



## ORIGINAL

# Perfil, motivación, satisfacción y compromiso de un voluntariado de acompañamiento en duelo. Propiedades psicométricas de los cuestionarios *Organizational Commitment Questionnaire* y *Job Diagnostic Survey*



José Carlos Bermejo, Marta Villacieros\* y Marisa Magaña

Centro Humanización de la Salud, Tres Cantos, Madrid, España

Recibido el 7 de febrero de 2014; aceptado el 13 de mayo de 2014

Disponible en Internet el 25 de octubre de 2014

### PALABRAS CLAVE

Voluntariado;  
Motivación;  
Duelo;  
Actitud hacia la  
organización;  
Potencial motivador

**Resumen** En este artículo se analiza si las propias experiencias marcan la motivación de elección, satisfacción y compromiso con un voluntariado centrado en acompañamiento a personas en duelo. Para ello se realiza un análisis psicométrico de los cuestionarios utilizados.

Contestaron al cuestionario 79 voluntarios (tasa de respuesta: 64%), de los 123 inscritos en la base de datos del Centro. El 69,6% (55) mujeres y el 30,4% (24) hombres, edad media: 48 años (dt 12,95). Más del 72% (56) cursaron estudios superiores, son creyentes y el voluntariado está relacionado con su profesión. El 67,1% (53) trabajan y el 96,2% (75) ha tenido pérdida significativa. De media, llevan 12 años como voluntario y 2 años en el Centro. La media en compromiso con la organización fue 48 (*Organizational Commitment Questionnaire*) y en potencial motivador del puesto, 114 (*Job Diagnostic Survey*).

El perfil de voluntarios muestra un historial mayoritario de voluntariado en el que después de sufrir una pérdida se dirige hacia la ayuda recibida. Las vivencias propias marcan la elección del tipo de voluntariado y posiblemente su permanencia sin excluir otras motivaciones.

© 2014 Sociedad Española de Cuidados Paliativos. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados.

\* Autora para correspondencia.

Correo electrónico: [investigacion@humanizar.es](mailto:investigacion@humanizar.es) (M. Villacieros).

**KEYWORDS**

Volunteers;  
Motivation;  
Grief;  
Attitude toward the  
organization;  
Motivating potential

**Profile, motivation, satisfaction and commitment of the bereavement volunteer. Psychometric properties of the Organizational Commitment and Job Diagnostic Questionnaire**

**Abstract** In this article it is analyzed whether self-experiences mark the motivation of choice, satisfaction and commitment of a volunteer focused on accompanying people in mourning. To do this, a psychometric analysis was performed on the questionnaires used.

A total of 79 volunteers out of the 123 registered in the database of the Centre answered the questionnaire (response rate: 64%). The mean age was 48 years (SD 12.95), and 69.6% (55) were women and 30.4% (24) were men. More than 72% (56) attended high school, are believers and volunteering is related to their profession. More than two-thirds 67.1% (53) worked, and 96.2% (75) has had a significant loss. On average, they have been volunteers for 12 years, with 2 years at the Center. The mean score in the commitment to the organization was 48 (Organizational Commitment Questionnaire), and 114 in the motivational potential of the job (Job Diagnostic Survey).

The profile of volunteers showed a wide volunteer history after having suffered a loss, and is associated to the help received. Personal experiences decide the choice of the type of volunteer work, and possibly its tenure, without excluding other motivations.

© 2014 Sociedad Española de Cuidados Paliativos. Published by Elsevier España, S.L.U. All rights reserved.

## Introducción

La Estrategia Estatal del Voluntariado 2010-2014<sup>1</sup> establece el Plan de Acción del Gobierno para el citado período, con la finalidad de potenciar la acción voluntaria en la sociedad española. Esta estrategia contempla entre sus objetivos generales profundizar en el conocimiento del voluntariado y promover el estudio de las nuevas formas de ejercer el voluntariado e impulsar su desarrollo y, como actuación, el objetivo específico: «profundizar en el conocimiento del voluntariado, fomentando su estudio y análisis desde diversas perspectivas y la investigación sobre los distintos efectos de la acción voluntaria y la participación social»<sup>1</sup>.

Con motivo de la declaración de 2011 como Año Europeo del Voluntariado, el Centro de Investigaciones Sociológicas<sup>2</sup> incluyó por primera vez en su barómetro de opinión una serie de preguntas relacionadas con la actividad voluntaria. Esta encuesta, basada en una muestra de 2.461 entrevistas, recoge una valiosa información sobre el porcentaje de población que ha realizado alguna vez actividades solidarias (85%) y el que ha realizado actividades propias del voluntariado (31%). Se analiza el perfil y motivaciones del colectivo de personas voluntarias (en primera opción ayudar a los demás: 39,5%; y sentirse necesario y útil: 22,2%), así como el nivel de satisfacción (muy satisfechos o bastante satisfechos: 92%) y las razones que consideran como obstáculos para que haya más voluntarios (falta de tiempo: 35,6%; falta de interés personal: 34,7%, entre otras).

