



UNIVERSIDAD DE MURCIA

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

Satisfacción e Intención de Permanencia de
Personas Mayores Voluntarias. Un Modelo
Explicativo

D^a. Elvira Medina Ruiz

2015

DIRECTOR:

Dr. Manuel Enrique Medina Tornero

AGRADECIMIENTOS

Al finalizar un trabajo al que se le ha dedicado tanto tiempo y esfuerzo miramos atrás y nos damos cuenta que no lo hubiésemos podido lograr solos. El resultado es la suma de los apoyos de muchas personas que nos acompañan a lo largo del camino y por eso quisiera dedicarles mis primeras palabras.

Agradecer a mi director, el Dr. Manuel Enrique Medina Tornero por mostrarme el camino desde hace muchos años y, pese a los tiempos difíciles, haber sabido mantener la ilusión por este trabajo y mi carrera.

A todas las entidades que han colaborado en el estudio, así como a todos los voluntarios.

Agradecer el apoyo de mis compañeros de departamento y área, especialmente a Isabel Marín y Emilia Iglesias que con sus palabras de aliento y ánimo han hecho más llevaderos los duros días de trabajo.

Igualmente, mi más sincero agradecimiento a los estudiantes que me han acompañado en este proceso, Selene, Javier, Cándido...

Por último, un especial reconocimiento a mi marido, Gustavo, por su interés y entrega, por haberme acompañado y orientado también en mi labor científica. Su paciencia y disposición han hecho que los días de trabajo se convirtieran en grandes momentos.

A mis padres y Ángela

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS.....	3
INTRODUCCIÓN.....	7
CAPÍTULO 1 EL VOLUNTARIADO Y LAS PERSONAS MAYORES	14
1.1. EL FENÓMENO DEL VOLUNTARIADO EN ESPAÑA.....	15
1.1.1. Panorama actual del voluntariado en España	17
1.1.2. El perfil del voluntariado.....	21
1.1.3. Tendencias y retos del voluntariado	28
1.2. LAS PERSONAS MAYORES VOLUNTARIAS, UN FENÓMENO EN AUGE PERO DESCONOCIDO.....	33
1.2.1. La importancia de la demografía	33
1.2.2. La participación social y el voluntariado de las personas mayores....	38
CAPÍTULO 2 FACTORES DE ÉXITO EN LA GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO DE PERSONAS MAYORES	49
2.1. LA GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO.....	50
2.1.1. La gestión en las entidades del Tercer Sector de Acción Social	52
2.1.2. La gestión del voluntariado y el modelo del “Ciclo del Voluntariado” .	55
2.1.3. Las personas mayores y la gestión del voluntariado	67
2.2. FACTORES EXPLICATIVOS DE LA PERMANENCIA	71
2.2.1. Modelos teóricos de voluntariado que explican la permanencia	74
2.3. LA MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN COMO FACTOR DE ÉXITO EN LA GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO	80
CAPÍTULO 3 DESARROLLO DE UN MODELO QUE EXPLIQUE LA INTENCIÓN DE PERMANENCIA DE LAS PERSONAS MAYORES VOLUNTARIAS	82
3.1. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO, OBJETIVOS E HIPÓTESIS	84

3.1.1. La intención de permanencia.....	86
3.1.2. Factores que influyen en la intención de permanencia.....	87
CAPÍTULO 4 METODOLOGÍA DEL ESTUDIO	104
4.1. POBLACIÓN OBJETIVO.....	105
4.2. DISEÑO DEL CUESTIONARIO	107
4.2.1. Procedimiento.....	107
4.2.2. Desarrollo de las escalas.....	108
4.2.3. Escalas de medida	109
4.2.4. Validez de las escalas	116
4.3. MUESTRA.....	119
4.3.1. Test de sesgo de método común.....	119
4.3.2. Características de la muestra. El perfil de las personas mayores voluntarias de Murcia.....	119
CAPÍTULO 5 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	125
CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y LÍNEAS FUTURAS DE ACTUACIÓN ...	131
DISCUSIÓN DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES	132
LIMITACIONES Y LÍNEAS FUTURAS DE ACTUACIÓN	139
BIBLIOGRAFÍA.....	141

INTRODUCCIÓN

La acción voluntaria es algo que acompaña al ser humano desde tiempos inmemorables, presente en todas las civilizaciones y culturas. El voluntariado es y será una magnífica expresión de la solidaridad y la consolidación de la participación social de los ciudadanos. Ya son numerosas las declaraciones institucionales que reconocen el valor del voluntariado como agente de cohesión, de participación y de creación de capital social (Folia, 2010).

En los últimos años se ha producido un incremento del fenómeno del voluntariado (PVE, 2011). De la mano de este incremento, también aparece uno de los principales problemas a los que se enfrentan las entidades de voluntariado, el abandono de los voluntarios (Dávila, 2008; Vecina *et al.*, 2009). La cada vez más escasa permanencia de los voluntarios pone en jaque a las organizaciones, viéndose obligadas a dar respuesta a un fenómeno que puede perjudicarlas enormemente, ya que muchas de ellas necesitan el apoyo de los voluntarios para seguir adelante. Todo esto da muestra de la importancia en términos sociales y económicos que ha alcanzado el voluntariado en España.

Sin embargo, esta realidad contrasta con la escasez de conocimiento científico sobre voluntariado. Pese a los avances académicos de los últimos años y el interés de las entidades por la gestión o incluso las buenas prácticas, existe poca información sobre voluntariado y se sigue encontrando una escasez de estudios, tanto empíricos como cualitativos. De hecho, tanto el *Diagnóstico sobre la situación del voluntariado de acción social en España* (Folia, 2010), como la Plataforma del Voluntariado de España (PVE, 2013) apuntan a la escasez de registros actualizados sobre el número de personas que realizan voluntariado, así como el conocimiento de sus perfiles, motivaciones y expectativas.

Una de las tendencias más importantes del voluntariado actual son las personas mayores voluntarias (Folia, 2010; Castellano *et al.*, 2011, Franco y Guilló, 2011; Fundación Luis Vives, 2011; PVE, 2011; PVE, 2013). El sector de población de 65 años o más experimenta un crecimiento constante debido mayoritariamente al aumento de la esperanza de vida y a la caída de la natalidad (IMSERSO, 2011).

El fenómeno del envejecimiento es global, es decir, está sucediendo en casi todos los países. Europa lidera junto con Japón esta tendencia mundial y España, en particular, se encuentra entre los países más envejecidos. En la actualidad, la población mayor de 65 años en España supone un 19,5% del total (INE, 2014) y la tendencia parece que vaya a ir en aumento. En concreto, se prevé que dentro de 10 años en España residirían 9,7 millones de personas mayores de 64 años, 1,5 millones más que en la actualidad (INE, 2014).

La idea que se desprende de los datos anteriores es que el envejecimiento es un fenómeno imparable que altera la estructura poblacional que conocíamos hasta el momento y que tiene y tendrá una amplia repercusión social, económica y cultural (IMSERSO, 2011). Es de interés afrontar esta nueva situación social y para ello la promoción del envejecimiento activo resulta un enfoque indispensable (UDP, 2013).

La Unión Europea, en previsión de esta situación declaraba el 2012 Año Europeo del Envejecimiento Activo y de la Solidaridad Internacional. Entre los objetivos de la iniciativa estaba evidenciar que ante la tendencia imparable del envejecimiento, se hace necesario buscar nuevas oportunidades y canales de participación para las personas mayores. También la *Estrategia Europea 2020* traza las líneas para alcanzar un crecimiento sostenible, prestando especial atención al fenómeno del envejecimiento.

En estos términos, el voluntariado se presenta como una opción magnífica para potenciar y mantener la participación social de los mayores en la sociedad (IMSERSO, 2008a), aprovechando su capital humano y experiencia, y puede ayudar a la creación de nuevos vínculos, también intergeneracionales (AGE Platform Europe, 2011).

El voluntariado de las personas mayores no es algo nuevo, quizá haya existido siempre, aunque no dentro de los marcos organizados tal y como lo conocemos ahora. Lo que si es cierto es que el voluntariado de las personas mayores crece y mucho. Concretamente, se estima que cerca del 40% de los mayores han realizado voluntariado en comparación con el 10-20% que lo realizaban en los años 60 y 70 (Dávila y Díaz-Morales, 2009).

En la actualidad, las personas mayores que realizan voluntariado dentro del sector de la Acción Social suponen el 19,2% del total, muy por encima de cifras de 2008 o 2010. (Edis, 2010; Edis, 2012; PVE, 2013).

El voluntariado, además de ser una buena forma de ocupar el tiempo tras la jubilación (Vega, *et al.*, 2002) y configurarse como una oportunidad de aprendizaje, aporta numerosas ventajas al sistema económico-social para diferentes sectores, incrementando el intercambio generacional de experiencias y saberes, así como enaltece el papel de los mayores dentro de las funciones de la sociedad (IMSERSO, 2008a).

Pero ¿qué sabemos sobre las personas mayores voluntarias? En realidad muy poco. Pese a alzarse como uno de los colectivos más prometedores del voluntariado y como un potencial recurso para las entidades, los estudios realizados sobre personas mayores voluntarias son escasos (algunos ejemplos como Medina, 2005; Dávila y Díaz-Morales, 2009; Medina *et al.*, 2011; UDP, 2013).

En España, la mayoría de las aportaciones han sido de tipo descriptivo (Ballesteros, 2010), centrándose a menudo en estudiar su perfil (Medina, 2005; Medina y Carbonel, 2006; UDP, 2013) o de tipo teórico, como la revisión bibliográfica que realizaban Dávila y Díaz-Morales, (2009) o divulgativo (Cáritas, 2009).

Ante esta situación se puede argumentar, sin perjuicio de los estudios anteriores, que hay una clara ausencia de conocimiento en relación a diferentes aspectos clave de la experiencia voluntaria de las personas mayores.

Si aspiramos a conocer de qué depende que las personas mayores continúen su labor voluntaria es imprescindible relacionar dicha intención de permanencia con los niveles de satisfacción que tienen (Vecina, *et al.*, 2009).

Ya no es suficiente que el voluntario realice una serie de actividades que redunden en el beneficio de la entidad o en las situaciones de necesidad de las personas que atiende, sino que además, el voluntario quiere que su actividad le aporte ciertas cosas (UDP, 2013). Será imprescindible que el voluntario, en este caso, mayor, vea satisfechas las expectativas que le motivaron a iniciar su

actividad voluntaria y la organización, a través de los mecanismos de gestión, será la encargada de velar por el cumplimiento de las tareas, las labores de supervisión y formación, acompañamiento, etc. lo que sin duda revertirá en niveles mayores de satisfacción.

Si alcanzamos niveles elevados de satisfacción y los preservamos, se conseguirá *a priori*, que los voluntarios no deseen abandonar la organización.

Existen numerosos trabajos relacionados con la permanencia de los voluntarios (Omoto y Snyder, 1995; Snyder, *et al.*, 1999; Vecina, 2001; Vecina y Chacón, 2005; Arias y Barrón, 2008). Sin embargo, hay muy pocos estudios dirigidos a conocer los comportamientos de las personas mayores voluntarias. Los pocos estudios dirigidos a este colectivo se han limitado a describir la realidad y muy a menudo han estado enfocados a los mayores como receptores de la acción, no como protagonistas. Escasos trabajos se han centrado en cómo y porqué la satisfacción repercute en la intención de permanencia de los mayores en las organizaciones.

El presente trabajo se plantea explicar la intención de permanencia de las personas mayores voluntarias. En concreto, el objetivo es analizar cómo una serie de variables son capaces de explicar la intención de permanencia de los mayores voluntarios a través de la mejora de su satisfacción. La tesis del trabajo es que la gestión del voluntariado que realicen las entidades determinará la satisfacción de los mayores voluntarios y su intención de permanencia.

La gestión del voluntariado es de vital interés para las entidades de cara a planificar actuaciones que mejoren la calidad de la experiencia voluntaria y así lograr que los voluntarios no abandonen su labor.

Se ha partido de la idea de que es imprescindible para el estudio del voluntariado incorporar la perspectiva de los sujetos voluntarios y que para conocer el fenómeno y mejorar los procesos que forman el ciclo del voluntariado es necesario una perspectiva analítica desde el propio voluntario y no interpretada o medida por los gestores o los representantes de las organizaciones (Folia, 2010).

En definitiva, esta investigación debe de servir para aportar conocimiento sobre las personas mayores voluntarias y resulte de utilidad tanto a las entidades como a la sociedad en general que cada vez más tiene el foco en el fenómeno del envejecimiento. También para contribuir a evidenciar que muchos mayores, y cada día más, prestan su tiempo, experiencia y cariño a los más desfavorecidos, configurándose de esta manera como un importante altavoz de los que no tienen voz. Los mayores pueden y deben sentirse como lo que son, piezas importantes de nuestra sociedad y unos actores clave para el voluntariado.

El trabajo tiene relevancia académica por su aportación a la explicación de la intención de permanencia de las personas mayores voluntarias dentro de las entidades, así como el análisis de los mecanismos y procesos de gestión que pueden intervenir en esta relación. La explicación de la variable satisfacción de las motivaciones es de sumo interés ya que son muy pocos los estudios que la trate como variable a explicar y ninguno que la aborde desde el colectivo de las personas mayores, a pesar de ser reconocida como un aspecto clave para el éxito en la gestión del voluntariado (Chacón y Vecina, 2002; Vecina, *et al.*, 2009; UDP, 2013). Lo mismo sucede con la variable satisfacción con las tareas, si bien encontramos algún estudio empírico que relacione las tareas con las motivaciones, son escasos los que la han tratado como variable explicada en estudios empíricos (ejemplo Vecina, *et al.*, 2009) y nunca desde la óptica de las personas mayores.

También en el plano académico, el trabajo empírico realizado ha servido para validar el cuerpo teórico relacionado con la gestión del voluntariado y la necesidad de potenciar los estudios sobre análisis de satisfacción en entidades sociales.

Por otra parte y desde un punto de vista práctico, el presente trabajo aporta numerosas pautas gerenciales que pueden ser seguidas por las organizaciones para orientar la gestión del voluntariado de personas mayores.

El trabajo se estructura en seis capítulos que se detallan a continuación. El capítulo 1 habla sobre el contexto donde se inscribe en la actualidad el voluntariado y cómo le condiciona. También aporta un análisis de los datos existentes sobre el número y el perfil de las personas voluntarias en España y

las tendencias actuales sobre voluntariado. Este capítulo termina analizando el fenómeno de las personas mayores voluntarias como una tendencia en auge, haciendo hincapié en la necesidad de avanzar hacia un envejecimiento saludable a través de nuevas formas de participación como por ejemplo, el voluntariado.

El capítulo 2 se centra en los factores clave para conseguir una buena gestión del voluntariado dentro de las organizaciones. Para ello se analiza la gestión de las entidades desde un punto de vista general hasta llegar al papel que desempeñan las personas mayores en los procesos de gestión del voluntariado. Para terminar este capítulo, se describen los factores que influyen en la permanencia del voluntariado, concretamente la satisfacción, haciendo un repaso por los modelos más importantes que han medido la permanencia.

El objetivo del capítulo 3 es el desarrollo de un modelo que explique la intención de permanencia de las personas mayores voluntarias. En este capítulo se presentan los objetivos de la investigación, su justificación teórica y práctica y se plantean las hipótesis.

El capítulo 4 está dedicado a la descripción de la metodología del estudio. En primer lugar se describe la población objetivo, el procedimiento que se ha seguido y se detallan las herramientas de medida empleadas, la validez de las mismas y las técnicas empleadas para el análisis de los datos recogidos.

En el capítulo 5 se procede al contraste del modelo propuesto en esta investigación. Para ello, primero, se realizan pruebas previas para asegurar la fiabilidad y validez de las escalas de medida, después, se procede a contrastar las hipótesis planteadas mediante un análisis de ecuaciones estructurales.

Para terminar se presentan las conclusiones y las aportaciones más relevantes, así como las limitaciones del estudio y las propuestas futuras de investigación.

CAPÍTULO 1

EL VOLUNTARIADO Y LAS PERSONAS MAYORES

1.1. EL FENÓMENO DEL VOLUNTARIADO EN ESPAÑA

El espíritu solidario, la ayuda y la colaboración entre personas ha sido algo consustancial a la propia historia del ser humano. El voluntariado como acción altruista tampoco es algo nuevo ni exclusivo de nuestra civilización sino que podemos apreciar muestras de ella en distintos países y culturas. Ha estado presente, aunque bajo diversas formas, a lo largo de la historia (García, 1990; Mora, 1996; Alemán y García, 1999; Dávila, 2003).

El voluntariado no es tampoco un fenómeno nuevo en España. Si decidiéramos hacer un recorrido a lo largo de la historia podríamos encontrarnos con experiencias solidarias y de ayuda mutua desde antes de la Edad Media. (Fundación Luis Vives, 2009b). Lo que podemos considerar más novedoso es la aplicación del término voluntariado a una acción mucho más coordinada y organizada, ligada principalmente a las entidades sin ánimo de lucro, que tiene su origen en España en los años ochenta (López, 1988; López-Cabanas y Chacón, 1999).

El voluntariado es un fenómeno social contemporáneo que queda definido por el carácter altruista de sus acciones (Sánchez, *et al.*, 2011) y su canalización a través de las organizaciones sin ánimo de lucro. La Constitución de 1978 creó un marco jurídico favorable para legislar las acciones solidarias que se venían realizando desde décadas (Mora, 1996; Alemán y García, 1999; Medina, 2006).

Transcurridos varios años desde la implantación del Estado de Bienestar en España, la idea de la autosuficiencia del sistema público en las políticas sociales se desmorona. Y es entonces, cuando se multiplican las actividades voluntarias. Algunas de las competencias del voluntariado quedan reflejadas en las leyes que regulan los servicios sociales pero tendríamos que esperar hasta los años noventa para dotar al voluntariado de un marco legislativo propio (Sánchez, *et al.*, 2011).

La promulgación el 15 de enero de 1996 de la Ley 6/96 del Voluntariado significó el reconocimiento legal de la actividad voluntaria. Posteriormente, las Comunidades Autónomas fueron aprobando sus propias leyes que regulaban el

voluntariado. Hoy en día, 16 de las 17 Comunidades Autónomas tienen una ley de voluntariado. Entre ellas encontramos:

- Ley 9/1992, de 7 de octubre, del Voluntariado Social de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Ley 3/1994, de 19 de mayo, del Voluntariado Social en la Comunidad de Madrid.
- Ley 4/1995, de 16 de marzo, del Voluntariado en Castilla-La Mancha.
- Ley 1/1998, de 5 de febrero, reguladora del Voluntariado Social en Extremadura.
- Ley Foral 2/1998, de 27 de marzo, del Voluntariado en la Comunidad de Navarra.
- Ley 7/1998, de 6 de mayo, del Voluntariado en la Rioja.
- Ley 4/1998, de 15 de mayo, del Voluntariado en Canarias.
- Ley 3/1998, de 18 de mayo, del Voluntariado en las Islas Baleares.
- Ley 17/1998, de 25 de junio, del Voluntariado en el País Vasco.
- Ley 3/2000, de 22 de diciembre, del Voluntariado de Galicia.
- Ley 4/2001, de 19 de junio, del Voluntariado en la Comunidad Valenciana.
- Ley 7/2001, de 12 de julio, del Voluntariado en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Ley del Principado de Asturias 10/2001, de 12 de noviembre, del Voluntariado.
- Ley 5/2004, de 22 de octubre, del Voluntariado en la Región de Murcia.
- Ley 8/2006, de 10 de octubre, del Voluntariado en Castilla y León.

La Ley 6/96 supone no sólo el reconocimiento a la labor social que realizan los voluntarios, sino también el establecimiento de sus derechos y obligaciones, ayudando igualmente a garantizar que los servicios prestados por las personas voluntarias sean de calidad (Medina, 2000).

La presente Ley tiene por objeto "promover y facilitar la participación solidaria de los ciudadanos en actuaciones de voluntariado, en el seno de Organizaciones sin ánimo de lucro públicas o privadas." (Ley 6/96 del Voluntariado; Título I, Art. 1)

Tras la aprobación de la ley estatal del voluntariado se produce un rápido e impresionante crecimiento del fenómeno, extendiéndose a otros campos como el deportivo, el cultural y ecológico. Es entonces cuando comienza a hablarse del voluntariado como una moda (Mora, 1996; Rodríguez y Montserrat, 1996; Vecina, 2001; Dávila, 2002).

Hoy en día, parece que hay consenso al pensar que el Estado del Bienestar no está funcionando tal y como se esperaba en nuestro país (Rodríguez-Cabrero, 1998). Desde diferentes instancias políticas e ideológicas se planteaba este Estado de Bienestar para la resolución de las necesidades de los ciudadanos. Esta situación ha llevado a que sea considerado de interés el crecimiento, desarrollo y fortalecimiento de una sociedad civil, una sociedad que sea consciente de esta circunstancia y asuma con determinación la existencia de necesidades reales.

1.1.1. Panorama actual del voluntariado en España

Resulta complejo el estudio del voluntariado en España, sobre todo si nos referimos al voluntariado de acción social, ante la escasez de fuentes que aporten información, tanto actualizada como histórica (Flores y Gómez, 2011). La Plataforma del Voluntariado de España (en adelante PVE) reconocía en su último informe la falta de conocimiento importante sobre voluntariado, así como la heterogeneidad de ámbitos, perfiles, personas y su propia evolución. (PVE, 2013).

No está entre los objetivos del presente estudio realizar una amplia revisión sociológica del voluntariado en España, pero sí es conveniente aportar datos que nos permitan tener una perspectiva sobre el estado del fenómeno del voluntariado en España.

Como ya hemos manifestado anteriormente, resulta difícil hacer un análisis profundo de la realidad. Son pocos los estudios que han intentado identificar el perfil (Dávila, 2003), al igual que los estudios que han calculado el impacto del voluntariado en la sociedad. Eso remarca la necesidad de crear un sistema de recogida de información sistematizado y oficial que aporte luz a una realidad en continuo proceso de cambio y desarrollo (Flores y Gómez, 2010).

En España, el *Diagnóstico de situación del voluntariado en España* (Folia, 2010:62), ya puso de manifiesto “la no existencia de datos ni estadísticas actualizadas sobre voluntariado en España”, así como la “no existencia de un registro fiable de entidades de voluntariado”. Pese a esto, la situación no ha avanzado demasiado en los últimos años, aunque si se ha progresado en algunas investigaciones, artículos científicos y tesis doctorales que sin embargo no suelen provenir de fuentes primarias y suelen ser acotados a un territorio y difícilmente comparables entre ellos (ejemplos como Ballesteros, 2010; Jordana, 2010; García-Pérez, 2013). De ahí que sea tan importante la elaboración de herramientas, estudios comparables y establecimiento de mecanismos de gestión para maximizar la información.

Hace poco más de diez años que se dispone de datos fiables que ayuden a comprender la realidad del voluntariado (PVE, 2013). En el año 2004, el *Proyecto Comparativo del Sector sin Fines de Lucro* realizado por el Centro Johns Hopkins en 37 países dimensionó que aproximadamente 140 millones de personas en estos países participaban en alguna actividad voluntaria cada año, lo que suponía alrededor del 12 por ciento de la población adulta de estos países (Folia, 2010; PVE, 2013). Hubo que esperar hasta el año 2006 para disponer de alguna referencia sobre España. La publicación del *Eurobarómetro Especial 2006* puso de manifiesto que la media de “participación activa” de España (18%) era considerablemente más baja que la de la Unión Europea (34%), colocando a España entre los países con un nivel más bajo de participación.

Posteriormente, en 2008 el *Observatorio del Voluntariado de la PVE* realizó un estudio interno de su tejido asociativo que estimó la existencia de unas 800.000 personas voluntarias en acción social en España (PVE, 2008). Con datos también de 2008, el *Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España* de la Fundación Luis Vives determinó que en el Tercer Sector de Acción Social (en adelante TSAS) colaboraban en torno a 873.171 personas voluntarias (Edis, 2010). Dos años más tarde, en 2012, el *II Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España*, con datos de 2010, publicaba que el TSAS contaba con la colaboración de casi 1,1 millones de personas voluntarias (200.000 personas más que en 2008) (Edis, 2012).

Paralelamente, en 2010 un estudio de la Comisión Europea contabilizó 93 millones de europeos comprometidos con actividades de voluntariado, no siendo posible ofrecer datos actualizados de España (GHK, 2010).

Un año después, a raíz de la declaración en 2011 del Año Europeo del Voluntariado, el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) introdujo en el mes de marzo una serie de preguntas relacionadas con la actividad voluntaria. Los datos publicados por el CIS constataban que el 16,7% de la población de más de 18 años había realizado labores de voluntariado en el último año y que el 30,8% de la población española lo había realizado alguna vez en su vida (CIS, 2011).

Tras la aprobación de la Ley del Voluntariado (Ley 6/1996, de 15 de enero, del voluntariado) han estado vigentes en España cuatro Planes Estatales del Voluntariado consecutivos, durante los periodos 1997-2000, 2001-2004 y 2005-2009 y el aún vigente, 2010-2014. La vigente Estrategia Estatal de Voluntariado incorpora algunos de los importantes avances recogidos en el Diagnóstico de situación del voluntariado de acción social en España presentado por el Observatorio del Voluntariado de la Plataforma del Voluntariado de España en 2010 (Folia, 2010). Este documento resulta fundamental para conocer la realidad del movimiento voluntario en España, su alcance y características (Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, 2011).

En el año 2010 se estimaba que la población española que desarrollaba acciones voluntarias era de 4.170.043 personas, de las cuales 873.171 personas estarían dedicadas al ámbito de la acción social (Folia, 2010). Sin embargo, la Plataforma del Voluntariado estima que la cifra hoy, supera los cinco millones¹.

No obstante, el conocimiento que se tiene del voluntariado es todavía relativo, prueba de ello fue que el 83% de los españoles no supo que 2011 era el Año Europeo del Voluntariado (Castellano, *et al.*, 2011).

Otro de los problemas con los que se encuentra cualquier persona que quiera conocer el alcance del impacto del voluntariado es la falta de

¹ <http://www.plataformavoluntariado.org/noticia.php?id=2752>

transparencia en cuanto a la financiación y la ausencia de estudios de carácter estatal sobre el valor económico que conlleva (Folia, 2010).

Existen algunos estudios como los de Serra y Sajardo (2007) que demuestran que por cada euro que las organizaciones invierten en apoyo a las personas que se insertan en programas para realizar voluntariado, estas personas devuelven a la sociedad un servicio por un valor equivalente a 7 euros.

Otros ejemplos los encontramos en el *Libro Blanco del Tercer Sector de Bizkaia* (Canto y López-Aróstegui, 2010), en el que se estima que el conjunto de la actividad voluntaria podría movilizar cerca de 500 millones de euros al año en esa provincia, lo que supone un 1,58% de su PIB. El *Anuario del Tercer Sector en Cataluña* señala que su dimensión económica en esta comunidad era casi el 1% de su PIB en 2003, pasando al 2,8% en 2007 (Observatori del Tercer Sector y Taula d'entitats del Tercer Sector de Catalunya, 2009). Y, por último, el estudio realizado por el *Consejo Económico Social de Aragón* en 2003 afirma que el Sector no lucrativo de la región fue el responsable directo de aproximadamente un 2,4% del PIB aragonés (Oliván y Ruiz, 2003; Folia, 2010).

Tengamos en cuenta, según el *Anuario del Tercer Sector* (Edis, 2012), que en 2010 el volumen de gastos de las entidades del TSAS representaba el 1,62% del total del PIB de España, algo más del 1,42% que representaba en 2008. Esta cifra alcanzaba el 1,88% en 2010 si se añaden los gastos de las entidades singulares.

El voluntariado tiene la gran capacidad de adaptarse a las características del contexto social, político y económico (Castellano, *et al.*, 2011). Además, el voluntariado es una forma de participación social con sus propias características que varían según el espacio en el que se circunscriban (PVE, 2013). Según Folia (2010:81) “un elemento clave para entender la participación social a través del voluntariado es el vínculo que se produce entre las actitudes solidarias y finalmente el compromiso solidario”. La participación necesita de un contexto favorable para que se desarrolle. Las asociaciones y entidades del Tercer Sector son ese caldo de cultivo para que se desarrollen, pero el porcentaje de personas que se asocia en España sigue siendo muy bajo. Mientras que la media de “participación activa” en la Unión Europea es de un 34%, en España ronda el

18%, colocándose entre los países con un nivel más bajo de participación (Special Eurobarometer 273, 2006).

Para Arnanz (2011), el voluntariado es y ha sido uno de los generadores de democracia y de convivencia cívica más valiosos que ha tenido y está teniendo España en los últimos 30 años. Para este autor, el voluntariado tiene un fondo político y calado social inmedible, cuya relevancia y aportación todavía no se ha descubierto ni valorado del todo.

Para muchos actores clave, el voluntariado debería caracterizarse por un espíritu crítico y transformador (Fundación Castellano Manchega, 2009; Observatori del Tercer Sector de Catalunya, 2009, Observatorio de Voluntariado de la PVE 2010), orientado a eliminar las causas de la inequidad, y no solo trabajar sobre sus consecuencias, pero lo cierto es que no puede afirmarse con rotundidad que la mayoría del voluntariado en España se caracterice por estos rasgos.

Es en este contexto donde se enmarca la tan demandada reforma de la Ley de voluntariado. Actualmente, solo se dispone del borrador del anteproyecto pero ya en él aparecen reflejados muchos cambios que recogía el Diagnóstico sobre la situación del voluntariado.

1.1.2. El perfil del voluntariado

En el epígrafe anterior hemos puesto de manifiesto la ausencia de datos actualizados sobre quiénes son las personas voluntarias en España. El estudio sobre *El Voluntariado en la Unión Europea* pone de manifiesto que en general, se da una falta de sistematización y un enfoque poco estructurado, hacia el voluntariado desde las instituciones (Folia, 2010; GHK, 2010). Este mismo estudio establecía que había entre 92 y 93 millones de europeos haciendo voluntariado, lo que significa que del 22% al 23% de los europeos mayores de 15 años están implicados en el trabajo voluntario (GHK, 2010).

Otros documentos relevantes cifran el número de voluntarios en 100 millones de personas, situando la proporción de voluntarios en tres de cada diez europeos (Szabo, 2011). Sin embargo, los datos deben interpretarse con cautela dadas las grandes diferencias entre los estados miembro (Szabo, 2011).

La Ley 6/96 define el voluntariado como:

"El conjunto de actividades de interés general, desarrolladas por personas físicas, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una relación laboral, funcionarial, mercantil o cualquier otra retribuida". (Título I; Art. 3).

Esta definición alude a las actividades de interés general que se llevan a cabo en ciertas condiciones, y que abarcan numerosos ámbitos de acción aunque el más significativo haya sido hasta el momento el de acción social (PVE, 2013).

Así, para la PVE, las tareas voluntarias de la acción social se realizan siempre en el marco de un proyecto o programa concreto que promueve una entidad privada o pública; y que tienen como finalidad el servicio a la comunidad, en cualquier ámbito posible (PVE, 2010).

Para la PVE, los ámbitos de actuación más conocidos del voluntariado de acción social son los derechos humanos, la exclusión, la salud, el ocio y tiempo libre (incluye deporte como principal estrategia de intervención social), la educación (y dentro de esta cultura como una estrategia de intervención social), y el medioambiente (PVE, 2013).

Sin embargo, en el borrador del *Anteproyecto de Ley de Reforma de la Ley de 16/1996 de Voluntariado*, en su artículo 6, encontramos definidos los ámbitos de actuación del voluntariado de la siguiente manera: voluntariado social, internacional de cooperación al desarrollo, medioambiental, cultural, deportivo y educativo. También se menciona en su apartado 2 la necesaria consideración al voluntariado realizado en acciones concretas y específicas, así como el cibervoluntariado.

Esta nueva definición de los ámbitos de actuación del voluntariado responde a la propia diversificación de los perfiles que viene acompañando al voluntariado en los últimos años.

Creemos que el voluntariado de acción social quedará enmarcado a su vez como voluntariado social, ya que, como versa el artículo, el voluntariado sociales es "el que se desarrolla mediante la intervención con las personas y la realidad social, frente a situaciones de vulneración, privación o falta de derechos

u oportunidades para alcanzar una mejor calidad de vida y una mayor cohesión y justicia social”. Pero también como voluntariado medioambiental, cultural, educativo, internacional de cooperación al desarrollo e incluso deportivo.

A su vez, el voluntariado de acción social como lo conocíamos hasta ahora no puede ser ajeno a la manifestación voluntaria de multitud de personas que se adscriben a un acontecimiento determinado o a una opción concreta. Un ejemplo de este tipo de voluntariado, especialmente mediático en los últimos años, son las grandes recogidas de alimentos, llegando a movilizar a cien mil voluntarios en un solo día.

El cada vez más popular cibervoluntariado queda recogido en el apartado 2, en el que se apuesta por las nuevas tecnologías de la información y comunicación que no requieren la presencia física del voluntario. Sin duda, esto es algo novedoso que, al igual que el voluntariado esporádico, obliga a reflexionar sobre la concepción que se tenía sobre el voluntariado, por ejemplo de acción social.

Como se ha advertido al principio del epígrafe, poco sabemos sobre las personas que realizan voluntariado en los diferentes ámbitos. En realidad, la mayoría de los estudios sobre voluntariado se han centrado sobre todo, en el ámbito de la acción social (Vecina, 2001; Dávila, 2003; PVE, 2008; Edis, 2010; Folia, 2010; Edis, 2012; PVE, 2013) por ser quizá el más numeroso y el tipo de voluntariado que promueven actualmente las entidades miembro de la Plataforma del Voluntariado (Folia, 2010).

Si tuviéramos que definir el voluntariado de acción social, acudiríamos a lo aportado y consensuado por la PVE:

Tabla 1. Definición de persona voluntaria

PERSONA VOLUNTARIA	CARACTERÍSTICAS
Persona que sensibilizada por la situación social de los colectivos desfavorecidos, excluidos, o marginados, decide, de manera altruista o solidaria participar, junto con otras, en diferentes proyectos dentro de una organización de voluntariado, dedicando parte de su tiempo en beneficio de una acción enmarcada en proyectos concretos.	<p>Se elige ser voluntario o voluntaria libremente, sin atenerse a ninguna obligación.</p> <p>El voluntariado es un tipo de participación social y las tareas se realizan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De forma altruista hace intereses sociales colectivos. - Solidariamente. - Responsablemente. - De forma continua. - Respetuosamente con los derechos humanos. - De forma gratuita, cumpliendo con los requisitos de la Ley. <p>Las tareas se realizan en el marco de un proyecto o programa concreto que promueve una entidad pública o privada.</p> <p>El voluntariado tiene como finalidad el servicio a la comunidad, en cualquier ámbito posible.</p>

Fuente: PVE, 2010; FOLIA, 2010.

El presente estudio está enfocado también al análisis del voluntariado de acción social, por lo que vamos a realizar una descripción del perfil del voluntario en este ámbito basado en nuestra muestra.

La “acción social”, se entiende, en el contexto de las políticas sociales, como un equivalente de “intervención social”, que sería un conjunto de acciones intencionadas para mejorar el contexto de un colectivo o de la población de un territorio dado (Folia, 2006). Para muchos actores clave el voluntariado de acción social debería caracterizarse además por un espíritu crítico y transformador, orientado a eliminar las causas de la inequidad, y no solo trabajar sobre sus consecuencias (Fundación Castellano Manchega 2009, Observatori del Tercer Sector de Catalunya 2009, Observatorio de Voluntariado de la PVE 2010). Pero

lo cierto es que no puede afirmarse con rotundidad que la mayoría del voluntariado en España se caracterice por estos rasgos (Folia, 2010).

La mejora del conocimiento del voluntariado ha sido identificada como uno de los principales retos que debía afrontar el voluntariado en los próximos años. Así dan cuenta tanto El *Diagnóstico sobre la situación actual del voluntariado de acción social en España* (Folia, 2010), como la *Estrategia Estatal de Voluntariado 2010-2014*, (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2011; Folia, 2010).

De esta manera, la Plataforma del Voluntariado publicaba en 2013 el *Estudio del perfil de las entidades y personas voluntarias en las entidades de la PVE 2012*. Entre sus objetivos, destacamos el de “describir el perfil de las entidades y de las personas voluntarias que forman el tejido territorial de la Plataforma del Voluntariado de España” (PVE, 2013:8).

La mayoría de entidades de voluntariado de las Comunidad Autónomas no tienen actualizado los registros e historiales de altas y bajas de sus voluntarios, lo que dificulta enormemente la tarea de realizar el cálculo real de personas que son voluntarias en nuestro país. Esta situación se ve agravada por disparidad de registros que tienen las entidades, encontrándose incluso ausencia total de ellos (PVE, 2013). Además, es importante subrayar que en España se carece de una encuesta nacional sobre voluntariado.

Tradicionalmente, los estudios publicados sobre el perfil de las personas voluntarios se han centrado en las variables de sexo y edad (PVE, 2008). Desde hace unos años, se han ido incorporando más características sociodemográficas como el estado civil, nivel de estudios, ocupación... (Edis, 2010; Folia, 2010; Edis, 2012; PVE, 2013). Sin embargo, seguimos teniendo un gran vacío, si atendemos a otro tipo de variables, exceptuando algunos estudios (como Vecina, 2001; Dávila y Chacón, 2004; Dávila et al., 2005; Dávila y Chacón, 2007 y Vecina y Chacón, 2013) sobre los rasgos diferenciales según el ámbito de la acción voluntaria y las tareas que se realizan, tanto en su perfil sociodemográfico como en sus motivaciones.

A continuación describimos algunos de los rasgos más significativos de este perfil del voluntariado que podemos extraer de los últimos informes al respecto.

