientes fases de la investigación.

Respecto a la relación entre las Motivaciones y la Expectativa de continuar en la organización, que fue tomada como predictor de la Permanencia, no se encontró correlación significativa. Por el contrario, sí se encontró una relación positiva entre las variables de proceso, Integración en la Organización y Satisfacción, y la Expectativa de continuar en la organización.

Consideramos que el hecho de no encontrar relación entre las motivaciones y la Expectativa de Permanencia, puede ser debido a las importantes diferencias que separaban el estudio de Omoto y Snyder (1995) y el nuestro. Una, especialmente importante, es que en nuestro estudio no se realizó un seguimiento de los volunta-

rios para comprobar el tiempo real de permanencia, por lo que es de esperar que siendo voluntarios que ya llevaban mucho tiempo en la organización su motivación fuera muy alta (este dato se confirma al observar las puntuaciones) y su expectativa de continuar también. Esto podría estar reflejando un efecto techo en la variable Motivaciones: al ser tan homogéneamente alta la puntuación de los voluntarios en esta variable, la variabilidad disminuye y con ello las correlaciones.

ANÁLISIS DE LA FIABILIDAD Y DE LA ESTRUCTURA FACTORIAL DEL CUESTIONARIO DE MOTIVACIONES DEL VOLUNTARIADO EN SIDA

En el siguiente estudio nos centramos de lleno en el CMVS. El objetivo fue analizar la estructura factorial del Cuestionario de Motivaciones del Voluntariado en el campo del SIDA, diseñado por Omoto y Snyder (1995) y estudiar su fiabilidad en una muestra lo suficientemente grande (Chacón y Vecina, 1999).

Una muestra de 130 voluntarios de ocho organizaciones diferentes, cumplimentó el CMVS. Con los datos, realizamos un análisis factorial exploratorio y encontramos que la estructura factorial del CMVS, obtenida en población española aportaba cinco factores. Los resultados, en líneas generales, confirman la estructura factorial del cuestionario original y refuerza la Teoría Funcional de la Motivación de la que parten Omoto y Snyder (1995): existen distintas y variadas motivaciones para realizar una misma conducta, en este caso, de voluntariado. En la tabla 1 pueden observarse los ítems que componen cada uno de los cinco factores, así como la fiabilidad de las subescalas, y el porcentaje de varianza explicado.

Las subescalas de Valores, Interés por la Comunidad y Conocimiento aparecieron claramente en la muestra española

TABLA 1
Items que componen cada factor, fiabilidad y porcentaje de varianza explicada por los cinco factores

	Número de Items que satura en cada factor	Fiabilidad en muestra española (N=130)
VALORES	4	,75
- Por mis valores personales, mis convicciones y mis creencias. 77		
- Porque me gusta ayudar a otros. 71		
- Porque la gente debería hacer algo sobre los temas que son importantes para ellos. 76		
- Porque me considero una persona preocupada por los demás. 67		
CONOCIMIENTO	6	,82
- Para comprender el sida y cómo éste afecta a las personas. 88		
- Para aprender cómo las personas afrontan el sida. 85		
- Para aprender cómo ayudar a personas con sida. 82		
- Para aprender más sobre cómo prevenir el sida. 78		
- Para conseguir experiencia en tratar temas emocionalmente difíciles. 68		
- Para conocer a personas seropositivas. 89		
DESARROLLO PERSONAL	8	,86
- Para hacer mi vida más estable. 79		
- Para tratar con mis miedos personales y mi ansiedad hacia el sida. 84		
- Para ponerme a prueba y evaluar mis habilidades. 87		
- Para sentirme menos solo/a. 86		
- Para escapar de las preocupaciones de mi vida. 73		
- Para aprender sobre mí, sobre mis fuerzas y debilidades. 72		
- Para sentirme necesario/a. 83		
- Para sentirme mejor conmigo mismo/a. 74		
INTERÉS POR LA COMUNIDAD	5	,85
- Por mi sentido de obligación hacia las personas seropositivas. 75		
- Por mi interés y mi preocupación por los seropositivos. 81		
- Por mi obligación humanitaria para ayudar a otros. 65		
- Para ayudar a personas seropositivas. 69		
- Porque me considero un defensor de los temas relacionados con los seropositivos. 70		
RELACIONES SOCIALES	2	,79
- Para encontrar nueva gente y hacer nuevos amigos. 66		
- Para conocer personas similares a mí. 80		
Fiabilidad Total	25	,90
Total de varianza explicada (%)	-	64,4

como reflejo de tres tipos distintos de motivaciones, tal y como la Teoría Funcional de la Motivación (Clary y Snyder, 1995) propone, y tal y como Omoto y Snyder (1995) confirmaron en una muestra de voluntarios estadounidenses.