En el mismo año 2011 el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad publica un extenso estudio de revisión sobre la situación del voluntariado de acción social en España<sup>3</sup>, en el que se concluye que existe una feminización del voluntariado (excepto en determinados ámbitos como el cibervoluntariado en el que predominan los hombres), y que la media de edad del voluntariado ronda los 40 años aunque existen 2 grupos de edad predominantes en el

voluntariado, menores de 35 y mayores de 50. En España como en otros países (p. ej., Reino Unido), las personas ocupadas son voluntarias en mayor medida (por delante de desempleados y estudiantes), y existe una correlación positiva entre voluntariado y mayor nivel económico y nivel de estudios.

Por otra parte, se puede estimar que en el Tercer Sector de Acción Social de nuestro país colaboran en torno a 873.171 personas voluntarias, constituyendo el 62,3% del total de personas que trabajan o colaboran en este sector<sup>4</sup>.

Respecto a la elección del tipo de voluntariado, por un lado parece que existe un voluntariado que se acerca a las organizaciones como modo informal de desarrollo profesional, y por otro, y de manera formal, existe una vinculación positiva entre membresía (o pertenencia a la organización como socio/a) y voluntariado. A primera vista, la motivación parece que podría ser el altruismo, pero, como se enfatiza en distintas investigaciones y desde la Teoría Funcional de las Motivaciones del Voluntariado, el voluntariado en acciones similares puede realizarse por distintos motivos (egoístas, altruistas y/o su combinación), satisfaciendo distintas funciones psicológicas<sup>5-7</sup>, lo mismo que por razones de desarrollo formativo<sup>8</sup> o como estrategia de inserción laboral<sup>9</sup>.

Los autores más influyentes que analizan en nuestro país el contexto social en el que se desarrolla el voluntariado establecen como de especial relevancia a la hora de analizar la permanencia y evaluar la calidad de la actividad realizada por las personas que ejercen el voluntariado, los aspectos relativos a la gestión de las organizaciones, las tendencias actuales, los retos, fortalezas y debilidades del voluntariado, la permanencia, las actitudes del voluntario hacia el tipo de actividad que desarrolla, hacia la organización con la que se vinculan, el nivel de satisfacción que comporta la actividad voluntaria, el grado de integración en la organización, con sus directrices, compañeros y actividades formativas, etc.<sup>10-15</sup>.

Se constata que existen claras diferencias en variables tanto personales como organizacionales, por ejemplo, los voluntarios ecologistas tienen mayor permanencia que los socioasistenciales, aunque estos experimentan mayor implicación y satisfacción con sus actividades, mayor apoyo emocional y organizacional, y mejor relación con profesionales y compañeros. Esta mayor satisfacción de necesidades de nivel superior no parece incidir sin embargo en una mayor permanencia que en el voluntariado de tipo ecologista<sup>13</sup>.

Aunque todos estos estudios ponen de manifiesto la dificultad inherente al análisis de los elementos que forman parte de la actividad voluntaria, y más concretamente, de las personas que realizan esta actividad<sup>16</sup>, también se da por sentada la existencia de un modelo básico, constituido por una estructura de relaciones entre las variables sociodemográficas y motivacionales que constituyen el sustrato de la permanencia de cualquier tipo de voluntariado y observan cómo la satisfacción con la actividad realizada incide en la actitud hacia la organización, de la que se deriva el compromiso con la misma y la intención de permanecer en la actividad voluntaria<sup>11,17</sup>.

Los estudios que analizan las características del voluntario alrededor del acompañamiento de duelo o emocional recogen entre sus conclusiones que uno de los roles principales que desempeñan estos voluntarios es el de soporte y apoyo emocional y, por otro lado, que estos voluntarios se sienten más a gusto tomando el rol de familiar o amigo que el de profesional<sup>18,19</sup>. En esta línea, nos hacemos eco de la Teoría del Sanador Herido de May<sup>20</sup>, que afirma que la capacidad de sanar y ayudar a otros surge de la lucha personal y las experiencias dolorosas pasadas, que una vez elaboradas ofrecerían un crecimiento en términos de empatía y compasión por otros que se encuentran en situación de duelo.

Existen reconocidos instrumentos de medida sobre compromiso organizacional<sup>21</sup> y sobre potencial motivador del puesto<sup>22</sup> adaptados ya al ámbito del voluntariado en nuestro país<sup>23</sup>. Basándonos en ellos y con el fin de profundizar en el conocimiento de un voluntariado ubicado en un centro socioasistencial de la Comunidad de Madrid cuya función es prestar acompañamiento y orientación a personas que ante una situación de crisis emocional en su vida demandan ayuda gratuita, bajo la hipótesis de que las vivencias propias y experiencias pasadas marcan la elección de este tipo concreto de voluntariado y posiblemente su permanencia, el objetivo de esta investigación fue estudiar el perfil, motivación, satisfacción y compromiso de dicha muestra para contrastar las siguientes hipótesis:

Respecto a factores subyacentes motivacionales, entendemos que en este voluntariado tiene mayor peso la experiencia personal que otras motivaciones altruistas, egoístas, satisfacción de las propias funciones psicológicas, incluso el propio desarrollo formativo, que también puede ser importante.

Por otro lado, si el perfil de las personas que se reúnen en este voluntariado concreto es un perfil joven y en exploración sobre cómo canalizar sus inquietudes sociales o más probablemente se trata de un perfil más maduro, que ya sabe y tiene experiencia en voluntariados y sobre la propia experiencia elige un tipo concreto, como es el de acompañamiento en duelo.