Basándonos en el último estudio publicado por la PVE (2013) en el que se realizó una encuesta a 648 voluntarios en 79 entidades miembro de la Plataforma de toda España. De los datos obtenidos en el informe podemos afirmar que el voluntariado está fuertemente feminizado (el 59,1% de los voluntarios son mujeres). Los grupos de edad más significativos que hacen voluntariado tienen entre de 35 y 64 años. Los menores de 25 años solo representan el 14,4% y los mayores de 65 años el 18%. Las personas encuestadas han sido mayoritariamente de nacionalidad española (97%), aunque es significativo señalar que el 5% de las personas voluntarias ha nacido en un país distinto que España (PVE, 2013). Ver Tabla 2.

Tabla 2. Perfil voluntariado

Características		Porcentaje
Sexo	Hombres	40,9
	Mujeres	59,1
Edad	< 25	14
	25-34	20
	35-44	14
	45-54	16
	55-64	17
	65 y más años	19

Fuente: PVE (2013)

El 60% de las personas encuestadas realiza voluntariado desde hace 3 o más años, el 24%, 6 o más años, el 36% entre 3 y 5 años, el 19% no llega al año, y el 21% lleva entre uno y dos años vinculado a la entidad (PVE, 2013).

El 68% de las personas encuestadas no tenía en ese momento una actividad económica remunerada, entre los que están jubilados (29%), parados/as (23%), estudiantes (12%), y personas dedicadas a su hogar (2%). El 31,9% de las personas voluntarias encuestadas tenían un trabajo remunerado, tanto por cuenta ajena como por cuenta propia (PVE, 2013). Estos datos difieren con lo expresado en el Diagnóstico de la situación actual del voluntariado en

España (2010) que precisaba que participaban más los que se encontraban en activo (Folia, 2010).

En cuanto al nivel de estudios, los resultados obtenidos en el último informe de la PVE no son concluyentes. Solo podemos decir que parece haber una relación entre el nivel de estudios y la participación. Cuanto mayor es el nivel educativo terminado, más se participa como voluntario (Folia, 2010).

En cuanto a otros datos sobre el perfil de las personas voluntarias, el *Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España* (Edis, 2010) hace alusión a que, según su encuesta, cuatro de cada diez entidades del TSAS cuentan con colaboradores voluntarios con discapacidad (Folia, 2010). Con todo, es necesario reflexionar sobre la todavía falta de diversidad que hay entre las personas voluntarias, tanto respecto a la presencia de personas con alguna discapacidad, como la presencia de minorías étnicas y migrantes (Franco y Guilló, 2011).

En cuanto a esto, el *Anteproyecto de Reforma de la Ley de Voluntariado*, introduce en el “Título II: de las Personas Voluntarias” a las personas con discapacidad como potenciales voluntarios.

Entidades como CIVICUS, IAVE y Naciones Unidas alertan sobre la imagen poco plural del voluntariado (Franco y Guilló, 2011): “los prejuicios raciales y étnicos, las obligaciones religiosas, los roles familiares, sociales y culturales de género, además de los estereotipos sobre personas con discapacidad y sobre otros grupos, limitan la participación de las personas para el voluntariado, la acción social y el desarrollo” (CIVICUS, IAVE y UNV, 2008).

Varios estudios concluyen que en la actualidad los datos apuntan a una más que probable diversificación de perfiles en relación a la edad de las personas, incluso el sexo (Edis, 2012; Folia, 2010).

El estudio de los nuevos perfiles del voluntariado es un tema de gran interés tanto para europeos como para españoles². En la última década, el nivel de voluntariado en Europa muestra una tendencia al alza (Szabo, 2011). Si tuviésemos que describir el perfil del voluntario europeo estándar sería el de un hombre con empleo³, formado, que vive en el campo o en ciudad pequeña (Szabo, 2011). El problema es como hemos dicho antes, que hay diferencias entre los estados miembro. Por ejemplo, tanto en Francia como en España, el voluntario estándar sería una mujer aunque el resto de atributos coincidiría. Lo que también parece mantenerse es una fuerte correlación entre el voluntariado y el nivel de educación y/o actividad profesional (Szabo, 2011).

Una vez abordado el tema del perfil de las personas voluntarias, procedemos a analizar las tendencias actuales del voluntariado, así como sus posibles retos de cara a los próximos años.

1.1.3. Tendencias y retos del voluntariado

El voluntariado ha aumentado en los últimos años, tanto el número de personas que realizan labores de voluntariado, como el número de entidades que declaran ser organizaciones con voluntariado o de voluntariado (Edis, 2010).

Parece que en toda Europa el voluntariado es un fenómeno al alza y España es uno de los países donde más se está evidenciando este fenómeno (GHK, 2010; Castellano, *et al.*, 2011). Las causas que lo explican, según el estudio de la Comisión Europea (GHK, 2010), son varias: las iniciativas públicas de promoción de voluntariado, el incremento de entidades de voluntariado, el aumento de personas voluntarias y el aumento de servicios sociales públicos que se desarrollan con voluntariado. Se suma a ello la tendencia de realizar voluntariado durante pequeños periodos de tiempo en proyectos muy concretos,

² NNVIA Conference 2010 - Changing the profile of Volunteering NNVIA

³ El hecho de que el voluntario europeo estándar sea hombre se explica por el importante número de voluntarios en el sector del deporte, en el que la implicación de voluntarios hombre es muy elevada. (Szabo, 2011).

lo que aumenta el número de personas voluntarias (GHK, 2010; Castellano, *et al.*, 2011).

Medina (2003) añade que entre las razones para el aumento del voluntariado subyace la actual crisis de valores, el creciente descontento con los partidos políticos y sindicatos, mayor disponibilidad de tiempo libre, aumento de las necesidades sociales y crisis del Estado de Bienestar, una mayor confianza en las entidades del Tercer Sector y un retraso en el acceso al mercado laboral.

Además del aumento del número de voluntarios, hay que prestar atención a otra tendencia de gran importancia como es la diversificación de perfiles, que podría estar bastante marcada por el ámbito en el que se quiere ejercer el voluntariado, habiendo significativas diferencias por sexo y, en algunos casos, por edad (Folia, 2010).

En el conjunto del territorio español las tendencias más significativas son: la baja presencia de la exclusión social en los ámbitos de voluntariado, tiempo variable de dedicación, la falta de diversidad de perfiles, la feminización, el voluntariado dirigido en términos de demandas a las personas jóvenes, el voluntariado de las personas mayores, el voluntariado medioambiental, el voluntariado asociado a la responsabilidad social de las empresas, y en menor medida el voluntariado a distancia, el ciberactivismo y el cibervoluntariado (Folia, 2010; Franco y Guilló, 2011).

Como se ha visto en el epígrafe anterior, parte de estas tendencias han sido reflejadas en el *Anteproyecto de la Reforma de la Ley del Voluntariado*, como por ejemplo, señalando como potencial ámbito de actuación el cibervoluntariado.

Estas nuevas tendencias conviven en la actualidad con nuevas formas de voluntariado como el asociado a los grandes eventos o el especializado en grandes emergencias, pero es dudoso que pueda considerarse voluntariado, pues se aleja de lo que consideramos la acción social (Folia, 2010).

Otra tendencia que suscita confusión y desacuerdo es el voluntariado asociado a la formación. Desde la Plataforma del Voluntariado hay consenso sobre la importancia de incorporar proyectos de “aprendizaje-servicio” dentro de

los itinerarios formativos, lo que fomentaría la cultura solidaria y se constituiría como una potencial cantera de voluntarios (PVE, 2009; Franco y Guilló, 2011). El problema viene cuando ciertas universidades canjean créditos por la realización de actividades solidarias, pervirtiendo de alguna manera el espíritu del voluntariado. Un debate que sin duda deberá ser abordado en los próximos años tanto desde las entidades de voluntariado, como desde las universidades.

Lo mismo sucede con el voluntariado derivado de las acciones de Responsabilidad Social Corporativa (RSC en adelante). Este voluntariado está asociado a muchos temas de importancia, todos ellos complejos: a la financiación de las ONG, a las estrategias de responsabilidad social empresarial, la inversión socialmente responsable, la vigilancia del cumplimiento de los derechos de los y las trabajadoras (y la normativa nacional e internacional), el fomento del voluntariado entre profesionales, o el diálogo entre sector empresarial y Tercer Sector (Folia, 2010). Además, suscita dudas sobre la finalidad de la promoción de la acción voluntaria vinculada a la RSC. Como manifiestan Castellano *et al.* (2011), cabe preguntarse si la razón es contribuir a concienciar a las personas empleadas sobre el voluntariado o si lo que hay detrás es puro marketing: utilizar a sus empleados para hacer publicidad de la marca que luego difundirán como socialmente responsable⁴.

Aunque el voluntariado corporativo no ha sido introducido como un ámbito propio de actuación del voluntariado en la Reforma de la Ley, sí encontramos una referencia en el Título IV: de las Entidades de Voluntariado, concretamente en el artículo 16. En este artículo se abre la puerta a las actividades de voluntariado realizadas por empresas, pero con algunas concreciones. Lo primero es que dichas actividades deberán enmarcarse en alguno de los ámbitos definidos en la Ley. Segundo, la labor de voluntariado se realizará a través de

⁴ Según el estudio “La Responsabilidad Social Corporativa: Tendencias Empresariales en España”, las empresas tenían las siguientes motivaciones para la implantar la RSE: el 91% principalmente la reputación, el 67% la presión de los consumidores y tan sólo un 28% la presión de las ONG, (PriceWaterhouseCoopers, 2003).

entidades de voluntariado ya existentes pero también de nueva creación, a través de la adscripción libre de los trabajadores a los programas de voluntariado.

Otro voluntariado emergente es el medioambiental, que puede ubicarse en una categoría de ecologismo social, yendo más allá del clásico conservacionismo. Una de sus características más destacadas son la influencia de la estacionalidad y el perfil mayoritario de gente joven (Folia, 2010). Algunos autores que han abordado este tipo de voluntariado son Dávila (2003) y Chica (2009).

Existe una importante tendencia que pasa a menudo desapercibida. Nos referimos a las personas mayores. Ha sido identificado como uno de los colectivos voluntarios que más está creciendo dentro de las entidades del Tercer Sector y se le debe prestar especial atención (Fundación Luis Vives, 2011). Sin embargo, existe poca información sobre este tipo de voluntariado, y poca información sobre las personas mayores voluntarias (Castellano *et al.*, 2011). La mayor esperanza de vida y el mejor estado físico son factores clave para la presencia de las personas mayores en el ámbito del voluntariado (Szabo, 2011). Aportan su experiencia vital y su tiempo, dos valores imprescindibles. Y lo hacen para mejorar la calidad de vida de otras personas mayores, para asesorar a otras más jóvenes, o para incidir de forma activa en el mundo en el que viven (Folia, 2010).

Otra de las grandes tendencias del voluntariado actual es realizar voluntariado durante pequeños periodos de tiempo o en acciones muy puntuales (PVE, 2011). Esta nueva forma de voluntariado es incorporada como hemos visto anteriormente en la reforma de la Ley de Voluntariado como posible ámbito de actuación. Concretamente, la realización de acciones concretas y específicas, sin implicarse en programas globales o a largo plazo.

Como vemos, el voluntariado es un fenómeno vivo con una continua emergencia de nuevas manifestaciones de la solidaridad, la incorporación de nuevos actores con nuevos perfiles y la cada vez más presencia de la tecnología y las redes sociales. Los retos que afronta el voluntariado son cada vez más numerosos y complejos pero muchos de ellos son comunes a los que tendrán

que asumir el resto de países europeos. Por ejemplo, la mejora del marco legal del voluntariado, su promoción desde las administraciones públicas, la necesidad de ajustar la demanda a los nuevos perfiles y formas de voluntariado y la propia mejora el conocimiento sobre el fenómeno (PVE, 2011).

En este sentido, la vigente *Estrategia Estatal de Voluntariado 2010-2014*, recogiendo lo identificado en el *Diagnóstico sobre la situación actual del voluntariado de acción social en España* (Folia, 2010), enumeraba cuatro retos de cara al futuro para el desarrollo del voluntariado:

1. Aumentar la capacidad de transformación social y participación activa del voluntariado.
2. Mejorar el conocimiento del voluntariado.
3. Ampliar los márgenes de sostenibilidad de las entidades voluntarias y del Tercer Sector en su conjunto.
4. Mejorar la gestión del ciclo de la acción voluntaria.

A estos retos se añadía el afrontar las nuevas tendencias de voluntariado, así como la cooperación internacional.

Los cambios sociales y las tendencias demográficas, principalmente el envejecimiento, añadido al desarrollo tecnológico, pone de manifiesto un nuevo panorama dentro de la escena del voluntariado que acarrea la incursión de nuevos e importantes perfiles, destacando especialmente el voluntariado de personas mayores (Folia, 2010; Fundación Luis Vives, 2011; PVE, 2011). El siguiente epígrafe lo dedicamos en particular al análisis de este tipo de voluntariado.

1.2. LAS PERSONAS MAYORES VOLUNTARIAS, UN FENÓMENO EN AUGE PERO DESCONOCIDO

Como ya expresaba Medina (2005), hoy en día nadie cuestiona que las personas mayores representan un recurso en expansión que ofrece bastantes habilidades, tiempo, experiencia y cierta dosis de “ganas” para poder realizar multitud de actividades entre las que se encuentran las tareas de voluntariado. Y también es cierto que este es un fenómeno, el del voluntariado de las personas mayores del que mucho se habla y poco se sabe realmente. Tan solo unos pocos se han aventurado al estudio del fenómeno de las personas mayores voluntarias en España, entre ellos destaca Medina (2005), Dávila y Díaz-Morales (2009), Ballesteros (2010) y algunas contribuciones del IMSERSO (2008a), IMSERSO (2008b), IMSERSO, (2011), Medina *et al.* (2011) y de la UDP (2013).

El incremento de la esperanza de vida en España tiene, en relación con el voluntariado, dos efectos simultáneos: por una parte, hay muchas más personas mayores que podrían ejercer su solidaridad por la vía del voluntariado, ya que no solamente disponen de tiempo al estar jubiladas, sino que además muchas de ellas se encuentran en buenas condiciones de salud, por lo que pueden dedicar parte de su actividad a la ayuda de otras personas (PVE, 2011) y, por otra parte, constituyen un magnífico potencial humano para colaborar como voluntarios en cualquier programa que se precie (Jordana, 2010).

Como se ha visto en el apartado anterior, las tendencias actuales del voluntariado vienen dadas mayoritariamente por la influencia de la demografía y la aparición de nuevos perfiles y nuevas formas de voluntariado. En cuanto a la demografía, el envejecimiento de la población es una de las tendencias más importantes.

1.2.1. La importancia de la demografía

Actualmente, España es uno de los países con mayor ritmo de envejecimiento, pero a la vez uno de los pioneros en las aportaciones sobre envejecimiento activo.

El fenómeno del envejecimiento no es algo exclusivo de España, Europa

envejece y rápido. Las estructuras demográficas están cambiando y se hace necesario adoptar medidas ante las repercusiones económicas, sociales, culturales e incluso políticas que sin duda, acontecerán. El envejecimiento está siendo una revolución silenciosa que es objeto político desde hace relativamente poco tiempo (Walker, 1996; Medina, 2005; IMSERSO, 2011). Es una reestructuración de las edades que modifica notablemente los sistemas de bienestar. Pero este cambio no tiene por qué ser negativo, el envejecimiento es sin duda, producto de las mejoras sanitarias y sociales acontecidas en los últimos años. Lo importante es que los sistemas de protección estén preparados para afrontar los cambios que provoca.

Según el *Avance de Explotación del Padrón 2014* (INE, 2014), el 1 de enero de 2014, había en España 8.438.497 personas mayores de 65 años (Tabla 1). Un 18% sobre el total de la población que supera ya los 46 millones. Continúa creciendo la proporción de personas octogenarias y es bastante significativo el número de personas que superan los 100 años (Tabla 1 y 2).

Tabla 3. Población inscrita en el Padrón Continuo por edad

	TOTAL	% respecto al total	Españoles	% respecto al total de españoles	Extranjeros	% respecto al total de extranjeros
TOTAL	46.725.164	100,0	41.724.906	100,0	5.000.258	100,0
Menores de 16 años	7.453.744	16,0	6.661.255	16,0	792.489	15,9
De 16 a 44	18.409.030	39,4	15.489.587	37,1	2.919.443	58,4
De 45 a 64	12.423.893	26,6	11.436.918	27,4	986.975	19,7
65 y más años	8.438.497	18,0	8.137.146	19,5	30.351	6,0

Fuente: elaboración propia a partir de los datos de Avance de Estadística del Padrón Continuo de Enero de 2014 (INE, 2014)

Tabla 4 Población mayor de 65 años en España

	65-69	70-74	75-79	80-84	85-89	90-94	95-99	100 y más
Ambos sexos	2.289.339	1.731.551	1.739.868	1.379.673	798.065	312.427	72.851	12.087
Hombres	1.085.446	796.691	751.726	546.923	275.780	89.468	16.768	2.523
Mujeres	1.203.893	934.860	988.142	832.750	522.285	222.959	56.083	9.564

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de INE (2014).

En noviembre de 2013, el Instituto Nacional de Estadística publicaba los datos sobre la *Proyección de la Población de España a Corto Plazo 2013–2023*. De los datos de este informe se extraen las siguientes conclusiones: España perdería 2,6 millones de habitantes en los próximos 10 años si se mantienen las tendencias demográficas actuales y a partir de 2017 el número de defunciones superaría por primera vez al de nacimientos (INE, 2013).

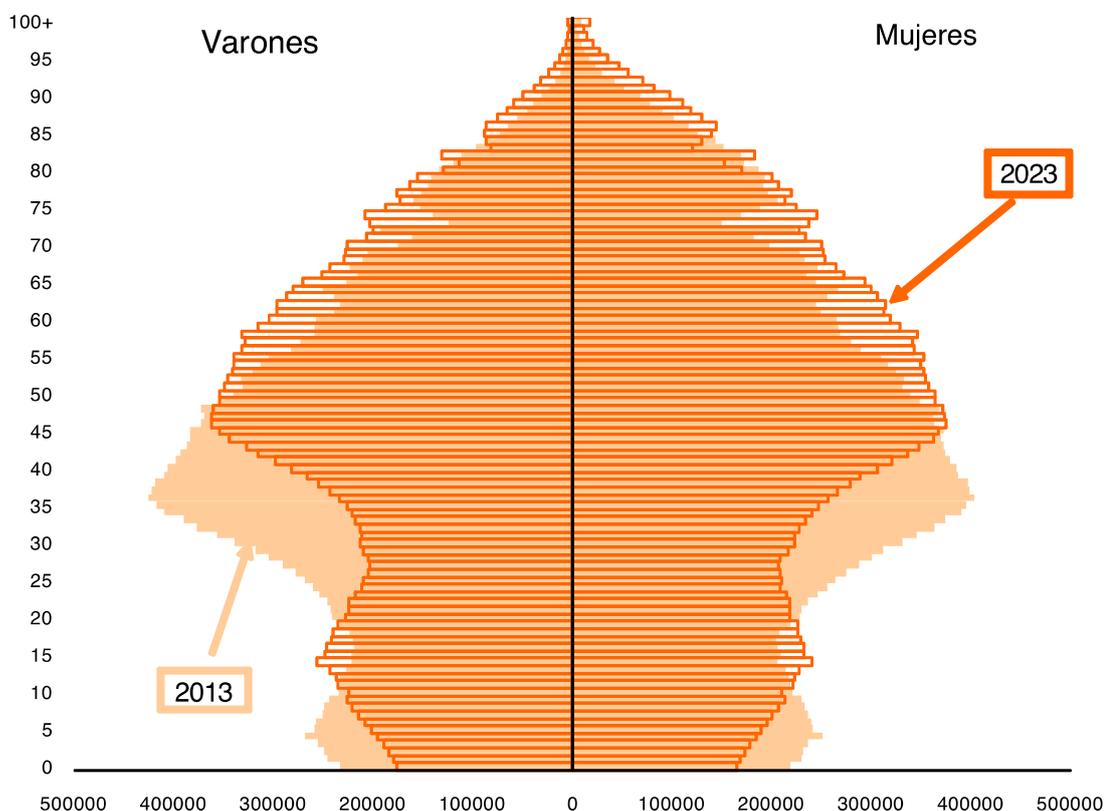
Como nos muestran los datos, España es y será un país envejecido por lo que es necesario apostar por la investigación, la participación y la mejora de la calidad de vida de los mayores.

Según el *Libro Blanco del Envejecimiento Activo* (IMSERSO, 2011:35), las principales características que definen hoy el envejecimiento son:

- Caída de la fecundidad, que ha elevado el peso porcentual de las personas mayores. Según las previsiones del INE, entre 2013 y 2022, habrá un 17,1% menos de nacimientos. Manteniéndose la tendencia iniciada en 2009 (INE, 2013).
- Aumento de la esperanza de vida, que ha supuesto un aumento del número de supervivientes de cada cohorte a lo largo de todas las edades superiores a los 65 años. La esperanza de vida de los nacidos en 2012 es de 79,3 los varones y de 85 años las mujeres (IMSERSO, 2014), sin embargo, las previsiones auguran un aumento: en 2022 se prevé que la esperanza de vida de los varones sea de 81,8 años y de 87 para las mujeres (INE, 2013).
- Los movimientos migratorios laborales de los últimos años en edades laborales ha permitido ralentizar el proceso de envejecimiento, pero la tendencia del retorno de inmigrantes prevista por el INE empieza a modificarse. De hecho, de acuerdo a las últimas informaciones disponibles, el flujo migratorio alcanzaría en 2013 un nivel en torno a las 291.909 inmigraciones, un 7,1% menos que en 2012 (INE, 2013). Por cada persona que venga a residir a España se marcharían dos.
- El envejecimiento de la población acelerado por la caída de la fecundidad,

está provocando una reestructuración en las edades, produciéndose por primera vez en la historia una inversión demográfica (ver Figura 1).

Figura 1. Pirámide de población. Años 2013 y 2023. España



. Fuente: INE 2013

- Se acentúan los desequilibrios territoriales. El mundo rural sigue teniendo un mayor porcentaje de envejecimiento. Además, existen diferencias entre comunidades autónomas: las comunidades más envejecidas son las del noroeste peninsular: Castilla y León (22,9%), el Principado de Asturias (22,5) y Galicia (22,4) (IMSERSO, 2014).
- Hay un cambio en los patrones de enfermedad y muerte, teniendo mayor presencia las enfermedades degenerativas.
- Los cambios demográficos han contribuido a que se produzcan modificaciones en la estructura familiar. La crisis económica también ha producido efectos en la unidad de convivencia.

- Se ha producido un incremento en los servicios y profesionales que atienden a las personas mayores y que contribuyen a mantener el sólido sistema de apoyo familiar existente en la actualidad. Aunque sigue existiendo una importante cantidad de cuidado informal (Pérez *et al.*, 2012).
- La autonomía se ha convertido en un valor social al alza para evitar situaciones de dependencia (SAAD-IMSERSO, 2012).
- Mayor preocupación por la continuidad de los sistemas sociales de protección.

A estas tendencias añadiríamos la feminización de la vejez (Pérez-Díaz, 2002). El número de mujeres mayores de 65 años es de 4.826.735, frente a los 3.611.762 varones, por lo que las mujeres que superan los 65 años suponen el 57% (INE, 2014).

Llegado este punto es importante destacar la imagen negativa que se tiene de las personas mayores debido a la asociación de prejuicios en torno a la vejez (Huenchuán, 2001; Nelson). El arraigo de esas visiones estereotipadas acerca de las personas mayores, atribuyendo características en razón a la edad, favorece la aparición de dichos prejuicios que provocan la discriminación de las personas mayores (Fernández-Ballesteros, 1992; Palmore, 1999; Nelson, 2004).

Se podría pensar que a estas alturas, la presencia de las personas mayores en la sociedad y la dinámica social y la desaparición de la imagen negativa sobre la vejez debiera ser ya asumida (IMSERSO, 2008b), pero aún se encuentran algunos obstáculos.

Debido precisamente a los prejuicios, las personas mayores son percibidas como incapaces. Las capacidades, así como los prejuicios, que actúan como barrera, son aspectos clave en cualquier aprendizaje y por ello también revisten ese carácter en los procesos de participación (Pérez, 2002). Este hecho es todavía más llamativo cuando se ha demostrado que la participación social contribuye y favorece a la calidad de vida de los mayores, mejorando índices como la satisfacción, la depresión, la integración, etc. (IMSERSO, 2008a).

En el siguiente apartado se procede a analizar la participación social de las personas mayores dentro del marco del envejecimiento activo y las actividades de voluntariado como una importante opción de participación.

1.2.2. La participación social y el voluntariado de las personas mayores

En los últimos años, desde organizaciones tanto públicas como privadas, se está insistiendo en la necesidad de potenciar la participación de las personas mayores. Como hemos visto en el epígrafe anterior, el peso demográfico de las personas mayores en los próximos años es innegable, pero esta tendencia debe ir acompañada de la presencia de los mayores en la vida pública, potenciando su participación social. La aparición del término “envejecimiento activo” es lo que mejor resume la tendencia que debemos seguir en los próximos años.

A finales de los años 90, la Organización Mundial de la Salud acuñó el término “envejecimiento activo” para expresar la idea de que el envejecimiento debe ser una experiencia positiva. Cumplir años debe ir acompañado de continuas oportunidades de salud, participación, aprendizaje y seguridad (IMSERSO, 2010).

La Organización Mundial de la Salud define el envejecimiento activo como “el proceso de optimización de oportunidades de salud, participación y seguridad con el objetivo de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen”. Pese a que el término se acuñara en los 90, ha sido en los últimos años cuando más se ha desarrollado y más conciencia han tenido las administraciones. La Comisión Europea declaró en 1999 el Año internacional de las Personas Mayores y el 2012 fue el Año Internacional del Envejecimiento

Activo y la Intergeneracionalidad.

El envejecimiento activo no es solo una expresión reciente o una moda. Tampoco es solo la idea básica que ya propugnaban los pioneros de la Teoría de la Actividad y el Envejecimiento Exitoso (Cavan et al., 1948, Havighurst y Albretch, 1953; Havighurst, *et al.*, 1963), es la expresión que refleja la realidad de cada vez más personas mayores (Agulló, *et al.*, 2002).

El envejecimiento activo permite a las personas mayores seguir desarrollando su potencial físico, social y mental. Numerosos estudios apuntan ya a un retraso de la discapacidad y la dependencia aunque hay que ser cautos porque también muestran resultados contradictorios (Chirstensen, *et al.*, 2009).

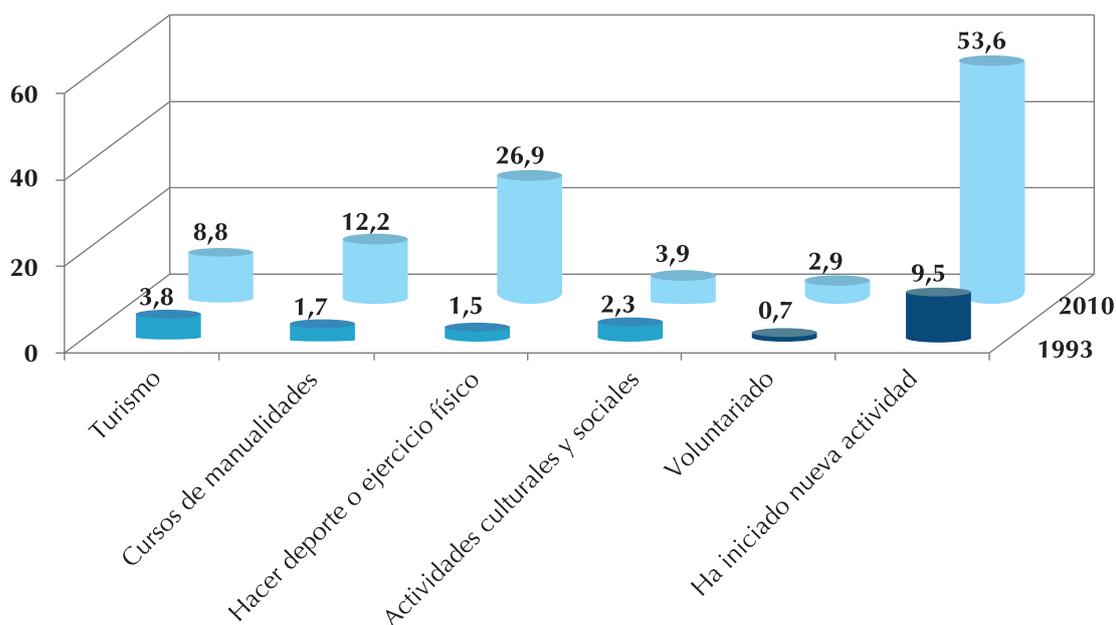
La entrada a la vejez, muchas veces marcada por la jubilación, empieza a reconocerse como un buen momento para introducir cambios en la vida, desarrollar nuevos proyectos, cuidar la salud y hacer ejercicio, en definitiva, hacer cosas que no se habían hecho durante la vida adulta (IMSERSO, 2011)⁵. Tengamos en cuenta que la actividad se convierte en un importante indicador de la calidad de vida global de los mayores (Agulló, *et al.*, 2002).

Autores como Triadó (2005) afirman que las personas mayores que realizan actividades de ocio muestran niveles más elevados de satisfacción vital, mayor energía, motivación y autoestima. Para Bowling y Grundy (2008), la participación social y las actividades de ocio de las personas mayores tienen relación directa con la autoestima y la satisfacción vital y también se asocian con menores riesgos de muerte. Para Fernández-Ballesteros (2003) las relaciones sociales también son una condición indispensable para tener un envejecimiento óptimo.

⁵ Un 53,6% de peronas mayores inicia alguna actividad tras la jubilación. CIS-IMSERSO, 2010.

En los últimos quince años se puede apreciar un importante incremento de las actividades sociales y de participación de los mayores que implican salir, relacionarse e incluso realizar actividades de voluntariado (CIS-IMSERSO, 2010). Ver Gráfico 1.

Gráfico 1. Actividades sociales y de participación 1993-2010



Fuente: CIS-IMSERSO, 2010

Además, el 43% de los mayores demandan participar activamente en la sociedad española (IMSERSO, 2010). Pese a que los datos que muestra el Gráfico 1 nos revelan un aumento de la participación, en algunas actividades como el voluntariado, no reflejan con totalidad dicha participación. La última encuesta publicada por la Plataforma del Voluntariado cifraba la participación de las personas mayores de 65 años en un 18% (PVE, 2013). Lo que estaría muy por encima de los datos publicados por el CIS y el IMSERSO en 2010.

La participación se está convirtiendo en un elemento muy importante de la dinámica social (Del Barrio, 2007), además de ser considerado un determinante clave del envejecimiento saludable (UDP, 2013). Cada vez hay más personas mayores, y cada vez más participan y forman parte de la sociedad de una manera activa. Actualmente estar jubilado no quiere decir pasividad, sino sólo jubilación del mundo laboral (Cáritas, 2009).

La vejez se debe entender y afrontar como una etapa optimista. Los mayores tienen mucho que aportar tanto al ámbito familiar, como a nivel comunitario, por ejemplo participando en movimientos asociativos o siendo voluntarios. No demos perder de vista que los mayores han tenido un peso muy importante en nuestra sociedad y corremos el riesgo de ser absorbidos por los valores de utilidad-eficacia, pudiendo estigmatizar a las personas mayores (Cáritas, 2009).

En 1991, la Asamblea de Naciones Unidas, en sus Principios a favor de las personas mayores subrayó la idea que “deberán poder buscar y aprovechar oportunidades de prestar servicio a la comunidad y de trabajar como voluntarios en puestos apropiados a sus intereses y capacidades”.

Han pasado muchos años desde la recomendación que hacía Naciones Unidas y es cierto que cada vez se nombra más a las personas mayores voluntarias, pero en el fondo poco se sabe sobre ellas. Hace años que se habla de una eclosión del movimiento asociativo de las personas mayores (véase en Kelly, 1993; SECOT, 1995, 2001; INSERSO, 1996; Calero *et al.*, 1996; Rodríguez Cabrero, 1997; Agulló, 2001; Agulló *et al.*, 2002; Medina, 2005; Medina y Carbonell, 2006; IMSERSO, 2008a), pero seguimos sin tener mucha información sobre esta importante tendencia.

En países como Australia, Estados Unidos o Canadá se dedican esfuerzos específicos para la atracción de las personas mayores al campo del voluntariado (IMSERSO, 2008a). En Europa encontramos algunos ejemplos en Francia y Reino Unido (Hatto-Yeo, 2007). España no es muy diferente al resto de países europeos, siendo aún pocos los esfuerzos concretos que se realizan para potenciar el voluntariado de mayores. De hecho, según el Barómetro de UDP (2013) sólo un 17,6% de las personas mayores declaran haber recibido en alguna ocasión una propuesta para hacer voluntariado en una ONG, asociación o entidad social.

En general, sabemos poco de una de las tendencias más importantes que tiene el fenómeno del voluntariado actual (Folia, 2010).

El voluntariado de personas mayores tiene dos vertientes que es importante diferenciar: el voluntariado de las personas mayores como protagonistas, como ejecutoras; y las personas mayores como sujetos beneficiarios de la acción.

Pese a que han ido mejorando las condiciones de vida, la soledad, la pobreza y las situaciones de dependencia convierten a muchos mayores en un colectivo susceptible de atención de la acción social (Castellano *et al*, 2011). Tengamos en cuenta que, según los indicadores de EUROSTAT (2008), en España el riesgo de pobreza de las personas mayores se encuentra entre los más altos de Europa, alcanzando un 30%, cuando en la media europea es de 18%.

Si además atendemos a los datos de envejecimiento, se prevé que la demanda de cuidados en España crezca un 50% hasta el año 2050 (PVE, 2010). Con la aparición de la Ley de Dependencia en 2006, se pretendía dar cobertura y abordar los problemas de autonomía de las personas mayores, reforzando los sistemas de servicios sociales. Actualmente, parece menos viable y se hace previsible el papel que va a jugar el voluntariado para atender las necesidades de muchos mayores (Durán, 2011).

En toda España existe un importante movimiento de voluntarios de personas mayores hacia otras personas mayores (Folia, 2010). En este sentido, las mayores contribuciones a su impulso y su estudio provienen de las asociaciones de mayores, como por ejemplo la Unión Democrática de Pensionistas (en adelante UDP) o más territorializada, como la Federació d'Associacions de Gent Gran de Catalunya (Fatec), sin olvidarnos del voluntariado religioso.

Las actividades voluntarias de las personas mayores pueden ser muy diferentes. Según Rodríguez-Cabrero (1997: 114-115), se agruparían en tres tipos principalmente: a) voluntariado cultural (por ejemplo, voluntariado de museos), b) voluntariado asistencial (desde el Tercer Sector o a nivel informal), c) voluntariado social o intergeneracional (desde los Centros de Día prestando servicios a la comunidad, por ejemplo).

Se puede constatar el incremento del interés por el movimiento de los mayores voluntarios en los cada vez más numerosos programas de voluntariado, muchos de ellos impulsados por las propias consejerías de las comunidades autónomas (Agulló, *et al.*, 2002) Pero pese a estar llamados a ser una pieza importante del fenómeno del voluntariado en los próximos años y ser identificado como un voluntariado emergente, también tiene asociadas algunas dificultades para su desarrollo (Castellano *et al.* 2011:64):

- Los estereotipos asociados a la edad dificultan la captación de voluntarios.
- Si hay problemas de movilidad, los gastos del voluntariado son mayores.
- La cultura organizativa de los mayores esperan más encuentros colectivos y lúdicos. Esta organización resulta más costosa.
- Mantener la motivación y los objetivos requiere un seguimiento muy individualizado.
- El fallecimiento de los propios usuarios desincentiva la participación. A veces, quien fallece es el propio voluntario por lo que el tratamiento del duelo debe hacerse bidireccionalmente.

El *Diagnóstico sobre la situación del voluntariado de acción social en España* (Folia, 2010), señalaba además que muchas de las personas que entrevistaron describían el voluntariado de mayores como un voluntariado que “requiere paciencia y habilidades sociales específicas” y remarcaban la formación como un aspecto imprescindible (Castellano *et al.*, 2011:64).

Otra dificultad añadida que cada vez se está poniendo de mayor manifiesto es la reticencia de algunas residencias o Centros de Día a introducir el voluntariado en sus centros, dificultando la entrada de algunas entidades para realizar labores con sus usuarios (Castellano *et al.*, 2011).

Creemos que existe aún una amplia distancia entre los mayores voluntarios y el voluntariado de otras generaciones, por ejemplo, en el acceso a los beneficios o la oferta que tienen las ONG (Agulló, *et al.*, 2002).

Además de las dificultades propiamente operativas, el voluntariado de personas mayores tiene el inconveniente de la falta de conocimiento en relación a la experiencia voluntaria (Medina, 2005; Medina y Carbonel, 2006).

La mayoría de los estudios publicados sobre voluntariado y mayores han girado en torno a los factores relacionados con su desarrollo, es decir, la relación entre voluntariado y el trabajo remunerado y qué implicaciones tiene tras la jubilación (Hooker y Ventis (1984); Luoh y Herzog (2002); Gauthier y Smeeding (2003) entre otros) y los beneficios que se desprende para los que realizan voluntariado (por ejemplo, Hunter y Linn (1981); Wheeler, *et al.* (1998); Van Willigen (2000); Friedland *et al.* (2001); Musick y Wilson (2003); Onyx y Warburton (2003); Shmorking, *et al.* (2003); Wu, *et al.* (2005); Celdrán y Villar (2007).