Las principales diferencias, encontradas entre ambas estructuras factoriales, consideramos que son debidas a la distinta orientación sexual predominante en cada una de las muestras. Estas diferencias afectan especialmente a la subescala de Desarrollo Personal original, ya que su sentido de autodefensa ante la ansiedad que el SIDA provoca en el grupo de homosexuales se ha perdido en la muestra heterosexual española. Los cinco ítems de esta subescala se han dispersado por el resto de las subescalas. Los dos ítems referidos a la necesidad de ponerse a prueba y evaluarse (87 y 72) han pasado a saturar en la escala de Incremento de la Estima y todos estos ítems componen un factor que nosotros hemos denominado también de Desarrollo Personal, pero dándole un significado más unitario y genérico referido a todos los aspectos relacionados con uno mismo. Este nuevo factor representaría la función de defensa del yo o de autoprotección respecto a los propios miedos e inseguridades generales y también específicos (como por ejemplo ante el SIDA). Los dos ítems referidos a la necesidad de relacionarse con otros (66 y 80) han quedado aislados, constituyendo el último factor, denominado Relaciones Sociales y el ítem referido a la necesidad de adquirir experiencia en temas emocionalmente difíciles (68) ha pasado a saturar en el factor de Conocimiento, pues la experiencia sería una de las posibles consecuencias del aprendizaje y el conocimiento sobre un tema.

Por otra parte, la elevada fiabilidad del Cuestionario total y de sus subescalas nos permite afirmar que el CMVS, adaptado a la población española cuenta con el suficiente nivel de consistencia interna para medir las motivaciones de: Desarrollo Personal, Interés por la Comunidad,

Conocimiento, Valores y Relaciones Sociales de los voluntarios que trabajan en el campo del SIDA, aunque este último factor necesitaría ser confirmado en posteriores investigaciones, incluyendo un número mayor de ítems.

ESTUDIO SOBRE LAS MOTIVACIONES DE UNA MUESTRA DE VOLUNTARIOS ESPAÑOLES EN EL CAMPO DEL SIDA

En un trabajo más reciente (Vecina y Chacón, 1999) hemos tratado de avanzar algo más en el estudio de las motivaciones de los voluntarios españoles, tratando de comprobar la influencia de variables sociodemográficas (edad, sexo, nivel de estudios, situación laboral, tipo de organización en la que se trabaja como voluntario, tiempo de permanencia en una organización y conocimiento previo a la decisión de ser voluntario de alguna persona con sida), en las motivaciones de los voluntarios, medidas con el CMVS. Un segundo objetivo de este trabajo era comprobar si existía un perfil motivacional específico que pudiera ser asociado al tiempo de permanencia en una organización, ya que podríamos, de esta manera, conocer el perfil motivacional que caracteriza a los voluntarios que mayor tiempo llevan en una organización.

Este estudio fue realizado con una muestra de 112 voluntarios, pertenecientes a nueve organizaciones diferentes. Con los datos obtenidos se realizaron, por una parte, análisis de varianza para comprobar posibles diferencias motivacionales entre los diferentes grupos formados en función de las variables sociodemográficas. Se calculó, además, la potencia de las diferencias encontradas. Por otra parte, se realizó un análisis de conglomerados con las puntuaciones de los voluntarios en las escalas de CMVS y con el tiempo previo que llevaban en la organización (el grupo 1 estaba formado por voluntarios que llevaban menos de 3 meses en la organización,

los voluntarios del grupo 2 llevaban entre 4 y 7 meses, los del grupo 3 llevaban entre 8 y 18 meses y los del grupo 4 llevaban más de 19 meses en la organización).

De los resultados obtenidos, se puede concluir que, en general, los voluntarios se ven a sí mismos motivados especialmente por la motivación de Valores, es decir, por un interés humanitario por ayudar a otros. Además, para los voluntarios que más tiempo han permanecido en una organización, las motivaciones heterocentradas son significativamente más importantes que para los voluntarios que menos tiempo han permanecido, lo que nos indicaría que, en principio, estas motivaciones son las más relacionadas con la mayor duración del voluntariado.