Dependiendo también de las variables previamente estudiadas, entendemos que cuanto más maduro se muestre el voluntario y más experiencia tenga, así mismo serán los resultados sobre compromiso con la organización y satisfacción con el puesto.

Por último, para poder valorar estos rasgos, analizaremos las propiedades psicométricas de los cuestionarios utilizados.

## Método

### Participantes

Voluntarios activos de un Centro de Escucha (CE) creado hace 16 años por un centro sociosanitario y de formación, en el que se ofrece un servicio de escucha o acompañamiento para personas que pasan por una situación de sufrimiento o crisis en sus vidas, principalmente situaciones de duelo complicado debido al fallecimiento de un ser querido.

Los voluntarios han sido previamente formados (mediante 4 cursos intensivos de 14-16 h cada uno que se desarrollan durante un trimestre antes de comenzar el voluntariado y posteriormente mediante formación continuada) en las técnicas del *counselling* y en acompañamiento de duelo según las tareas de Worden<sup>24</sup>. Además reciben asesoramiento (mediante supervisión quincenal grupal e individual). La tarea de voluntariado puede darse de manera individual o en grupos de ayuda mutua y su duración es de 20 sesiones por persona.

Todos los participantes cumplieron los criterios de selección: mayores de edad, tiempo mínimo de experiencia de voluntariado de 4 meses, al menos 1 h de dedicación semanal al voluntariado y recibir supervisión continuada.

### Diseño

El estudio, correlacional, contempló variables sociodemográficas, variables sobre posibles pérdidas personales significativas, sobre los tiempos dedicados previa y actualmente al/los voluntariado/s realizados a lo largo de su vida, compromiso organizacional y potencial motivador del puesto de voluntario.

### Instrumentos

Se elaboró un cuestionario *ad hoc*, en el cual se incluyeron además de las variables sociodemográficas, preguntas indagatorias sobre posibles pérdidas propias a lo largo de la vida y, en su caso, sobre la elaboración del propio duelo. Para evaluar el compromiso organizacional se utilizó el *Organizational Commitment Questionnaire* (OCQ) de Mowday et al<sup>21</sup>, y para evaluar las características del puesto o potencial motivador del mismo, el *Job Diagnostic Survey* (JDS) de Hackman y Oldham<sup>22</sup>. Se utilizó la versión adaptada al ámbito del voluntariado por Dávila y Chacón (2003). Ambos cuestionarios fueron validados en una muestra de voluntarios que desarrollaban actividades asistenciales, formativas, de gestión y administración y actividades de campo en protección de animales o defensa medioambiental, en un total de 29 organizaciones diferentes<sup>23</sup>.

El cuestionario OCQ, en su versión reducida de 9 ítems evalúa 3 aspectos del compromiso que explican el 65,259% de la varianza; el grado de acuerdo con las metas y valores de la organización, el gusto por el esfuerzo invertido y valorado por la organización, y el deseo de mantenerse como miembro. En este estudio su consistencia interna fue elevada (alfa de Cronbach de 0,807).

El cuestionario JDS, en su versión de 21 ítems comprende 7 dimensiones que explican el 68,333% de la varianza; variedad de habilidades, identidad de tarea, significación de la tarea, autonomía, retroalimentación del puesto, retroalimentación de agentes y contacto social. Su medida de fiabilidad también elevada (alfa de Cronbach de 0,830).

## Procedimiento

El cuestionario se envió vía correo electrónico a los 123 voluntarios activos inscritos en la base de datos del CE. Se les pidió colaboración para completar y enviar de vuelta el cuestionario, también vía correo electrónico o correo postal para hacerlo de manera anónima, y se les dio de plazo 15 días para hacerlo. A la semana se les recordó a todos que debían enviarlo de vuelta. Contestaron al cuestionario 79 voluntarios, todos ellos por correo electrónico.

## Análisis de datos

Se usó el paquete estadístico SPSS v18.0. Se utilizó estadística descriptiva para describir el perfil sociodemográfico del voluntariado. Se calcularon los índices de consistencia interna para los cuestionarios OCQ y JDS mediante el alfa de Cronbach. Se realizó también el análisis factorial exploratorio para cada instrumento (método de extracción: análisis de componentes principales; de rotación: normalización Varimax con Kaiser).

Se contrastaron diferencias de medias entre variables cualitativas mediante t de Student para muestras independientes y se utilizó el coeficiente de Pearson para las correlaciones entre variables cuantitativas.

## Resultados

De los 123 voluntarios inscritos en la base de datos del CE, contestaron al cuestionario 79; la tasa de respuesta fue del 64%.

El 69,6% (55) de los participantes fueron mujeres y el restante 30,4% (24) hombres. La media de edad fue de 48 años (dt 12,95; máx. 70 y mín. 23 años), y por intervalos, el 20,3% (16) eran menores de 35 años, el 32,9% (26) se situaron entre 35 y 50 años y el 46,8% (37) eran mayores de 50 años.

La mayor parte de la muestra, el 88,6% (70), tienen estudios superiores (licenciatura, doctorado o máster) y el restante 11,4% (9) tienen estudios primarios, bachillerato o diplomaturas y FP. El 67,1% (53) trabajan (la mayoría [39] a jornada completa), y el restante 32,9% (23) son jubilados, desempleados o estudiantes.