Las investigaciones que ahondaban en la relación entre trabajo remunerado y voluntariado, han partido casi siempre de la idea de que ambos comparten una serie de atributos, siendo el voluntariado un buen sustituto del trabajo remunerado (Cohen-Mansfield, 1989; Dávila y Díaz-Morales, 2009). El obstáculo con el que se encuentra esta teoría es que muchos estudios muestran que las personas mayores no comienzan su actividad voluntaria una vez que acontece la jubilación sino que lo que hacen es prolongar su compromiso voluntario previamente establecido (Okun, 1993). Esta disyuntiva se explica principalmente a través de dos teorías, la Teoría de la Actividad y la Teoría de la Continuidad.

La Teoría de la Actividad (Havighurst, *et al.*, 1963) defendía que la realización de actividades que sustituyeran una vez que cesa la actividad laboral ayuda a mantener la salud física y moral de los individuos. En ese caso, la práctica voluntaria se constituye como un buen sustituto del trabajo remunerado (Cohen-Mansfield, 1989).

Por el contrario, la Teoría de la Continuidad mantiene que voluntariado y trabajo remunerado son actividades complementarias que pueden beneficiarse mutuamente (Ellis, 1993;; Wilson y Musick, 1997; Okun *et al.*, 1998).

También se han estudiados las variables sociodemográficas como la edad (Herzog, *et al.*, 1998; Selbee y Reed, 2000), el nivel educativo (Caro y Bass, 1997; Choi, 2003; Wu, *et al.*, 2005), las relacionadas con la salud (Cohen-Mansfield, 1989; Jirovec y Hyduck, 1998; Bradley, 2000; Burr, *et al.*, 2002) y el

apoyo social (Wilson y Musick, 1999; Warburton *et al.*, 2001).

Otros investigadores han centrado sus estudios en los beneficios que reporta la realización de tareas de voluntariado a la salud de las personas mayores sobre todo en lo relacionado con la salud física y longevidad (Moen, *et al.*, 2000; Young y Glasgow, 1998; Oman, *et al.*, 1999; Friedland *et al.*, 2001; Shmorking, *et al.*, 2003; Harris y Thoresen, 2005) y el bienestar psicológico, como por ejemplo, la satisfacción vital (Hunter y Linn, 1981; Newman, *et al.*, 1985; Mishra, 1992; Wheeler *et al.*, 1998; Musick y Wilson, 2003; Schawartz, *et al.*, 2003; Celdrán y Villar, 2007).

Para terminar, tradicionalmente las investigaciones sobre voluntariado se han centrado en el estudio de las motivaciones para explicar la participación de las personas en actividades de voluntariado (Omoto y Snyder, 1990; Clary y Snyder, 1991; Black y Di Nitto, 1994; Penner y Finkelstein, 1998; Chacón y Vecina, 1999b; Vecina, 2001; Dávila, 2003). El voluntariado de personas mayores no ha sido diferente, siendo numerosos los estudios que se han centrado en esta cuestión para explicar su desarrollo (Anderson y Moor, 1978; Chappell y Prince, 1997; Okun, *et al.*, 1998; Black y Jirovec, 1999; Chacón y Vecina, 1999a; Chacón y Vecina, 1999b; Okun y Schultz, 2003, entre otros).

Si tuviésemos que describir el perfil de las personas mayores voluntarias, la primera conclusión que obtendríamos es que los datos no son concluyentes. Esto puede ser debido, primero a la falta de información (Folia, 2010) y segundo a la disparidad de registros, por lo que no tenemos demasiada información sobre el perfil de las personas mayores voluntarias (algunos ejemplos los encontramos en Medina (2005), Ballesteros (2010; 2013), Preedin (2013) y UDP (2013)).

La Unión Democrática de Pensionistas realizó un estudio para analizar el perfil de sus voluntarios, los principales resultados fueron (UDP; 2013):

- Una mayor proporción de mujeres que de hombres.
- Un mayor número de voluntarios entre los 70 y los 74 años.
- La mayoría vive con su pareja.
- Casi la mitad de los voluntarios tenía previamente un trabajo remunerado y el resto era ama de casa.

- Las principales actividades que realizan los voluntarios de UDP son charlar, pasear, jugar a las cartas, ver la televisión, leer y realizar ejercicios de memoria.
- En cuanto al nivel de implicación, los hombres dedican una media de 3,4 horas frente a las 2,9 de las mujeres.
- En cuanto a la permanencia, no encontraron diferencias en cuanto al género. Ambos se mantienen en una media de 4,8 años.

Además, podemos apuntar unos datos de carácter más general sobre la participación social de los mayores, como por ejemplo, que participan más los que tienen mayor nivel de formación y los que viven con su pareja (UDP, 2013). También participan más en asociaciones de tipo religioso y en voluntariado de tipo informal (UDP, 2013). Esto coincide con el estudio de Van Ingen y Dekker, (2010) que afirmaba que las personas que tienen un alto nivel de educación se comprometen en mayor proporción en actividades sociales que las que tienen un bajo nivel de educación.

Si atendemos a los datos europeos, nos encontramos una situación bastante parecida a la de España. El estudio realizado por Hank y Erlinghaen (2009) basado en la encuesta *SHARE (Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe)* de 2008 encontraba importantes diferencias entre países europeos y apuntaba que el contexto social en el que viven los mayores determina su participación y prevalencia en las actividades de voluntariado. Lo que podría estar denotando carencias en los sistemas de gestión y captación de voluntarios mayores. De hecho, según el Barómetro de la UDP (UDP, 2013), únicamente el 17,6% de las personas mayores declararon haber recibido en alguna ocasión una propuesta para hacer voluntariado en una ONG, asociación o entidad social.

Los mayores españoles no son los que menos hacen voluntariado, pero tampoco los que más, España se encontraría en una posición intermedia (EUROSTAT, 2006; IMSERSO, 2008a; UDP, 2013). No debemos perder de vista que junto con el voluntariado formal, también existe un importante porcentaje de población mayor que invierte su tiempo ayudando a otras personas de manera informal que pese a no figurar en las estadísticas tiene una gran importancia en las cuentas nacionales (Del Barrio, 2007).

Es cierto que hacer voluntariado no quiere decir siempre que se vaya a envejecer mejor, pero sí se ha demostrado que tiene una relación directa con el aumento de la satisfacción vital (Agulló, *et al.*, 2002). El voluntariado de las personas mayores lleva asociado una serie de beneficios, que según Agulló, *et al.* (2002:120) serían los siguientes: 1) Para el propio voluntario: mejora la autoestima, las relaciones sociales, la satisfacción vital, el estado de ánimo, la salud... 2). Para las ONG porque cuanto mayor sea el número de participantes mayores serán las actuaciones; 3) Para la sociedad en general, ya que visibiliza y fomenta el voluntariado.

En general, podemos decir que los beneficios del voluntariado de mayores no solo les favorecen a ellos, sino que supone grandes ventajas para todo el conjunto de la sociedad (Cruz Roja, 1989).

Se hace imprescindible reflexionar sobre el papel de las personas mayores en la sociedad civil y cómo el voluntariado se convierte en un vehículo de participación. Compartimos la reflexión que se hace sobre el voluntariado en el documento elaborado por la Fundación Luis Vives, *Modelos europeos en la evolución del Tercer Sector* (2011:201): “El voluntariado se percibe como un valor social que aporta el Tercer Sector a la sociedad, en términos de generación de oportunidades de participación de los ciudadanos y también de desarrollo personal de los propios voluntarios, en cuanto al potencial que tiene la realización de actividades de voluntariado para sentirse útil en la sociedad y generar relaciones”.

En los próximos años, las entidades tienen un reto por delante a la hora de abordar la gestión del voluntariado de las personas mayores. Los datos parecen indicar que el voluntariado de las personas mayores se caracteriza por tener una gran estabilidad (UDP, 2013), pese a esto es necesario prestar especial atención a las peculiaridades que tiene este tipo de voluntariado, así como a las actividades que realiza. Si las actividades que se diseñan para ellos consiguen que aumente su autoestima, el apoyo social percibido y mejoran su estado de ánimo, percibirán consecuencias favorables en su salud mental y física y esto, en consecuencia, reforzará su permanencia en el voluntariado (Dávila y Díaz-Morales, 2009).

Como se ha podido observar, el voluntariado es percibido como un importante valor social que es aportado en su gran mayoría por las entidades del Tercer Sector. A partir de estas entidades se generan oportunidades de participación y la posibilidad de desarrollo de las capacidades del voluntario (Fundación Luis Vives, 2011). Las actividades de voluntariado son un caldo de cultivo fantástico para desarrollar el potencial de las personas mayores y promover ese sentimiento de utilidad.

A su vez, la cada vez más numerosa presencia de personas mayores en las entidades de voluntariado se configura como un importante reto para el propio Tercer Sector que deberá adaptarse a los nuevos perfiles que se avecinan. Los mayores querrán disfrutar de las actividades de voluntariado igual que el resto de voluntariado y buscarán satisfacer las motivaciones por las que las iniciaron.

En los próximos años asistiremos a una gestión del voluntariado más compleja (Fundación Luis Vives, 2011), enfocada a nuevas necesidades y perfiles. Está en manos de las entidades aprovechar al máximo el potencial de las personas mayores para sin duda, contribuir a su satisfacción, lo que sin duda aumentará su deseo de continuar con su labor voluntaria.

Precisamente, la gestión del voluntariado y la mejora de la satisfacción son los temas que se abordan en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO 2

FACTORES DE ÉXITO EN LA GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO DE PERSONAS MAYORES

2.1. LA GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO

Las entidades prestadoras de servicios sociales, principal referente para el voluntariado de acción social, están sufriendo en los últimos años grandes transformaciones de índole administrativa, legislativa y presupuestaria (PVE, 2011), con evidentes resultados negativos para muchas de ellas. Sin embargo, en este proceso de cambio y crisis de las políticas sociales, el voluntariado es un fenómeno en auge, que no ha parado de crecer (Folia, 2010).

El problema es que muchas entidades se han olvidado precisamente de los recursos humanos, del personal que proporciona los servicios. Las técnicas de organización y de gestión del voluntariado contribuyen, sin duda, a mejorar los niveles de eficacia y de eficiencia administrativa; pero estos niveles no se obtienen por sí mismos, sino que hay que enseñar a los empleados a manejar los instrumentos de gestión y de control (Medina y Medina, 2011:94). De aquí la gran importancia de conocer a fondo las estrategias que conforman y fundamentan el proceso organizacional y de gestión: organización, planificación y evaluación. Y esto realizado desde una perspectiva profesional y técnica (Medina, 1999).

La relación que establece el voluntario dentro de la entidad va más allá de una colaboración gratuita y es necesario dedicar tiempo y esfuerzo para que dicha relación sea fructífera. Esta relación debe de ser bidireccional y basada en la reciprocidad, por eso las entidades tienen la responsabilidad de plantearse y gestionar el voluntariado de forma que se maximicen los beneficios organizativos y de las personas voluntarias (Obra Social Fundación “la Caixa”, 2009).

Entendemos la gestión del voluntariado como el sistema de procedimientos y herramientas que emplean las entidades respecto a su personal voluntario y las actividades voluntarias (Folia, 2010).

El complemento ideal de los procesos de gestión es, sin duda, el que la gestión del voluntariado sea realizada con criterios de calidad. No nos servirá de nada aumentar el voluntariado si ese aumento no va ligado a labores de acompañamiento, espacios para la retroalimentación, una buena gestión de las expectativas, unas tareas acordes a la motivación y la formación del voluntario.

En definitiva, deberemos invertir en mejorar los procesos de gestión del voluntariado de las entidades para conseguir calidad en las relaciones y las intervenciones, lo que sin duda repercutirá en una mayor satisfacción de los voluntarios.

Es cierto que en los últimos años ha aumentado la preocupación por mejorar la gestión organizativa del voluntariado y muchas entidades ya hablan de “planificación estratégica” y de “sistemas de calidad”, pero también es cierto que la mayoría de las entidades que los están implementando son aquellas que tienen un mayor volumen presupuestario y de personal contratado (Folia, 2010).

Como ya hemos remarcado, para alcanzar los mejores resultados es necesario poner los mejores medios. Por eso muchas entidades ya son conscientes de la necesidad de abandonar la tesis de un voluntariado “voluntarista” para dar paso a un voluntariado más profesionalizado implantando grandes planes de formación a sus voluntarios (Chacón y Vecina, 2002).

No se debe perder de vista que todas las actuaciones para mejorar la gestión también deberán ir encaminadas a mejorar o como mínimo, mantener la satisfacción de los voluntarios. Aumentar la permanencia de los voluntarios incidiendo en su satisfacción es la única manera que garantiza los derechos de los voluntarios y respeta la relación entre profesionales en la organización (Chacón y Vecina, 2002). Conseguir que los voluntarios estén satisfechos y permanezcan en la organización tiene que ser siempre más importante que conseguir muchos voluntarios nuevos.

En este capítulo vamos a explorar los mecanismos y procesos de gestión que disponen las organizaciones de voluntariado del Tercer Sector, buscando la fórmula de alcanzar la deseada satisfacción y, como consecuencia, la permanencia de los voluntarios. Tengamos en cuenta que además hablamos de voluntarios mayores de 60 años, voluntarios que a priori pueden tener unas características diferentes al resto de los voluntarios de una organización, por lo que ahondaremos sobre los procesos de gestión del voluntariado con personas mayores. Al final del capítulo analizamos la satisfacción de los voluntarios como factor explicativo de su permanencia.

2.1.1. La gestión en las entidades del Tercer Sector de Acción Social

La realidad de las entidades de voluntariado de nuestro país es muy compleja, por lo que realizar un balance general de los procesos de gestión de las entidades resulta igualmente una tarea complicada. Por tanto, tendremos que ser prudentes a la hora de emitir conclusiones y proponer procedimientos estandarizados, pues dada la gran heterogeneidad de entidades no sería de gran utilidad para todas (Chacón y Vecina, 2002).

El *Diagnóstico del Tercer Sector* ya apuntaba la necesidad de introducir técnicas y métodos para mejorar la acción y organización de las entidades, implantando modelos de gestión de calidad, transparencia y rendición de cuentas (Folia, 2013).

Para entender muchos de los procesos de gestión es conveniente aportar algunos datos de carácter general que nos permitan hacer un acercamiento a los sistemas de gestión de las entidades de voluntariado. Para esto, nos basaremos en los datos publicados en el *II Anuario del Tercer Sector de Acción Social* (Edis, 2012), ya que el último *Diagnóstico del Tercer Sector* (Folia, 2013) no aporta suficientes datos sobre la gestión de las organizaciones.

Existen cuatro planes de gestión que, al menos, la mitad de entidades del sector tienen implantados: plan de prevención de riesgos laborales, plan operativo anual, plan de formación, y plan de comunicación interna. Aunque en menor proporción, también tienen cierta implantación entre las entidades del TSAS los planes de gestión del voluntariado (47,7%) y los protocolos de no discriminación y/o promoción de la igualdad (33,3%) (Edis, 2012).

Atendiendo a la planificación de la gestión, un número elevado de entidades, concretamente un 68,7%, disponen de un plan operativo anual (Edis, 2012), un instrumento que consideramos de carácter básico. El 21% que no lo tiene puede estar determinado, como hemos dicho antes, por el volumen presupuestario. Tengamos en cuenta que un 31% de las organizaciones tienen un presupuesto anual de menos de 30 mil euros (Edis, 2012).

Como hemos destacado, la planificación estratégica es una herramienta que cada vez más es usada por las entidades sociales. Esta herramienta permite

a las entidades avanzar hacia sus objetivos sin perder de vista sus valores e involucrando al mayor número de actores posible, incluyendo a voluntarios (Folia, 2010). Sin embargo, no llega a la mitad el número de entidades que disponen de plan estratégico y de planes específicos de gestión de recursos humanos, voluntariado, información y comunicación externa. No obstante, a medida que aumenta el presupuesto de las entidades aumenta la proporción de las que tienen estos planes, excepto en el caso de los planes de gestión del voluntariado. En este tema, la cifra de entidades que tienen este tipo de planes oscila entre el 54,5% en las entidades con presupuesto entre 150 y 300 mil euros y el 43,2% en las que tienen menos de 30 mil euros de presupuesto (Edis, 2012). En este sentido también es importante destacar que pese a estar implantada la planificación estratégica, aún no se dispone de ninguna evaluación que ponga en valor la eficacia del uso de estas herramientas de gestión (Fundación Luis Vives, 2011). Llama la atención que en un asunto tan importante para el funcionamiento de estas entidades como es el voluntariado haya tantas entidades que no dispongan de planes para su gestión.

Siguiendo con los datos aportados por el *II Anuario del Tercer Sector* (Edis, 2012), la mayoría de las entidades disponen en su estructura organizativa de secciones especializadas en gestión y administración (75,3%) y gestión de programas y proyectos (64%), que son imprescindibles para el desarrollo de la actividad. En menor medida disponen de la función especializada de captación de fondos (47,1%) o de marketing y comunicación (31,4%). La mayoría cree tener una plantilla de personal contratado con cualificación suficiente (90,6%) y en menor medida de personal voluntario cualificado (66,4%). También la mayor parte de las entidades tienen planes de formación (60,5%) y ha realizado acciones formativas para sus trabajadores asalariados (85%) y para sus trabajadores voluntarios (68%).

Una de las grandes carencias que tienen las entidades del Tercer Sector son los sistemas de evaluación. Muchas de ellas no realizan auditorias (58,1%) y, lo que es más preocupante, el 49,5% no realiza evaluaciones de proceso, el 37,9% no las realiza de resultados y el 25,5% no las hace del impacto de sus actividades (Edis, 2012).

En cuanto a las políticas de calidad, la mayoría están implantadas en organizaciones grandes y medianas, mientras que para las pequeñas se presenta aún como un reto aunque también hay consenso en la necesidad de adaptar los modelos de calidad al Tercer Sector (Fundación Luis Vives, 2011).

Se podría decir que estamos en una época de racionalización de los procesos de gestión abocados por la escasez de financiación, pero hay una carencia en los aspectos relacionados con la planificación, la evaluación y la gestión del voluntariado (Edis, 2012).

Las tendencias para los próximos años en relación con la organización y la gestión del Tercer Sector van a ser la profesionalización y el control de la gestión, necesitando incorporar criterios de sostenibilidad que permitan la medición de resultados y de procesos, y aumenten la eficacia y la eficiencia de las actuaciones (Fundación Luis Vives, 2011).

El *Diagnóstico del Tercer Sector* (Folia, 2013:188) reconocía que uno de los ámbitos de sus disfunciones es precisamente la gestión interna, apuntando a tres problemas inmediatos: financiación insuficiente, reducción de las condiciones laborales del personal y falta de propuestas para la gestión de las organizaciones en la crisis, coherentes con su misión y sus principios y valores.

A su vez propone una serie de actuaciones a llevar a cabo para intentar solventar estos problemas (PETSAS, 2013:48):

- Mejorar la calidad de la gestión interna de las organizaciones: renovar e innovar los procesos y procedimientos.
- Mejorar la formación del personal remunerado y voluntario.
- Aumentar la profesionalización de las entidades.
- Garantizar la transparencia en la gestión de los recursos, en la metodología y en los procesos de intervención.

En cuanto a la gestión del voluntariado, el *Plan Estratégico del Tercer Sector de Acción Social 2013-2016* se mueve entre dos tensiones: el voluntariado como mano de obra supletoria ante la falta de financiación y las motivaciones de muchos voluntarios como pasarela prelaboral; y el voluntariado como participación social, política y democrática. El mismo Plan apunta a una

necesaria mejora de los canales de participación tanto de los voluntarios como de las personas destinatarias (PETSAS, 2013). Esto sin duda, pasará por una mejora de los planes de gestión del voluntariado, mejorando la satisfacción de las personas voluntarias y su consecuente permanencia en las entidades.

En el siguiente epígrafe vamos a analizar la situación de la gestión del voluntariado dentro de las entidades del Tercer Sector.

2.1.2. La gestión del voluntariado y el modelo del “Ciclo del Voluntariado”

En los últimos años se han multiplicado los debates y las investigaciones sobre los diversos aspectos sociales y económicos que ahondan en la realidad y aporte del trabajo voluntario en las sociedades modernas dentro del Tercer Sector y la Economía Social (Sajardo y Serra, 2008).

Para Salamon *et al.* (2003) las características que deben tener las entidades del Tercer Sector son: 1) se trata de organizaciones, es decir, poseen una presencia y una estructura institucionales; 2) son privadas, es decir, tienen existencia institucionalmente separada del Estado; 3) no tienen ánimo de lucro, es decir, no generan ni reparten beneficios para sus gestores o el conjunto de titulares de las mismas; 4) son autónomas, es decir, controlan esencialmente sus propias actividades; y 5) cuentan con participación de personas voluntarias.

Hay consenso en que el voluntariado es el factor diferencial del Tercer Sector Social respecto a la empresa y que éste se debería potenciar (Fundación Luis Vives, 2011). El voluntariado es el origen y la esencia de las entidades sin ánimo de lucro, entonces, ¿por qué los procesos de gestión y mejora del voluntariado no han ocupado ni ocupan un aspecto central en la gestión de esas entidades?

Como hemos podido comprobar en el apartado anterior, la existencia de planes de gestión del voluntariado es directamente proporcional al volumen presupuestario de la entidad, pero pese a esto solo llega al 50,9% en las entidades de primer nivel, es decir, que la mitad de estas entidades no disponen de ningún plan de gestión de voluntariado (Edis, 2012).

Según el *Diagnóstico de la situación del voluntariado de acción social en España*: “un 45,5% dispone de un instrumento de gestión del voluntariado para definir sus necesidades, orientar la captación y organizar la acogida, formación y colaboración de las personas voluntarias de la entidad y/o de sus entidades asociadas” (Folia, 2010: 187).

La gestión es el sistema de procedimientos y herramientas que emplean las entidades respecto a su personal voluntario y las actividades voluntarias. Así, la Obra Social Fundación “la Caixa” (2009:11) pone de relieve “la necesidad de planificarse, saber qué se desea y elegir a las personas con el perfil más adecuado”, lo que incluiría elementos desde la entrada a la organización, que “se lleva a cabo siguiendo unos protocolos que fortalecen la identificación con los valores y la misión de la entidad; la formación, la motivación, la rotación de los trabajos y el reconocimiento de las aportaciones de los voluntarios y voluntarias”.

Al analizar las estrategias de gestión del voluntariado sucede lo mismo que al hablar de cualquier otro aspecto relacionado con las entidades del Tercer Sector, existe una gran heterogeneidad de procedimientos. Esto es debido, en parte, a la idiosincrasia de las entidades. Es cierto que no se dispone de información representativa de cómo las entidades organizan su voluntariado, pero la tendencia es que la mayoría explican en diferentes medios cómo entienden el voluntariado y qué actividades pueden realizar (Folia, 2011).

Otro dato importante que afecta a la gestión del voluntariado es la falta de información sobre cómo se organiza el voluntariado, los requerimientos para formar parte o el modo de acceso (Folia, 2010). A menudo, la capacidad que tienen las entidades para canalizar el voluntariado es limitada y no satisface ni la potencial demanda de personas que estarían dispuestas a dedicar su tiempo, ni las formas en las que estas personas estarían dispuestas a hacerlo (PVE, 2011).

En general, los datos reflejan que las estrategias relacionadas con la gestión del voluntariado no son bien conocidas ni comunicadas (Folia, 2010). Además a esto se puede añadir que, a veces, las expectativas de colaboración con las que llegan los voluntarios no coinciden con el modelo de voluntariado que tiene la organización o las tareas que se le asignan (PVE, 2011). La entidad tiene que tener presente y preservar su misión y valores, y el voluntariado que se

incorpora a la entidad debe contribuir al cumplimiento de esa misión (Obra Social Fundación “la Caixa”, 2009).

Parte de las deficiencias que aparecen en la gestión del voluntariado se pueden explicar por la ausencia de personal cualificado que las gestione, ya que aún muchas de las entidades no disponen de una persona responsable de la coordinación y organización del voluntariado (Folia, 2010).

En este mismo sentido la *Estrategia Estatal de Voluntariado 2010-2014* recomienda a las entidades introducir procesos de calidad e incorporar personal con experiencia en la gestión del voluntariado, así como potenciar la elaboración de programas específicos de voluntariado dentro de las organizaciones no lucrativas (Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, 2011). Los objetivos específicos de la Estrategia Estatal en el Área de Apoyo y Línea Estratégica de Gestión eran: “Apoyar la modernización del Tercer Sector Social, impulsar la transparencia y la sostenibilidad de las Entidades No Lucrativas y contribuir a la dotación de medios para el desempeño de sus funciones” (Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, 2011:41) Y para ello propone que se llevarían a cabo las siguientes acciones: Gestión de la calidad y transparencia; apoyo financiero y apoyo a la independencia financiera de las Entidades No Lucrativas (ENL).

Cualquier gestor de un programa de voluntariado se plantearía dos cuestiones: cómo incorporar voluntarios suficientes para desarrollar los programas y cómo conseguir la estabilidad temporal de los que ya forman parte (Chacón y Vecina, 2002:64). Para lograr estos dos objetivos es necesario la puesta en marcha de mecanismos y estrategias que abarquen cada una de las fases que llevan a la consecución de esos objetivos. Estas estrategias podemos diferenciarlas en dos: una longitudinal, que contempla todas las fases de un programa de voluntariado: captación, selección, formación y supervisión; y otra transversal que garantiza la permanencia de los voluntarios incidiendo en su satisfacción (Chacón y Vecina, 2002:65).

Para la primera estrategia, parece que se ha impuesto un modelo de gestión que se conoce como “el ciclo del voluntariado”. De hecho, el *Diagnóstico de la situación del voluntariado de acción social en España* (Folia, 2010)

enumera entre sus grandes retos para los próximos años mejorar la gestión del ciclo de la acción voluntaria. La vigente *Estrategia Estatal de Voluntariado 2010-2014* apunta que las estrategias de gestión del voluntariado deberían contemplar la totalidad de las etapas por las que pasa un voluntario (Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, 2011).

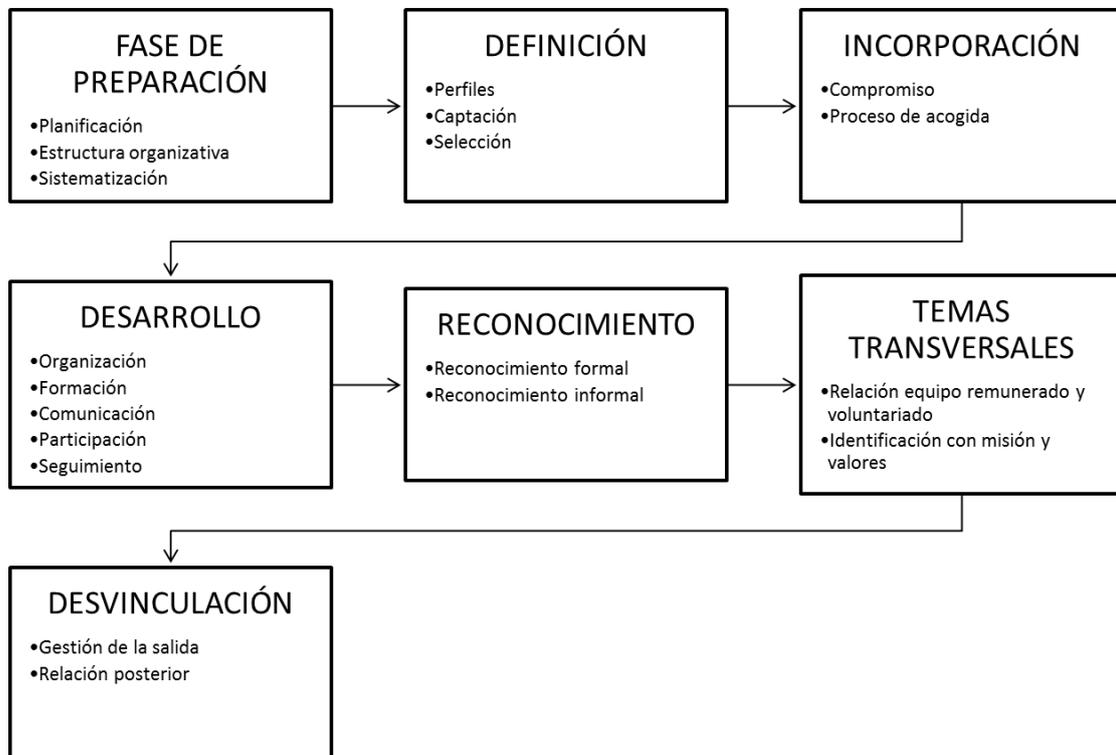
Según la Obra Social Fundación “la Caixa” (2009:13): “gestionar el voluntariado es trabajar con unos procedimientos establecidos que permitan seguir unas pautas y criterios comunes, útiles en todas las fases del voluntariado en la entidad: la incorporación, el desarrollo, el reconocimiento, etc. El ciclo de gestión del voluntariado aporta una visión global acerca de la gestión de las personas voluntarias”.

Diversas entidades expertas en la gestión y organización del voluntariado y algunas obras sociales (Médicos del Mundo, 2002; Fundación Luis Vives, 2009; Obra Social Fundación “la Caixa”, 2009) han editado materiales muy interesantes sobre la gestión del voluntariado y el modelo del Ciclo del Voluntariado.

Según el *Manual de Gestión del Voluntariado* (Obra Social Fundación “la Caixa”, 2009:23): “el ciclo de gestión del voluntariado permite tener una visión integral de todas las fases de colaboración entre la persona voluntaria y la organización. De esta forma, la gestión del voluntariado no se centra solo en áreas concretas o programas, como por ejemplo la captación o la formación, sino que se realiza de forma transversal teniendo en cuenta al voluntario o voluntaria y su relación con la entidad de principio a fin”.

Esta visión cíclica del voluntariado permite a las entidades reflexionar sobre todas y cada una de las etapas por las que atraviesa el voluntario y detectar cuáles son los errores e introducir mejoras, en resumen, se trata de adaptar el ciclo a cada entidad. El esquema que propone (Obra Social Fundación “la Caixa”, 2009) sería el siguiente: (ver Figura 2).

Figura 2. Modelo del Ciclo del Voluntariado



Fuente: Obra Social Fundación "la Caixa", 2009

Como ya hemos señalado, el Modelo de gestión del Ciclo del Voluntariado tiene una visión cíclica y genérica por lo que cada entidad puede adaptarlo y decidir qué peso quiere darle a cada etapa. Esto dependerá de la visión de la entidad, número de voluntarios y características de la propia entidad. Así, el voluntario, en lo que concierne a la organización de la que es parte, atraviesa cuatro etapas:

- Acercamiento a la entidad.
- Momento de incorporación.
- Período de colaboración.
- Desvinculación y relación con la entidad a posteriori.

Para Chacón y Vecina (2002), el proceso longitudinal que garantizaría el éxito de las actuaciones atraviesa por las siguientes fases: captación de

voluntarios, selección de voluntarios, formación del voluntariado y supervisión de voluntarios.

Independientemente de aparecer en un modelo o en otro del ciclo, podemos distinguir dentro de las entidades una serie de estrategias concretas: las de captación de voluntariado, de acogida, de acompañamiento, de seguimiento y promoción, de formación continua, de salida y de vinculación (Folia, 2010).

Una de las premisas que tiene este modelo es la necesaria existencia de una persona que se encargue de la gestión y la coordinación de todo lo relevante al voluntariado de manera permanente, de forma que el voluntario tenga una figura de referencia clara (García-Pérez, 2013). Esto, aparentemente lógico, como hemos visto anteriormente, no siempre es así, existiendo muchas entidades que no disponen de un departamento o una figura como referente en la gestión del voluntariado (Folia, 2010). Es importante tener en cuenta que esta persona puede ser personal remunerado o un voluntario con cierta trayectoria en entidad e incluso un modelo mixto. Esto, además, queda reflejado en la Actuación 5.12 de la *Estrategia Estatal de Voluntariado 2010-2014*: “Consolidación y promoción, en las Entidades No Lucrativas, de la figura del coordinador o coordinadora de voluntariado”.

El peso que tienen los voluntarios dentro de las entidades hace imprescindible que haya una persona que sirva de referente para coordinar y gestionar el voluntariado. La presencia de esa figura tiene que ser el primer paso para una buena gestión del voluntariado (Obra Social Fundación “la Caixa”, 2009).

En este sentido, una de las novedades que encontramos en el *Anteproyecto de Reforma de la Ley 16/1996 de Voluntariado*, en su artículo 8 introduce que “todas las actividades de voluntariado habrán de desarrollarse a través de programas gestionados por entidades de voluntariado” y que cada programa debe de contener como mínimo: “a) Denominación; b) Identificación de su responsable; c) Los fines y objetivos que se proponga; d) Descripción de las actividades que comprenda; e) El ámbito territorial que abarque; f) La duración prevista para su ejecución; g) El número de personas voluntarias necesario y la

cualificación o formación exigible para cada uno de ellos según los cometidos que vayan a desarrollar; h) Los medios y recursos precisos para llevarlo a cabo; i) Los mecanismos de control, seguimiento y evaluación”.

Los beneficios que aporta el voluntariado a la entidad se sabe que son numerosos, pero para que estos beneficios se hagan realidad y se maximicen, es necesario contemplar estrategias de gestión para que la relación voluntario-entidad sea del todo satisfactoria y coherente. Además, hay que tener en cuenta que esta relación debe ser bidireccional, es decir, que los voluntarios aportan algo a la entidad y la entidad también intercambia con el voluntario (Obra Social Fundación “la Caixa”, 2009).

Es importante concebir al voluntario como un valor añadido dentro de la organización, no como una forma de ahorrar costes. De ahí la importancia de cuidar y atender correctamente las motivaciones de las personas voluntarias (PETSAS, 2013), así como potenciar la creación de indicadores que hagan visible el trabajo no remunerado de los voluntarios (Durán, 2006) y profundizar en el concepto de “valor añadido social” del voluntariado (Chaves y Monzón, 2007). Es necesario reflejar la contribución que hacen los voluntarios a la cohesión social, el desarrollo de la vida asociativa y la democracia, la oferta de servicios de bienestar social y el desarrollo de capital social y relacional (Laville, 2004; Perrot, 2006; Sajardo y Serra, 2008).

Desde una perspectiva económica, Sajardo y Serra (2008) señalan que numerosos estudios se están posicionando ante la necesidad de valorar económicamente el trabajo voluntario, buscando un aporte real, más allá de los indicadores como el PIB. Pero la valoración económica del voluntariado es una tarea sumamente complicada y, años después, continua siendo uno de los grandes retos que tiene el sector (Folia, 2010). Los motivos se pueden encontrar en que no se disponen de instrumentos adecuados, existen reticencias desde el sector, falta preparación y formación del personal de las entidades y no existen registros reales y fiables (Serra y Sajardo, 2007; Sajardo y Serra, 2008).

Los voluntarios no deben realizar tareas que sustituyan la labor del personal remunerado. Esta concepción del voluntariado es una perversión del

modelo y llevará sin remedio a una mala estrategia y a una evaluación negativa de los resultados.

Recordemos que para que una entidad sea considerada del Tercer Sector tiene que tener la participación de personal voluntario (Salamon, *et al.*, 2003). Pero tras décadas de crecimiento del voluntariado, es necesario reflexionar sobre el concepto y priorizar la calidad frente a la cantidad (PVE, 2011).

Cuando decimos calidad, estamos hablando de permanencia, de intensidad de las acciones, de fidelización de las organizaciones, así como incidir y prestar atención a las causas que han dado lugar a las problemáticas que se abordan desde el voluntariado (PVE, 2011). Hablar de calidad es también consecuencia de la madurez que ha adquirido en los últimos años el fenómeno del voluntariado. (Del Valle, 1999).

Se sabe que el voluntariado ha aumentado en los últimos años (Folia, 2010; PVE, 2011; PVE, 2013), pero cada vez son más voces las que alertan del poco tiempo que permanecen los voluntarios en las entidades y las altas tasas de abandono (Cortes, *et al.*, 1998; Vecina, 2001; Mota y Vidal, 2003; Dávila, 2008).

No existen muchos estudios que ahonden en los motivos por los que los voluntarios abandonan su labor dentro de la organización (podemos destacar los de Siebold *et al.*, 1987; Brichacek, 1988 o Dávila, 2008). Algunos estudios han adoptado la tesis de ligar el abandono a una inadecuada gestión del voluntariado (UPS Foundation, 1998; Nacional Volunteer and Philanthropy Center, 2002; Dávila, *et al.*, 2006; Dávila, 2008). Este abandono es el que consideramos de tipo disfuncional ya que podría haberse evitado desde la organización (Jamison, 2003).

Resulta inquietante e incluso preocupante, el número de personas que abandonan su labor voluntaria (Lewig *et al.*, 2007), bien para realizar otra actividad (recordemos que una de las tendencias más importante de los últimos años es el plurivoluntariado) (Folia, 2010), o bien para no volver a colaborar (Dávila y Chacón, 2004). Es cierto, que en muchas ocasiones el abandono está vinculado a factores ajenos a la gestión de la entidad (UDP, 2013), como pueden ser personales (cambio de residencia, responsabilidades familiar, falta de

tiempo...), pero cuando no hay ninguna circunstancia personal es importante determinar qué causa el abandono de los voluntarios.

Dávila, *et al.* (2005) señalan algunas de las causas por las que un voluntario puede abandonar una entidad:

- Falta de tiempo/incompatibilidad con: estudios/trabajo.
- Falta de tiempo/incompatibilidad: personales (salud física, edad...).
- Falta de tiempo/incompatibilidad con: responsabilidades familiares.
- Falta de tiempo/incompatibilidad con: no especifica.
- Problemas relacionados con la gestión/funcionamiento de la organización.
- Problemas relativos a la actividad desempeñada.
- Diferencias ideológicas con la organización.
- Problemas con compañeros, profesionales...
- Cambio de residencia.
- Finalización del proyecto/actividad.
- Disolución de la organización.
- Desmotivación.
- Se marcha a otra organización.
- Burnout/ cansancio.
- Problemas logísticos/falta de medios para seguir colaborando.
- Contratación en la organización.