Ahora bien, el análisis más profundo de los datos aportados por el análisis de conglomerados revela que los voluntarios que más tiempo han permanecido en una organización presentan un perfil motivacional caracterizado por conceder una importancia mayor a las motivaciones autocentradas que los voluntarios que llevaban menos tiempo, y por conceder, tanto a las motivaciones heterocentradas como a las autocentradas mucha más importancia que el resto de los voluntarios que llevaban menos tiempo en las organizaciones. Por tanto, debemos suponer que las motivaciones autocentradas también juegan un importante papel en la permanencia de los voluntarios. (Ver gráfico 1)

En cualquier caso, ignoramos si la mayor importancia de la motivación de Valores en el grupo que más tiempo lleva en una organización y la mayor importancia concedida a todas las motivaciones y especialmente a las autocentradas por ese mismo grupo, son igualmente altas desde el momento de la toma de decisión o si se han ido incrementando con el paso del tiempo y otras características organizacionales y personales. Para poder dar una respuesta a esta cuestión es necesari-

rio realizar estudios longitudinales que den cuenta de la evolución real de las motivaciones a lo largo del tiempo.

En el estudio que describimos, las medidas de las variables se tomaron en un único momento temporal, por lo que sólo podemos aproximarnos a la respuesta y aventurar una posible hipótesis sobre la evolución temporal de las motivaciones. En este sentido, podríamos suponer que las personas que deciden ser voluntarias estarían motivadas tanto por motivos heterocentrados como autocentrados. En este primer momento temporal, podemos suponer que el nivel de expectativas es muy alto y el nivel de conocimiento de la realidad muy bajo, por lo que, transcurridos unos primeros meses de toma de contacto con la realidad, los voluntarios experimentarían una importante bajada en sus motivaciones. Se produciría, por tanto, un alto porcentaje de abandonos, que sería debido, fundamentalmente, a la no satisfacción de las motivaciones iniciales. Pasados estos primeros meses, y siguiendo las hipótesis del modelo de Piliavin y Callero (1991), los voluntarios que continuasen, empezarían a incorporar a su identidad personal el rol de voluntario, por lo que experimentarían un incremento de las motivaciones centradas en los demás y no de las motivaciones centradas en ellos mismos. Este perfil, que hemos denominado autosacrificado, no podría ser mantenido a largo plazo, por lo que en un cuarto momento temporal, transcurrido el año y medio, los voluntarios incorporarían a las motivaciones heterocentradas las autocentradas.

No obstante, como hemos comentado anteriormente, la evolución de las motivaciones de los voluntarios descrita, es sólo una hipótesis de trabajo que debe ser confirmada en futuras investigaciones.

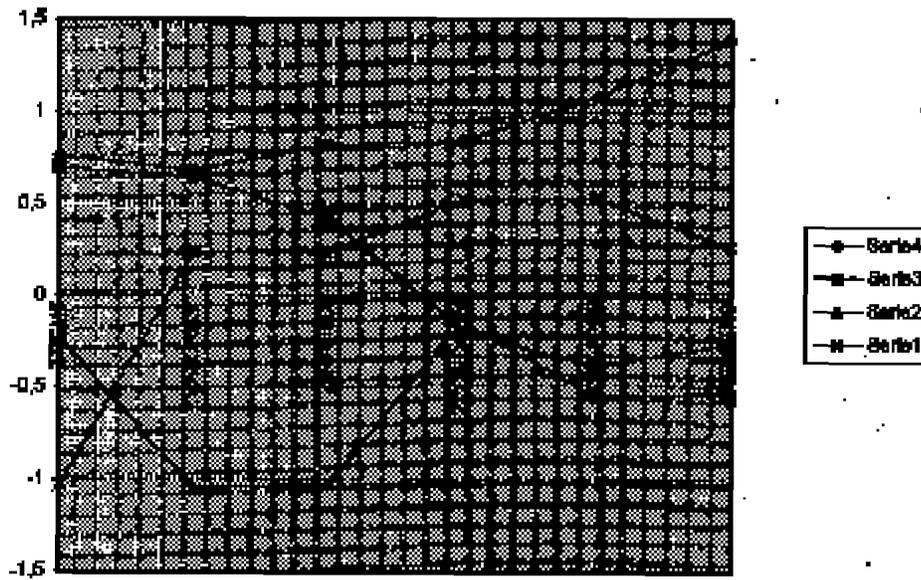
Finalmente, podemos concluir que, según los datos aportados por este estudio, aquellos voluntarios que se preocu-

paban en gran medida por los demás, sin por ello olvidarse de sí mismos eran los que más tiempo había permanecido en una organización.