Respecto a la actitud religiosa, más del 83% (64) son creyentes aunque solo la mitad de ellos (33) se manifiestan practicantes. También para la mayoría, el 72% (56), el voluntariado está relacionado con su profesión (tabla 1).

**Tabla 1** Características sociodemográficas de los participantes del estudio

	N	%
<b>Sexo</b>		
Hombre	24	30,4
Mujer	55	69,6
Total	79	
<b>Formación</b>		
Licenciatura	24	30,4
Máster	41	51,9
Doctorado	5	6,3
Otro (primarios, bachillerato, diplomatura y FP)	9	11,4
Total	79	
<b>Situación laboral</b>		
Jornada completa	39	49,4
Jornada parcial	14	17,7
Otro (desempleado, jubilado, estudiante)	26	32,9
Total	79	
<b>Actitud religiosa</b>		
Creyente practicante	33	42,9
Creyente no practicante	31	40,3
Agnóstico/ateo/otras religiones	13	16,9
Total	77	
<b>¿El voluntariado está relacionado con tu profesión?</b>		
Sí	56	71,8
No	22	28,2
Total	78	
<b>¿Has experimentado en tu vida una pérdida significativa?</b>		
Sí	75	96,2
No	3	3,8
Total	78	
<b>¿En qué momento de duelo te encuentras?</b>		
Duelo elaborado	65	91,5
En proceso elaboración	6	8,5
Total	71	

Respecto a las posibles pérdidas significativas a lo largo de su vida, el 96,2% (75) de ellos ha tenido al menos una. También la mayor parte (65) sienten haber elaborado su duelo (tabla 1). De media, hace 9,7 años que sufrió esa pérdida (tabla 2).

La media de edad de inicio de voluntariado es de 27 años. También de media este grupo lleva 3 voluntariados antes de llegar al CE, y 12 años como voluntario (tabla 2). De media llevan 2 años de voluntariado en el CE y dedican 3 h semanales (tabla 2).

La media en OCQ fue 48 sobre 63 (equivalente a un 7,6 sobre 10) y en JDS de 114 sobre 147 (equivalente a 7,7 sobre 10) (datos no mostrados).

Para el OCQ obtuvimos 2 factores que explican un 68,54% de la varianza aunque los ítems no saturaron de igual forma que en el estudio de referencia<sup>23</sup> aunque al igual que en su caso la estructura factorial obtenida es de 2 factores siendo

**Tabla 2** Edad, tiempo desde la pérdida y tiempos de dedicación al voluntariado (n = 79)

	Media	Mediana	Máximo	Mínimo
Edad (años)	48	49	70	23
Edad al primer voluntariado (años)	27	20	63	13
N.º voluntariados anteriores	3	3	7	0
Tiempo total como voluntario (años)	12,3	8	50	0,4
Tiempo desde la pérdida (años)	9,7	7	45	0,5
Tiempo total voluntario del CE (años)	2,36	2	8	0,1
Tiempo semanal dedicado (horas)	3	2	16	1

el primero el que explica el mayor porcentaje de la varianza y el segundo un pequeño porcentaje con un autovalor que escasamente sobrepasa el 1 (tabla 3).

De la misma forma, para el cuestionario JDS, obtuvimos 6 factores que explican un 65,711% de la varianza en el AFE aunque los ítems que saturan tampoco fueron coincidentes con los del estudio de referencia (tabla 4). Los ítems de la subescala 1 hacen referencia a la importancia global del puesto (1, 3, 5 y 21), los de la subescala 2 al *feedback* recibido de supervisores y compañeros sobre el desempeño (6, 14 y 17, los de la subescala 3 al *feedback* recibido del propio desempeño de la actividad que comporta, los de la 4 a la complejidad del puesto (4, 9, 12, 13 y 15 y la subescala 5 a la autonomía de cada acción de ciclo en el puesto (10, 16 y 18. El último factor no se interpretó por incluir solamente 2 ítems (2 y 20).

### Correlaciones entre variables y contrastes de medias

Las puntuaciones de los cuestionarios OCQ y JDS correlacionan significativamente entre sí con un valor en el coeficiente de correlación de Pearson de 0,350 ( $p=0,007$ ).

Asimismo, las 5 subescalas obtenidas para JDS correlacionan entre sí y con el total del JDS siendo todas estas correlaciones superiores a 0,613 ( $p=0,000$ ) (tabla 5).

Además, de estas, la subescala 2 correlaciona positivamente (0,504;  $p=0,000$ ) con el total del OCQ (tabla 5).