Otros motivos que puede llevar a un voluntario a abandonar su labor es que no se siente bien recibido por el personal, tiene miedo a fallar, no se le da la opción de apoyar la misión de la organización o no se le ofrece apoyo y reconocimiento (Winter, 1998). Es muy importante que los voluntarios sientan que son apreciados y valorados para evitar que busquen fuera ese reconocimiento. Una forma práctica de reconocimiento para el voluntariado es el poder trabajar en equipo y hacerles partícipes en el diseño, ejecución y seguimiento del proyecto en el que participan (Médicos del Mundo, 2002).

Recientemente se ha relacionado la intención o el deseo de abandonar la organización con el compromiso organizacional, lo que se conoce como *engagement* (Vecina, *et al.*, 2012). Los autores manifestaron que los voluntarios

que tienen un mayor nivel de *engagement* tienen menos deseos de abandonar, especialmente los voluntarios más veteranos.

Como hemos visto, son muchos los motivos que pueden ser controlados y solucionados por la entidad o el servicio responsable del voluntario. Además, hay que tener en cuenta que una mala experiencia con el voluntario repercute a la hora de participar nuevamente en otras actividades (Guseh y Winders, 2002; Lasby, 2004; McCurley y Lynch, 2005).

Enlazando con lo anterior, un elemento a tener presente es la edad de los voluntarios a la hora de abordar el estudio del abandono del voluntariado (Dávila, 2008). Investigaciones sobre el curso de la vida (ver Oesterle, *et al.*, 2004) indican que los roles y tareas cambian a lo largo de los estados vitales, lo que nos es de gran importancia a la hora de estudiar el voluntariado de mayores. Algunos estudios indican que las personas mayores reducen sus actividades sociales con el paso de los años, de ahí la importancia de invertir en envejecimiento activo y la participación social de los mayores (IMSERSO, 2008a).

Desde hace varios años se viene estudiando la incidencia del *burnout* en el abandono de los voluntarios. Diferentes investigaciones han puesto de manifiesto que muchas de las tareas que realizan los voluntarios pueden producir los mismos síntomas de *burnout* en trabajadores (Maslanka, 1996; Nesbitt, *et al.*, 1996; Benett, *et al.*, 1996; Claxton, *et al.*, 1998; Chacón y Vecina, 1999a; Ferrari, *et al.*, 1999; Ross, *et al.*, 1999; Snyder, *et al.*, 1999; Vecina *et al.*, 2011; Dávila, 2004; Celdrán y Buscemi, 2011). Todo apunta a que la mayor repercusión que tiene el *burnout* sobre el voluntario es el abandono de la actividad (Lafer, 1991; Claxton *et al.*, 1998;). En esta misma línea, Vecina *et al.* (2001) comprobaron que en el momento del abandono, los voluntarios tenían un nivel de *burnout* superior.

Generalmente se ha medido el *burnout* en voluntarios que realizan actividades de tipos socioasistencial que implican una alta carga emocional, como por ejemplo en voluntarios oncológicos (Celdrán y Buscemi, 2011) o con enfermos de SIDA (Vecina, 2001). Dávila (2004) midió también la incidencia del *burnout* en la intención de permanencia en voluntarios ecologistas y en

voluntarios que realizaban tareas administrativas y de gestión, demostrando que el *burnout* puede ser experimentado por voluntarios que no realizan labores de tipo sociasistencial y que además, puede afectar a la hora de continuar su labor de voluntario.

Como síntesis podríamos decir que la gestión del voluntariado es mejorable, teniendo en cuenta además, que una de las grandes carencias que ha tenido la gestión del voluntariado es la ausencia de estrategias orientadas a satisfacer las demandas y necesidades de sus voluntarios (Chacón y Vecina, 2002), descuidando de esta manera uno de sus recursos más importantes e incluso algo que compone la idiosincrasia de todas las entidades de acción social.

Los retos y tendencias que debe afrontar la gestión del voluntariado son numerosos y muchos de ellos requieren de una gran reflexión y consenso. A continuación se enumeran algunos de los más importantes.

La *Estrategia Estatal de Voluntariado 2010-2014* propone acerca de la orientación que deben tener las políticas de promoción del voluntariado que es “necesario incrementar de manera continuada y sostenible en el tiempo, además de consolidar el compromiso voluntario, de forma que este sea más duradero y estable” (Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, 2011).

Recordemos que, de manera transversal, se recomienda buscar la satisfacción de los voluntarios en todas y cada una de las fases del “ciclo del voluntariado”. Satisfacción y permanencia están estrechamente ligadas y aunque sabemos que un voluntario satisfecho puede tener otros motivos para abandonar una entidad, un voluntario insatisfecho, no necesita ninguno adicional (Chacón y Vecina, 2002). Las organizaciones serán las responsables de implantar procedimientos y mecanismos eficientes de gestión que potencien la calidad de los programas, la satisfacción y la permanencia de los voluntarios (Chacón y Vecina, 2002; Medina, 2006; Chacón y Vecina, 2006; Omoto y Snyder, 2008).

Una de las principales demandas que vienen recogiendo las entidades es la necesidad de una nueva normativa sobre voluntariado que se adapte al nuevo contexto (Folia, 2010) y contribuya también a su necesaria ordenación y normalización (PVE, 2011). La Reforma de la Ley del Voluntariado recoge en su

mayor parte dichas demandas. El reto será adaptar dicha normativa al funcionamiento de todas y cada una de las entidades de voluntariado.

Uno de los grandes retos que deberán abordar las entidades en los próximos años es precisamente el análisis de los costos asociados a la gestión del voluntariado. El voluntariado es un trabajo no remunerado, pero esto no quiere decir que no suponga un coste para la organización, concretado en el tiempo dedicado a su selección, formación, seguro... Este coste debe ser conocido y asumido por la entidad (Sajardo y Serra, 2008). La identificación de estos costes puede constituirse como uno de los principales éxitos del sector voluntario (Sajardo y Serra, 2008). Sobre esta cuestión destacan las aportaciones de Volunteering Australia (2006) y el Grantmaker Forum on Community and National Service (2003). Para Sajardo y Serra (2008), el análisis de los costes de gestión del trabajo voluntario se clasifica en tres partes: 1) los costes que se generan en la propia incorporación de voluntarios a la organización; 2) los costes ligados al desarrollo y la retención de los voluntarios y 3) los costes que supone la evaluación, seguimiento y control de los voluntarios.

Además de esto, uno de los grandes retos que tiene el voluntariado en los próximos años es la incorporación de sus voluntarios al funcionamiento ordinario de la entidad (PVE 2011), es decir, participando con normalidad en los procesos de gestión. Este reto se vuelve aún más interesante si estamos hablando de incorporar a este proceso a personas mayores.

En resumen, el voluntariado del futuro “debería ser abierto y participativo, interclasista, intercultural e intergeneracional, abogando en mayor medida por el compromiso y la reciprocidad mutua, de modo que se realce su dimensión comunitaria” (PVE, 2011). La diversidad del voluntariado ya se ha puesto de manifiesto en muchos de los ámbitos de la acción social (Edis, 2010; Folia, 2010; PVE, 2011; Fundación Luis Vives, 2011; PVE, 2013).

Asimismo, es destacable la relación entre envejecimiento activo y voluntariado en diferentes ámbitos (PVE, 2011; IMSERSO, 2011; UDP, 2013). Las personas mayores eran un sector que tradicionalmente había sido objeto de la acción voluntaria y que, en la actualidad, se están convirtiendo en sujetos cada vez más importantes de la acción voluntaria. Es previsible que esto vaya en

aumento y las políticas de envejecimiento activo calen cada vez más y lleguen a un mayor número de personas. Las organizaciones deben de estar preparadas ante la necesidad de gestionar las expectativas de este voluntariado que crece cada año.

En el siguiente epígrafe pasamos a analizar las principales tendencias y retos específicos de la gestión del voluntariado de personas mayores.

2.1.3. Las personas mayores y la gestión del voluntariado

Si atendemos al *Libro Blanco sobre el Envejecimiento* (IMSERSO, 2011) observamos que en las últimas décadas ha habido un importante cambio de mentalidad en relación a la jubilación y el comportamiento de las personas mayores. En menos de dos décadas ha pasado del 9,5% al 53,6% el porcentaje de personas que inician nueva actividad a partir de la jubilación; un 8% pertenece a alguna organización de voluntariado, el 5,9% de personas hacen actividades voluntarias y un 2,9% se consideran personas voluntarias a diario (IMSERSO, 2011).

Recordemos que el *Diagnóstico de la situación del voluntariado de acción social en España* (Folia, 2010) identificaba el voluntariado de las personas mayores, entre otras, como una de las tendencias más significativas y actuales del voluntariado. Sin embargo, en la vigente *Estrategia Estatal de Voluntariado 2010-2014* son escasas las referencias que se realizan sobre el voluntariado de las personas mayores para ayudar a las entidades a potenciar y gestionar este voluntariado emergente.

En la Estrategia se hace mención en varias ocasiones a la importancia de introducir en las Entidades No Lucrativas, “personas con nuevos perfiles de voluntariado cualificado y con experiencia, como puedan ser las personas jubiladas o prejubiladas” (Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, 2011: 23). No es hasta la tercera área de actuación donde se hace una referencia explícita a la incorporación de las personas mayores voluntarias: “Promoción de la incorporación de personas mayores al voluntariado, como instrumento de envejecimiento activo. En el mismo sentido, el fomento del voluntariado intergeneracional, evitando que la promoción del voluntariado con personas

mayores reproduzca estereotipos negativos acerca de aquéllas” (Actuación 3.7. de promoción del voluntariado en determinados grupos de edad).

Volvemos a encontrar una referencia sobre las personas mayores al llegar a la Línea de Actuación nº 5: la Gestión, haciendo referencia a lo que decíamos anteriormente: “fomento de la incorporación de personas jubiladas y prejubiladas expertas, que puedan asesorar al personal remunerado y voluntario en materias referidas al funcionamiento de la entidad o a la gestión de programas y proyectos” (Actuación 5.9. de gestión de la calidad y transparencia).

En este mismo sentido, La Plataforma del Voluntariado de España apuntaba como un reto importante “la participación activa en las organizaciones, también en sus estructuras de gobierno, no solo para ser consultados sobre las actividades, sino con capacidad de decisión sobre las mismas” (PVE, 2011). A día de hoy, esto continúa siendo un reto importante a asumir por las entidades, donde las personas mayores, debido a su experiencia y conocimiento, podrían ser un valioso recurso para las propias organizaciones.

Pese a todo, llama la atención que al analizar la *Estrategia Estatal de Voluntariado* en su apartado sobre las “nuevas tendencias de voluntariado” no se haga ninguna referencia al voluntariado de las personas mayores. Como se ha podido comprobar, las referencias sobre personas mayores en la *Estrategia Estatal de Voluntariado* son escasas, remarcando el papel de “jubilados y prejubilados” lo que contribuye a perpetuar la relación productivista de las personas (Fernández-Ballesteros, 1992). La única mención que encontramos fuera de ésta es la intención de fomentar el voluntariado de mayores como una forma de envejecimiento activo, pero no como una forma más de participación ciudadana, relegando a las personas mayores a un segundo nivel dentro de la sociedad civil e incluso el voluntariado.

Las personas mayores están llamadas a ser uno de los agentes con más peso de la sociedad, sin embargo, estamos lejos de tener la información precisa sobre sus intereses y sus preferencias. La crisis económica ha provocado un aumento de personas susceptibles de recibir asistencia social y, con esto, un aumento de las personas voluntarias (Folia, 2010, PVE, 2011, PVE, 2013).

Nos encontramos en un contexto en que las personas voluntarias tienden a dedicar menos tiempo a las labores de voluntariado, donde el compromiso de las personas voluntarias es menos permanente, extendiéndose así figuras como el plurivoluntariado (Folia, 2010; Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, 2011). Sin embargo, como vimos en el capítulo anterior, las personas mayores muestran un mayor compromiso voluntario y una mayor tendencia a permanecer en las organizaciones en las que realizan su labor de voluntarios (Butrica, *et al.*, 2007); Folia, 2011; UDP, 2013).

Como apunta Jordana (2010): “el voluntariado no se puede ni se debe improvisar”. Para ser eficientes hay que querer, saber y poder hacer, por lo que es necesario conocer a las personas mayores voluntarias, cuáles son los obstáculos, los riesgos para poder realizar y gestionar un programa de voluntariado con y para las personas mayores.

Agulló, *et al.* (2002) recogían diferentes conclusiones referidas a la gestión del voluntariado de mayores extraídas principalmente del Foro mundial ONG sobre Envejecimiento 2002, Jornadas de Formación sobre Voluntariado de Mayores, Consejo Estatal de Personas Mayores. Podemos destacar:

- Promoción y atracción de voluntarios mediante la búsqueda de voluntarios en sus lugares habituales (hogares, clubes, parroquias...); incluir el voluntariado en cursos preparativos para la jubilación; diseñar actividades específicas para mayores; ofrecerles actividades de más responsabilidad para evitar la desmotivación y acreditar y buscar el reconocimiento social.
- Aumentar los programas sobre voluntariado y mejorar sus actuaciones. Para ello es imprescindible la promoción desde los organismos públicos y privados.
- Aumentar la investigación y la evaluación de este tipo de voluntariado, también para conocer el perfil, sus opiniones y valoraciones.
- Necesaria coordinación y colaboración institucional para abordar este voluntariado desde una perspectiva más global que se orientara a toda la sociedad y no solo al segmento de personas de edad.

Pero ¿qué sabemos sobre los mayores voluntarios? Actualmente no se dispone de mucha información sobre qué es lo que lleva a las personas mayores

a iniciar o continuar su labor voluntaria (PVE, 2011; UDP, 2013), qué tareas les gusta realizar, qué piensan sobre las entidades, en definitiva, qué les hace permanecer en las entidades. Por lo que es bastante difícil establecer pautas para la gestión si no se dispone de la información necesaria para orientarla.

En los próximos años, las entidades deberán reflexionar sobre las estrategias presentes y futuras que tendrán que poner en marcha para aumentar la permanencia de las personas mayores voluntarias.

En este sentido, Dávila y Díaz-Morales (2009) señalan que la gestión del voluntariado de las personas mayores no tiene por qué ser muy diferentes del resto de voluntarios, aunque habría que atender a las peculiaridades para conseguir una mayor captación, satisfacción y permanencia.

La presente investigación indaga precisamente en esta cuestión. El objetivo es el de analizar los factores que explican por qué las personas mayores continúan con su labor y renuevan cada año su compromiso voluntario con las organizaciones de las que son parte. Contribuiremos así sobre las claves para mejorar la gestión de este tipo de voluntariado dentro de las entidades.

2.2. FACTORES EXPLICATIVOS DE LA PERMANENCIA

Se sabe que las entidades del Tercer Sector tienen una gran importancia socioeconómica tanto en términos cuantitativos como cualitativos. En el primer caso, por el elevado número de organizaciones existentes, el número creciente de voluntarios y personas atendidas y la cantidad de puestos de trabajo que generan. En el segundo caso, por el protagonismo adquirido para la mejora del cada vez más dañado Estado del Bienestar, a través de los servicios que prestan y llenando un hueco que a día de hoy el Estado ha dejado de ocupar (Edis, 2010; Fundación Luis Vives, 2011; Edis, 2012).

Como hemos visto en capítulos anteriores, una de las principales características que definen a las entidades es la existencia de personas voluntarias, siendo el número de ellas cada vez más elevado y de perfiles muy distintos (Edis, 2010; Edis, 2012; Folia, 2010; PVE, 2013). A pesar del trascendental papel que vienen desempeñando los voluntarios en todas las organizaciones y, como ya hemos visto a la largo del estudio, son muy pocos los trabajos presentados que ahonden en el tema de la gestión del voluntariado. Este problema se ve todavía más agravado si hablamos de personas mayores voluntarias, en la que el estudio se ha centrado principalmente en los factores que explican su desarrollo (Dávila y Díaz-Morales, 2009) quedando relegado a un segundo plano las investigaciones orientadas a conocer la satisfacción de los voluntarios y su permanencia.

La crisis económica y el consecuente aumento del voluntariado vienen acompañados de importantes cambios estructurales y organizativos que afectan directamente a la gestión. Como se ha señalado en el epígrafe anterior, la gestión del voluntariado es una de las asignaturas pendientes de las entidades, así como una de las más complejas, debido a la heterogeneidad y la coexistencia de diferentes intereses (Folia, 2010; PVE, 2011).

Una de las grandes ausencias en los procesos de gestión del voluntariado es la capacidad de predecir la continuidad de los voluntarios en las entidades de las que forman parte. Sin embargo, a nivel teórico y académico la permanencia constituye un tema de gran interés para los investigadores (Snyder, *et al.*, 1999;

Omoto y Snyder, 1995; Vecina, 2001; Vecina y Chacón, 2005; Arias y Barrón, 2008).

La creciente importancia del fenómeno del voluntariado y su alta tasa de crecimiento (Folia, 2011; PVE, 2011, PVE, 2013), así como la importante tasa de abandono (Cortes, *et al.*, 1998; Mota y Vidal, 2003; Vecina, 2001; Dávila, 2008), hace necesario saber y predecir la continuidad de los voluntarios en las organizaciones. Además, hay que tener en cuenta, que el abandono de los voluntarios puede producir alteraciones y disfunciones en el seno de las entidades, ocasionando incluso consecuencias no deseadas para los usuarios de los programas o servicios en los que colaboran los voluntarios (Amenta, 1984; Vecina, 2001, citado por Arias y Barrón, 2008).

En el *Diagnóstico sobre la situación del Voluntariado de acción social en España* (Folia, 2010), solo encontramos una pequeña referencia a la permanencia, haciendo referencia al estudio realizado por Dávila, *et al.* (2005). Estos autores afirman que la media de permanencia de las personas voluntarias se sitúa en torno al año y medio, y las que continúan poseen significativamente más tiempo previo de permanencia que las que abandonan. Estos autores manifiestan que la medida de la permanencia de los voluntarios tiene una serie de dificultades, como por ejemplo, el desconocimiento de los tiempos apropiados de permanencia en las entidades o programas. y los problemas para determinar si una persona sigue de voluntaria o ha finalizado su labor.

La Comisión sobre voluntariado en la Unión Europea expone en uno de sus informes (GHK Consulting, 2010) como nueva tendencia la existencia de personas voluntarias que quieren vincularse durante menos tiempo a proyectos concretos. Asimismo el hecho de que estén menos dispuestos que antes a ‘consagrarse’ durante mucho tiempo a la misma organización y asumir responsabilidades en la toma de decisiones (Folia, 2010).

La *Estrategia Estatal de Voluntariado 2010-2014* pone de manifiesto la carencia casi absoluta de implantación de mecanismos que controlen o predigan la permanencia de los voluntarios en las organizaciones. En dicha Estrategia, nos encontramos con áreas de actuación dedicadas a la “captación, motivación y participación de personas voluntarias, consolidando dicha participación y

permitiendo una mejor planificación”, así como “la difusión de buenas prácticas y de modelos de gestión” o la “promoción del trabajo en red”, pero no encontramos ninguna referencia sobre la permanencia de los voluntarios a lo largo de toda la Estrategia.

La Plataforma del Voluntariado de España sí apunta, como hemos visto anteriormente, a la necesidad de dedicar los esfuerzos de promoción del voluntariado hacia la calidad y no la cantidad, entendiendo esa calidad como un alto nivel de permanencia y fidelización de los voluntarios dentro de las entidades (PVE, 2011).

Los estudios y manuales más recientes para la gestión y organización del voluntariado relacionan casi única y exclusivamente la permanencia con las motivaciones y la gestión que la organización debe de hacer con ellas (Fundación Luis Vives, 2009; Obra Social Fundación “la Caixa”, 2009; PVE, 2011). En el Manual de Gestión del Voluntariado (Obra Social Fundación “la Caixa”, 2009) encontramos una referencia a la satisfacción y la integración en la entidad como factores que condicionan también la permanencia.

Otro ejemplo lo encontramos en *Buenas prácticas para la gestión del voluntariado* (Obra Social Fundación “la Caixa”, 2007) en el que se aconseja definir una trayectoria para que el voluntario pueda desarrollarse y evolucionar dentro de la misma entidad.

Pero esta gestión de la permanencia, ¿se adapta a los perfiles de las personas mayores voluntarias? Las entidades deben encajar las expectativas de los voluntarios mayores con las necesidades de la propia entidad. Los programas de voluntariado con mayor tasa de éxito son precisamente los que aúnan las habilidades y expectativas de los voluntarios con las posibilidades de voluntariado, acompañado de una gestión de calidad del resto de procesos (Jirovec y Hyduk, 1998).

En el capítulo anterior, se mostraba que las personas mayores voluntarias mostraban diferencias con respecto a otras generaciones, por ejemplo, en las motivaciones (Black y Jirovec, 1999; Okun y Schultz, 2003), pero también en la permanencia (Butrica, *et al.*, 2007; Foster-Bey *et al.*, 2007; Morrow-Howell, 2010).

La presente investigación tiene entre sus objetivos indagar en aquellos factores que explican el desarrollo del voluntariado en personas mayores y si los voluntarios están satisfechos con ellas ante la ausencia de áreas de actuación orientadas a la promoción o establecimiento de medidas relacionadas con la permanencia o satisfacción de las personas mayores voluntarias.

A continuación, analizamos los principales modelos teóricos que han medido y explicado la permanencia de los voluntarios.

2.2.1. Modelos teóricos de voluntariado que explican la permanencia

El voluntariado es un fenómeno complejo que empieza con la decisión planificada de realizar una actividad voluntaria y se prolonga a lo largo de más o menos tiempo (Chacón y Vecina, 2002). Además es un fenómeno multideterminado que no puede ser entendido sin el conjunto de todas las variables (Dávila, 2003). Ni las motivaciones, las variables personales y situacionales pueden explicar por sí mismas qué hace que una persona se haga voluntaria y permanezca dentro de la organización (Chacón y Vecina, 2002).

Son diversos los autores que han abordado el fenómeno de la permanencia de los voluntarios en las entidades de una manera integradora. A continuación presentamos las principales aportaciones teóricas en este ámbito.

2.2.1.1. Modelo del proceso del voluntariado

Omoto y Snyder (1990; 1993; 1995) crearon un modelo con el objetivo de predecir la permanencia de los voluntarios y los cambios actitudinales por los que atraviesa un voluntario a raíz de su labor. Estos autores se centraron en el voluntariado realizado en el campo del SIDA y distinguieron tres momentos por los que atraviesa el voluntario: antecedentes, proceso y consecuentes, y en cada uno se pueden identificar diferentes variables.

Los antecedentes serían los constructos que llevan a una persona a hacerse voluntaria. Entre ellos podemos identificar:

- la disposición a ayudar, referidos a atributos de personalidad que predisponen a un individuo a implicarse en relaciones de ayuda.

- las motivaciones explicarían las razones por las que una persona decide hacerse voluntaria. Basadas en la perspectiva funcionalista pueden ser varias: valores, conocimiento, desarrollo personal, mejora de la autoestima e interés por la comunidad.
- el apoyo social, se refiere al grado de apoyo social estructural o funcional del que disponen los voluntarios en su medio ámbito natural.

Siguiendo la línea temporal, aparecen los constructos llamados de proceso, precisamente porque suponen la experiencia en sí de las labores de voluntariado y porque promueven la continuidad o cese de la actividad, afectamente por tanto, a la permanencia (Chacón y Vecina, 2002):

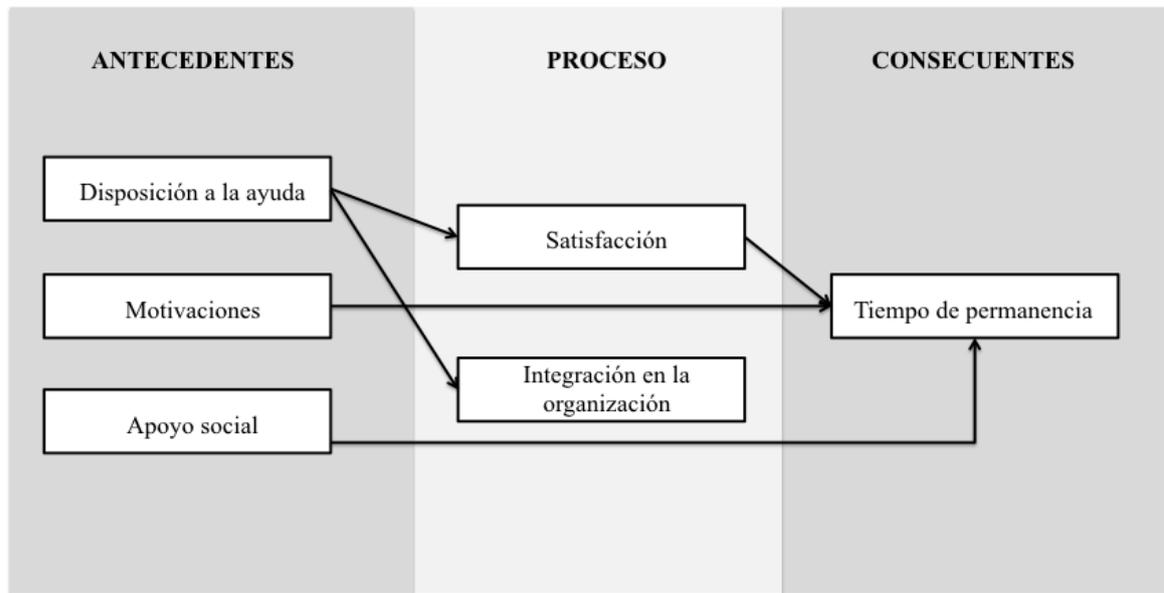
- Satisfacción con las actividades voluntarias.
- Integración en la organización, entendida como el grado de identificación con los valores, objetivos, misión... de la organización en la que realizan su actividad.

Omoto y Snyder (1995) llamaron integración en la organización lo que la mayoría de los autores denomina compromiso organizacional (Penner y Finkelstein, 1998; Dávila, 2003).

La consecuencia de los anteriores constructos nos conecta con el tercer momento temporal, que como decimos, es una consecuencia de todo lo anterior. Nos referimos al tiempo de permanencia en la organización.

A raíz de todos estos conceptos, Omoto y Snyder (1995) construyeron y verificaron un modelo que explicaba la permanencia de los voluntarios que colaboraban en el ámbito del SIDA (Figura 3).

Figura 3: Modelo del proceso voluntario de Omoto y Snyder (1995)



Fuente: Dávila, 2003.

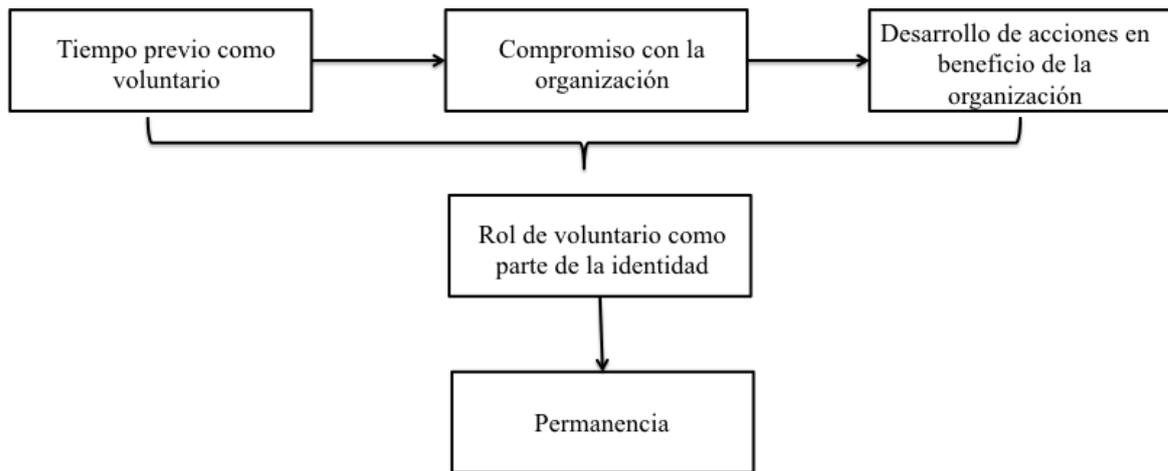
2.2.1.2. Modelo de identidad de rol de voluntario

El modelo de la identidad de rol de voluntario (Callero, et al., 1987; Grube y Piliavin, 1996; Piliavin y Callero, 1991) parte de la conceptualización de las conductas de ayuda como conductas de rol. Es una perspectiva más sociológica que el modelo anterior, ya que parte del hecho de que ser voluntario durante un tiempo prolongado incrementa el compromiso hacia la organización, lo que conlleva a su vez, realizar más acciones en beneficio de la entidad de la que es voluntario.

Este modelo fue validado por Callero, *et al.* (1987) en una muestra de donantes de sangres y posteriormente por Grube y Piliavin (1996) y Lee, *et al.* (1999).

La ventaja de este modelo es la capacidad de predecir la conducta futura en base a la pasada y la desventaja que al igual que el modelo de Omoto y Snyder (1995) olvida los factores situacionales en la permanencia de los voluntarios. En la Figura 4 podemos observar el modelo teórico que proponen dichos autores.

Figura 4: Modelo de identidad del rol de voluntario



Fuente: Dávila (2002)

2.2.1.3. Modelo psicosocial de la permanencia del voluntariado

Vecina (2001) describió que el modelo de Omoto y Snyder (1995) tenía un problema ya que no tenía en cuenta el papel que pueden jugar los factores situacionales, puesto que éstos (relaciones con compañeros, características de la actividad desarrollada, conflicto organizacional, etc.) pueden determinar en gran medida la continuidad o abandono de los voluntarios.

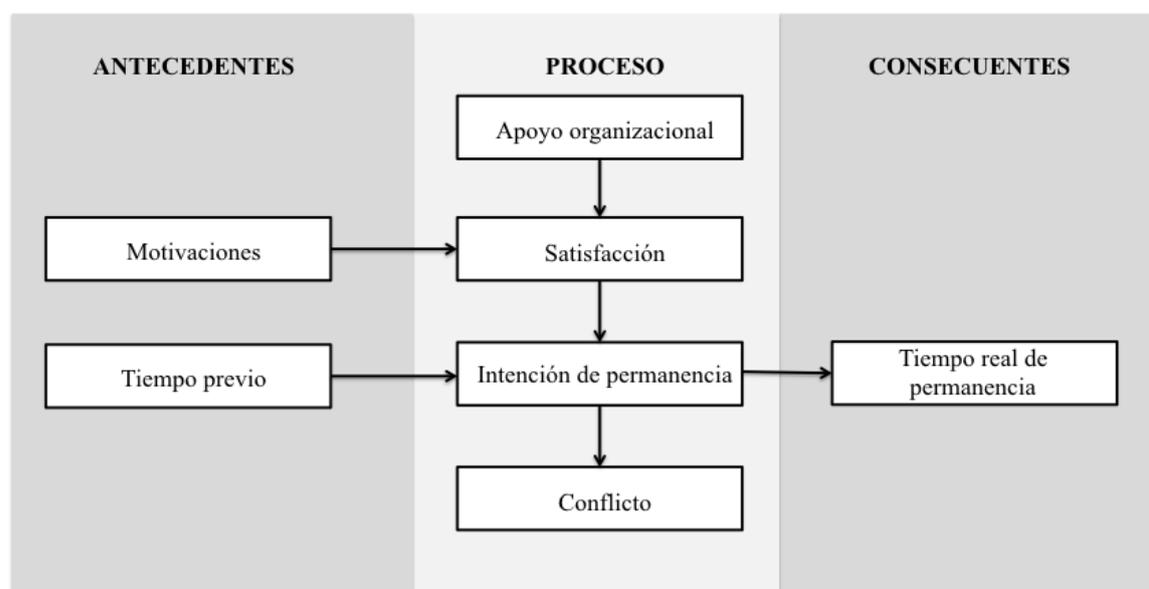
Vecina (2001) contrastó el modelo de Omoto y Snyder (1995) con voluntarios españoles y concluyó que el modelo no se ajustaba a los datos empíricos procedentes de la muestra de voluntarios españoles, lo que podría en parte ser explicado por las diferentes condiciones de aplicación, el tipo y perfil del voluntariado estudiado, y la especificación del modelo utilizado en la investigación de Vecina (2001) (Dávila, 2003).

Tras realizar el contraste, Vecina (2001) propone un modelo alternativo que permite contrastar los datos empíricos con voluntarios españoles, incluyendo nuevas variables y nuevas relaciones entre ellas. Algunas de las variables introducidas eran de naturaleza psicológica, como la intención de permanencia, basada en las teorías de la Acción Razonada (Fishbein y Ajzen, 1975; Ajzen y Fishbein, 1980) y de la Acción Planificada (Ajzen, 1985) y otras de tipo más psicosocial como el apoyo de la organización. El modelo también incluyó el tiempo previo de permanencia en la organización.

El modelo fue contrastado en un muestra de 150 voluntarios de 17 organizaciones diferentes durante un periodo de tiempo de doce meses. Los análisis mostraron la bondad del modelo.

Lo importante de este modelo fue que Vecina (2001) no solo consideró necesario explicar el tiempo de permanencia de los voluntarios, sino también su satisfacción. Conocer los factores que aumentan la satisfacción además de repercutir en un mayor tiempo de permanencia, también proporcionará mayor estabilidad al voluntario dentro de la organización (Vecina, 2001). En la Figura 5 se muestra el modelo propuesto.

Figura 5: Modelo psicosocial explicativo de la permanencia del voluntariado de Vecina (2001)



Fuente: Vecina (2001)

2.2.1.4. Modelo que relaciona la satisfacción y el tiempo de permanencia

La satisfacción es un concepto muy relevante teóricamente para casi todos los autores que han investigado los factores de los que depende la permanencia de los voluntarios.

Tradicionalmente la satisfacción se ha medido en una única dimensión. Vecina *et al.*, (2009) opinaban que era necesario avanzar hacia una formulación de la satisfacción más amplia y construyeron un modelo basado en la satisfacción de los voluntarios incluyendo tres dimensiones relacionadas con la

forma de gestionar de la organización, con las tareas que realizan y con la satisfacción de la motivaciones.

En una muestra de 673 voluntarios procedentes de 93 asociaciones diferentes del ámbito socioasistencial y con un seguimiento de un año, probaron la bondad de este modelo, encontrando relación entre el constructo de satisfacción y la intención de permanencia y la permanencia real del voluntario.

El esquema propuesto por Vecina, *et al.* (2009) sería el siguiente:

Figura 6: Modelo que relaciona satisfacción y tiempo de permanencia del voluntariado de Vecina, *et al.* (2009)



Fuente: Vecina, et al. (2009)

2.3. LA MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN COMO FACTOR DE ÉXITO EN LA GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO

Como hemos podido comprobar en el epígrafe anterior, los últimos modelos que pretenden predecir la permanencia tienen en uno de sus ejes centrales la medida de la satisfacción de los voluntarios. Además, presentan la satisfacción relacionada de forma directa o indirecta, a través de su relación con otros constructos (compromiso organizacional, identidad de rol, etc.) con la permanencia.

Los voluntarios se han convertido a lo largo de los últimos años en un recurso imprescindible para las entidades. Primero porque muchas dependen de ellos para la realización de determinadas actividades y el funcionamiento de determinados servicios (Folia, 2010). Y segundo, por las propias características de las entidades y la labor que prestan los voluntarios, muchas veces irremplazables (PVE, 2011).

Ya hay suficiente consenso a la hora de implantar necesariamente en las organizaciones procedimientos eficaces de gestión que optimicen los recursos, que maximicen la calidad de los programas, la satisfacción y como consecuencia la permanencia de los voluntarios (Chacón y Vecina, 2002; Medina, 2006; Snyder y Omoto, 2006; Vecina y Chacón, 2006; Vecina *et al.*, 2009).

Ya no basta que el voluntario realice una serie de actividades que redunden en el beneficio de la entidad o en las situaciones de necesidad de las personas que atiende, sino que además el voluntario quiere que su actividad le aporte ciertas cosas (UDP, 2013). Es importante que el voluntario vea satisfechas las necesidades que le llevaron a hacerse voluntario (Fundación Luis Vives, 2009; Obra Social Fundación “la Caixa”, 2009). Y es la gestión del voluntariado la encargada de controlar que esto suceda y además le repercuta en su satisfacción general.

Si tenemos en cuenta que el voluntariado es una labor por la que no se obtiene retribución y que el voluntariado socioasistencial en muchos casos conlleva un coste e incluso a veces, un desgaste emocional, añadido al clima convulso por el que atraviesan las organizaciones en los últimos años, es de

especial importancia la satisfacción que tienen estos voluntarios como mecanismo predictor de la permanencia (Vecina *et al.*, 2009).

Pese a la relevancia manifestada, las investigaciones arrojan resultados contradictorios entre la satisfacción y la permanencia de los voluntarios (Tabla 5).

Tabla 5. Estudios que relacionan satisfacción y permanencia

Trabajos que encuentran una relación directa entre satisfacción y permanencia	Jamison, 2003; Greenslade y White, 2005; Omoto y Snyder, 1995; Penner y Finkelstein, 1998
Trabajos que encuentran una relación indirecta	Chacón, et al., 2007; Vecina, 2001; Vecina y Chacón, 2005
Trabajos que no encuentran ninguna relación	Davis et al., 2003; Finkelstein, et al., 2005

Fuente: elaboración propia a partir de Vecina et al. (2009).