nes de una alta demanda emocional al igual que los profesionales de la salud, en los que típicamente se ha estudiado este síndrome.

GRÁFICO 1

Perfiles motivacionales del voluntariado asociados con el tiempo de per manencia



ESTUDIO PILOTO SOBRE EL BURNOUT EN VOLUNTARIOS QUE TRABAJAN EN PROGRAMAS DE ATENCIÓN A PACIENTES CON SIDA O CÁNCER

El objetivo fundamental de este estudio fue comprobar si los voluntarios que desarrollaban tareas socioasistenciales con personas afectadas por sida o cáncer estaban o no afectados por el síndrome del burnout. Consideramos, que este tipo de voluntariado está expuesto a situacio-

Para satisfacer este objetivo se aplicó una adaptación del «Cuestionario de Burnout de Maslach» (Maslach y Jackson, 1982), compuesto por 22 ítems que miden la frecuencia con la que se experimentan determinados sentimientos (1 significa que nunca se experimenta un sentimiento determinado y 5 que se experimenta diariamente). Los ítems se agrupan en tres subescalas: Cansancio Emocional (9 ítems), Despersonalización (5 ítems) y Evaluación negativa de uno mismo (8 ítems).

El índice de fiabilidad de la escala total es de 0.64, y el de las subescalas es de 0.8, 0.5 y 0.7 respectivamente.

Los cuestionarios se aplicaron en 8 organizaciones diferentes a los voluntarios que estaban desarrollando actividades voluntarias desde hacía más de 6 meses. La continuación de este estudio supone realizar seguimientos, en los que se tomarán medidas repetidas de burnout a aquellos voluntarios que abandonen su actividad.

Un total de 69 voluntarios cumplieron el cuestionario. El tiempo medio de permanencia era de 35 meses (dos años y nueve meses); predominaban las mujeres (54%) frente a los hombres y la edad media era de 34 años, con un rango que oscilaba entre los 19 y los 71. Además, el 54% de los voluntarios conocía a ninguna persona con sida o cáncer antes de decidir ser voluntaria, y el 60% no conocía a ninguna persona voluntaria antes de tomar dicha decisión. Un 19% trabajaba en más de una organización como voluntario.

El resultado fundamental, obtenido tras el análisis de los datos, indicó que los voluntarios de la muestra analizada experimentaron los síntomas típicos del burnout «algunas veces al año». Analizando cada una de las subescalas, los voluntarios mostraron signos de cansancio emocional y de baja gratificación personal con una frecuencia de «algunas veces al año», mientras que en casi ningún caso habían sufrido síntomas de «despersonalización».

Para comprobar si existían diferencias significativas en la frecuencia con la que se experimentaban síntomas de burnout, dependiendo de las variables sociodemográficas medidas, se realizaron análisis de la varianza de un factor y la prueba de *t* de Student. Entre los resultados más destacables pueden apuntarse los siguientes:

1. No se encontraron diferencias significativas en burnout en general, ni en

ninguna de las subescalas, debidas al sexo, a la edad, al conocimiento previo de alguien con sida o cáncer y al conocimiento previo de voluntarios. Así mismo, tampoco resultaron significativas las diferencias en función del nivel de estudios, la situación laboral y el tiempo de permanencia previo en la organización

2. Aparecieron diferencias significativas en burnout y, específicamente, en gratificación personal, en función de que los voluntarios trabajaran en una o más de una organización, ($t=-2,70$; $p=0,009$ y $t=4,25$; $p=0,000$, respectivamente). De igual forma, aparecieron diferencias significativas en función del tipo de organización ($F=2,23$; $p=0,043$), constatando que su adscripción laica o religiosa podría estar explicando este hecho ($t=2,01$; $p=0,048$).