Sobre correlaciones con el resto de las variables cuantitativas del estudio, destacar que es positiva la variable edad con edad de inicio de primer voluntariado con coeficiente de correlación de Pearson de 0,453 ( $p=0,000$ ). La edad de inicio del primer voluntariado es inversamente

**Tabla 3** Solución factorial rotada para el cuestionario OCQ en el estudio actual y en el estudio de referencia (Dávila y Chacón, 2003<sup>23</sup>)

Ítems	Factores obtenidos en estudio actual		Factores Dávila y Chacón, 2003	
	1	2	1	2
1. Estoy esforzándome haciendo más de lo que se espera		<b>0,735</b>		
2. Comento con mis amigos que esta es una gran organización	<b>0,803</b>		0,367	<b>0,930</b>
3. Podría aceptar casi cualquier tipo de puesto con tal de seguir		<b>0,649</b>	<b>0,624</b>	
4. Mis valores y los valores de la organización son muy similares	<b>0,866</b>		<b>0,661</b>	
5. Estoy orgulloso de poder decir que formo parte de esta organización	<b>0,906</b>		<b>0,736</b>	0,353
6. Esta organización realmente inspira en mí lo mejor	<b>0,881</b>		<b>0,759</b>	0,360
7. Estoy muy contento por haber elegido esta organización	<b>0,917</b>		<b>0,826</b>	
8. Realmente me preocupo por el futuro de esta organización	0,397	<b>0,683</b>	<b>0,586</b>	
9. Para mí esta es la mejor de todas las organizaciones posibles	<b>0,636</b>	0,484	<b>0,622</b>	
Varianza (%)	51,348	17,193	53,998	11,261
Autovalor	4,621	1,547	4,86	1,01

Se recogen los pesos factoriales superiores a 0,30.

En negrita se resaltan los valores de saturación de los ítems que pertenecen al factor correspondiente a cada columna.

**Tabla 4** Solución factorial rotada para el cuestionario JDS y análisis de fiabilidad por consistencia interna (alfa de Cronbach) de las subescalas

Ítems	Factor					
	1	2	3	4	5	6
3. Tus tareas ¿son completas e identificables?	<b>0,709</b>	0,099	-0,043	-0,011	0,332	0,375
21. El puesto es en sí mismo muy importante y significativo en un amplio esquema de cosas	<b>0,701</b>	0,11	0,126	0,263	0,149	-0,199
1. ¿Hasta qué punto tu puesto requiere que trabajes en contacto con otras personas?	<b>0,689</b>	0,324	0,097	0,002	0,032	0,019
5. ¿Qué importancia o relevancia tiene tu puesto de trabajo?	<b>0,566</b>	0,011	-0,116	0,068	0,201	-0,019
14. Los supervisores y compañeros casi siempre me informan sobre si lo estoy desempeñando bien	0,009	<b>0,88</b>	0,156	0,286	0,045	0,079
17. Los superiores me hacen saber a menudo si desempeño bien mi trabajo	0,106	<b>0,859</b>	0,129	0,012	0,144	-0,179
6. ¿Hasta qué punto tus supervisores o compañeros te hacen saber cómo estás desempeñando tu actividad?	0,307	<b>0,757</b>	0,182	0,06	0,191	0,033
11. Hacer estrictamente la actividad requerida por el puesto me permite saber si lo estoy desempeñando bien	-0,04	0,223	<b>0,717</b>	0,088	0,129	0,086
8. Me exige utilizar habilidades complejas o de un alto nivel de especialización	-0,123	0,078	<b>0,713</b>	0,197	-0,128	0,103
19. El puesto de trabajo me ofrece muchas claves para saber si lo estoy realizando bien o no	0,217	0,227	<b>0,643</b>	-0,284	0,234	-0,077
7. ¿La realización de las tareas te proporciona información sobre tu desempeño?	0,529	0,115	<b>0,615</b>	-0,178	0,086	0,069
15. Muchas personas pueden verse afectadas por el nivel o la calidad con que desempeñas la actividad	-0,011	0,129	-0,042	<b>0,677</b>	0,448	0,009
9. Requiere mucha cooperación con otras personas	0,158	0,395	0,195	<b>0,67</b>	-0,004	-0,247
13. El puesto no puede llevarse a cabo adecuadamente por una persona sola	0,059	0,111	-0,119	<b>0,651</b>	-0,153	0,207
12. La actividad es compleja y poco repetitiva	0,122	-0,03	0,455	<b>0,511</b>	0,355	-0,076
4. ¿Se trata de un puesto de trabajo variado?	0,499	-0,107	0,175	<b>0,51</b>	-0,092	0,006
18. El puesto de trabajo me proporciona la posibilidad de acabar completamente el proceso	0,252	0,182	-0,066	-0,045	<b>0,832</b>	0,083
10. Tengo la posibilidad de realizar un proceso completo de principio a fin	0,179	0,208	0,232	0,045	<b>0,721</b>	0,065
16. El puesto de trabajo me permite usar mi iniciativa o juicio personal sobre cómo llevar a cabo el trabajo	0,184	-0,121	0,31	0,108	<b>0,441</b>	0,377
20. En este puesto poseo bastante independencia y libertad respecto a la manera de realizarlo	-0,152	-0,078	0,239	0,085	-0,009	<b>0,79</b>

Tabla 4 (Continued)

Ítems	Factor					
	1	2	3	4	5	6
2. ¿Qué autonomía tienes en tu puesto?	0,11	0,012	-0,075	-0,045	0,132	<b>0,771</b>
Varianza (%)	25,052	10,523	9,179	8,683	6,828	5,446
Autovalor	5,261	2,210	1,928	1,823	1,434	1,144
Alfa de Cronbach	0,726	0,889	0,743	0,688	0,682	0,559

En negrita se resaltan los valores de saturación de los ítems que pertenecen al factor correspondiente a cada columna.

proporcional al tiempo total como voluntario y al número de voluntariados anteriores, con correlación de Pearson de  $-0,338$  ( $p=0,006$ ) y  $-0,488$  ( $p=0,000$ ) respectivamente (datos no mostrados). Y a mayor tiempo total como voluntario, mayor número de voluntariados anteriores  $r=0,618$  ( $p=0,000$ ).