A pesar de su importancia, si nos acercamos al modelo de gestión del “Ciclo del Voluntariado”, nos damos cuenta de que la satisfacción de los voluntarios no aparece en ninguna de las fases que forman el ciclo, ni siquiera como tema transversal (Obra Social Fundación “la Caixa”, 2009).

Es cierto, que la medida de la satisfacción suele dar resultados muy elevados (Vecina, 2001; Dávila, 2003; Montesinos, *et al.*, 2008; Vecina, *et al.*, 2009; Medina, *et al.*, 2011; García-Pérez, 2013; UDP, 2013) especialmente en el área socioasistencial (Dávila y Díaz, 2005). Independientemente de eso, las organizaciones deberían aplicar estrategias tendentes a incrementar, o al menos mantener, los niveles ya elevados de satisfacción para así lograr una mayor estabilidad de sus voluntarios (Vecina, *et al.*, 2009). Esto implicará, sin duda, atender aspectos relacionados con la gestión, la respuesta a las expectativas y motivaciones, el ajuste entre motivaciones y tareas o el apoyo proporcionado por la organización.

Para la Unión Democrática de Pensionistas (UDP), otra forma de analizar la satisfacción de los voluntarios es profundizar en las dificultades y necesidades que experimentan en el desarrollo de su voluntariado (UDP, 2013). Precisamente, en un estudio realizado por la UDP (2013:86-88) encontraron como principales dificultades, “los traslados o desplazamientos”, “salir de casa cuando no les apetece” y “tener siempre la actividad el mismo día de la semana”.

CAPÍTULO 3

DESARROLLO DE UN MODELO QUE EXPLIQUE LA INTENCIÓN DE PERMANENCIA DE LAS PERSONAS MAYORES VOLUNTARIAS

Como ya hemos visto, el sector del voluntariado se está viendo inmerso en una serie de cambios que surgen ante el desarrollo de las nuevas tecnologías y la introducción de nuevos perfiles, siendo uno de los más importantes, las personas mayores. Sin embargo, pocas son las atenciones tanto académicas como aplicadas que se están prestando a esta nueva tendencia.

A pesar de ello, son escasas las referencias a las personas mayores en los modelos propuestos por los investigadores y la posibilidad de que las personas mayores requieran un planteamiento o una gestión diferente del voluntariado desde las entidades, teniendo en cuenta que lo que se quiere es la permanencia de los voluntarios en las entidades.

En el capítulo anterior hemos realizado un recorrido por los principales modelos desarrollados por los investigadores para explicar o predecir la permanencia de los voluntarios dentro de las organizaciones. Entre ellos el modelo de Omoto y Snyder (1995), el modelo de la identidad del rol de voluntario de Callero, *et al.* (1987), el modelo propuesto por Vecina (2001) y el propuesto por Vecina *et al.* (2009) que aglutina lo más relevante de los anteriores.

La revisión teórica que hemos realizado ha sido amplia, lo que nos ha proporcionado una visión general y actual del fenómeno del voluntariado y sus procesos de gestión, identificando también las posibles consecuencias que pueden tener dichos procesos de gestión, la más importante de todas, el abandono del voluntariado.

La finalidad de este estudio tiene una doble dimensión, por un lado, contribuir al desarrollo teórico del voluntariado y, en particular, al de la participación de las personas mayores. Y por otro lado, ya desde un punto de vista social, contribuir al entendimiento de las personas mayores voluntarias como agentes activos y muy valiosos, participantes activos en las políticas de gestión de las entidades, a través del conocimiento de sus intereses y sus motivaciones. Lo que supondría sin duda, una mejora en el funcionamiento global de dichas entidades, a través de la permanencia de las personas mayores y su compromiso voluntario.

Para cumplir con el objetivo propuesto y dar solución al problema planteado, en el primer epígrafe de este capítulo justificamos el estudio en

general, después se procede a la enumeración de los objetivos y posteriormente, a la elección de la intención de permanencia como variable dependiente del modelo a desarrollar. En segundo lugar, se definen las variables independientes seleccionadas, se analiza su relación con la intención de permanencia y se desarrollan las primeras hipótesis. Posteriormente, se analiza la relación entre estas variables y las hipótesis finales de esta investigación. Finalmente, se muestra el modelo desarrollado que será contrastado en el siguiente capítulo.

3.1. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO, OBJETIVOS E HIPÓTESIS

A lo largo de los capítulos anteriores hemos venido señalando una serie de carencias en el estudio de los fenómenos relacionados con la gestión del voluntariado, en general, y la participación de las personas mayores en dichos procesos, en particular. Estos hechos por sí mismos justifican holgadamente la realización de este estudio. Entre estas carencias podemos destacar las siguientes:

- 1) Ausencia de estudios empíricos que indaguen en el fenómeno de las personas mayores voluntarias. No existen investigaciones que estudien las variables que inciden en su inicio, motivación, satisfacción y permanencia en las entidades en las que realizan las labores de voluntariado.
- 2) Ausencia de un perfil sobre las personas mayores voluntarias. Con demasiada frecuencia, las variables estudiadas se han basado en el sexo, la edad, el estado civil y el nivel de estudios, exclusivamente.
- 3) La escasa atención prestada a la contribución que las personas mayores realizan tanto social como económica en las entidades del Tercer Sector. No sabemos qué porcentaje ocupan en relación a las tareas, el número de horas de dedicación o años de permanencia.
- 4) Siendo declarada como una de las nuevas tendencias del voluntariado (Franco y Guilló, 2011; PVE, 2013), son escasas las contribuciones académicas y los esfuerzos realizados por la Administración Central, habiéndose centrado, la mayoría, en otras fuentes de voluntariado como las asociadas a la responsabilidad social empresarial.

- 5) En lo referido a la literatura relacionada con voluntariado y personas mayores, la mayoría de los estudios en España son de tipo teórico, los trabajos empíricos realizados son a nivel descriptivo, ajenos a las variables que explican la satisfacción y la permanencia de los mayores que son voluntarios en las entidades.

Por otra parte, se hace necesario potenciar la participación de las personas mayores dentro de las entidades, lo que se encuentra a veces con las dificultades propias de los estereotipos y prejuicios relacionados con la edad y la visión productivista de la sociedad. Esta perspectiva, a menudo relacionada con el envejecimiento activo, justifica sobradamente el establecimiento de estudios destinados a conocer los factores relacionados con la satisfacción y permanencia de las personas mayores en las organizaciones.

Ante este escenario, la realización de estudios empíricos que indaguen en el fenómeno de las personas mayores voluntarias es de gran interés. Pero además del interés académico del estudio, tendrían un gran valor en la aplicación práctica, proporcionando orientaciones y pautas que pueden servir de guía a las entidades que disponen de personas mayores entre sus voluntarios.

Con todo ello, nos planteamos como objetivo principal del estudio analizar los factores que explican la satisfacción e intención de permanencia de las personas mayores que realizan labores de voluntariado socioasistenciales. Particularmente, planteamos como objetivos específicos del estudio:

- Definir el perfil de las personas mayores voluntarias en función de nuestra muestra.
- Analizar la influencia del apoyo social en la satisfacción de los voluntarios mayores.
- Comprobar el papel de la gestión del voluntariado en la satisfacción de los voluntarios.
- Estudiar cómo la satisfacción de los voluntarios determina su intención de permanencia.
- Estudiar cómo el apoyo que la organización proporciona a los voluntarios afecta a la satisfacción.

- Comprobar el papel que tiene la satisfacción de las tareas en la satisfacción de las motivaciones
- Cómo afecta el grado de preparación y la supervisión a la satisfacción con las tareas realizadas.

Para tal fin llevamos a cabo un análisis empírico sobre una muestra de 172 voluntarios mayores de 60 años, mediante un análisis de ecuaciones estructurales para comprobar las hipótesis planteadas.

En los siguientes epígrafes realizamos una revisión de la literatura para definir el marco teórico sobre el que se apoyan las hipótesis de la investigación que planteamos.

3.1.1. La intención de permanencia

El concepto de permanencia ha sido ampliamente estudiado a lo largo de los años por los investigadores en el campo del voluntariado (Vecina, *et al.*, 2009).

Como ya vimos en el capítulo anterior, el modelo psicosocial explicativo de la permanencia incorporó diferentes variables que ayudaban a explicar la permanencia de los voluntarios en las organizaciones. Una de las variables introducidas fue la intención de permanencia, que de hecho, mostraba un gran poder predictivo sobre el tiempo real de permanencia (Vecina, 2001; Vecina *et al.*, 2009).

Tengamos en cuenta que el voluntariado se ha relacionado con distintas variables en función de cuál fuese el objeto de interés del estudio (Dávila, 2003). Pese a esto, la mayoría se han incluido en modelos para explicar la permanencia de los voluntarios en las organizaciones.

Existen diferentes definiciones de la intención de permanencia. Por ejemplo, para Dávila (2003:117) es la probabilidad que tiene un voluntario de continuar en una organización transcurrido un tiempo determinado.

El fenómeno del voluntariado está caracterizado en la actualidad por un aumento del número de voluntarios pero también de una disminución del tiempo de permanencia en las entidades (Vecina *et al.*, 2009; Folia, 2010; PVE, 2013).

La pérdida de voluntarios puede acarrear importantes consecuencias a las entidades si tenemos en cuenta que muchas de ellas necesitan a los voluntarios para sobrevivir. Por ello, el estudio de la intención de permanencia se presenta de capital importancia para mejorar la calidad del voluntariado.

Una de las ventajas que tiene para las entidades estudiar la intención de permanencia es ofrecer información sobre cuáles son los factores externos que influyen en la decisión de continuar del voluntario (Vecina, 2001).

La Teoría de la Acción Razonada (Fishbein y Ajzen, 1975; Ajzen y Fishbein, 1980) y la Acción Planificada (Ajzen, 1985; Ajzen y Madden, 1986) parten de la premisa de que el principal predictor de la continuidad de los voluntarios es la intención de permanencia que éstos manifiestan, siendo también importantes otros factores que parecen relacionarse, directa o indirectamente, con dicha intención: las motivaciones, el tiempo previo en la organización, el conflicto existente en la misma o el apoyo social que ésta es capaz de prestar a los voluntarios (Vecina y Chacón, 2005 citado por Arias y Barrón, 2008:98). En esta línea, Chacón, *et al.* (2007) parten de la premisa que lo que mejor explica el tiempo real de permanencia de los voluntarios es la intención conductual que tienen ellos mismos de permanecer (Ajzen, 1985). De esta manera, la forma más fiable de calcular el tiempo que van a estar es preguntarles directamente a los voluntarios (Chacón, *et al.*, 2011).

3.1.2. Factores que influyen en la intención de permanencia

Son numerosos los factores que pueden influir en la intención de permanencia y que pueden afectar a la hora de gestionar las expectativas, las motivaciones y las tareas de los voluntarios. En esta investigación nos hemos centrado en los aspectos relacionados con la gestión de la organización con motivo de aportar a las entidades las claves para mejorar la calidad del voluntariado.

3.1.2.1. La satisfacción

Como ya se vio en el capítulo anterior, la satisfacción es un concepto teórico de suma importancia para todos los que han investigado la permanencia del voluntariado, aunque los estudios no terminan de arrojar resultados

concluyentes. Esto, en parte, puede ser debido a la heterogeneidad de las formas de conceptualizar y, por tanto, también de medir el concepto (Vecina, *et al.*, 2009).

Pese a ser un concepto ampliamente estudiado, la satisfacción y la percepción de los voluntarios adolece de una conceptualización precisa y de una ausencia de las dimensiones de análisis para orientar la recogida de información (Cabrera, *et al.*, 2010).

De hecho, hay trabajos que han probado una relación directa entre satisfacción y permanencia (Omoto y Snyder, 1995; Penner y Finkelstein, 1998; Jamison, 2003; Greensalde y White, 2005), otros estudios encuentran una relación indirecta (Vecina, 2001; Vecina y Chacón, 2005; Chacón, *et al.*, 2007) y otros que no llegan a encontrar ninguna relación (Davis, *et al.*, 2003; Finkelstein, *et al.*, 2005).

Como hemos apuntado anteriormente, parte de esta diferencia puede ser explicada por la disparidad de dimensiones a la hora de evaluar (Vecina, *et al.*, 2009). En lo que todos coinciden es en la necesidad de evaluar la satisfacción como índice de calidad, no solo de un programa específico, sino de los beneficiarios de la acción voluntaria en pro de la propia organización (García-Pérez, 2013).

La mayoría de los estudios se han centrado en una única dimensión de satisfacción, bien sea la tarea realizada (Omoto y Snyder, 1995; Penner y Finkelstein, 1998; Finkelstein, *et al.*, 2005), la experiencia (Tschirhart, *et al.*, 2001; Finkelstein *et al.*, 2005;) o los aspectos organizacionales (Jamison, 2003). La satisfacción también se ha medido como el grado de cumplimiento de las diferentes motivaciones (Clary y Snyder, 1991; Clary *et al.*, 1998; Snyder, *et al.*, 2000; Kiviniemi, *et al.*, 2002;).

Otros investigadores también han considerado el carácter multidimensional de la satisfacción, por ejemplo, Gidron (1985) que identificó 12 dimensiones diferentes sobre satisfacción. Galindo-Kuhn y Guzley (2001) identificaron cuatro dimensiones: apoyo organizacional, eficacia de la participación, *empowerment* e integración en el grupo.

En esta misma línea, Vecina, *et al.* (2009) argumentaron que sin perjuicio de los investigadores que habían medido la satisfacción mediante un solo ítem, éste siempre será el resumen de diferentes aspectos relacionados, los más destacados son la satisfacción de las motivaciones, la satisfacción organizacional y la satisfacción con las tareas (Vecina, *et al.*, 2009). Autores como García-Pérez (2013) han utilizado este modelo para evaluar la satisfacción de programas concretos de voluntariado.

Las entidades deben abordar un proceso transversal que tenga como objetivo garantizar la estabilidad temporal del voluntariado y para ello es necesario buscar la satisfacción de los voluntarios (Chacón y Vecina, 2002). Además, para lograr los mejores resultados será necesario poner los mejores fines. Esto implica, por una parte, la profesionalización de los sistemas de gestión interna de las entidades y, por otra, la profesionalización de los voluntarios, ya que por desgracia la buena voluntad no garantiza por sí misma los buenos resultados, y la mayor o menor satisfacción repercute directamente en los voluntarios y en la propia organización (García-Pérez, 2013).

Satisfacción y permanencia están estrechamente ligadas. Es evidente que voluntarios muy satisfechos pueden abandonar la organización por múltiples motivos (cambio de domicilio, cambio de trabajo, exámenes, etc.), pero es cierto que los que están claramente insatisfechos con los distintos aspectos de su labor como voluntarios, no necesitan más motivos para abandonar y con seguridad lo harán en un corto periodo de tiempo (Chacón y Vecina, 2002).

Los mecanismos de gestión arbitrados por la organización serán de gran importancia para aumentar la satisfacción de los voluntarios y su consecuente permanencia. Varios investigadores han apostado por la satisfacción con la organización como la dimensión más importante a la hora de predecir la permanencia de los voluntarios. Por ejemplo, Penner (2002) sugiere que la forma en la que los voluntarios son tratados por la organización influye más directa y poderosamente en la satisfacción que variables disposicionales como el interés altruista por los demás (Penner, 2002).

Si descendemos a los aspectos concretos que controla la organización también podemos encontrar varios ejemplos. Galindo-Kuhn y Guzley (2001)

mostraron que la claridad de las comunicaciones entre profesionales y voluntarios y el reconocimiento que hace la propia entidad a la labor del voluntario se relacionaba directamente con la satisfacción. Igualmente, Vecina, *et al.* (2009) también relacionaron la satisfacción de la gestión con la fluidez y frecuencia de las comunicaciones entre profesionales y voluntarios.

Aspectos como la formación, el ajuste entre expectativas y tareas asignadas, el apoyo profesional de los profesionales también han sido relacionados con la satisfacción en diferentes estudios (Gidron, 1985; Maslanka, 1996; Jamison, 2003; Chacón *et al.*, 2006; Vecina, *et al.*, 2009).

En algunas investigaciones no se encuentra relación directa entre aspectos relacionados con estas variables y la permanencia o el abandono de los voluntarios, mientras que en otras se muestran relaciones indirectas con estas conductas a través de las relaciones que presentan con actitudes como la satisfacción y el compromiso organizacional. En otros casos, no se asocia a la conducta real, es decir, de permanencia, sino con la intención de permanecer o abandonar (Davis, *et al.*, 2003; Finkelstein, *et al.*, 2005). En este sentido, Lafer (1991) identifica la adecuada selección de los voluntarios y su entrenamiento, el apoyo en la adaptación al nuevo rol y la supervisión individual como reductores del desgaste voluntario. Por su parte, Dailey (1986) identifica el feedback como potenciador del compromiso organizacional.

Además, la supervisión es un elemento que depende directamente de la gestión del voluntariado que realiza cada entidad. Así, Tsai (2001) mostró en su investigación que la supervisión era el factor más importante para apoyar y reforzar a los voluntarios y encontró diferencias significativas entre voluntarios con satisfacción y sin satisfacción en sus percepciones sobre la supervisión.

Investigaciones como la de Hunot y Rosenbach (1998) han puesto de manifiesto que las características de la supervisión pueden afectar a la permanencia o a otros factores o actitudes relacionados con ella.

Otras variables situacionales como por ejemplo, la presencia o no de incentivos dentro de la organización derivados del trabajo voluntario, también pueden incrementar la participación de los voluntarios y minimizar los costes de las experiencias (Chinman y Wandersman, 1999). El nivel de satisfacción que

tienen los voluntarios con dichos incentivos también es una tarea asociada a la gestión que hacen las entidades del voluntariado.

Considerando todo lo anterior en relación a la intención de permanencia y satisfacción de la gestión nos lleva a plantearnos que la satisfacción que los mayores voluntarios tengan sobre cómo son gestionados puede explicar su mayor intención de permanencia. Proponemos así la primera hipótesis de esta investigación:

H1: La satisfacción con la gestión de los voluntarios influye positivamente en su intención de permanencia.

Realizar labores de voluntariado, en contra de lo que parece, tiene unos costes de tiempo, esfuerzo e incluso dinero, pero al mismo tiempo se obtienen múltiples beneficios como satisfacción, experiencia, conocimiento o como hemos visto antes, los derivados de los incentivos arbitrados por la organización.

Existen muchos y diferentes motivos para ser voluntario, aunque no es fácil conceptualizar estas motivaciones. Al igual que ocurría con el término de satisfacción, hay autores que han propuesto un único factor general motivacional (Cnaan y Goldberg-Glen, 1991), otros han propuesto un modelo bifactorial (Latting, 1990) o modelos multifactoriales (Clary, et al. 1998).

Debido a los posibles costes que conlleva la actividad voluntaria es de suma importancia que las entidades arbitren mecanismos para controlar que las motivaciones por las que se originó la actividad voluntaria sean satisfechas. Además, tenemos que tener en cuenta que la actividad como voluntario no tendrá una contraprestación económica, por lo que es muy importante evaluar la gratificación personal que los voluntarios obtienen al realizar la actividad (Vecina, et al., 2009).

Como explican Vecina, et al. (2009), la Teoría Funcional de las Motivaciones del Voluntariado ha aportado evidencias que permiten entender y explicar la gratificación personal en términos de satisfacción de las diferentes motivaciones que poseen los voluntarios (Clary et al., 1998; Okun, et al., 1998; Chapman y Morley, 1999; Chacón y Vecina, 1999; Snyder et al., 2000; Houle, et al., 2005). Recordemos que esta teoría parte de la Teoría Funcional (Smith, et al.,

1956; Katz, 1960;) que señala que las personas pueden mantener actitudes y opiniones en tanto sirven para satisfacer varias funciones al mismo tiempo. Si lo aplicamos al campo del voluntariado, diríamos que las personas deciden ser voluntarios por diferentes motivos y que, a su vez, satisfagan funciones distintas (Dávila, 2003).

A menudo, las investigaciones sobre la permanencia de los voluntarios en las organizaciones se han centrado en entender cuáles son los motivos que llevan a una persona a hacerse voluntaria para satisfacer las expectativas que tenía inicialmente (ejemplos como: Lauffer y Gorodesky, 1977; Ilsley y Niemi, 1998; Chacón, *et al.*, 1998; Chacón y Dávila, 2001; Vecina, 2001).

Parece que muchos investigadores llegan al consenso de que no se puede determinar una razón única dominante para que una persona sea voluntaria (Folia, 2010) y así se refleja también en los pocos estudios territoriales disponibles (Bolunta, 2008; Fundación Castellano-Manchega de Cooperación, 2010).

Lo que también está claro es que la motivación afecta tanto a la permanencia como al abandono del voluntariado. En este sentido, Vecina, *et al.* (2009) relacionaron directamente la satisfacción de las motivaciones con la intención de permanencia y posterior tiempo de permanencia.

Es necesario que las motivaciones de los voluntarios estén satisfechas para prevenir el abandono del voluntario pero de quién depende dicha satisfacción. Entre las razones por las que un voluntario cesa su actividad podemos encontrar aquellas controlables por la entidad y las no controlables.

Las razones de abandono controlables por las entidades podrían asociarse con insatisfacción o desmotivación causada por el modelo de gestión (Folia, 2010). Son muy pocos los estudios publicados que aborden este tema. Encontramos por ejemplo, los publicados por Siebold *et al.* (1987) y Brichacek (1988) que encontraron un alto nivel de abandono que ellos llamaron incontrolable administrativamente. Las razones controlables administrativamente eran aquellas que sí pueden depender del tipo de gestión que realizase la organización, como por ejemplo, la insatisfacción con el funcionamiento de la organización o la desmotivación. Otro ejemplo, lo encontramos en Jamison

(2003) que denomina abandono disfuncional al abandono que podría haber sido controlado por la organización.

Como recogía Dávila (2008), hay otros estudios que muestran la relevancia de las razones controlables por la organización como el publicado por UPS Foundation (1998) en EE.UU., que ponía de manifiesto que la inadecuada gestión del voluntariado era una de las razones más frecuente a la hora de explicar por qué las personas cesaban su actividad voluntaria.

Dávila (2008) recogía en su estudio algunas de las razones por las que un voluntario puede abandonar su actividad voluntaria, entre ellas están: demasiada responsabilidad, sentirse quemado/a, falta de logro o progreso, sentirse no valorada/o, sentir que el grupo no está bien organizado o sus expectativas no están claras o sentir que ellos/as mismos no respetan a las personas responsables de su supervisión o a sus propios compañeros/as, entre otros.

Según el Diagnostico del Voluntariado (Folia, 2010) si se atiende a la posible relación entre estas razones y la motivación, se podría inferir que una organización que cuide la gestión del voluntariado ofreciendo la posibilidad de trabajo que pueda ser asumido por el voluntario o valore de forma explícita lo que aporta el voluntario, por ejemplo, sería más motivadora que otra que no atiende a estos aspectos. Es decir, que una buena gestión de la organización y su consecuente satisfacción pueden influir a la hora de satisfacer las expectativas y motivaciones originales de los voluntarios.

Para la Unión Democrática de Pensionistas es importante que las personas mayores voluntarias consigan satisfacer las necesidades y motivaciones que las llevaron a convertirse en tal, y una adecuada gestión puede permitir no sólo esto, sino también generar el ambiente que fomente su satisfacción general (UDP, 2013).

Todo lo anterior nos lleva a pensar que en las personas mayores voluntarias tener satisfechas sus motivaciones para ser voluntario podría explicar su satisfacción con los mecanismos de gestión que realiza la organización. Planteamos así la siguiente hipótesis de investigación:

H2: La satisfacción de las motivaciones de los voluntarios tiene un efecto positivo en su satisfacción con la gestión.

Como hemos visto, es sumamente importante que los voluntarios estén contentos con las tareas que realizan. Sabemos que existen infinidad de potenciales tareas, pero es conveniente centrarse en tareas de las que se deriven efectos positivos, como la utilidad que representa para otras personas (Vecina, *et al.*, 2009) o los beneficios no personales que les proporciona.

Numerosos autores han vinculado la satisfacción con las tareas realizadas a la menor probabilidad de abandono del voluntario. Por ejemplo, Morrow-Howell y Mui (1989) atribuían el abandono a la frustración generada por la incapacidad de ayudar a los receptores del servicio, lo que además genera ineficacia (Vecina, *et al.*, 2009). Autores como Gidron (1985) y Dailey (1986) también relacionaron las características de la actividad realizada con la permanencia de los voluntarios dentro de la organización y, más recientemente, Vecina, *et al.* (2009) introdujeron en su modelo para predecir la permanencia de los voluntarios la necesaria satisfacción con las tareas realizadas dentro de la organización.

Otras investigaciones se han centrado en lo necesario de una clara definición del rol de voluntario como forma de mejorar su permanencia (ejemplos como Dailey, 1986; Zischaka y Jones, 1987; Ilsley, 1990; Stevens, 1991; Fisher y Cole, 1993; Hollwitz y Wilson, 1993; Omoto y Snyder, 1993; Maslach y Ozer, 1995; Nesbitt, *et al.* 1996).

Sin duda, saciar las expectativas que tienen los voluntarios pasará por realizar las tareas correctas para con ello satisfacer y prevenir el abandono de los voluntarios. Un estudio realizado por la National Volunteer and Philanthropy Center (2002) en Singapur apuntaba al abandono de los voluntarios por realizar unas tareas inadecuadas con demasiada responsabilidad, con las que no se sienten valorados, con demasiado estrés y falta de percepción de progreso. Todos estos motivos contribuyen a que los voluntarios no vean satisfechas las expectativas con las que iniciaron su labor voluntaria. En este sentido, Lammers (1991) halló que los voluntarios buscaban satisfacción en las tareas que realizaban, una experiencia agradable con otros voluntarios y el aprendizaje de nuevos instrumentos, lo que demostraba que realizaban su tarea de voluntariado

para saciar sus motivaciones, no tanto para ayudar a los demás. Siguiendo esta línea, Hackman y Oldham (1975) propusieron un modelo basado en las características del puesto y cómo éste puede influir en la motivación, la satisfacción, la productividad y las tendencias de abandono.

La relación entre motivaciones y satisfacción también ha sido puesto de relieve por Chapman y Morley (1999) quienes utilizaron el cuestionario de Clary *et al.* (1998).

Cabe esperar que en los voluntarios mayores suceda lo mismo. Los mayores buscan satisfacer las expectativas y motivaciones, implicándose en aquellas tareas y conductas que creen que podrán realizar (UDP; 2013). Por lo que la satisfacción de las tareas en las que se implican contribuyen a la satisfacción de las motivaciones por las que las comenzaron (Kiviniemi, *et al.*, 2002). Planteamos así la siguiente hipótesis:

H3: La satisfacción con las tareas de los voluntarios mejora la satisfacción de sus motivaciones.

3.1.2.2. Apoyo social

El apoyo social es un concepto complejo, difícil de definir pese a que hoy día se disponen de numerosos estudios que abordan esta variable. Para Arias y Barrón (2008) esto puede ser debido a que existen distintos niveles de análisis y múltiples dimensiones, así como una gran variedad de actividades. Además, la medida del apoyo social ha estado tradicionalmente ligada a la rama sanitaria, y se ha centrado en el ajuste que producía ante diferentes enfermedades y la percepción de salud.

Tengamos en cuenta que la tarea de definir el apoyo social es sumamente compleja. En general, cada autor trabaja con una definición de apoyo social y con un instrumento para valorarlo (Musitu, 2000:65).

Para entender el apoyo social en esta investigación, nos apoyamos en la definición aportada por Barrón (2004) que lo explica como “las transacciones de ayuda, tanto de tipo emocional como informacional y material, que recibimos de nuestras redes informales, íntimas, otros grupos y comunidad global, incluyendo

las transacciones reales, así como la percepción de las mismas y la satisfacción con la ayuda recibida”.

El apoyo social se presenta como una importante variable que tiene una compleja relación con la participación voluntaria, ya que no solo puede influir en la decisión de convertirse en voluntario, sino que además puede ser determinante a la hora de continuar la actividad voluntaria (Dávila, 2003; Dávila, 2003).

Las personas mayores han sido a menudo objeto de estudio de la medida del apoyo social, ya que ha sido uno de los indicadores más importantes del bienestar en la vejez (Freixas, 1993). Otros investigadores han encontrado una relación positiva entre el apoyo percibido de las relaciones de amistad y el bienestar de la persona mayor (Crohan y Antonucci, 1989).

Podemos apuntar que además está ampliamente contrastada la importancia de las fuentes informales de apoyo, de forma que se convierten en uno de los principales determinantes de la satisfacción vital (Díaz-Veiga, 1992; Martínez, *et al.*, 1993). La existencia de relaciones satisfactorias con familiares y amigos constituye un elemento de bienestar y de seguridad, convirtiéndose el apoyo social en un buen predictor de equilibrio en la vejez (Calero, *et al.*, 1996).

En los últimos años, la importancia del apoyo social ha comenzado a ser objeto de estudio más allá de su vinculación con el bienestar y la salud, por ejemplo, en el campo del voluntariado, intentando predecir su impacto en las tareas voluntarias o la predicción de la permanencia en las organizaciones (Vecina, 2001; Dávila, 2003; Vecina y Chacón, 2005).

Wilson y Musik (1999) encontraron una mayor tasa de adherencia entre los voluntarios que eran más activos socialmente. Para estos investigadores, el apoyo social ayuda, por un lado, a introducir a las personas en el voluntariado y, por otro, cuando ya forman parte de la organización, a continuar su colaboración proporcionando apoyo ante las situaciones estresantes. En esta misma línea, Snyder, *et al.* (1999) manifestaron que los voluntarios que se sienten más apoyados por sus familias y amigos tienden a estar más satisfechos como voluntarios y sentir una mayor eficacia en su labor, lo que sin duda provocará que quieran continuar su actividad voluntaria.

Hay que tener precaución a la hora de relacionar apoyo social con permanencia porque los mismos autores también afirman que puede haber una relación inversa: voluntarios con una amplia red de amistades y familiares pueden verse afectados por los costes psíquicos derivados de la actividad voluntaria y pueden querer abandonar el voluntariado para dedicar más tiempo a sus amigos y familiares (Snyder, *et al.*, 1999).

Varios investigadores coinciden en tener presente el apoyo social a la hora de estudiar la permanencia de los voluntarios aunque apelan a la precaución, ya que la medida puede ser compleja y que distintos tipos de apoyo pueden facilitar o dificultar la actividad voluntaria (Arias y Barrón, 2008). Autores como Antonucci, (1985) y Dakoff y Taylor (1990) muestran que la eficacia del apoyo depende, entre otros factores contextuales, de la fuente o procedencia del mismo (Arias y Barrón, 2008).

Si atendemos a la relación del apoyo social y la permanencia de los voluntarios en las organizaciones, encontramos los estudios de Capner y Caltabiano (1993) y Asante (2000) que opinan que el apoyo social podría funcionar como un amortiguador del estrés y el *burnout*. Además, el apoyo social puede funcionar como amortiguador en actividades que tengan un alto coste emocional (Christensen, *et al.*, 1999).

Para Dávila y Díaz-Morales (2009) el papel de la salud y el apoyo social no está claramente definido en la promoción o desarrollo de la actividad voluntaria de las personas mayores. La evidencia muestra que algunas veces se presenta como predictor, otros como mediador y otros como consecuencia del voluntariado.

Como hemos visto, el apoyo social puede configurarse como un amortiguador del estrés y para minimizar los posibles costes que se deriven de la actividad voluntaria, por lo también puede configurarse como un factor de gran importancia para mantener la motivación de los voluntarios (Beugen, 1985; Hildrew y Mair, 1990; Breaux, 1994; Danoff y Kopel, 1994).

Nos planteamos por tanto que el apoyo social puede no ser un factor directamente determinante en la permanencia de los voluntarios, pero sin duda

ayudará a mantener las expectativas que originaron la actividad voluntaria y su consecuente satisfacción de las motivaciones. Proponemos pues que:

H4: El apoyo social de los voluntarios tiene un efecto positivo en su satisfacción de las motivaciones.

3.1.2.3. Apoyo proporcionado por la organización

Tratar de mejorar la satisfacción de los voluntarios con la gestión será la mejor fórmula para aumentar la permanencia de los voluntarios. De esta forma se garantiza que se cumplirán los derechos de los voluntarios y se respetarán los roles de los trabajadores y la permanencia vendrá dada justamente por el compromiso adquirido con los aspectos motivacionales (Chacón y Vecina, 2002).

La satisfacción con la gestión vendrá marcada, sin duda, por el papel que jueguen los trabajadores dentro de la organización y cómo se relacionen con los voluntarios.

Como ya vimos en el marco teórico, uno de los problemas que puede surgir dentro de una organización es la tensión producida por el rol del profesional y el rol del voluntario, que por sí misma puede generar cierto estrés a los propios voluntarios (Maslanka, 1996). Black y Kovacs (1996) encuentran que la relación y aceptación con el personal que gestiona el voluntariado percibido por los propios voluntarios se constituye como una variable muy importante para mantener la satisfacción de los voluntarios. Autores como Stevens (1991) encontraron que el mayor contacto con el personal se relacionaba con altos niveles de satisfacción. Más concretamente, en el campo de las personas mayores voluntarias, un estudio de Tang, *et al.* (2010) mostraba que la permanencia de estos voluntarios dependía, entre otros aspectos, del apoyo de la organización. En este sentido, Dávila y Díaz-Morales (2009) apuntan a la necesidad capital de que los voluntarios se sientan valorados y que saber transmitirles la importancia que tienen dentro de la organización debería alzarse como una prioridad dentro de las entidades. Otros como Ross, *et al.* (1999) relacionaron la predicción del abandono de los voluntarios con factores estresantes como los problemas con clientes y ambigüedad de rol, sobrecarga emocional y factores organizacionales.

Queda claro que el ambiente de trabajo tiene un efecto directo sobre la satisfacción y el rendimiento de los voluntarios en la organización. Numerosos investigadores han demostrado que existe una relación entre el clima que se respira en una organización y la satisfacción de los empleados (Larouche y Delorme, 1982). Además, el propio ambiente de trabajo y la relación que se establece pueden influir directamente en el comportamiento del trabajador y voluntario (Medina y Medina, 2011).

Con las entidades de voluntariado sucede lo mismo, si los voluntarios perciben que los profesionales y trabajadores de la organización les brindan el apoyo suficiente, sin duda, la satisfacción con la gestión de la organización será mayor. Proponemos que:

H5: El apoyo organizacional a los voluntarios afecta positivamente a su satisfacción con la gestión.

3.1.2.4. Supervisión

Entendemos supervisión como los mecanismos de seguimiento y acompañamiento al voluntario que tiene la organización para conseguir un mejor desempeño de sus tareas y una mejor integración en la organización, tanto en el equipo o grupo de voluntariado como en los programas o proyectos concretos (Fundación Luis Vives, 2009).

La supervisión está pensada para evaluar el grado en el que los objetivos planteados se cumplen (Chacón y Vecina, 2002). A su vez, también está orientada para potenciar la permanencia del voluntariado y hacer más satisfactoria la labor que realizan (Chacón y Vecina, 2002).

Un grupo de voluntarios que tenga una figura que le acompañe, oriente y supervise derivará en una mayor implicación de las personas voluntarias, en una mayor calidad en las acciones y en una mayor satisfacción por la labor realizada (Obra Social Fundación “la Caixa”, 2009). Para la Unión Democrática de Pensionistas, la supervisión que se le proporciona a un voluntario puede incidir directamente en su nivel de satisfacción (UDP, 2013).

Dailey (1986) entiende el *feedback* que se establece en la supervisión como un mecanismo necesario y potenciador del compromiso organizacional,

que sin duda, pasará por estar satisfecho con la labor que realiza dentro de la organización. Para Gonzalez (2011) el acompañamiento pasa por la mutua relación de escucha entre profesionales y voluntarios. Esta es la mejor vía para el entendimiento y además, es una forma de reconocimiento y de estimular la acción voluntaria.

La planificación de los mecanismos de supervisión evitará la aparición de conflictos entre personal remunerado y voluntarios a la hora de realizar las tareas asignadas (Obra Social Fundación “la Caixa”, 2009). Proponemos que:

H6: La supervisión de la organización a los voluntarios aumenta su satisfacción con las tareas.

3.1.2.5. Preparación

Para ser voluntario no solo vale con querer serlo y tener una buena disposición sino que hay que tener la capacitación necesaria para las tareas que se vayan a realizar (Fundación Luis Vives, 2009).

La preparación y la formación son sumamente importantes de cara a asentar procesos de trabajo permanentes e integrales y para ello se deben de tener muy en cuenta las capacidades del voluntario (González, 2011).

Numerosos estudios han hallado que una preparación adecuada, entendida como disponer de la formación necesaria para realizar la labor de voluntario, se relaciona directamente con la permanencia de los voluntarios (Gidron, 1985; Lafer, 1991; Lammers, 1991; Watson, 1993). Otro ejemplo lo encontramos en el estudio de Bennett, *et al.* (1996) que mostraron que la falta de entrenamiento y su consecuente baja efectividad en las tareas estaban directamente relacionadas con el índice de *burnout* y, como consecuencia, el abandono del voluntario.

Disponer de la formación idónea es una labor que corresponde a la organización. Ésta es la encargada de evaluar a los voluntarios y proporcionarle los conocimientos necesarios para que las actividades se realicen correctamente y, por tanto, tengan la mayor satisfacción posible. La mejora de la calidad de la gestión del voluntariado pasa inevitablemente por mejorar los procesos de preparación y formación (Obra Social Fundación “la Caixa”, 2009). De esta

manera los voluntarios podrán aportar lo mejor de sí mismos y atender con mayor calidad a las personas beneficiarias de los programas.