El sentido de estas diferencias indica que los voluntarios que trabajaban en más de una organización experimentaron con una mayor frecuencia los síntomas del burnout, que los que trabajan sólo en una, y, específicamente, una menor gratificación personal.

También es posible señalar que los voluntarios que realizaban sus actividades en organizaciones de carácter religioso presentaban un menor grado de burnout y una mayor gratificación personal que los que lo hacían en organizaciones laicas.

El hecho de que los síntomas del burnout se experimenten con una baja frecuencia podría llevarnos a pensar que los voluntarios no se ven afectados por este problema. No obstante, es necesario realizar una serie de precisiones que pondrían en cuestión esta primera conclusión.

En primer lugar, existe una importante diferencia entre ser voluntario y trabajar en una organización como profesional. Mientras que los primeros pueden abandonar libremente su vinculación con la organización en cuanto que experimentan algún signo de malestar, los profesionales

se ven obligados a permanecer en sus puestos por un período de tiempo mucho más prologado, en el que los síntomas de burnout se intensificarían. Esto nos hace suponer que será difícil encontrar voluntarios que estén en activo y muy quemados, porque, como es lógico, abandonarán su actividad antes de llegar límites extremos.

Además, hay que tener en cuenta que todos los voluntarios de nuestra muestra estaban en activo en el momento de tomar las medidas, y que aún no se han realizado los seguimientos que nos permitirán comparar quienes abandonan y quienes permanecen. Por lo que la probabilidad de que los voluntarios de la muestra utilizada estuviesen quemados es muy pequeña.

Habría que pensar que el cuestionario utilizado para medir burnout, que es una adaptación del diseñado originalmente para profesionales, no es lo suficientemente sensible para dar cuenta de índices significativos de burnout en voluntarios, por lo que sería necesario modificarlo.

La investigación longitudinal que estamos realizando y cuya primera fase es la que aquí hemos presentado nos permitirá verificar si los voluntarios abandonan porque se queman y en este caso, el nivel máximo de burnout que alcanzan antes del abandono, o inmediatamente posterior al abandono. En este momento hipotetizamos que el burnout será máximo, aunque prevemos que raramente alcanzará las altas cotas obtenidas en los estudios que se han realizado con muestras de profesionales.

CONCLUSIONES

Los resultados de estos primeros estudios permiten concluir, en primer lugar, que el instrumento de medida de las motivaciones de los voluntarios en el campo del sida es bueno, ya que, además

de ser fiable, reproduce la estructura de cinco factores de cuestionario original. Esto permite medir las motivaciones de: «valores», «interés por la comunidad», «conocimiento», «desarrollo personal» y «relaciones sociales».

En segundo lugar, parece que, con independencia del tiempo de permanencia, los voluntarios señalan que la motivación más importante para ellos es la de «valores» (motivación heterocentrada). Además, si relacionamos el tiempo de permanencia con las motivaciones, observamos que las heterocentras son significativamente más importantes para los voluntarios que más tiempo han permanecido en una organización. No obstante, el análisis de los perfiles motivacionales asociados al tiempo de permanencia, nos permite comprobar que los voluntarios que más tiempo llevan en una organización (más de un año y medio) conceden más importancia a las motivaciones autocentras (conocimiento, desarrollo personal y relaciones sociales) que los que llevan menos tiempo, por lo que podemos concluir que, tanto las motivaciones heterocentras como las autocentras, en sus niveles altos, se relacionan con la permanencia de los voluntarios.

En tercer lugar, parece que la muestra de voluntarios estudiada presenta niveles bajos de burnout. Sin embargo, este dato no permite concluir que los voluntarios no se ven afectados por el burnout porque, en primer lugar, los voluntarios de la muestra estaban en activo en el momento de tomar la medida, con lo que es poco probable que estuviesen quemados, y en segundo lugar, porque aún no se han realizado los seguimientos de los sujetos que nos permita conocer quienes siguen y quienes no y el nivel de burnout previo al abandono. Es preciso realizar estudios longitudinales más amplios, tanto para comprobar la evolución de las motivaciones a lo largo del tiempo, como para confirmar si el burnout repercute o no en el abandono de los voluntarios.