Las medias de las puntuaciones totales de las 2 escalas no muestran diferencias significativas (t de Student) si comparamos hombres y mujeres o los distintos niveles de formación, ni la situación laboral, ni la actitud religiosa, ni la relación o no con la propia profesión del voluntariado (tabla 6).

Pero, sí que existen algunas diferencias estadísticamente significativas en las subescalas obtenidas en el JDS. Las mujeres puntúan diferencialmente más alto en la subescala 1 (importancia global del puesto), (25,39 vs. 23,43) y la situación laboral crea diferencias en la subescala 3 y en la 4; el grupo de otros (los que no trabajan) puntúan más alto en la subescala 3 (*feedback* recibido del propio desempeño) que los trabajadores a jornada parcial (23,63 y 18,83) y más alto en la subescala 4 (complejidad del puesto) que los que trabajan a jornada completa (27,21 vs. 23,32) (tabla 6).

## Discusión

Encontramos un perfil de voluntariado de larga evolución, con una distribución de edad ya tendente hacia la madurez (la mitad mayores de 50 años), predominantemente femenino, con larga experiencia en voluntariado, con elevado nivel de formación académica, con ocupación laboral, en su mayoría trabajando, y también la mayoría manifiestan que su voluntariado está relacionado con su profesión.

Se trata además de una población comprometida notablemente en líneas generales con la organización, que se hace evidente no solo en la puntuación OCQ, sino también en los tiempos de dedicación semanal al voluntariado (de media 3 h semanales desde hace 2 años) y en la trayectoria recorrida; aunque en la muestra hay gente que hizo su primer voluntariado con 63 años, al menos la mitad de la muestra empezó con 20 años, lleva ya 8 años y va por su cuarto voluntariado.

Estos voluntarios tienen un seguimiento continuo (tanto en formación como con horas de supervisión debido a la delicadeza de la situación en que se encuentran las personas atendidas), por lo que no sorprende encontrar que el alto compromiso organizacional (puntuación total OCQ) a su vez

está relacionado con la elevada satisfacción con el puesto o con la labor que desempeña (puntuación total JDS) y, en particular, de manera destacable con el hecho de recibir *feedback* de los compañeros y supervisores (correlación con subescala 2).

Por otro lado, tiene sentido observar cómo los voluntarios que llevan menos tiempo en el CE ven mayor complejidad en el puesto (subescala 4) y dedican más tiempo semanalmente. Otras correlaciones lógicas son las relativas a la edad, tiempos y voluntariados; cuanto más jóvenes empezaron más tiempo total de voluntario llevan, mayor número de voluntariados recorridos, más tiempo total de voluntario y más tiempo de voluntario en el CE.

También tiene sentido la importancia que dan las mujeres a la globalidad del puesto ya que tradicionalmente son menos las mujeres con cargos de gestión en los que se contempla la globalidad de la tarea; y las diferencias que genera la situación laboral, los que no trabajan le dan más importancia al *feedback* recibido del propio desempeño de la tarea y a la complejidad del puesto que los que trabajan a jornada completa.

Respecto a la validación para esta muestra de los cuestionarios utilizados podemos afirmar que tienen propiedades psicométricas suficientes para el objetivo planteado. Muestran alta fiabilidad y validez de constructo ya que reflejan igual estructura factorial que en los originales<sup>21-23</sup>.

El dato que quizás más sorprende es un rasgo característico y diferencial de esta muestra sobre otras; prácticamente todos han sufrido una pérdida significativa y el 90% de ellos sienten haber elaborado su proceso de duelo. Con los datos que manejamos de la observación de la trayectoria nuestro voluntario tipo, cobra sentido la Teoría del Sanador Herido<sup>20-25</sup>; hace 12 años comenzó su vida de voluntariado, hace 9 sufrió una pérdida significativa, y mientras que está en el transcurso de la elaboración de su propio duelo, cambia de voluntariado 3 veces, hasta que hace ya 2 años se establece como voluntario en el CE, ayudando a otros a elaborar su duelo.