Investigadores como Ozminowski, *et al.* (1991) encontraron que los voluntarios que recibían formación estaban generalmente mucho más satisfechos con la experiencia voluntaria que los que no la recibían. Los voluntarios que se perciben mejor preparados también son más efectivos y tienen menos deseos de abandonar la organización, además de estar más satisfechos con ella (UDP, 2013). Planteamos en consecuencia que:

H7: La preparación de los voluntarios tiene un efecto positivo en su satisfacción con las tareas.

H8: La preparación de los voluntarios influye positivamente en su satisfacción con la gestión.

3.1.2.6. Relación con otros voluntarios

Las relaciones sociales es uno de los elementos clave para conseguir un envejecimiento óptimo (Fernández-Ballesteros, 2003). Diferentes estudios ya han demostrado la importancia de las relaciones sociales en el bienestar de las personas mayores, lo que a su vez, tiene efectos sobre su autoestima y sentimiento de bienestar (Musitu, 2000: 70).

Sabemos que la mayoría de los voluntarios, independientemente de su edad, tienen entre los motivos principales para hacerse voluntarios, la necesidad de ayudar a los demás y el compromiso con el espíritu o misión de la organización. Estas motivaciones están presentes en todas las edades, pero también es cierto que se pueden encontrar algunas diferencias por la edad. En concreto, entre los motivos más importantes para las personas mayores para ser voluntarios encontramos la necesidad de fortalecer y crear relaciones sociales (Anderson y Moore, 1978; Rouse y Clawson, 1992; Okun, 1994; Zeweigenhaft, *et al.*, 1996; Chappell y Prince, 1997; Okun, *et al.*, 1998; Chacón y Vecina, 1999; Greenslade y White, 2005).

Para las personas mayores, la importancia de la vinculación social queda latente a la hora de buscar un voluntariado tras la jubilación o mantener el compromiso que ya se había iniciado. El estudio de Field y Jonhson (1993)

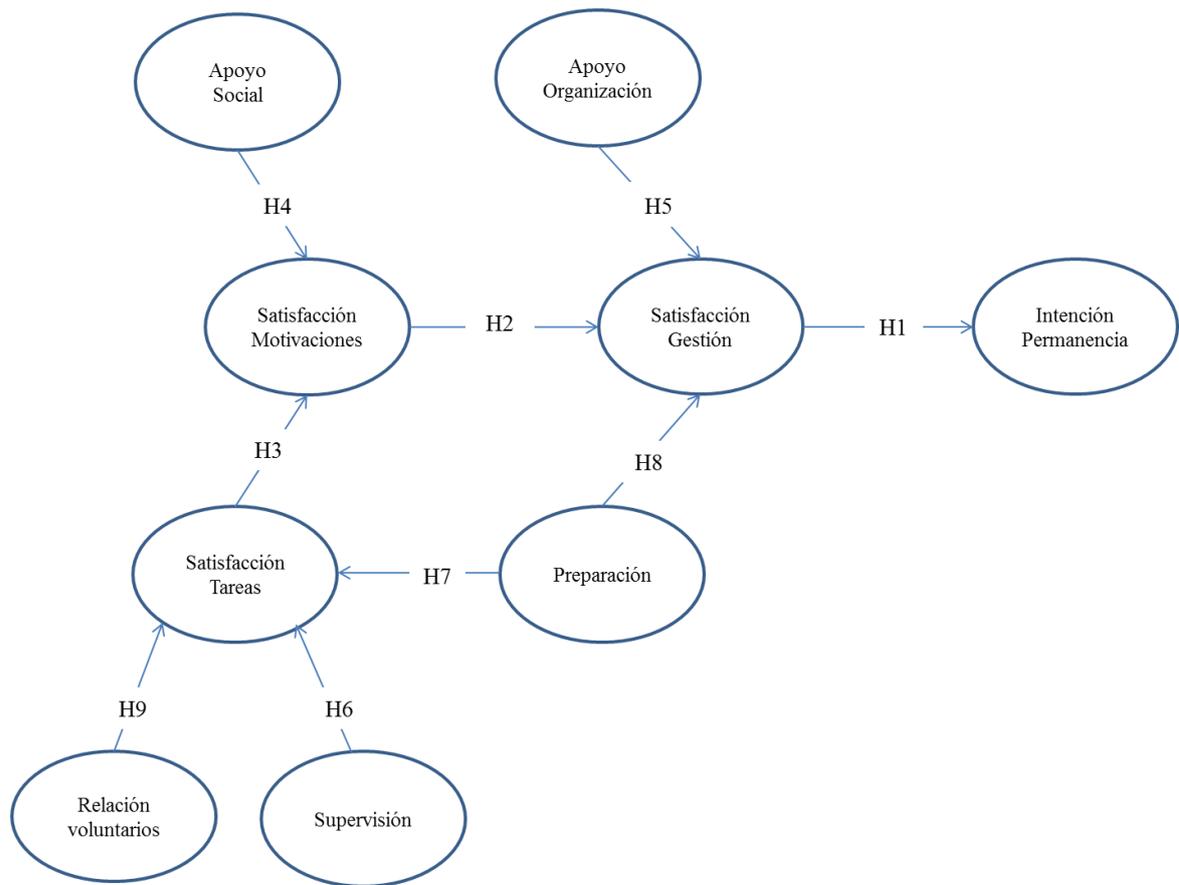
mostraba que los voluntarios estaban más satisfechos cuando tenían contacto con otros voluntarios; al igual que Stevens (1991) también encontraba que el contacto con otros voluntarios se asociaba con la experiencia de altos niveles de satisfacción.

Con todo lo anterior, podríamos suponer que las tareas que realizan los voluntarios y su experiencia dentro de la organización están vinculadas al número de relaciones que establecen entre sí. La propia naturaleza de las actividades que realizan en su labor de voluntario propicia que sean establecidas relaciones a varios niveles, ya sea con los propios usuarios, personal de la entidad, los propios compañeros voluntarios u otros agentes que intervienen en las actividades de acción social. En esta línea, encontramos el trabajo de Pittman, *et al.* (1984) que en particular ponen el énfasis en la importancia de la relación con los compañeros de voluntariado. Por su lado, Lammers (1991) identifica las características de la actividad como uno de los predictores de la duración del servicio voluntario, junto al desarrollo formativo durante el servicio y a la relación con otros voluntarios. Esto nos lleva a plantear que:

H9: Las relaciones con los voluntarios aumentan su satisfacción con las tareas.

En la siguiente Figura 6 aparece el modelo propuesto y las hipótesis que se derivan del mismo, las cuales hemos justificado en los epígrafes anteriores.

Figura 6. Esquema del modelo propuesto



Fuente: elaboración propia

CAPÍTULO 4

METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

Una vez que hemos desarrollado el marco teórico sobre el que nos hemos apoyado para plantear las hipótesis de investigación, dedicamos un capítulo a describir la metodología que seguimos para el contraste de ellas. El presente capítulo se ha estructurado en 6 partes. En primer lugar, describimos la población objetivo sobre la que realizamos el estudio empírico. En segundo lugar, describimos el proceso de desarrollo del cuestionario y recogida de datos, para después presentar los instrumentos de medición empleados, así como la calidad y fiabilidad de los mismos. Posteriormente, justificamos el tipo de análisis estadístico empleado para contrastar las relaciones entre las variables independientes y dependientes que planteamos en las hipótesis. Para finalizar, hacemos una descripción de las características de la muestra obtenida para la investigación.

4.1. POBLACIÓN OBJETIVO

Como población de estudio hemos considerado las personas mayores de 60 años voluntarias en labores socioasistenciales en la Región de Murcia. No se dispone de datos del número de personas mayores voluntarias en la Región de Murcia. Atendiendo a los últimos datos estatales disponibles, en España se estima que haya en torno a 1.100.000 voluntarios realizando labores socioasistenciales (Edis, 2012). En cuanto al número de éstos que se situaban en la edad que pretendemos estudiar no hay datos específicos y es difícil hacer una estimación precisa. Por ejemplo, el informe de la PVE estima que un 19% del voluntariado son personas mayores (PVE, 2013). Sin embargo, otros estudios sitúan esta ratio por debajo, como el 9,2% que estima el “II Anuario del Tercer Sector de Acción Social” (Edis, 2012).

El voluntariado más numeroso es el que conocemos como voluntariado de acción social que, además, se desarrolla principalmente en las entidades del Tercer Sector (PVE, 2008; PVE, 2013).

Pese a que la mayoría de la literatura sitúa el paso a la vejez en los 65 años, coincidiendo con la edad de jubilación, en nuestro estudio se ha optado por un criterio más amplio, considerando personas de edad avanzada una vez cumplidos los 60 años. A partir de los 60 años es cuando muchos mayores, por su condición de prejubilación, se incorporan a las actividades de voluntariado o,

simplemente, amplían su compromiso voluntario. Cabe pensar así, que un criterio más práctico y realista es el de optar por este límite de edad para considerar este segmento como un fenómeno con sus propias singularidades. Los 60 años coinciden con el criterio adoptado por la Organización Mundial de la Salud para hablar de las personas de edad avanzada (OMS, 2002). Cada vez más, la representación social de la vejez parece desmarcarse de la institucional, otorgando mayor relevancia a la dependencia como elemento definitorio de la entrada a la vejez (CIS, 2008).

El voluntariado de tipo socioasistencial se desarrolla en las entidades del Tercer Sector de la Región de Murcia, así como otras instituciones de carácter socioasistencial como asociaciones de mayores y Centros de Día. Nos hemos dirigido así para la obtención de la muestra a entidades del Tercer Sector e instituciones donde se realizan este tipo de voluntariado en la Región de Murcia. Con el objetivo de identificar la población objeto, lo primero fue explotar las fuentes secundarias (publicaciones, censos, registros, etc.). Posteriormente, nos pusimos en contacto con las entidades del Tercer Sector de primer nivel, para informarles sobre el estudio y ofrecerles la posibilidad de participar. Al mismo tiempo, contactamos con asociaciones de mayores y Centros de Día.

No podemos mostrar el registro completo de las entidades participantes pues varias de ellas manifestaron el deseo de permanecer en el anonimato. Hay que destacar el importante esfuerzo realizado para la recogida de los datos, debido a la dificultad asociada a las características del perfil de la muestra, así como el rechazo por parte de algunas de las entidades que prefirieron no colaborar en el estudio. Consideramos que este tipo de muestra es especialmente de valor por su especificidad y dificultad de obtener datos de este tipo.

4.2. DISEÑO DEL CUESTIONARIO

4.2.1. Procedimiento

Para la obtención de los datos necesarios del estudio se desarrolló un cuestionario. Este cuestionario, dirigido a aquellos voluntarios que cumplieran el requisito de realizar alguna labor socioasistencial, contenía preguntas destinadas a medir los conceptos contemplados en el modelo teórico que se pretendía contrastar. En su elaboración se ha prestado especial atención para que el error de respuesta sea el mínimo. Para ello se ha tenido en cuenta 1) la información que estamos buscando; 2) los medios por los que se aplica el cuestionario; 3) la naturaleza de las personas a las que se aplica el cuestionario (edad avanzada, nivel de estudios o tiempo disponible). Con todas estas consideraciones el procedimiento para la elaboración del cuestionario ha sido el siguiente:

Fase 1: Previamente a la elaboración del cuestionario se realizaron una serie de reuniones con informantes clave: personas coordinadoras de acciones de voluntariado, responsables de departamento, gerentes y profesores universitarios expertos en el tema. Estas reuniones aportaron nuevas ideas, comentarios y sugerencias de gran utilidad y nos dieron una visión más amplia del fenómeno a estudiar.

Fase 2: Apoyándonos en la revisión de la literatura y el *feedback* de estas reuniones, realizamos el cuestionario. Esta primera versión fue sometida a una prueba preliminar o pretest. Para ello se administró el cuestionario a cinco voluntarios de una entidad del Tercer Sector de primer nivel ubicada en la ciudad de Murcia. El resultado fue determinante para comprobar la idoneidad de las preguntas y detectar posibles ambigüedades de redacción y otros errores que dieran pie a la confusión. Teniendo en cuenta que muchos de los encuestados potenciales tienen una edad muy avanzada, varios ítems fueron reformulados para una mejor comprensión y adecuación a las particularidades de su actividad.

Fase 3: Una vez corregidos los errores detectados e incorporadas las sugerencias mencionadas, se confeccionó el cuestionario definitivo (ver Anexo I). En éste aparecen una serie de preguntas y enunciados que recogen la

información relacionada con las variables que se miden en el modelo y algunos datos sociodemográficos para caracterizar la muestra.

El cuestionario se administró personalmente a los voluntarios en las propias entidades. Mediante este método se obtuvieron un total de 172 cuestionarios válidos.

4.2.2. Desarrollo de las escalas

Para el desarrollo de las escalas fueron consultadas múltiples fuentes bibliográficas que permitieron profundizar en el conocimiento del concepto a medir y determinar la existencia de escalas previas. Las escalas proceden de la literatura existente y han sido adaptadas al ámbito de la asistencia social y a las particularidades de las personas objeto de estudio, las personas mayores.

Para medir los conceptos que constituyen el modelo y ante el consenso general de que las percepciones y actitudes no pueden ser medidas de forma directa (Lastovicka y Thamodaran, 1991), utilizamos escalas multi-ítem de clasificación por categorías de siete puntos, ampliamente aceptadas y muy utilizadas por los investigadores para evaluar conceptos como los que nos ocupan.

Sin embargo, uno de los problemas frecuentes es la extensión del cuestionario. Un cuestionario demasiado largo tiene una menor tasa de respuesta, provoca una desmotivación en el encuestado a medida que avanza, con una consecuente pérdida de calidad en sus respuestas, que acaba dando por inercia para terminar rápido. Por otro lado, las escalas largas irritan y desmotivan al encuestado en tanto que tiene la percepción de que se le está preguntando lo mismo muchas veces (Wanous y Reichers, 1996). Es por ello que para los constructos formativos hemos utilizado un ítem para cada uno de sus principales componentes y un ítem único para alguna de las escalas en las que por sus características hemos considerado que era más indicado siguiendo las recomendaciones de Rossiter (2002) para el desarrollo de escalas.

Rossiter (2002) propone para la creación de escalas analizar el objeto y el atributo. Si el objeto (sobre qué o quién se está midiendo) es concreto y singular, y el atributo (qué se está evaluando) también es concreto y singular, entonces un

ítem único es suficiente. Es decir, se asume que existe consenso entre los encuestados acerca de qué es el objeto y atributo (concretos) y que cada uno es uno sólo (singulares). Wanous *et al.* (1997) también se refieren a este tipo de atributos defendiendo que “si el constructo a medir está suficientemente acotado o no es ambiguo para el que responde, entonces una medida con un único ítem es suficiente”.

Considerando lo anterior se diseñó finalmente un cuestionario sencillo, comprensible y lo más corto posible formado por los ítems referentes a las variables del modelo a contrastar y por variables de control y sociodemográficas.

A continuación presentamos las escalas utilizadas en el cuestionario para medir los conceptos del modelo teórico.

4.2.3. Escalas de medida

Intención de permanencia

La intención de permanencia se evaluó mediante tres ítems provenientes del trabajo de Dávila (2003). Con ellos se evaluaba la probabilidad de los voluntarios de continuar su actividad voluntaria dentro de seis meses, un año y dos años o más. Se utilizó para ello una escala tipo Likert de 7 puntos, donde el valor 1 indicaba ninguna probabilidad y 7 total probabilidad (Tabla 5).

Tabla 5. Escala de medida de la intención de permanencia

Dimensión	Ítem	Media	Desv. típica	Fuente
<i>Valore la probabilidad de continuar siendo voluntario en esta organización (siendo 1=con ninguna probabilidad; y 7= con toda probabilidad)</i>				
Intención de permanencia	IP1. En los próximos 6 meses	6,6	0,7	Dávila (2002)
	IP2. En el próximo año	6,4	1,0	
	IP3. Transcurridos dos años o más	5,9	1,3	

Satisfacción

La medida de la satisfacción de los voluntarios se ha basado en la medición del concepto realizada por Vecina *et al.* (2009) para medir la satisfacción de los voluntarios. Estos autores argumentaban que pese a que la satisfacción puede ser evaluada mediante un solo ítem, el concepto de

satisfacción siempre será el resumen de diferentes dimensiones relacionadas, entre los que se identifican los de satisfacción de las motivaciones, satisfacción con la organización y satisfacción con las tareas.

La satisfacción con la gestión ha sido medida mediante siete ítems que evaluaban diferentes aspectos relacionados con la gestión de la organización Vecina y Chacón (2009). En ellos se pedía que mostraran su grado de satisfacción con los diferentes mecanismos de la gestión que realiza la entidad con los voluntarios. En la Tabla 6 mostramos los ítems utilizados:

Tabla 6. Ítems utilizados para medir la satisfacción con la gestión

Dimensión	Ítem	Media	Desv. típica	Fuente
<i>En cuanto a su situación como voluntario, marque el número que corresponda a su grado de satisfacción con cada uno de estos aspectos (siendo 1=totalmente insatisfecho; y 7=totalmente satisfecho)</i>				
Satisfacción con la gestión	SG1. La gestión general de la organización, no solo del voluntariado	5,8	1,1	Vecina et al. (2009); Dávila (2003)
	SG2. La forma que tiene la organización de gestionar el voluntariado	5,8	1,1	
	SG3. La manera que tiene la organización, de solucionar los problemas con los que me encuentro al realizar mi actividad voluntaria	5,8	1,1	
	SG4. La frecuencia de las comunicaciones entre los voluntarios y profesionales	5,4	1,3	
	SG5. El reconocimiento que hace la organización de la labor del voluntario	5,8	1,2	
	SG6. La formación recibida para realizar y mejorar mi trabajo como voluntario	5,6	1,3	
	SG7. Cómo la organización se preocupa por ajustar mis preferencias, habilidades y capacidades a los puestos voluntarios disponibles	5,5	1,2	
	SG8. Los beneficios materiales (descuentos, invitación a eventos, aparición en publicaciones...) que recibo por mi colaboración como voluntario	3,37	2,19	
	SG9. La frecuencia con la que la organización supervisa las tareas que realizo	5,28	1,64	

La satisfacción de las motivaciones ha sido medida a través de seis ítems (Tabla 7) que evaluaban el grado en el que las tareas realizadas servían para cumplir cinco de las seis motivaciones descritas en el Inventario de Motivaciones del Voluntariado (Clary *et al.*, 1998). Estas son:

- Defensa del yo.
- Valores.

- Relaciones sociales.
- Conocimiento.
- Mejora del estado de ánimo.
- Mejora del currículo.

Se eliminó la motivación descrita por Clary *et al* (1998) referente a “mejora del currículo” ya que la muestra estaba compuesta en su totalidad por personas jubiladas, no teniendo así que centrar los beneficios que se derivan de la actividad como voluntario en la adquisición de experiencia útil para la vida laboral.

Tabla 7. Escala de medida de la satisfacción de las motivaciones

Dimensión	Ítem	Media	Desv. típica	Fuente
<i>En cuanto a su situación como voluntario, marque el número que corresponda a su grado de acuerdo con cada una de estas frases (siendo 1=total desacuerdo; y 7=total acuerdo)</i>				
Satisfacción de las motivaciones	SM1. El voluntariado me permite conocer y relacionarme con distintas personas	6,2	1,1	Vecina et al. (2009)
	SM2. El voluntariado me permite aprender cosas nuevas e interesantes	6,2	1,1	
	SM3. El voluntariado me hace sentir importante y hace que me sienta mejor	6,2	1,1	
	SM4. Siento que es importante ayudar a otras personas	5,4	1,4	
	SM5. El voluntariado me permite atender a personas que lo necesitan y son importantes para mi	6,5	0,8	
	SM6. Por muy mal que me sienta, el voluntariado me ayuda a olvidarlo	6,7	0,8	

Para evaluar la satisfacción con las tareas se utilizaron cuatro ítems. Los dos primeros provienen del Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham (1975) probado con voluntarios españoles. Estos ítems hacen referencia al grado en el que las tareas realizadas producen un impacto en las vidas de las personas y al grado en el que la realización de las actividades voluntarias permite obtener *feedback* sobre su ejecución (Vecina et al., 2009). Los otros dos ítems fueron obtenidos del estudio de Vecina et al. (2009) y evalúan la claridad con la que estaban definidos los objetivos de las tareas y la percepción que tienen los voluntarios sobre la eficacia con la que las realizan (Tabla 8).

Tabla 8. Escala de medida de la satisfacción con las tareas

Dimensión	Ítem	Media	Desv. típica	Fuente
<i>En cuanto a su situación como voluntario, marque el número que corresponda a su grado de acuerdo con cada una de estas frases (siendo 1=total desacuerdo; y 7=total acuerdo)</i>				
Satisfacción con las tareas	ST1. Las tareas que realizo tienen unos objetivos claramente definidos	6,0	1,3	Hackman y Oldham, (1975); Vecina et al. (2009)
	ST2. Puedo saber fácilmente si estoy haciendo bien mis tareas como voluntario	5,7	1,1	
	ST3. Creo que mi actividad como voluntario es parte de un trabajo mucho más amplio cuyo fin siempre tengo presente	6,0	1,1	
	ST4. Estoy satisfecho con lo bien que hago mis tareas de voluntario	5,4	1,2	

Apoyo social

En el campo del voluntariado, tradicionalmente se ha medido lo que se conoce como apoyo social (Wilson, 2000; Warburton et al., 2001; Warburton y Stirling, 2007). Para la medida del apoyo, se ha optado por utilizar las mismas variables que aparecen en el Cuestionario de percepción de apoyo psicosocial propuesto por Reig, *et al.* (1991) que consta de seis ítems. Se añadió un ítem más extraído del estudio de Omoto y Snyder (1995) en el que se mide el grado de apoyo general para desarrollar la actividad voluntaria que recibe de las personas que son importantes para el voluntario. La Tabla 9 muestra estos ítems descritos:

Tabla 9. Escala de medida del apoyo social

Dimensión	Ítem	Media	Desv. típica	Fuente
<i>Marque el número que corresponda a su grado de acuerdo con cada una de estas frases (siendo 1=total desacuerdo; y 7=total acuerdo)</i>				
Apoyo social	AS1. Tengo amigos o familiares allegados que me visitan a casa	6,1	1,0	Reig, Ribera y Miguel (1991); Omoto y Snyder (1995)
	AS2. Cuando lo necesito hay alguna persona que me expresa afecto y me anima	4,9	1,7	
	AS3. Cuando lo necesito hay alguien que me anima a expresar mis ideas y pensamientos	5,8	1,2	
	AS4. Cuando lo necesito tengo a alguien que me puede prestar una ayuda económica o material importante	5,5	1,4	
	AS5. Cuando lo necesito tengo a alguien para contarle mis problemas	4,4	2,0	
	AS6. Cuando necesito saber algo, tengo a quién preguntarle	5,7	1,4	
	AS7. Las personas que son importantes para mí apoyan mi trabajo voluntario	6,0	1,2	

Apoyo organizacional

Para evaluar el apoyo organizacional se utilizaron 4 ítems extraídos y adaptados del “Inventario de Recursos Sociales en Ancianos” de Díaz-Veiga (1985) en el que se le pregunta al sujeto por el tipo de apoyo recibido (emocional: relaciones afectivas, y/o instrumental: relaciones de ayuda funcional), la frecuencia de contacto y el grado de satisfacción general con la relación (Fernández-Ballesteros, 1992b). La Tabla 10 muestra estos ítems:

Tabla 10. Escala de medida del apoyo organizacional

Dimensión	Ítem	Media	Desv. típica	Fuente
<i>Valore de 1 a 7 su grado de acuerdo con los siguientes enunciados. Recuerde: 1= Totalmente en desacuerdo y 7= Totalmente de acuerdo</i>				
Apoyo organizacional	AO1. La organización/entidad a la que pertenezco establece contacto muy frecuentemente con los voluntarios	5,2	1,8	Díaz Veiga (1985); Fernández-Ballesteros (1992b)
	AO2. La organización y sus trabajadores tienen una relación personal y cercana con los voluntarios	5,2	1,8	
	AO3. La colaboración entre trabajadores y voluntarios es muy efectiva	5,3	1,6	
	AO4. Los trabajadores de la entidad me proporcionan consejo y cariño	5,1	1,7	
	AO5. Solo hablo con los trabajadores de la entidad para cuestiones relacionadas con la actividad voluntaria	4,3	2,1	

Supervisión

La finalidad de los mecanismos de supervisión es la de asegurar la consecución de los objetivos organizacionales. Para nuestro trabajo hemos considerado como partida la propuesta de Dávila (2003) utilizando un ítem en el que se preguntaba por el grado de satisfacción con la frecuencia con la que la entidad supervisaba su actividad como voluntario.

Tabla 11. Escala de medida de la supervisión

Dimensión	Ítem	Media	Desv. típica	Fuente
<i>En cuanto a su situación como voluntario, valore de 1 a 7 su grado de acuerdo con los siguientes enunciados. Recuerde: 1= Totalmente en desacuerdo y 7= Totalmente de acuerdo</i>				
Supervisión	SUP1. Las tareas que realizo como voluntario son supervisadas a menudo por alguien de la organización	5,10	1,73	Dávila (2002)

Preparación

El grado de preparación que tiene el voluntario para realizar la tarea fue evaluado a través de un solo ítem, basándonos en las propuestas de Gidron (1985) y Dávila (2003) (Tabla 12).

Tabla 12. Escala de medida de preparación

Dimensión	Ítem	Media	Desv. típica	Fuente
<i>Valore de 1 a 7 su grado de acuerdo con el siguiente enunciado. Recuerde: 1= Totalmente en desacuerdo y 7= Totalmente de acuerdo</i>				
Preparación	PREP. Estoy altamente cualificado para desarrollar adecuadamente mi tarea como voluntario	5,4	1,2	Gidron (1985), Dávila (2003)

Relación con los voluntarios

De la misma manera que para el apoyo organizacional, se utilizaron 5 ítems extraídos y adaptados del “Inventario de Recursos Sociales en Ancianos” de Díaz-Veiga (1985). La Tabla 13 muestra las medidas de los contactos tanto de tipo afectivo como funcional, la frecuencia de éstos y la satisfacción con las relaciones (Fernández-Ballesteros, 1992b).

Tabla 13. Escala de medida de la relación con voluntarios

Dimensión	Ítem	Media	Desv. típica	Fuente
<i>Valore de 1 a 7 su grado de acuerdo con los siguientes enunciados. Recuerde: 1= Totalmente en desacuerdo y 7= Totalmente de acuerdo</i>				
Relación con los voluntarios	RV1. Hablo frecuentemente con mis compañeros de voluntariado	5,9	1,2	Díaz Veiga (1985) Fernández-Ballesteros (1992b)
	RV2. Mis compañeros me proporcionan consejo, cariño, afecto...	5,9	1,2	
	RV3. Mis compañeros me proporcionan apoyo material (económico, ayuda en las actividades de la vida diaria)	3,1	2,0	
	RV4. Estoy satisfecho con la relación que mantengo con ellos	5,9	1,2	
	RV5. Considero a mis compañeros de voluntariado mis amigos	5,9	1,3	

VARIABLES DE CONTROL

Con motivo de controlar los posibles efectos que pudieran tener otras variables ajenas al modelo teórico en las variables dependientes, hemos incluido una serie de variables de control en el análisis que se realizó. Estas variables podrían influir en la variable dependiente intención de permanencia y, por tanto, si así fuera, el análisis del modelo teórico podría estar condicionado. Al incluirlas

en el análisis como variables explicativas de la intención de permanencia, los efectos de otras variables quedan libres de recoger el derivado de éstas.

La primera variable de control que hemos incorporado es la referida a la antigüedad, es decir, los años que llevan los voluntarios realizando su labor dentro de la organización. También se ha añadido la variable dedicación, que hace referencia al número de horas que dedican a realizar la actividad de voluntariado a la semana. Esta variable ha sido recogida por autores como Wilson y Musik (1999), Okun (1994) y Dávila (2003).

Tabla 14. Variables de control

Concepto	Ítem	Media	Desv. típica	Fuente
Antigüedad	¿Cuánto tiempo lleva realizando su actividad como voluntario en la organización?	8,45	8,17	
Dedicación	¿Cuántas horas a la semana invierte como voluntario?	8,03	6,31	Wilson y Musik (1999); Okun (1994); Dávila (2003)

4.2.4. Validez de las escalas

Las escalas utilizadas en el modelo de medida son de carácter formativo. En este tipo de escalas cada ítem, referido a las distintas dimensiones de los conceptos, aporta o suma al constructo (Fornell y Larcker, 1981). Siguiendo la metodología descrita por Rossiter (2002), se han incluido los componentes más relevantes de cada uno de los conceptos apoyados en la opinión y *feedback* de las entrevistas y pretest.

El modelo de medida ha sido estimado mediante un análisis de ecuaciones estructurales basado en la técnica de *Partial Least Square* (PLS) y la técnica de *bootstrapping*. Esta técnica consiste en un proceso de remuestreo en el que se generan aleatoriamente N muestras a partir de la muestra original mediante sustitución con reemplazo y son comparadas con la original. De esta forma, se puede evaluar la significatividad de las estimaciones originales de los parámetros.

La elección de este método es debido a que es especialmente útil a la hora de abordar las medidas de tipo formativo, muestras pequeñas y modelos

con muchas variables latentes, como es el caso que nos ocupa (Henseler *et al.*, 2009). Tanto el modelo de medida como, posteriormente, el estructural, están estimados con el programa estadístico *SmartPLS 2.0*.

Se debe tener en cuenta que los constructos formativos no necesitan pruebas de unidimensionalidad ni de fiabilidad porque la unidad factorial y la consistencia interna no son relevantes en ellos (Chin, 1998; Rossiter, 2002). Los ítems en las escalas formativas no están necesariamente correlacionados entre ellos (Diamantopoulos y Winklhofer, 2001; Rossiter, 2002).

Para evaluar la validez de los constructos formativos se recurre al peso de cada indicador para cada constructo latente (Chin, 1998). La estimación de esta validez es realizada dentro del enfoque PLS por la técnica de *bootstrapping*, la cual calcula los pesos de los ítems sobre el constructo y su significatividad (Chin, 1998). En el proceso de evaluación del modelo de medida fueron eliminados varios ítems de algunas escalas (SM4, SM5; AO5 y RV3) por no ser sus coeficientes significativos. Sin embargo, sí que mantuvimos el indicador AS5 en la escala de apoyo social pese a no ser su coeficiente significativo (valor $t=0,93$). Teniendo en cuenta que es una escala formativa, en este caso consideramos que retirar este valor podría alterar el significado conceptual y empírico de toda la variable (MacKenzie *et al.*, 2005) por lo que se ha optado por mantener el valor dentro del modelo como recomiendan autores como Andreev, *et al.* (2009).

La validez de las escalas es confirmada en tanto los pesos de los ítems gozan de la significatividad suficiente (Chin, 1998). En la Tabla 15 se muestran los pesos y valores t para cada uno de los ítems de las escalas.

Tabla 15. Pesos y valores t ^a

Concepto	Ítem	Pesos	Valor t <i>bootstr.</i>
Intención de Permanencia	IP1	0,43	8,47
	IP2	0,35	10,36
	IP3	0,34	7,61
Satisfacción con la gestión	SG1	0,13	10,57
	SG2	0,14	10,03
	SG3	0,16	14,40
	SG4	0,13	11,18
	SG5	0,16	14,16
	SG6	0,16	15,08
	SG7	0,16	13,60
	SG8	0,07	4,29
	SG9	0,16	11,85
Satisfacción de las motivaciones	SM1	0,36	12,70
	SM2	0,31	9,77
	SM3	0,27	8,06
	SM6	0,35	8,14
Satisfacción con las tareas	ST1	0,35	7,20
	ST2	0,31	6,13
	ST3	0,45	8,12
	ST4	0,28	4,64
Apoyo social	AS1	0,30	6,48
	AS2	0,14	3,92
	AS3	0,27	7,45
	AS4	0,22	8,66
	AS5	0,05	0,93
	AS6	0,17	5,33
	AS7	0,21	6,61
Apoyo organizacional	AO1	0,28	21,46
	AO2	0,27	33,01
	AO3	0,24	22,24
	AO4	0,26	24,26
Supervisión	SUP1	1	-
Preparación	PREP	1	-
Relación con los voluntarios	RV1	0,28	6,18
	RV2	0,33	5,15
	RV4	0,30	5,09
	RV5	0,16	1,71
Antigüedad	ANTI	1	-
Dedicación	DEDI	1	-

^a para valor t>1,65 → p<0,10; t>1,96 → p<0,05; t>2,58 p<0,01

4.3. MUESTRA

Se obtuvieron un total de 172 casos válidos de los cuestionarios administrados a 190 voluntarios. Algunos de ellos estaban incompletos, con muchos valores perdidos y/o mal respondidos.

4.3.1. Test de sesgo de método común

Con el objeto de evaluar la calidad de las respuestas evaluamos la existencia de sesgo por método común. El sesgo por método común es una limitación asociada al método de recogida, ya que los datos se obtienen mediante cuestionario respondido por un único informante. Esto puede causar una covarianza artificial entre las variables, causada por haberlas medido todas mediante el mismo método y al mismo respondiente, inflando así las estimaciones obtenidas en los parámetros (Podsakoff *et al.*, 2003).

Para comprobar la existencia de tal sesgo usamos el test de un único factor de Harman. Esta prueba consiste en realizar un análisis factorial de todos los ítems para obtener una solución sin rotar de los componentes, de tal manera que si muchos de los ítems saturan en un único componente es interpretado como síntoma de que existe una varianza inflada por el método común.

El resultado de este test no muestra la presencia de sesgo por método común en tanto que la solución del análisis factorial sin rotar revela la existencia de múltiples factores, donde ninguno de ellos acumula la mayoría de la varianza. Acumula la mayor covarianza el primer factor con un 25,2%, menos del 50% recomendado como límite para considerar la existencia de tal sesgo (Podsakoff *et al.*, 2003).

4.3.2. Características de la muestra. El perfil de las personas mayores voluntarias de Murcia

Como se comentó en la población objeto, fueron seleccionados voluntarios que realizan su labor de voluntariado con diversas poblaciones (mayores, cooperación, enfermos hospitalizados, inmigrantes, menores...) y en diferentes ámbitos, exclusión social, salud, cultural, ocio y tiempo libre, etc.

A continuación, en la Tabla 16 detallamos las características sociodemográficas del total de los voluntarios participantes en el estudio.

Tabla 16. Características sociodemográficas de la muestra

Concepto		Media/Porcentaje
Edad de los voluntarios	Años	69,0
Sexo (%)	Mujeres	57,6
	Hombres	42,4
Estado Civil (%)	Soltero	14,0
	Casado	64,0
	Separado/Divorciado	5,2
	Viudo	16,9
Creencias religiosas (%)	Creyente practicante	80,8
	Creyente no practicante	17,4
	No creyente	0,6
Nivel de estudios (%)	Sin estudios	5,2
	Primarios	19,2
	Secundarios	19,8
	Formación Profesional	10,5
	Universitarios	41,9
	Otros	3,5
Antigüedad como voluntario	Años	8,3
Nivel de participación	Horas/Semana	8,0
	Días/Mes	8,4

Con relación al sexo de los voluntarios, el 57,6% eran mujeres y el 42,4% hombres. Las edades estaban comprendidas entre los 61 y los 87 años, siendo la media de edad 69 años. En promedio llevan realizando su labor como voluntarios 8 años, muy por encima de cifras como las de UDP (2013). Dedican una media de 8 horas al mes y 8,6 días al mes.

En relación al nivel de estudios completado, el 5,2% no tenía estudios, el 19,2% había completado los estudios primarios, el 19,8% tenía estudios secundarios, el 10,5% formación profesional, el 41,9% tenían estudios universitarios y un 3,5% otro tipo de formación. La mayoría de los voluntarios tiene estudios superiores lo que está en consonancia con los datos aportados por el IMSERSO (2008c).

En cuanto al estado civil, el 14,0% eran solteros, el 64,0% casados, el 5,2% separados o divorciados y el 16,9% eran viudos.

Respecto a las actitudes religiosas, el 80,8% eran creyentes practicantes, el 17,4% creyentes no practicantes y el 0,6% no creyente. Dos personas no aportaron esta información.

En general se puede decir que la muestra está feminizada, lo que concuerda con los últimos datos sobre perfiles publicados por la PVE (2013). Está caracterizada por poseer un alto nivel de estudios, ya que el 41,9% tiene estudios universitarios, la mayoría están casados (64%) y son creyentes practicantes (80,8%).

A continuación mostramos una serie de tablas donde indicamos con una finalidad descriptiva los valores medios que toman las variables del estudio según las características demográficas que acabamos de describir. Para ello se ha realizado un índice para cada variable mediante la suma aritmética de los ítems que lo componen. Asimismo, realizamos una prueba estadística para identificar si existen diferencias significativas entre los grupos en las puntuaciones de las variables.

La primera clasificación que realizamos es para el sexo (Tabla 17). Los datos indican unos valores muy parecidos entre hombres y mujeres para la mayoría de variables. Sin embargo, la prueba ANOVA señala que existe una diferencia significativa en los valores para la satisfacción de las motivaciones entre los dos sexos. Las mujeres han manifestado tener una mayor satisfacción con las motivaciones.

Tabla 17. Valores promedio en las variables según sexo

Variable	Sexo	
	Hombre	Mujer
Intención de permanencia	6,3	6,4
Satisf. con la gestión	5,3	5,5
Satisf. con las motivaciones*	6,15	6,41
Satisf. con las tareas	5,8	5,8
Apoyo social	5,3	5,7
Apoyo organizacional	5,3	5,2
Supervisión	5,2	5,1
Preparación	5,4	5,6
Relación con los voluntarios	6,0	6,0

*Diferencias de medias entre grupos significativas (para un nivel de significatividad de $p < 0,05$ en una prueba ANOVA).