BIBLIOGRAFÍA

- Black, B. y Di Nitto. (1994). Volunteers who work with survivors of rape and battering. Motivations, acceptance, satisfaction, length of service and gender differences. *Journal of Social Service Research*, 20(1-2), 73-97.
- Capner, M. y Caltabiano, M.L. (1993). Factors affecting the progression towards burnout. A comparison of professional and volunteer counseling. *Psychological-Reports*, 73(2), 555-561.
- Clary, G y Snyder, M. (1991). A Funcional Analysis of Altruism and Prosocial Behavior. The Case of Volunteerism. Prosocial Behavior. *Review of Personality and Social Psychology*, 12, 119-148.
- Cyr, C. y Dowrick, P.W. (1991). Burnout in crisisline volunteers. *Administration and Policy in Mental Health*, 18 5, 343-354.
- Chacón, F.; Vecina, M.; Menard, M. y Sanz, M. (1997). Factores psicosociales que influyen en el voluntariado. Un estudio piloto. *Intervención Psicosocial*, 17, 105-116.
- Chacón, F y Vecina, M.L. (1999). Análisis de la fiabilidad de un cuestionario de motivaciones del voluntariado en sida. *Psicothema*, 11 nº 1, 211-223.
- Gidron, B. (1978). Volunteer work and its rewards. *Volunteer Administration*, 11, 18-32.
- Gidron, B. (1984). Predictors of retention and turnover among service volunteer workers. *Journal of Social Service Research*, 8(4), 1-16.
- Gillespie, F. y King I, A.E.O. (1985). Demographic understanding of volunteerism. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 12, 798-816.
- Glass, J.C. y Hastings, J.L. (1992). Stress and burnout. Concerns for the hospice volunteer. *Educational Gerontology*, 18, 7, 717-731.
- Katz, D. (1960): The functional approach to the study off attitudes. *Public Opinion Quarterly*, 24, 163-204.
- Lafer, B. (1991). The attrition of hospice volunteers. *Omega Journal of Death and Dying*, 23, 3, 161-168.
- López-Cabanas, M. y Chacón, F. (1997). *Intervención Psicosocial y Servicios Sociales. Un enfoque participativo*. Ed. Síntesis Psicología.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1982). Burnout in health professions. A social psychological analysis. En G. S. Sander y J. Suls. (Eds.), *Social Psychology of health and illness*. Hillsdale, Nueva Jersey. LEA.
- Oda, N. (1991). Motives of volunteer works. self- and other-oriented motives. *Tohoku Psychologica Folia*, 50, 55-61.
- Omoto, A.M. y Snyder, M. (1990). *Basic Research in Action. Volunteerism and society's response to AIDS*. Personality and Social Psychology Bulletin, 16, 152-166.
- Omoto, A.M., Snyder, M. y Berghuis, J.P. (1993). The psychology of volunteerism. a conceptual analysis and a program of action research. En J.B. Pryor y G.D. Reeder (Eds.). *The social psychology of HIV infection*. Gillscase, New Jersey, Erlbaum, 333-356.
- Omoto, A.M. y Snyder, M. (1995). Sustained helping without obligation. motivation, longevity of service, and perceived attitude change among AIDS volunteers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68, (4), 671-686.
- Paradis, L.F. y Usui, W.M. (1989). Hospice staff and volunteers. Issues for management. *Journal of Psychosocial Oncology*, 7, 1-2, 121-140.
- Penner, L.A., y Finkelstein, M.A. (1998). Dispositional and structural determinants of volunteerism. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, (2), 525-537.
- Piliavin, J.A., y Callero, P. (1991). *Giving blood. The development of an altruistic identity*. Baltimore. Johns Hopkins University Press.
- Pines, A. y Aronson, E. (1989). *Career Burnout. Causes and cures*. Free Press, New York.
- Smith, M.B.; Bruner, J.S. y White, R.W. (1956). *Opinions and personality*. New York: John Wiley.
- Vecina, M.L. y Chacón, F. (1999). Estudio sobre las motivaciones de una muestra de voluntarios españoles en el campo del sida. *Estudios de Psicología*. Aceptado para publicación.
- Winniford, J.; Carpenter, y Stanley; G.C. (1995). An analysis of the traits and motivations of college students involved in service organizations. *Journal of College Student Development*, 36, (1), 27-38.

Queremos agradecer a la Plataforma para la Promoción de Voluntariado en España el interés mostrado por esta investigación y su inestimable colaboración para ponernos en contacto con las organizaciones que trabaja en el campo del SIDA.