En esta muestra en la que las personas con vocación previa de voluntariado, después de sufrir una pérdida y elaborarla, encaminan su compromiso social hacia la ayuda que ellos mismos recibieron (curar desde las propias heridas), se constata la citada teoría psicoterapéutica, pero sin dejar de lado los estudios que defienden que la elección del voluntariado obedece a motivaciones altruistas, egoístas o su combinación y a la satisfacción de las propias funciones psicológicas<sup>5-7</sup> y al propio desarrollo formativo<sup>8</sup>, aunque

**Tabla 5** Correlaciones entre variables cuantitativas del estudio

	Puntuación OCQ	Puntuación JDS	Subescala 1	Subescala 2	Subescala 3	Subescala 4	Subescala 5	Tiempo de voluntario del CE	Tiempo semanal dedicado
Puntuación OCQ	1	0,350**	0,133	0,504**	0,285*	0,269*	0,181	-0,022	-0,034
	69	58	67	64	64	65	68	63	58
Puntuación JDS		1	0,661**	0,724**	0,655**	0,710**	0,613**	-0,191	0,184
		64	64	64	64	64	64	61	56
Subescala 1			1	0,347**	0,352**	0,309**	0,467**	-0,136	0,174
			74	70	71	70	74	68	63
Subescala 2				1	0,380**	0,376**	0,287*	-0,235	0,023
				70	67	67	70	67	61
Subescala 3					1	0,225	0,318**	0,081	-0,004
					71	67	71	65	61
Subescala 4						1	0,289*	-0,278*	0,331**
						71	71	65	60
Subescala 5							1	-0,013	0,171
							75	69	64
Tiempo de voluntario del CE								1	-0,027
								72	65
Tiempo semanal dedicado									1
									66

En cada casilla se detalla el coeficiente de correlación Pearson, sig. (bilateral) y n.  
 Los valores marcados con \* son significativos  $p < 0,05$  y \*\*  $p < 0,01$ .



**Tabla 6** Contraste de medias entre puntuaciones de los cuestionarios por totales y subescalas (t de Student para muestras independientes)

Media	Puntuación OCQ	Puntuación JDS	Subescala 1	Subescala 2	Subescala 3	Subescala 4	Subescala 5
<i>Sexo</i>							
Hombre	50,21	112,37	<b>23,43<sub>a</sub></b>	10,82	21,43	24,70	18,67
Mujer	47,13	115,00	<b>25,39<sub>b</sub></b>	11,73	21,64	25,71	18,75
<i>Formación</i>							
Licenciatura	44,10	114,56	24,83	11,38	21,45	24,90	18,17
Máster	49,34	113,44	24,62	11,11	21,22	25,97	18,82
Doctorado	52	113,75	26,50	10,75	21,75	24,00	19,80
Otros (primarios, bachillerato, diplomatura y FP)	51,63	117,00	24,63	13,50	23,50	24,75	19,13
<i>Situación laboral</i>							
Jornada completa	47,32	111,23	24,11	10,82	<b>21,26<sub>a,b</sub></b>	<b>23,63<sub>a</sub></b>	18,65
Jornada parcial	50,83	113,18	25,00	12,08	<b>18,83<sub>a</sub></b>	<b>26,83<sub>a,b</sub></b>	18,92
Otros (desempleado, jubilado, estudiante, otras)	48,13	118,61	25,64	12,00	<b>23,32<sub>b</sub></b>	<b>27,21<sub>b</sub></b>	18,72
<i>Actitud religiosa</i>							
Creyente practicante	47,32	112,48	24,31	11,00	21,77	24,17	18,38
Creyente no practicante	49,15	112,96	24,78	11,27	21,15	25,50	19,11
Agnóstico/ateo/otras religiones	48,31	121,69	26,15	13,54	22,77	28,23	19,15
<i>¿Está relacionado con tu profesión?</i>							
Sí	49,15	114,81	25,17	11,63	<b>22,34<sub>a</sub></b>	<b>25,25<sub>a</sub></b>	18,69
No	45,29	112,44	23,81	10,89	<b>19,76<sub>b</sub></b>	<b>25,78<sub>a</sub></b>	18,81

Los valores que no comparten el mismo subíndice (letras a, b) son significativamente diferentes en  $p < 0,05$ . Se resaltan con negrita.

también es cierto que para el 72% está vinculado con su profesión<sup>9</sup>.

En este sentido, uno de los puntos débiles del estudio podría ser la falta de un grupo de control (sin experiencia personal de duelo), para afirmar que son las experiencias personales las que marcan la elección del tipo de voluntariado. Aunque estadística y metodológicamente es difícil afirmar que las vivencias propias y las experiencias pasadas marcan el tipo de voluntariado y la permanencia, sería interesante en futuros estudios plantear un contraste entre grupos (con y sin experiencia propia de pérdida).

Por otro lado, para no sesgar los resultados a favor de la satisfacción, hubiera sido interesante recoger las razones por las que no todos los voluntarios respondieron y establecer un criterio de entrada de tiempo mínimo de experiencia en el propio Centro (aunque la media obtenida, de 2 años, permite a los voluntarios valorar adecuadamente).

En conclusión, destacamos la importancia de conocer el perfil de las personas que conforman el voluntariado para poder seguir trabajando en línea con ellos y aunando esfuerzos. Dado el perfil que encontramos en esta muestra, del que se puede decir que ha profundizado en la propia experiencia para convertirse en lo que ahora es<sup>25</sup>, no podían ser otros los resultados que observamos respecto al alto compromiso con la organización y a la elevada satisfacción con el puesto. Entendemos que las vivencias propias y experiencias pasadas marcan la elección del tipo de voluntariado y posiblemente su permanencia, sin excluir otro tipo de motivaciones, como la vinculación con el propio perfil profesional.

## Responsabilidades éticas

**Derecho a la privacidad y consentimiento informado.** Los autores declaran que en este artículo no aparecen datos de pacientes.