Si atendemos a la clasificación de la muestra por estado civil, las únicas diferencias significativas entre los grupos se dan para la valoración que hacen de su nivel de preparación para realizar las tareas de voluntariado.

Tabla 18. Valores promedio en las variables según estado civil

Variable	Estado civil			
	Solteros	Casados	Separado o divorciado	Viudo
Intención de permanencia	6,3	6,3	6,4	6,5
Satisf. con la gestión	5,4	5,4	5,9	5,4
Satisf. con las motivaciones	6,5	6,2	6,2	6,6
Satisf. con las tareas	5,9	5,8	5,9	5,8
Apoyo social	5,6	5,5	6,0	5,6
Apoyo organizacional	5,0	5,3	6,0	4,8
Supervisión	5,1	5,0	6,0	5,1
Preparación*	6,0	5,5	5,4	5,0
Relación con los voluntarios	6,1	6,0	6,5	5,7

*Diferencias de medias entre grupos significativas (para un nivel de significatividad de $p < 0,05$ en una prueba ANOVA).

En la Tabla 19 mostramos los valores en las distintas variables para el tipo de creencia que manifestaron los encuestados. Los datos muestran que existen diferencias significativas entre estos grupos en las respuestas dadas en relación

a las relaciones que mantienen entre los voluntarios. Estas diferencias no son realmente indicativas puesto que el grupo de “no creyente” está escasamente representado en la muestra a pesar de que el análisis así lo indique.

Tabla 19. Valores promedio en las variables según creencias religiosas

Variable	Creencias religiosas		
	Creyente practicante	Creyente no practicante	No creyente
Intención de permanencia	6,3	6,3	5,3
Satisf. con la gestión	5,4	5,4	4,6
Satisf. con las motivaciones	6,3	6,4	5,3
Satisf. con las tareas	5,8	5,7	5,3
Apoyo social	5,5	5,5	3,9
Apoyo organizacional	5,2	5,5	2,3
Supervisión	5,1	5,1	7,0
Preparación	5,5	5,3	6,0
Relación con los voluntarios*	5,9	6,1	3,3

*Diferencias de medias entre grupos significativas (para un nivel de significatividad de $p < 0,05$ en una prueba ANOVA).

Por último, en la Tabla 20 mostramos las valoraciones medias de cada uno de los grupos de la muestra clasificados por su nivel de estudios. El análisis de diferencia de medias indica que existen diferencias en los valores de preparación entre alguno de los grupos. Parece evidente que lo manifestado por los que poseen “otros estudios” manifiestan un valor más bajo en este aspecto.

Tabla 20. Valores promedio en las variables según nivel de estudios

Variable	Nivel de estudios					
	Sin estudios	Primarios	Secundarios	Formación profesional	Univers.	Otros
Intención de permanencia	6,3	6,4	6,5	6,5	6,3	5,3
Satisf. con la gestión	5,7	5,3	5,3	5,3	5,5	5,7
Satisf. con las motivaciones	6,2	6,4	6,1	6,2	6,3	6,6
Satisf. con las tareas	5,9	5,7	5,8	5,7	5,9	6,0
Apoyo social	5,6	5,4	5,6	5,5	5,5	6,0
Apoyo organizacional	5,3	4,5	5,1	5,4	5,5	5,7
Supervisión	6,1	4,9	5,2	4,4	5,2	5,3
Preparación*	5,3	5,7	5,5	5,3	5,6	3,8
Relación con los voluntarios	6,0	5,9	6,1	5,9	5,9	6,3

*Diferencias de medias entre grupos significativas (para un nivel de significatividad de $p < 0,05$ en una prueba ANOVA).

CAPÍTULO 5
ANÁLISIS DE LOS
RESULTADOS

El objetivo de este capítulo es el de exponer los análisis realizados para contrastar las hipótesis planteadas en el modelo teórico desarrollado en el Capítulo 3, así como sus resultados.

Al igual que para la estimación del modelo de medida, la contrastación del modelo teórico se ha utilizado el análisis de ecuaciones estructurales basado en la técnica de *Partial Least Square* (PLS). Las estimaciones fueron realizadas mediante el *software* estadístico *SmartPLS 2.0*. Justificamos esta elección principalmente por la naturaleza formativa de las escalas. Este análisis PLS es especialmente indicado cuando (Henseler *et al.*, 2009):

- Existen constructos formativos y de ítem único.
- Conjunto pequeño de datos.
- Teorías no desarrolladas sólidamente.
- Los datos no presentan distribuciones normales.
- Interés en predecir la variable dependiente.

Para evaluar el modelo estructural mediante PLS se ha de atender a la varianza de las variables latentes dependientes explicada por las independientes que las predicen (R^2) y evaluar de forma particular la significatividad de los coeficientes asociados a las relaciones propuestas.

En nuestro caso, las variables dependientes son satisfacción de las motivaciones, satisfacción con las tareas, satisfacción con los mecanismos de gestión e intención de permanencia. El valor de R^2 es una cantidad que puede interpretarse como un factor de reducción de la incertidumbre cuando son conocidas las variables independientes. Además, expresa la proporción de varianza de la variable dependiente que está explicada por la variable independiente, de manera que cuanto más se acerque a uno, más poder explicativo tendrá el modelo. Siempre teniendo en cuenta que la R^2 no debe ser inferior a 0,1 (Falk y Miller, 1992).

Los resultados obtenidos tras el análisis los observamos en la siguiente Tabla:

Tabla 21. Valores R² y Q²

Variable	R ²	Q ²
Satisfacción de las motivaciones	0,42	0,24
Satisfacción con las tareas	0,23	0,11
Satisfacción con la gestión	0,52	0,29
Intención de permanencia	0,11	0,08

De esta manera, se puede concluir afirmando que los datos muestran una buena interpretación de la proporción de la variación de la variable dependiente que es explicada en este modelo. El modelo tiene suficiente poder predictivo para la explicación de las variables satisfacción de las motivaciones ($R^2= 0,42$), satisfacción con la gestión ($R^2= 0,52$), satisfacción con las tareas ($R^2= 0,23$), siendo para la variable intención de permanencia algo más limitado ($R^2=0,11$). Concretamente, la R^2 explica el 42% de la varianza que muestra la dependencia de la satisfacción de las motivaciones con respecto a las variables consideradas independientes. La R^2 explica el 23%, aproximadamente, de la varianza para la relación de la satisfacción con las tareas, la R^2 también explica el 52% de la varianza con relación a la variable satisfacción con los mecanismos de gestión y la R^2 explica el 11% para la relación de variables con la intención de permanencia.

Se podría desprender que la varianza explicada tiene un porcentaje reducido, hecho que coincide con la mayoría de los resultados que se obtienen en la investigación psicosocial debido fundamentalmente a la complejidad y dificultad del estudio de los fenómenos sociales, entre ellos el voluntariado (Dávila, 2008).

A la vez que se analiza el tamaño de la R^2 como criterio de relevancia predictiva se puede aplicar la técnica de reutilización de muestra propuesta por Stone (1974) y Geisser (1975). Otro método para evaluar la capacidad predictiva es la técnica de reutilización de muestra *blindfolding*. Esta técnica consiste en omitir parte de los datos cuando se estima una variable dependiente a partir de otras variables independientes, y luego intenta estimar esos datos utilizando los parámetros estimados con anterioridad. Este proceso se repite hasta que cada dato ha sido omitido y estimado. Este estadístico se conoce como Q^2 y

representa una medida de lo bien que los valores observados son reconstruidos a partir de los parámetros estimados. Para que el modelo tenga validez predictiva, Q^2 tiene que ser mayor que cero. En la Tabla 21 vemos, que el modelo muestra una adecuada capacidad de predicción, ya que tanto para la variable satisfacción de las motivaciones ($Q^2= 0,22$), como satisfacción con las tareas ($Q^2= 0,10$), satisfacción con los mecanismos de gestión ($Q^2= 0,28$) e intención de permanencia ($Q^2= 0,08$), Q^2 es superior a cero (Geisser, 1975).

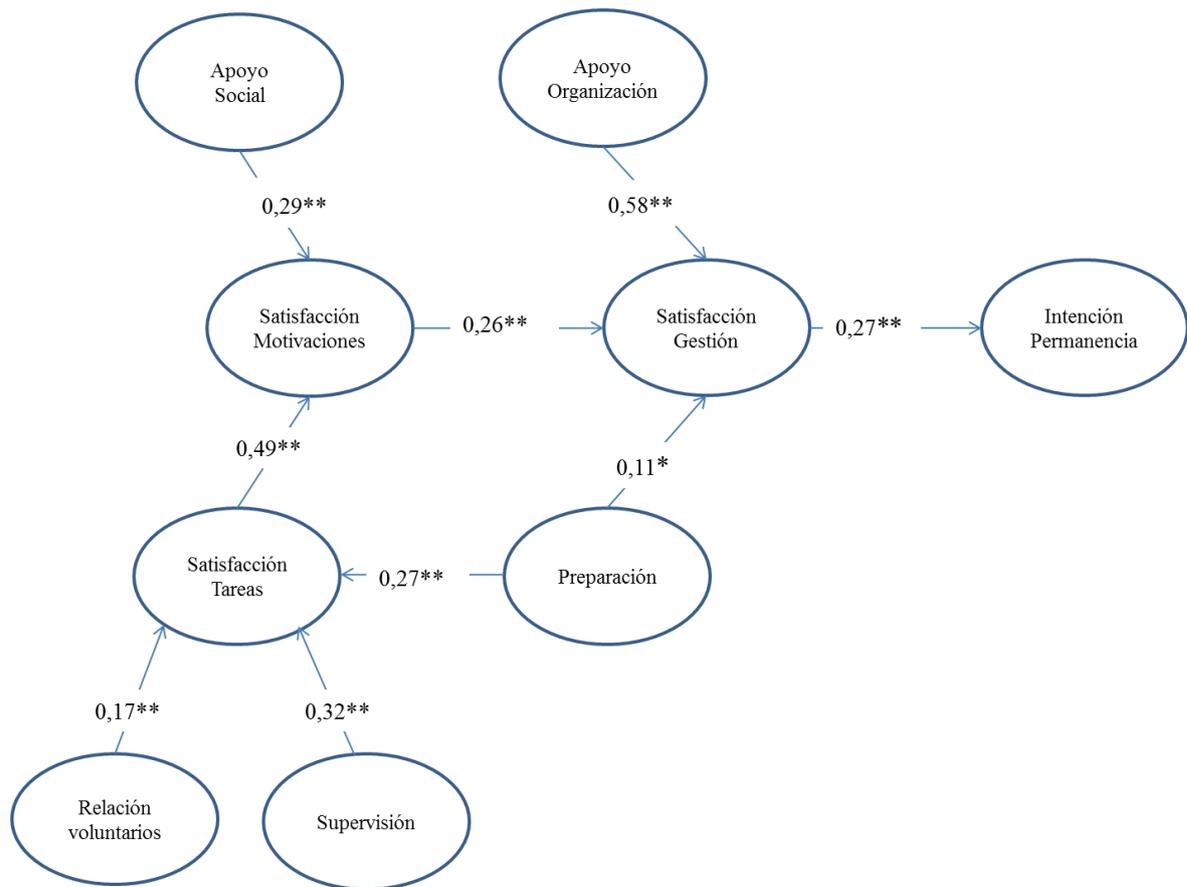
Una vez analizados estos estadísticos, pasamos a hacer un resumen del contraste de las hipótesis. Para ello, en la Tabla 22 se muestran las estimaciones de los coeficientes estandarizados para las relaciones propuestas y sus valores t, obtenidos mediante *bootstrapping*. Igualmente, en la Figura 7 se muestra el modelo gráficamente con los coeficientes estandarizados estimados para las relaciones.

Tabla 22. Coeficientes estandarizados y valores t

	Hipótesis	Coef. estandar.	Valor t bootstr.
H1	Satisfacción Gestión→Intención Permanencia	0,27	3,49***
H2	Satisfacción Motivaciones→Satisfacción Gestión	0,26	2,84***
H3	Satisfacción Tareas→Satisfacción Motivaciones	0,49	7,56***
H4	Apoyo Social→Satisfacción Motivaciones	0,29	5,03***
H5	Apoyo Organización→Satisfacción Gestión	0,58	9,01***
H6	Supervisión→Satisfacción Tareas	0,32	3,88***
H7	Preparación→Satisfacción Tareas	0,27	3,01***
H8	Preparación→Satisfacción Gestión	0,11	1,99**
H9	Relación Voluntarios→Satisfacción Tareas	0,17	2,66***

* $p<0,10$, ** $p<0,05$; *** $p<0,01$; n.s.: no significativo.

Figura 7. Representación gráfica del modelo



* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; n.s.: no significativo.

Los resultados muestran una estimación significativa para todas las relaciones propuestas en las hipótesis de investigación. Se puede aceptar de manera genérica así el modelo teórico propuesto en nuestra muestra.

En particular, el resultado obtenido en el contraste de la primera hipótesis planteada resulta ser significativo y en el sentido predicho, esto es, el grado de satisfacción que tienen los voluntarios con los mecanismos de gestión que tiene la organización influye positivamente en su intención de permanencia (H1). Se confirma a su vez, la segunda hipótesis en la que se planteaba que la satisfacción de las motivaciones de los voluntarios tendría un efecto positivo en su satisfacción con los mecanismos de gestión de la organización (H2).

Se ha confirmado igualmente la hipótesis tercera, al demostrarse que el grado de satisfacción con las tareas realizadas dentro de la organización contribuye a la satisfacción de las motivaciones (H3). De la misma manera, los

resultados han permitido que el apoyo social de las personas mayores tiene un efecto positivo sobre la satisfacción de las motivaciones (H4).

El apoyo que se proporciona a los voluntarios desde la organización, lo que llamamos apoyo organizacional, ha mostrado tener un efecto positivo significativo en la satisfacción con la gestión (H5). En cuanto a la supervisión, se ha visto confirmada la hipótesis que planteaba que la supervisión que ejerce la organización a los voluntarios afecta positivamente a su nivel de satisfacción con las tareas realizadas (H6).

Las hipótesis planteadas sobre el grado de preparación pueden ser aceptadas al demostrarse que existe una relación significativa entre la preparación y la satisfacción con las tareas (H7). Asimismo, también se ha visto confirmada la hipótesis que planteaba un efecto positivo sobre la satisfacción con la gestión (H8).

Por último, se ha visto confirmada la hipótesis que planteaba que el nivel de relación que tienen los voluntarios con otros voluntarios a la hora de realizar su labor de voluntario, afecta positivamente al grado de satisfacción con las tareas realizadas (H9).

En el siguiente capítulo discutimos el significado e implicaciones de estos resultados y desarrollamos las conclusiones derivadas de todo el trabajo. Concluimos el capítulo con las limitaciones del estudio y líneas futuras de investigación.

**CONCLUSIONES,
LIMITACIONES Y LÍNEAS
FUTURAS DE ACTUACIÓN**

DISCUSIÓN DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES

En los últimos años, el fenómeno del voluntariado está experimentando una serie de cambios que se están produciendo de manera global. Se podría decir que asistimos a una nueva revolución del voluntariado, aumentando cada día el número de personas que desean ser voluntarias, pero también cambiando los perfiles y las formas de participar y permanecer en las entidades.

Desde hace algunos años, las entidades vienen quejándose de la disminución del tiempo de permanencia de los voluntarios en los programas, con las consecuencias y perjuicios que esto implica (Dávila y Chacón, 2004; Dávila, 2008). Conocer el grado de satisfacción con relación a diferentes aspectos de la experiencia voluntaria se ha identificado como una herramienta importante para la gestión y el intercambio de conocimiento dentro de la propia entidad con el fin de poder mejorar la permanencia y la calidad del voluntariado (Vecina, 2001; Dávila, 2003; Vecina, *et al.*, 2009).

Sin embargo, las entidades dedican la mayor parte de su esfuerzo y tiempo a la implantación de planes de formación y a la creación de nuevas campañas de sensibilización y captación (Folia, 2010), olvidando, a menudo, fidelizar a los voluntarios que ya tienen.

Como hemos visto en los sucesivos capítulos, las personas mayores se han convertido en uno de los colectivos más potentes y prometedores del voluntariado. El tiempo ha puesto de manifiesto unas cifras reales de participación que distan mucho de las aparecidas hace algunos años (PVE, 2008; Edis, 2010; Edis, 2012). En la actualidad, las personas mayores que realizan voluntariado en el campo de la acción social suponen el 18,8% (PVE, 2013) y, si las previsiones continúan cumpliéndose, podríamos estar en unos años en las tasas más altas de participación de la historia.

Como afirmaba rotundamente el profesor García (2014), los mayores son sociedad. La sociedad no es solo cosa de jóvenes y adultos. Los mayores no tienen por qué jubilarse socialmente, sino que son un importante activo para el desarrollo de la comunidad. La participación se está convirtiendo en el elemento clave de la dinámica social, además de ser considerado actualmente un

determinante clave del envejecimiento saludable (UDP, 2013). En este contexto, las actividades de voluntariado se constituyen como una opción real de participación ciudadana y social, además de ofrecer a los mayores la posibilidad de satisfacer su necesidad de pertenencia originada por la jubilación (Vizcaíno, 2006).

En este contexto es de gran utilidad el estudio de los factores que pueden explicar la permanencia de los voluntarios mayores. Con nuestro análisis hemos podido corroborar que la gestión del voluntario por parte de la entidad tiene mucho que decir en la continuidad de su labor como voluntarios. Las entidades tienen en sus manos el control y la gestión de los factores responsables de la permanencia del voluntariado.

En particular, en la investigación hemos probado que la satisfacción que tienen los voluntarios con los mecanismos de gestión del voluntariado explica su intención de permanencia (Penner, 2002). Es decir, que voluntarios más satisfechos con la gestión tendrán una mayor intención de permanecer en la entidad. Entre los aspectos a tener en cuenta para mejorar la gestión del voluntariado se encuentra la frecuencia y la calidad de las comunicaciones entre la organización y los voluntarios (Galindo-Kuhn y Guzley, 2001).

Para que los voluntarios estén satisfechos con la gestión del voluntariado es de vital importancia que la organización se ajuste, en la medida de lo posible, a los gustos y preferencias que tiene el voluntario sobre las tareas. Ello exige disponer de un adecuado plan de formación (Chacón y Vecina, 2002; Chacón *et al.*, 2006), así como de mecanismos de acompañamiento y supervisión (Hunot y Rosenbach, 1998; Tsai, 2001).

El reconocimiento al voluntario se configura como un importante factor dentro de la gestión del voluntariado. No debemos olvidar que un voluntario que no encuentra reconocimiento en la organización puede sentir que no es apreciado (Médicos del Mundo, 2002) y puede querer abandonar la organización. El reconocimiento al voluntario puede hacerse de muchas maneras. Puede ser de tipo informal o puede realizarse de forma más formal, apareciendo en publicaciones, celebrando el Día del Voluntario... Los beneficios materiales también se configuran como un aspecto a tener en cuenta dentro de

la organización (Chinman y Wandersman, 1999). Beneficios materiales no quiere decir una prestación económica, pero sí pueden ser descuentos, participación en eventos o comidas de convivencia, entre otras cosas.

La mejora de la gestión del voluntariado pasará por aumentar la calidad del “ciclo del voluntariado”. Las entidades deben arbitrar los mecanismos necesarios de captación, si además tenemos en cuenta que el 82,4% de los mayores manifiesta que nunca se le ha ofrecido la posibilidad de realizar labores de voluntariado (UDP, 2013). Las entidades pueden atraer a los mayores con campañas dirigidas específicamente para ellos y difundirlas por ejemplo, en lugares habituales de las personas mayores como asociaciones de mayores, centros de día, clubes... Quizá es un buen momento para aprovechar el cada vez más pujante voluntariado corporativo. En este sentido, las empresas se convierten en un importante activo para la gestión de la jubilación, ofreciendo a sus empleados la posibilidad de realizar voluntariado antes o después de acontecer la jubilación. El *Anteproyecto de la Reforma de la Ley de Voluntariado*, en su artículo 6, contempla la colaboración entre empresas privadas y entidades del Tercer Sector, para la realización de labores de voluntariado.

Más específicamente, los resultados han aportado información sobre qué influye en la satisfacción con la gestión del voluntariado. Es el caso del apoyo organizacional. Los resultados han mostrado que cuanto mayor es este apoyo organizacional, los voluntarios están más satisfechos con la gestión. Para que los voluntarios sientan que tienen altos niveles de apoyo organizacional, las entidades deberán anticiparse a los posibles conflictos que puedan surgir en la organización, como por ejemplo, la tensión derivada entre el rol del profesional y el rol voluntario (Black y Kovacs, 1996; Maslanka, 1996). Para ello, la gerencia debe tener bien definidos los roles (Ross, *et al.*, 1999; Chacón y Vecina, 2002) e integrar la cultura del voluntariado al funcionamiento normal de la entidad generando espacios de convivencia entre los voluntarios y el personal contratado.

La formación y sensibilización de los profesionales es una buena manera de potenciar y facilitar la generación de vínculos con los voluntarios y derribar las posibles barreras que existan a la hora de concebir el voluntariado. El perfil del

voluntariado mayor es el de una persona formada y bien cualificada que puede generar suspicacias en la entidad ante el miedo de convertirse en un sustituto de un puesto remunerado (Agulló *et al*, 2002). Autores como Larouche y Delorme, (1982) y Medina y Medina (2011) han relacionado el clima organizacional con los niveles de satisfacción, es decir, que cuanto mejor sea el clima en la organización, los voluntarios estarán más satisfechos.

El grado de preparación de los voluntarios se ha mostrado también como un factor que influye positivamente en la satisfacción con la gestión. La formación y la capacitación es competencia de la organización. En la medida en la que los voluntarios estén preparados y capacitados para la realización de su actividad, tendrán una experiencia más satisfactoria y de mayor calidad con la gestión del voluntariado (Ozminkowski *et al.*, 1991).

De la misma manera, los resultados también nos han mostrado que el grado de preparación influye en la satisfacción de la experiencia voluntaria. Es decir, que cuanto más preparado esté un voluntario, más satisfecho estará con las tareas que realiza. Por el contrario, una mala preparación puede dar lugar a situaciones de frustración e insatisfacción (Bennett, *et al.* 1996), lo que puede provocar que se desee abandonar la organización.

Los resultados han aportado evidencia empírica sobre los factores implicados en la satisfacción con las tareas realizadas en el marco de la organización. El primero de ellos ha sido la supervisión. La frecuencia y la calidad con que la organización supervisa y acompaña al voluntario en su experiencia influye positivamente en su satisfacción con su actividad voluntaria (Chacón y Vecina, 2002; UDP, 2013). Es importante que la organización acompañe al voluntario y que éste sepa si está realizando bien su labor. Tengamos en cuenta, que se trata de voluntarios que realizan tareas socioasistenciales, lo que puede conllevar una importante carga emocional ante la incapacidad de ayudar a los receptores del servicio (Morrow-Howell y Mui, 1989), por lo que es indispensable que se generen espacios para la intercomunicación y el *feedback* (Dailey, 1986).

Somos conscientes de cuál es la realidad actual de las organizaciones con respecto al número de técnicos y las funciones que realizan pero también es

cierto que el voluntariado es en muchas organizaciones, una pieza de la que no se puede prescindir. Está entre las funciones y obligaciones de la entidad asumir la gestión del voluntariado. Para González (2011) la mutua relación de escucha entre el profesional y el voluntario es la mejor vía de acompañamiento y además se configura como una forma de reconocimiento y de estímulo.

Otro de los factores que ha mostrado que contribuye a la satisfacción con las tareas realizadas es la relación establecida con los compañeros de voluntariado. Esto es, si los voluntarios se relacionan a menudo con sus compañeros voluntarios y perciben que tienen su apoyo, esta relación influirá positivamente en la satisfacción con su labor voluntaria (Stevens, 1991; Field y Jonhson, 1993). Ante esta evidencia empírica sería deseable que la organización asignase tareas que puedan realizarse en grupo e incluso en pareja, tal y como apuntaba Warburton *et al.*, (2001). Otra manera sería planificar reuniones, encuentros periódicos para contribuir a potenciar las relaciones sociales entre los voluntarios. Tengamos en cuenta que el envejecimiento activo se ha asociado, a menudo, con altos niveles de participación social (IMSERSO, 2011). Un envejecimiento óptimo pasará por tener unas buenas relaciones sociales (Fernández-Ballesteros, 2003).

Si estas pautas se cumplen, los voluntarios presentarán altos niveles de satisfacción con las tareas, lo que afectará directamente a la satisfacción de las motivaciones, tal y como ha probado nuestro estudio. Tener una buena experiencia con otros voluntarios, así como aprender cosas nuevas, contribuye a satisfacer las expectativas que tiene una persona mayor voluntaria (Lammers, 1991). Estar satisfechos con las tareas es de vital importancia en el campo del voluntariado si tenemos en cuenta que no se recibe ninguna prestación económica y que muchas de las actividades conllevan un elevado coste emocional (Vecina *et al.*, 2009:112). Para que un voluntario vea satisfechas las motivaciones y expectativas que le llevaron a iniciar su labor voluntaria es imprescindible que esté contento con las tareas que realiza (Kiviniemi, *et al.*, 2002; UDP, 2013).

Para que esto se pueda llevar a término, es indispensable que las entidades conozcan cuáles son las expectativas que tienen los voluntarios. La

realización de una entrevista al inicio de la actividad voluntaria para conocer sus motivaciones y el seguimiento para comprobar si se están cumpliendo, son pautas que deberían seguir las organizaciones para guiar el proceso voluntario. Para Chacón y Vecina (2002), los primeros meses de la actividad voluntaria resultan críticos para la permanencia del voluntariado, en ellos se producen los acontecimientos que determinan las mayores tasas de abandono.

Otra de las variables que se ha demostrado que influye positivamente en la satisfacción de las motivaciones ha sido el apoyo social. La presencia de familiares y amigos se presenta como una fuente importante de apoyo ante las situaciones estresantes derivadas de la actividad voluntaria (Capner y Caltabiano, 1993; Wilson y Musik, 1999; Asante, 2000). Esto, sin duda, influirá a la hora de mantener niveles altos de satisfacción (Beugen, 1985; Hildrew y Mair, 1990; Breaux, 1994; Danoff y Kopel, 1994). En la medida en la que se pueda mitigar las situaciones estresantes con la presencia de apoyos, podrán mantenerse las motivaciones iniciales. Un alto coste emocional conllevaría, sin duda, el abandono de la actividad voluntaria. Pese a esto, el apoyo social es una variable externa que no puede ser controlada por la organización.

Por lo tanto, para la consecución y mantenimiento de la satisfacción de las motivaciones, la organización sí puede atender a otros factores que influyen directamente. La satisfacción de las tareas se ha comprobado que influye directamente en la satisfacción de las expectativas. El ajuste que la organización hace en relación a las motivaciones y capacidades se ha comprobado que influye positivamente en la satisfacción con los mecanismos de gestión. Es decir, la satisfacción de las motivaciones influye positivamente en la satisfacción con la gestión del voluntariado que realiza la entidad.

Atender correctamente las demandas y dar respuesta a las inquietudes que tiene una persona que decide ser voluntaria es competencia de la entidad. Si desde la gerencia no se es capaz de gestionar correctamente estas inquietudes o no se asignan las tareas que se adapten a las expectativas y preferencias del voluntario, el voluntario puede abandonar la organización (Dávila, 2008).

Los resultados remarcan la idea de una necesaria profesionalización de los sistemas de gestión del voluntariado que ya apuntaban autores como Vecina (2001), Chacón y Vecina (2002), Dávila (2003) e incluso el propio *Diagnóstico de la situación del voluntariado de acción social en España* (Folia, 2010) y la *Estrategia Estatal de Voluntariado 2010-2014* (Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, 2011). Parte de esta profesionalización está recogida en el borrador del *Anteproyecto de Ley de Reforma de la Ley del Voluntariado* (2014), concretamente en su artículo 8, en el que se especifica que todas las actividades de voluntariado han de desarrollarse a través de programas gestionados por entidades de voluntariado y, además, se identifican los contenidos mínimos que debe de tener un programa de voluntariado.

La gestión del voluntariado tiene que ser un tema central dentro de las entidades y debe ser conocida y consensuada con todos los que forman parte de ella. Es necesario e incluso imprescindible que exista la figura de un coordinador o responsable de voluntariado, pero también es importante que toda la entidad se implique en este proceso (Obra Social Fundación “la Caixa”, 2009).

Como hemos podido comprobar, el estudio de los factores que influyen en la intención de permanencia de los voluntarios mayores es de vital interés para las entidades de cara a planificar actuaciones que mejoren la calidad de la experiencia voluntaria. Esta calidad no pasa necesariamente por gestionar el voluntariado de personas mayores de forma muy diferente (Dávila y Díaz-Morales, 2009), pero sí teniendo en cuenta las peculiaridades para lograr captarlos y sobre todo, lograr que permanezcan.

Sobre la base de los resultados obtenidos se han podido establecer ciertas implicaciones gerenciales que pueden ayudar a las entidades a mejorar la calidad de la gestión del voluntariado. Además, coincidiendo con García-Longoria (2000) es cada vez más necesario el intercambio de información entre la práctica profesional y la investigación, a menudo procedente de las universidades (Black y Walter, 1995; Blum *et al.*, 1995). Las universidades deben ser capaces de mejorar las políticas sociales de las entidades y organizaciones (Martínez-Román, 2012).

En el plano teórico el estudio tiene interés para la literatura sobre voluntariado ante la escasez de datos empíricos que aborden la satisfacción y la intención de permanencia de los voluntarios. Igualmente tiene interés para la literatura sobre participación social y voluntariado de personas mayores, ante la casi ausencia de estudios empíricos sobre el tema.

A pesar de las importantes aportaciones de la investigación, el trabajo no carece de algunas limitaciones que comentamos a continuación.

LIMITACIONES Y LÍNEAS FUTURAS DE ACTUACIÓN

Antes de enumerar las limitaciones del estudio, queremos abordar la cuestión de las dificultades que se han presentado a la hora de realizar el presente trabajo. La primera es ya bien conocida y ha sido abordada en anteriores capítulos, y es la ausencia de registros en las entidades o la presencia de registros incompletos, dificultando la detección de personas mayores entre sus voluntarios, al carecer de información sobre número y perfiles. La segunda dificultad, menos presente, ha sido la reticencia e incluso negativa obtenida por parte de algunas entidades a participar en el estudio o facilitarnos la posibilidad de contactar con sus voluntarios.

Una vez enumeradas las dificultades, señalamos algunas de las limitaciones del estudio. Como cualquier investigación, se han detectado algunas limitaciones que conviene destacar. En primer lugar, la falta de generalización geográfica de los resultados, ya que como hemos visto, la muestra del estudio se ha centrado exclusivamente en la Región de Murcia, por lo que se debe tener cautela a la hora de generalizar determinados resultados. Así como el tamaño de la misma, siendo recomendable ampliar el número de sujetos que participen en la investigación.

Otra de las posibles limitaciones sería la ausencia de análisis de otra serie de variables que de alguna manera podrían afectar a los resultados obtenidos en nuestro modelo. En el estudio se han analizado variables como la satisfacción de las motivaciones, la satisfacción con los mecanismos de gestión o la satisfacción con las tareas, muy poco utilizadas en los modelos teóricos, así como el apoyo proporcionado por la organización o la calidad de las relaciones entre

voluntarios. Sin embargo, no se han considerado otras variables como el índice de *burnout* o los conflictos organizacionales como posibles variables mediadoras en la intención de permanencia de los voluntarios.

Precisamente la intención de permanencia nos conecta directamente con el planteamiento de nuevas líneas de investigación, como sería la posibilidad de realizar un estudio longitudinal para poder medir la permanencia de los voluntarios, una vez conocida su intención o no de continuar. También nos conecta con la posibilidad de realizar futuros estudios donde se pudiera proceder a la extensión de nuestro modelo incorporando otras variables que supondrían nuevas aportaciones prácticas al modelo. Así como la posibilidad de contar con grupos de discusión de voluntarios y voluntarias que sin duda enriquecería la evidencia obtenida hasta ahora.

Conocida y probada la relevancia del voluntariado, la necesidad de incorporar procesos de mejora en la gestión para la captación y mantenimiento de los voluntarios, y la de establecer estrategias que aumenten la satisfacción con la actividad, nos planteamos como futura línea de investigación la elaboración de una herramienta o cuestionario útil en la gestión de programas y la evaluación de su satisfacción.

BIBLIOGRAFÍA

- AGE Platform Europe (2011). *Active ageing through volunteerism*. Bruselas: AGE Platform Europe.
- Agulló, M.S. (2001). *Mayores, actividades y trabajo en el proceso de envejecimiento y jubilación: una aproximación psico-sociológica*. Madrid: IMSERSO.
- Agulló, M.S.; Agulló, E. y Rodríguez, J. (2002). Voluntariado de mayores: ejemplo de envejecimiento participativo y satisfactorio. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 45, 107-128.
- Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: A theory of planned behavior. En J. Kuhl y J. Beckmann (Eds.), *Actino-control: From cognitions to behaviors*, (pp. 11-39). Nueva York: Springer.
- Ajzen, I. y Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood-Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Ajzen, I. y Madden, J. (1986). Prediction of goal directed behavior: Attitudes, intentions and perceived behavioral control. *Journal of Experimental Social Psychology*, 22, 453- 474.
- Alemán, M.C. y García, M. (1999). La construcción del tercer sector al bienestar social: una aproximación a las entidades no lucrativas en España. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 15, 123-148.
- Amenta, M.M. (1984). Death, anxiety, purpose in life and duration of service in Hospice Volunteers. *Psychological Reports*, 54, 979-984.
- Anderson, J.C. y Moore, L. (1978). The motivation to volunteer. *Journal of Voluntary Action Research*, 7, 51-60.
- Andreev, P., Heart, T., Maoz, H. y Pliskin, N. (2009) Validating Formative Partial Least Squares (PLS) Models: Methodological Review and Empirical Illustration. *Thirtieth International Conference on Information Systems*. Phoenix, Arizona, ICIS 2009 Proceedings
- Antonucci, T.C. (1985). Social support: theoretical advances, recent findings and pressing issues. En I.G. Sarason y B.R. Sarason (Eds.): *Social support: Theory, research and applications*. Boston: Martinus Nijhoff

- Arias, A., y Barrón, A. (2008). El apoyo social en la predicción a corto y medio plazo de la permanencia del voluntariado socioasistencial. *Psicothema*, 20 (1), 97-103.
- Arnanz, E. (2011) Voluntariado y participación. *Revista Española del Tercer Sector*, 18, 75-96.
- Asante, A. J. (2000). Factors impacting burnout: HIV/AIDS volunteers. Dissertation Abstracts International Section B. *The Sciences and Engineering*, 60 (8-B), 4200.
- Ballesteros, V. M. (2013). El voluntariado gerontológico de/con mayores. Estudio de caso. El voluntariado en Granada. En V. Ballesteros (Ed) *Voluntariado y personas mayores. Investigaciones y experiencias*. (pp. 30-65). Granada, Universidad de Granada.
- Ballesteros, V.M. (2010). Análisis descriptivo del voluntariado con personas mayores en la provincia de Granada. *Tesis Doctoral no publicada*. Universidad de Granada.
- Barrón, A. (2004). Estrés, apoyo social y trastornos cardiovasculares. *Jano*, 68(1536), 93-94
- Bennett, L., Ross, M.W. y Sunderland, R. (1996). The relationship between recognition, rewards y burnout in AIDS caring. *Aids care*, 8 (2), 145-153.
- Beugen, P.J. (1985). Supporting the volunteer life-cycle. *Voluntary Action Leadership*, 17-19.
- Black, B. y Di Nitto, D. (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.
- Black, B. y Jirovec, R.L. (1999). Age differences in volunteer participation. *Journal of Volunteer Administration*, 17, 38-47.
- Black, B. y Kovacs, P.J. (1996). Direct care and nondirect care hospice volunteers: motivations, acceptance, satisfaction and length of service. *The Journal of Volunteer Administration*, 14 (2), 21-32.

- Black, R.B. y Walter, V.N. (1995). The practitioner-Researcher team. *Practitioner-Researcher partners-hips*. Hess y Mullen (Ed) Washington: NASW
- Blum, A. Biegel, D.E., Tracy, E.M. y Cole, M.J. (1995). Agency-University collaboration. *Practitioner-Researcher partners-hips*. Hess y Mullen (Ed) Washington: NASW
- Bolunta. (2008). *Estudio del Voluntariado en Bizkaia*. Bilbao: Bizkaiko Foru Aldundia. Diputación Foral de Bizkaia.
- Bowlin, A. y Grundy, E. (2009).Differentials in mortality up to 20 years after baseline interview among older people in East London and Essex. *Age and Ageing*, 38, 51-55.
- Bradley, D.B. (2000). A reason to rise each morning: The meaning of volunteering in the lives of older adults. *Generations*, 23 (4), 45-50.
- Breaux, T.J. (1994). Psychosocial support: A crucial component for the successful management of AIDS volunteers. *Journal of Volunteer Administration*, Winter, 61-68.
- Brichacek, A. (1988). Age-Related Variation in Roles Performed by Hospice Volunteers. *Journal of Applied Gerontology*, December, 18: 479-497.
- Burr, J.A., Caro, F.G.y Moorhead, J. (2002). Productive aging and civic participation. *Journal of aging studies*, 16, 87-105.
- Butrica, B.A., Johnson, R.W. y Zedlewski, S.R. (2007). *The retirement Project: Volunteer transitions among older Americans*. Washington, D.C.: The Urban Institute.
- Cabrera, F.A., Donoso, T., Aneas, A., Del Campo, J. y Pi, A. (2010) Valoración de la satisfacción de usuarios de programas sociales: propuesta de un modelo de análisis. *Revista de Educación*, 351, 311-336.
- Calero, M. D., Garcia, T. M., Gálvez, M., Toral, I. y Bailón, R. (1996). Valoración de un programa de autoayuda entre ancianos: perfil de los voluntarios. *Intervención Psicosocial*, 5 (13), 85-95.