**Protección de personas y animales.** Los autores declaran que para esta investigación no se han realizado experimentos en seres humanos ni en animales.

**Confidencialidad de los datos.** Los autores declaran que en este artículo no aparecen datos de pacientes.

## Bibliografía

1. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad (MSPSI). Aprobación en Consejo de Ministros de 23-12-2010 [consultado 7 Ene 2014]. Disponible en: <http://www.imsersomayores.csic.es/documentacion/biblioteca/registro.htm?id=57936>
2. Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS). Barómetro de marzo 2011 [consultado 7 Ene 2014]. Disponible en: [http://www.cis.es/cis/opencm/ES/1\\_encuestas/estudios/ver.jsp?estudio=10824](http://www.cis.es/cis/opencm/ES/1_encuestas/estudios/ver.jsp?estudio=10824)
3. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad (MSPSI). Plataforma de Voluntariado de España (PVE). Diagnóstico de la situación del voluntariado de acción social en España. 2011 [consultado 7 Ene 2014]. Disponible en: <http://www.msc.es/politicaSocial/ongVoluntariado/docs/diagnosticoSituacionVoluntariado.pdf>
4. Equipo de Investigación Sociológica (EDIS), S. A. Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España. Madrid: Fundación

- Luis Vives. 2010 [consultado 7 Ene 2014]. Disponible en: <http://www.fundacionluisvives.org/servicios/publicaciones/detalle/54589.html>
5. Clary EG, Snyder M. A functional analysis of altruism and pro-social behavior: The case of volunteerism. En: Clark M, editor. *Review of personality and social psychology*, 12. Newbury Park, CA: Sage; 1991. p. 119–48.
  6. Chacón F, Vecina M, Menard M, Sanz M. Factores psicosociales que influyen en el voluntariado. Un estudio piloto. *Interv Psicosoc*. 1997;17:105–16.
  7. Sarasola J. Solidaridad y voluntariado. Una visión crítica. *Comunicar*. 2000;15:99–103.
  8. Lammers J. Attitudes, motives and demographic predictors of volunteer commitment and service duration. *J Soc Serv Res*. 1991;14:125–40.
  9. Zurdo A. El voluntariado como estrategia de inserción laboral en un marco de crisis del mercado de trabajo. Dinámicas de precarización en el tercer sector español. *Cuadernos de Relaciones Laborales*. 2004;2:11–33.
  10. Dávila MC. Abandono del dvluntariado. Tasas de abandono y causas más frecuentes. *Comunicación e ciudadanía*. 2004 [consultado 7 Ene 2014]. Disponible en: <http://www.observatoriosmedios.org/mediateca/observatorio/xornadas/200802/artigo01.pdf>
  11. Dávila MC, Chacón F. Factores psicosociales y tipo de voluntariado. *Psicothema*. 2004;16:639–45.
  12. Dávila MC, Chacón F. Variables sociodemográficas y permanencia de diferentes tipos de voluntariado. *Papeles del Psicólogo*. 2004;25:44–57.
  13. Dávila MC, Chacón F. Diferencias entre voluntarios ecologistas y socioasistenciales en el perfil sociodemográfico. *Revista de Psicología Social Aplicada*. 2005;13.
  14. Dávila MC, Vecina ML, Chacón F. Análisis de las tasas de abandono en una muestra de voluntarios y causas más frecuentes. *Psicología Ambiental, Comunitaria y de la Educación*. 2005;5:205–12.
  15. Dávila MC, Díaz J. Voluntariado y tercera edad. *Anales de Psicología*. 2009;25:375–89 [consultado 7 Ene 2014]. Disponible en: [http://www.um.es/analesps/25/v25\\_2e.htm](http://www.um.es/analesps/25/v25_2e.htm)
  16. Flores R, Gómez E. Características del voluntariado de acción social en España. *Revista Española del Tercer Sector*. 2011;18:19–42.
  17. Chacón F, Vecina ML, Sueiro MJ. Satisfacción en el voluntariado: estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones. *Psicothema*. 2009;21:112–7.
  18. Burbeck R, Candy B, Low J, Rees R. Understanding the role of the volunteer in specialist palliative care: a systematic review and thematic synthesis of qualitative studies. *BMC Palliat Care*. 2014;13:3.
  19. Burbeck R, Low J, Sampson EL, Bravery R, Hill M, Morris S, et al. Volunteers in specialist palliative care: A survey of adult services in the United Kingdom. *J Palliat Med*. 2014;17:568–74.
  20. May R (speaker). *The wounded healer (cassette recording)*, Houston, TX: American Counseling Association. 1984.
  21. Mowday RT, Steers RM, Porter LW. The measurement of organizational commitment. *J Vocat Behav*. 1979;14:224–47.
  22. Hackman JR, Oldham GR. Development of the job diagnostic survey. *J Appl Psychol*. 1975;60:159–70.
  23. Dávila MC, Chacón F. Adaptación de instrumentos para la evaluación de aspectos organizacionales en ONG's. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 2003;19:159–79.
  24. Worden JW. *El tratamiento del duelo: asesoramiento psicológico y terapia*. Barcelona: Paidós.; 1997.
  25. Schneider KJ, May R. *The psychology of existence: An integrative, clinical perspective*. New York: McGraw-Hill.; 1995.