- Callero, P., Howard, J.A. y Piliavin, J.A. (1987). Helping behaviour as role behaviour: disclosing social structure and history in the analysis of prosocial action. *Social Psychology Quarterly*, 50 (3), 247-256.
- Canto, A., y López-Aróstegui, R. (2010). *Libro Blanco del Tercer Sector de Bizkaia*. Bilbao: Observatorio – www.3sbizkaia.net.
- Capner, M. y Caltabiano, M.L. (1993). Factors affecting the progression towards burnout: A comparison of professional and volunteer counselling. *Psychological Report*, 73 (2), 555-561.
- Cáritas Española (2009). *Voluntariado y Personas Mayores. Material formativo*. Madrid: Cáritas Española Editores.
- Caro, F. y Bass, S. (1997). Dimensionsof productive aging. En S. Bass (Ed.), *Older and active*, 204-216. NewHaven: Auburn House.
- Castellano, I., Cedena, B. y Franco, P. (2011) Voluntariado: tendencias y retos (en España y hoy). *Revista Española del Tercer Sector*, 18, 43-71.
- Celdrán, M. y Buscemi, V. (2011). Beneficios, desventajas y barreras para ser voluntario: percepción de los voluntarios oncológicos. *Apuntes de Psicología*, 29, 59-70.
- Celdrán, M. y Villar, F. (2007). Volunteering among older Spanish adults: Does the type of organization matter? *Educational Gerontology*, 33(3), 237-251.
- Chacón, F. y Dávila, M.C. (2001a). Construcción de una tipología cognitiva sobre actividades de voluntariado. *Psicología Social Aplicada*, 12 (2), 35-59.
- Chacón, F. y Dávila, M.C. (2001b). Diferencias en el perfil motivacional de voluntarios ecologistas y asistenciales. *Intervención Social*, 10 (2), 137-150.
- Chacón, F. y Vecina, M.L. (1999b). Motivaciones del voluntariado que trabaja con enfermos de SIDA o Cáncer. *Psykhé*, 18 (1), 125-131.
- Chacón, F. y Vecina, M.L. (2006). Modelo de las tres etapas de la permanencia del voluntariado. Paper presented at the *I Seminario Internacional Complutense «Permanencia del Voluntariado»*, Madrid.

- Chacón, F., Pérez, T. y Vecina, M.L. (2011). Motivaciones del voluntariado: factores para la permanencia y vinculación del voluntariado. *Documentación Social. Revista de estudios sociales y de sociología aplicada*, 160, 131-148.
- Chacón, F., Vecina, M.L. y Dávila, M.C. (1998). Mujer y voluntariado: motivaciones para la participación. *Intervención psicosocial*, 7 (1), 169-179.
- Chacón, F., Vecina, M.L., y Dávila, M.C. (2007). The three-stage model of volunteer's duration of service. *Social Behavior and Personality*, 35(5), 627-642.
- Chacón, F., y Vecina, M.L. (1999a). Análisis de la fiabilidad de un cuestionario de motivaciones del voluntariado en SIDA. *Psicothema*, 11(1), 211-223.
- Chacón, F., y Vecina, M.L. (2002). *Gestión del voluntariado*. Madrid: Síntesis.
- Chapman, J.G., y Morley, R. (1999). Collegiate service-learning: Motives underlying volunteerism and satisfaction with volunteer service. *Journal of Prevention and Intervention in the Community*, 18(1-2), 19-33.
- Chappell, N.L. y Prince, M.J. (1997). Reasons why Canadian seniors volunteer. *Canadian Journal of Aging*, 16 (2), 336-353.
- Chaves, R. y Monzón, J.L. (2007). *La Economía Social en la Unión Europea*. Consejo Económico y Social Europea, Bruselas.
- Chica, E. (2009) Construcción de una herramienta para evaluar la calidad de los programas de voluntariado ambiental. Tesis doctoral no publicada. Universidad de Málaga.
- Chin, W.W. (1998). Issues and Opinion on Structural Equation Modeling, *MIS Quarterly*, 22(1), March, 7-15.
- Chinman, M. y Wandersman, A. (1999). The benefits and costs of volunteering in community organizations: review and practical implications. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 28 (1), 46-64.

- Choi, L.H. (2003). Factors affecting volunteerism among older adults. *The Journal of Applied Gerontology*, 22(2), 179-196.
- Christensen, K., Doblhammer, G., Rau, R., Vaupel, J. W. (2009). Ageing population: in the challenged ahead, *The Lancet*, 374, 1198-1208.
- Christensen, L.A., Reininger, B.M., Richter, D.L., McKeown, R.E. y Jones, A. (1999). Aspects of motivation of a volunteer AIDS care team program. *AIDS Educational and Prevention*, 11 (5), 427-435.
- CIS (2008). *Barómetro de marzo de 2008. Estudio nº 2.644*. Centro de Investigaciones Sociológicas, Ministerio de la Presidencia, Gobierno de España, Madrid.
- CIS (2011). *Barómetro de marzo de 2011. Estudio nº2.864*. Centro de Investigaciones Sociológicas, Ministerio de la Presidencia, Gobierno de España, Madrid.
- CIS-IMSERSO (2010). Encuesta sobre personas mayores. Centro de Investigaciones Sociológicas- IMSERSO. Madrid
- CIVICUS, IAVE y UNV. (2008). *Volunteering and Social Activism*. World Alliance for Citizen Participation (CIVICUS), The International Association for Volunteer Effort (IAVE) and United Nations Volunteers (UNV) Programme.
- Clary, E., y Snyder, M. (1991). A functional analysis of altruism and prosocial behavior. En M.S. Clark (Ed.): *Prosocial behavior. Review of Personality and Social Psychology*, (pp. 119-148). London: Sage.
- Clary, E.C., Snyder, M., Ridge, R.D., Copeland, J., Stukas, A.A., Haugen, J. y Miene, P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: a functional approach. *Journal of personality and social psychology*, 74 (6), 1516-1530.
- Claxton, R.P.R., Catalán, J., y Burgess, A.P. (1998). Psychological distress and burnout among buddies: demographic, situational and motivational factors. *AIDS-Care*, 10(2), 175-190.
- Cnaan, R. A. y Goldberg-Glen, R.S. (1991). Measuring motivation to volunteer in human services. *Journal of Applied Behavioral Science*, 27 (3), 269-284.

- Cnaan, R.A., Handy, F. y Wadsworth, M. (1996). Defining who is a volunteer: conceptual and empirical considerations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 25 (3), 364- 383.
- Cohen-Mansfield, J. (1989). Employment and volunteering roles for the elderly: Characteristics, attributions, and strategies. *Journal of Leisure Research*, 21(3), 214-227
- Cortes, L., Hernán, M.J., y López, O. (1998). *Las organizaciones de voluntariado en España*. Madrid: Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España
- Crohan, S. E. y Antonucci, T.C. (1989). Friends as a source of social support in old age. En Adams, R.G. y Blieszner, R. (Comps.), *Older adult friendships: Structure and process* (pp. 129-146). London: Sage.
- Cruz Roja Española. (1989). *Programa de promoción del voluntariado entre personas mayores*. Documento Multicopiado. Madrid: Cruz Roja Española.
- Dailey, R.C. (1986). Understanding organizational commitment for volunteers: Empirical and managerial implications. *Journal of Voluntary Action Research*, 15 (1), 19-31.
- Dakoff, G.A. y Taylor, S.E. (1990) Victims' perceptions of social support: What is helpful from who? *Journal of Personality and Social Psychology*, 58 (1), 80-89.
- Danoff, A. y Kopel, S. (1994). What are the motivational needs behind volunteer work? *Journal of Volunteer Administration*, Summer, 13-18.
- Dávila, M. C. y Díaz, J. F. (2005). Voluntariado y Satisfacción vital. *Revista de Intervención Psicosocial*, 14 (1), 81-94.
- Dávila, M. C. y Díaz-Morales, J.M. (2009). Voluntariado y tercera edad. *Anales de psicología*, 25 (2), 375-389.
- Dávila, M.C. (2003). La incidencia diferencial de los factores psicosociales en distintos tipos de voluntariado. *Tesis doctoral no publicada*. Universidad Complutense de Madrid.

- Dávila, M.C. (2008) Abandono del voluntariado. Tasas de abandono y causas más frecuentes. *Comunicación e Ciudadanía*, 5, 95-110.
- Dávila, M.C. y Chacón, F. (2004). ¿Influye el burnout en la intención de continuar de voluntarios en actividades de bajo nivel de estrés?, *Cuadernos de Trabajo Social*, 17, 117-130.
- Dávila, M.C. y Chacón, F. (2007). Prediction of Longevity of Volunteer Service: A Basic Alternative Proposal. *Spanish Journal of Psychology*, 10 (1), 115-121.
- Dávila, M.C., Vecina, M.L. y Chacón, F. (2005). Análisis de las tasas de abandono en una muestra de voluntarios y causas más frecuentes. J. Romay y R. García (Eds.). *Psicología Social y Problemas Sociales*, Vol. 5. pp. 205-212. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Davis, M.H., Hall, J.A., y Meyer, M. (2003). The first year: Influences on the satisfaction, involvement and persistence of new community volunteers. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 29, 248-260.
- Del Barrio, E. (2007). Uso del tiempo entre las personas mayores, *Boletín sobre el envejecimiento*, IMSERSO, Nº 27 (Marzo).
- Del Valle, J.F. (1999). La calidad en los Servicios Sociales de familia e infancia. *Papeles del Psicólogo*, 74, Noviembre, 161-168.
- Diamontopoulos, A. y Winklhofer, H.M (2001) Index construction with formative indicators: an alternative to scale development, *Journal of Marketing Research*, 38, 269-277.
- Díaz-Veiga, P. (1985). Evaluación del apoyo social y comportamiento afectivo en ancianos [Social support testing and affective behavior in age person]. *Memoria de Licenciatura*. Universidad Autónoma de Madrid.
- Díaz-Veiga, P. (1987). Evaluación del apoyo social. En R., Fernández-Ballesteros (Ed), *El Ambiente. Análisis Psicológico* (pp. 125-149). Madrid: Pirámide.

- Díaz-Veiga, P. (1992). El apoyo social en la vejez. En R. Fernández Ballesteros *et al.* (Eds.), *Evaluación e intervención psicológica en la vejez*, (pp.176-194. Barcelona: Martínez Roca.
- Durán, M.A. (2006). *El valor del tiempo*. Madrid: Espasa
- Durán, M.A. (2011) *El Trabajo no remunerado en la economía global*. Madrid: Fundación BBVA.
- Edis. (2010). *Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España*. Madrid: Fundación Luis Vives.
- Edis. (2012). *Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España*. Madrid: Fundación Luis Vives.
- Ellis, J.R. (1993). Volunteerism as an enhancement to career development. *Journal of Employment Counselling*, 30 (3), 127-132.
- European Volunteer Centre (Centre européen du volontariat, CEV). (s.f.). (2008) Final Report *Asamblea General del Centro Europeo de Voluntariado Poner al Voluntariado en el Mapa Económico de Europa*. Ljubljana.
- EUROSTAT (2012). *Active Ageing and solidarity between generations: A statistical portrait of the European Union 2012*. Revisado 5 de Abril de 2012 http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-EP-11-001/EN/KS-EP-11-001-EN.PDF.
- Falk, R.F. y Miller, N.B. (1992). *A primer for soft modelling*, Akron, OH: University of Akron Press.
- Fernández-Ballesteros, R. (1992a). *Mitos y realidades sobre la vejez y la salud*. Barcelona: SG Fundación Caja de Madrid.
- Fernández Ballesteros, R. (1992b). Apoyo social en la vejez. En *Evaluación e intervención psicológica en la vejez* (pp. 176-193). Madrid: Martínez Roca.
- Fernández-Ballesteros, R. (2003): Una perspectiva psico-social: Promoción del envejecimiento activo. En *Longevidad y vida saludable*. Madrid, AECES.

- Ferrari, J.R.; Loftus, M.M., y Pesek, J. (1999) Young and older caregivers at homeless animal and human shelters: selfish and selfless motives in helping others. *Journal of social distress and the homeless*, 8 (1), 37-49.
- Field, y Johnson, I. (1993). Satisfaction and change: A survey of volunteers in a hospice organisation. *Social Science and Medicine*, 36, (12), 1625–1633.
- Finkelstein, M.A., Penner, L.A., y Brannick, M.T. (2005). Motive, role identity and prosocial personality as predictors of volunteer activity. *Social Behavior and Personality*, 33 (4), 403-418.
- Fishbein, M. y Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention y Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Fisher, J.C. y Cole, K.M. (1993). *Leadership and management of volunteer programs: A guide for volunteer administrators*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Flores, R. y Gómez, E. (2011). Características del voluntariado de acción social en España. *Revista Española del Tercer Sector*, 18, 19-42.
- Folia (Franco y Guilló)-Observatorio del Voluntariado PVE. (2010). *Diagnóstico de la situación del voluntariado de acción social en España. Estudio y sistema de indicadores clave*. Madrid: Plataforma del Voluntariado de España.
- Folia Consultores. (2006a). *Plan Estratégico del Tercer Sector de Acción Social (2006-2009)*. Madrid: Plataforma de ONG de Acción Social
- Folia Consultores. (2006b). *Retos del Tercer Sector de Acción Social: Diagnóstico para un Plan Estratégico*. Madrid: Plataforma de ONG de Acción Social.
- Fornell, C. y Larcker, D.F. (1981). Evaluating structural equations models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18, 39-50.
- Foster-Bey, J., Grimm, R. y Dietz, N. (2007). *Keeping Baby Boomers Volunteering: A Research brief on volunteer retention and turnover*.

Retrieved January 2, from de Corporation for National and Community Service.

Franco, P. y Guilló, C. (2011). Situación y tendencias actuales del voluntariado de acción social en España. *Documentación Social. Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada*, 160, 15-42.

Freixas, A. (1993). *Mujer y envejecimiento: aspectos psicosociales*. Barcelona: Fundación La Caixa.

Friedland, R.P., Fritsch, T., Smyth, K.A., Koss, E., Lenner, A.J., Chen, C.H., Petot, G.J. y Debanne, S.M. (2001). Patients with Alzheimer's disease have reduced activities midlife compared with healthy control-group members. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 98, 3440-3445.

Fundación Castellano-Manchega de Cooperación. (2010). *Situación 2009 Voluntariado en Castilla-La Mancha*. Toledo: Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha - Obra Social Caja de Castilla-La Mancha.

Fundación Luis Vives (2009b) *Claves para la gestión del voluntariado en entidades no lucrativas. Cuaderno de Gestión nº 6*. Madrid. Fundación Luis Vives

Fundación Luis Vives (2011) *Modelos europeos en la evolución del Tercer Sector actual*. Monográfico. Madrid. Fundación Luis Vives- Obra Social Caja Madrid.

Fundación Luis Vives. (2009a). *La transparencia y la rendición de cuentas en el Tercer Sector. Cuadernos de Debate nº 5*. Madrid: Fundación Luis Vives - Obra Social de Caja Madrid.

Galindo-Kuhn, R., y Guzley, R.M. (2001). The volunteer satisfaction index: Construct definition, measurement, development and validation. *Journal of Social Service Research*, 28 (1), 45-68.

García, B. (14 de Noviembre de 2014). Yo también soy sociedad. *El País*. Recuperado de <http://www.elpais.com>.

- García, J. (1990). Voluntariado, Estado y Sociedad civil. En VV.AA. (Eds.), *El voluntariado en la animación sociocultural* (pp. 33-60). Madrid: Editorial Popular.
- García-Longoria, M. P. (2000). *El Procedimiento Metodológico en Trabajo Social*. Murcia: José María Carbonell Arias.
- García-Pérez, O. (2013). Evaluación de un programa de voluntariado a través de la satisfacción de sus usuarios: los voluntarios. *Aula Abierta*, 41 (3), 101-112.
- Garrosa, E., Blanco-Donoso, L. M., Moreno-Jiménez, B., González, A., Fraca, M. y Meniz, M. J. (2014). Evaluación y predicción del *work engagement* en voluntarios: el papel del sentido de la coherencia y la reevaluación cognitiva. *Anales de Psicología*, 30 (2), 530-540.
- Gauthier, A.H. y Smeeding, T.M. (2003). Time use at older ages. *Research on Aging*, 25 (3), 247-274.
- Geisser, S. (1975). The predictive sample reuse method with applications. *Journal of the American Statistical Association*, 70, 320-328.
- GHK Consulting. (2010). *Study on Volunteering in the European Union*. Bruselas: Educational, Audiovisual y Culture Executive Agency (EACEA). Directorate General Education and Culture (DG EAC). European Comission.
- Gidron, B. (1985). Prediction of retention and turnover among service volunteer workers. *Journal of Social Service Research*, 8 (1), 1-16.
- González, A. (2001). El papel del voluntariado en la lucha contra la exclusion social: el valor del acompañamiento. *Documentación Social. Revista de estudios sociales y de sociología aplicada*, 160, 171-208.
- Grantmarketer Forum on Community and National Service (2003). *The cost of volunteer*. Grandtmarker Forum on Community and National Servicie, California.
- Greenslade, J.H., y White, K.M. (2005). The prediction of above-average participation in volunteerism: A test of the theory of planned behavior and

- the volunteers functions inventory in older Australian adults. *The Journal of Social Psychology*, 145 (2), 155-172.
- Grube, J. y Piliavin, J.A. (1996). Role-identity, organizational commitment, and volunteer performance. Paper presented at the *Annual meeting of Society for the psychological study of social issues*, Ann Arbor, Miami.
- Guseh, J. y Winders, R. (2002). A Profile of Volunteerism in North Carolina. *The Journal of Volunteer Administration*, 20 (4), 156-180.
- Hackman, J.R. y Oldham, G.R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.
- Hank, K. y Erlinghagen, M. (2009). Dynamics of Volunteering in Older Europeans. *The Gerontologist*, 50, 2, 170–178.
- Harris, A. H. S. y Thoresen, C. E. (2005). Volunteering is associated with delayed mortality in older people: Analysis of the longitudinal study of aging. *Journal of Health Psychology*, 10 (6), 739-752.
- Hatto-Yeo, A. (2007). *Ageing and social policy: a report for volunteering in the third age*. Oxford: Volunteering in the Third Age. The Beth Johnson Foundation.
- Havighurst, R.J y Albrecht, R. (1953). *Older people*. Nueva York: Longmans Gree.
- Havighurst, R.J., Neugarten, B. y Tobin, S.S. (1963). Disengagement, personality and life satisfaction in the later years. En P. Hansen (Ed.), *Age with a future* (pp. 419-425). Copenhagen: Munksgaard.
- Henseler, J., Ringle, C.M. Y Sinkovics, R.R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. *Advances in International Marketing*, 20, 277-319.
- Herzog, A. R., Franks, M.M., Markus, H.R. y Holmberg, D.(1998). Activities and well-being in older age: Effects of self-concept and educational attainment. *Psychology and Aging*, 13 (2), 179-185.

- Hildrew, P. y Mair, M. (1990). *Recruiting and keeping volunteers*. London: National Association of Citizens Advice Bureaux.
- Hollwitz, J. y Wilson, C.E. (1993). Structure interviewing in volunteer selection. *Journal of Applied Communication Research*, 21, 41-52.
- Hollwitz, J. y Wilson, C.E. (1993). Structure interviewing in volunteer selection. *Journal of Applied Communication Research*, 21, 41-52.
- Hooker, K. y Ventis, D.G. (1984). Work ethic daily activities and retirement satisfaction. *Journal of Gerontology*, 39, 478-484.
- Houle, B.J., Sagarin, B.J., y Kaplan, M.F. (2005). A functional approach to volunteerism: Do volunteer motives predict task preference?. *Basic and Applied Social Psychology*, 27 (4), 337-344.
- Huenchuán, S. (2001) Diferencias sociales en la vejez. Aproximaciones conceptuales y teóricas. *Actas del Primer Congreso Latinoamericano de Antropología*, Rosario.
- Hunot, V. y Rosenbach, A. (1998). Factors in influencing the attitudes and commitment of volunteer alcohol counsellors. *British Journal of Guidance and Counselling*, 26 (3), 353-364.
- Hunter, K.I. y Linn, M.W. (1981). Psychological differences between elderly volunteers and nonvolunteers. *International Journal of Aging and Human Development*, 12 (3), 205-213.
- Ilsley, P. (1990). *Enhancing the volunteer experience: New insight of strengthening volunteer participation, learning and commitment*. San Francisco: Jossey Bass.
- Ilsley, P. y Niemi, J. (1998). *Recruiting and training volunteers*. New York: McGraw-Hill.
- IMSERSO (2008a). *La participación social de las Personas mayores*. Madrid: IMSERSO.
- IMSERSO (2008b). *Las personas mayores en España: datos estadísticos estatales y por comunidades autónomas*. Madrid: IMSERSO.

- IMSERSO (2008c). *Economía y Personas Mayores*. Colección Estudios: Serie Personas Mayores, 11003.
- IMSERSO (2010). Presentación de la Encuesta de Mayores de 2010. Revisado 15 de Enero de 2012 http://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/presentacionencuestamayores_20.pdf.
- IMSERSO (2011) *Libro Blanco sobre Envejecimiento Activo*, Madrid, IMSERSO
- IMSERSO (2012). *Informe 2010. Las Personas Mayores en España. Datos estadísticos estatales y por Comunidades Autónomas*. Madrid, IMSERSO.
- IMSERSO (2014). *Informe 2012. Las Personas Mayores en España. Datos estadísticos estatales y por Comunidades Autónomas*. Madrid, IMSERSO.
- IMSERSO-Instituto de la Mujer. (2011b). *Informe sobre las mujeres mayores en España*. Madrid, IMSERSO.
- INE (2013). *Proyección de la Población de España a Corto Plazo 2013–2023*. Instituto Nacional de Estadística. Madrid.
- INE (2014) *Padrón Municipal de Habitantes. Resultados definitivos a 1 de enero de 2013*. Instituto Nacional de Estadística. Madrid.
- INSERSO (1996). *Voluntariado y personas mayores*, Madrid: INSERSO.
- Jamison, I.B. (2003). Turnover and retention among volunteers in human service agencies. *Review of Public Personnel Administration*, 23 (2), 114-132.
- Jirovec, R.L.; Hyduk, C.A. (1998). Type of volunteer experience and health among older adult volunteers. *Journal of Gerontological Social Work*, 30 (3/4), 29-42.
- Jordana, J. L. (2010) Importancia del Voluntariado de mayores. *Jornadas sobre Autonomía personal. Claves y retos*. Ayuntamiento de Madrid. Madrid.
- Katz, A.H. (1960). The functional approach to the study of attitudes. *Public Opinion Quarterly*, 24, 163-204.
- Kelly, J. (1993). *Activity and aging. Staying involved in later life*. Newbury Park, CA: Sage.

- Kiviniemi, M.T., Snyder, M., y Omoto, A.M. (2002). Too many of a good thing? The effects of multiple motivations on stress, cost, fulfillment and satisfaction. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 28, 732-743.
- Lafer, B. (1991). The attrition of hospice volunteers. *Omega Journal of Death and Dying*, 23 (3), 161-168.
- Lammers, J. (1991). Attitudes, motives and demographic predictors of volunteer commitment and service duration. *Journal of Social Service Research*, 14 (3-4), 125-140.
- Larouche, P.R., y Delorme, F. (1982). Satisfaction an travail. *Relations Industrielles*. 28 (1). 76-109.
- Lasby, D. (2004). *The volunteer spirit in Canada: Motivations and barriers*. Toronto: Canadian Centre for Philanthropy.
- Lastovicka, J.L. y Thamodaran, K. (1991), Common Factor Score Estimates in Multiple Regression Problems. *Journal of Marketing Research*, 28 (2), 105-12.
- Latting, J.L. (1990). Motivational differences between black and white volunteers. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 19, 121-136.
- Lauffer, A. y Gorodesky, S. (1977). *Volunteers*. Beverly Hills, CA.: Sage Publications.
- Laville, J.L. (2004). *Economía Social y Solidaria. Una vision europea.*: Buenos Aires: Fundación Osde.
- Lewig, K. A., Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Dollard, M.F., y Metzer, J.C. (2007). Burnout and connectedness among Australian volunteers: A test of the job demands-resources model. *Journal of Vocational Behavior*, 71 (3), 429-445.
- López, C. (coord.). (1988). *De la beneficencia al bienestar social: cuatro siglos de acción social*. Madrid: (Colección trabajo social. Serie documentos) Siglo XXI de España Editores, S.A.

- López-Cabanas, M y Chacón, F. (1999). *Intervención psicosocial y servicios sociales: Un enfoque participativo*. Madrid: Editorial Síntesis, S.A.
- Lucas, M. V. (2003) Compilaciones técnicas para una evaluación multidimensional en la vejez. Un ejemplo de protocolo de evaluación. Madrid: UAB.
- Luoh, M.C. y Herzog, A.R. (2002). Individual consequences of volunteer and paid work in old age: health and mortality. *Journal of Health and Social Behaviour*, 43 (4), 490-509.
- Mackenzie, S. B., Podsakoff, P. M. y Jarvis, C. B. (2005) The Problem of Measurement Model Misspecification in Behavioral and Organizational Research and Some Recommended Solutions. *Journal of Applied Psychology*, 90, 710-730.
- Martinez, M., Garcia, M. y Mendoza, I. (1993). Integración social y ancianidad. Aportaciones desde el apoyo social. En M. Martínez (Ed), *Psicología Comunitaria* (pp. 195-202). Madrid: Eudema.
- Maslach, C. y Ozer, E. (1995). Theoretical issues related to burnout in AIDS health workers. En L. Bennet, D. Miller y M. Ross (Eds.). *Health workers and AIDS: Research intervention and current issues in burnout and response*. London: Harwood.
- Maslanka, H. (1996). Burnout, social support and AIDS volunteers. *AIDS Care*, 8 (2), 195- 207.
- McCurley, S. y Lynch, R. (2005) *Volunteer Management*. Downers Grove: Heritage Arts.
- Medina, M. E. (2005). *Voluntariado y Mayores*. Murcia: Plataforma del Voluntariado de la Región de Murcia.
- Medina, M. E. y Carbonell, C. (2006). Las personas mayores y el voluntariado. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 1, 434-470.
- Medina, M.E.; Medina, E. y García, G. (2011). Análisis de la satisfacción de las personas mayores voluntarias en *III Congreso Anual de la REPS*, Pamplona.

- Medina, M.E (2006). Calidad en las organizaciones. Paper presented at *the I Seminario Internacional Complutense «Permanencia del Voluntariado»*, Madrid
- Medina, M.E. (1999). *Gestión de Servicios Sociales*. Murcia: Diego Marín. Librero Editor.
- Medina, M.E. (2000). *Perfil del voluntario*. Murcia: Plataforma para la Promoción del Voluntariado en la Región de Murcia.
- Medina, M.E. (2003). *Opinión pública y voluntariado en la Región de Murcia*. Murcia: Plataforma para la Promoción del Voluntariado en la Región de Murcia.
- Medina, M.E. y Medina, E. (2011) *Servicios Sociales: Organización y Planificación*. Murcia: Diego Marín Librero Editor.
- Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad (2011). *Estrategia Estatal de Voluntariado 2010-2014*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.
- Mishra, S. (1992). Leisure activities and life satisfaction in old age: A case study of retired government employees living in urban areas. *Activities, Adaptation and Aging*, 16, 7-26.
- Mitchell, J.M. y Kemp, B. J. (2000). Quality of life in assisted living homes: A multidimensional analysis. *Journal of Gerontology*, 55 (2), 117-127.
- Moen, P., Dempster-McClain, D. y Williams, R. (1992). Successful aging: A life-course perspective on women's multiple roles and health. *American Journal of Sociology*, 97 (6), 1612-1638.
- Moen, P.; Fields, V.; Quick, H.E. y Hofmeister, H. (2000). A life-course approach to retirement and social integration. En K. Pillemer y P. Moen (Eds.), *Social integration in the second half of life* (pp.75-107). Baltimore, MD, US: The Johns Hopkins University Press.
- Montesinos, F., Martínez, A., y Fernández, B. (2008). Formación y Satisfacción del voluntariado de cuidados paliativos. *Psicooncología*, 5 (2-3), 401-408.

- Mora, S. (1996). El fenómeno del voluntariado en España. *Documentación social. Revista de estudios sociales y de sociología aplicada*, 104, 115-128.
- Morrow-Howell, N. (2010). Volunteering in Later Life: Research Frontiers. *The Journals of Gerontology*, supl. 23908 65 (4), 461-470.
- Morrow-Howell, N. y Mui, A. (1989). Elderly volunteers: Reasons for initiating and terminating service. *Journal of Gerontological Social Work*, 13 (3-4), 21-34.
- Mota, R., y Vidal, F. (2003). *Solidaridad y morfología de los voluntarios madrileños: informe de investigación*. Madrid: Dirección General de Inmigración, Cooperación al Desarrollo y Voluntariado. Consejería de Servicios Sociales. Comunidad de Madrid
- Musick, M.A. y Wilson, J. (2003). Volunteering and depression: the role of psychological and social resources in different age groups. *Social Science and Medicine*, 56, 259-269.
- Musitu, G. (2000). Las redes de apoyo social en la persona mayor. En Políticas Sociales para las Personas Mayores en el próximo siglo Medina, M.E. y Ruiz, M.J. (Ed).(pp. 61-86). Murcia: Caja de Ahorros del Mediterráneo-Universidad de Murcia
- Nacional Volunteer and Philanthropy Center (2002). *Survey on Volunteerism*. Singapur: Nacional Volunteer and Philanthropy Center.
- Nelson, T (ed). (2004). *Ageism: Stereotypes y prejudice against older person*. Cambridge, MA, MIT: Press.
- Nesbitt, W.H., Ross, M.W., Sunderland, R. y Shelp, E.E. (1996). Prediction of grief and HIV/AIDS-related burnout in volunteers. *AIDS Care*, 8, 137-143.
- Newman, S., Vasudev, J. y Onawola, R. (1985). Older volunteers' perceptions of impacts of volunteering on their psychological well-being. *Journal of Applied Gerontology*, 4, 1234-1127.
- Obra Social Fundación "la Caixa". (2007). *Buenas prácticas en la gestión del voluntariado*. Barcelona: Obra Social la Caixa.

- Obra Social Fundació "la Caixa" (2009). *Manual de Gestió del Voluntariat*. Barcelona: Obra Social la Caixa.
- Observatori del Tercer Sector y Taula d'entitats del Tercer Sector de Catalunya. (2009). *Anuari 2009 del Tercer Sector Social de Catalunya*. Barcelona: Observatori del Tercer Sector- Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya.
- Oesterle, S., Jonson, M y Mortimer, J. T. (2004). Volunteerism during the Transition to Adulthood: A Life Course Perspective, *Social Forces*, Volume 82, (3), 1123-1149.
- Okun, M. A. y Schultz, A. (2003). Age and motives for volunteering: Testing hypotheses derived from socioemotional selectivity theory. *Psychology and Aging*, 18 (2), 231-239.
- Okun, M.A. (1993). Predictors of volunteer status in a retirement community. *Aging and Human Development*, 36 (1), 57-74.
- Okun, M.A. (1994). The relation between motives for organizational volunteering and frequency of volunteering by elders. *Journal of Applied Gerontology*, 13 (2), 115- 127.
- Okun, M.A., Barr, A. y Herzog, A.R. (1998). Motivations to volunteer by older adults: A test of competing measurement models. *Psychology and Aging*, 13 (4), 608-621.
- Oliván, C., y Ruiz, J. M. (2003). *El Tercer Sector en Aragón. Un análisis sociológico*. Zaragoza: Consejo Económico y Social de Aragón.
- Oman, D.; Thoresen, C.E. y McMahon, K. (1999). Volunteerism and mortality among the community-dwelling elderly. *Journal of Health Psychology*, 4 (3), 301-316.
- Omoto, A. M. y Snyder, M. (1990). Basic research in action: Volunteerism and Society's response to AIDS. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 16, 152-165.

- Omoto, A. M. y Snyder, M. (1993). AIDS Volunteers and their motivations: Theoretical issues and practical concerns. *Nonprofit Management and Leadership*, 4 (2), 157-176.
- 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.
- Onyx, J. y Warburton, J. (2003). Volunteering and health among older people: A review. *Australian Journal of Ageing*, 22 (2), 65-69.
- Organización Mundial de la Salud (2002). *Envejecimiento activo*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Ozminkowski R.J., Supiano K.P., Campbell, R. (1991). Volunteers in nursing home enrichment: A survey to evaluate training and satisfaction. *Activities, Adaptation and Aging*, 15 (3), 13-43.
- Palmore, E.B. (1999). *Ageism. Negative and positive*. Nueva York: Springer.
- Penner, L.A. (2002). Dispositional and organizational influences on sustained volunteerism: An interactionist perspective. *Journal of Social Issues*, 58 (3), 447-467.
- Penner, L.A. y Finkelstein, M.A. (1998). Dispositional and structural determinants of volunteerism. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74 (2), 525-537.
- Pérez, M. (2002). La participación de las personas mayores. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 45, 21-32.
- Pérez, V., Valera, R.M., Martínez, B., Musitu, G. (2012). Familiares cuidadores de mayores: autopercepción de los cuidados. *Zerbitzuan*, 52, 87-99.
- Pérez-Díaz, J. (2002). Feminización de la vejez y Estado de Bienestar en España, *REIS*, 104, 91-121.
- Perrot, P. (2006). Définition et mesure de la "valeur ajoutée sociale" dans les associations. *Revue Internationale de l'Economie Sociale*, 301, 42-60.

- Piliavin, J.A. y Callero, P.L. (1991). *Giving Blood: The development of an Altruistic Identity*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Pittman, K., Burt, M. y Gornick, J. (1984). *The internal dynamics of rape crisis centers*. Washington, DC.: Urban Institute.
- Plataforma de ONG de Acción Social (2013). *Diagnóstico del Tercer Sector de Acción Social*. Madrid: Plataforma de ONG de Acción Social-Folia Consultores.
- Plataforma de ONG de Acción Social (2013). *II Plan Estratégico del Tercer Sector de Acción Social 2013-2016*. Madrid: Plataforma de ONG de Acción Social-Folia Consultores.
- Plataforma de Voluntariado de España. (2010). *Primeras conclusiones del estudio comparativo de los planes de voluntariado en España*. Madrid: Plataforma de Voluntariado de España.
- Plataforma del Voluntariado de España (2011). *Profundizar en el voluntariado: los retos hasta 2020*. Madrid: La Plataforma del Voluntariado-Observatorio del Voluntariado.
- Plataforma del Voluntariado de España (PVE) (2008) *El perfil del voluntariado en la PVE*. Madrid: Observatorio del Voluntariado.
- Plataforma del Voluntariado de España (PVE) (2013) *Así somos: el perfil del voluntariado social en España*. Madrid: Observatorio del Voluntariado.
- Plataforma del Voluntariado de España. (2009). *Aprender y colaborar a la vez: ¿es el aprendizaje-servicio un tipo de voluntariado?*
<http://www.plataformavoluntariado.org/web/resources/index>.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Lee, J.-Y. y Podsakoff, N.P. (2003). Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88 (5), 879-903.
- Preedin, G. (2013). El empleo del ocio y tiempo libre, el voluntariado y la educación de adultos como dinamizadoras de envejecimiento activo, potenciadoras de autoestima y de satisfacción vital. En V. Ballesteros (Ed)

- Voluntariado y personas mayores. Investigaciones y experiencias.* (pp. 90-103). Granada, Universidad de Granada.
- Reig, A., Ribera, D. y Miguel, J. (1991). Psychological support and daily stress in non-institutionalized elderly. *Evaluación Psicológica/ Psychological Assessment*, 7, 191-200.
- Rodríguez, G. y Montserrat, J. (1996). *Las entidades voluntarias en España. Institucionalización, estructura económica y desarrollo asociativo.* Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.
- Rodríguez-Cabrero, G. (1998). Política social y pobreza en VV. AA. en *Las condiciones de vida de la población pobre en España*, Madrid: Fundación FOESSA.
- Ross, M.W., Greenfield, S.A. y Bennett, L. (1999). Predictors of dropout and burnout in AIDS volunteers: A longitudinal study. *AIDS Care*, 11 (6), 723-732.
- Rossiter, J. (2002). The C-OAR-SE procedure for scale development in marketing. *International Journal of Research in Marketing*, 19 (4), 305-335.
- Rouse, S.B, Clawson, B. (1992). Motives and incentives of older adult volunteers. Tapping and aging population for youth development workers. *Journal of Extension*, 30, 9-12.
- SAAD-IMSERSO. (2012). *Estadísticas del sistema para la autonomía y la Atención a la dependencia.* Madrid: IMSERSO.
- Sajardo, A. y Serra, I. (2008) Avances recientes en la investigación sobre el voluntariado: valoración económica del trabajo voluntariado, costes de gestión del voluntariado y voluntariado corporativo. *CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa*, 63, 191-225.
- Salamon, L., Sokolowski, S. y Llst, R. (2003) *Global Civil Society: An Overview.* Baltimore, MD: Johns Hopkins Center for Civil Society Studies.
- Sánchez, M., Cedena, B. y Castellano, I. (2011). Contexto legislativo del voluntariado en España. Leyes y planes. *Revista española del Tercer Sector*, 18, 227-233.

- Schwartz, C.; Meisenhelder, J.B.; Ma, Y. y Reed, G. (2003). Altruistic social interest behaviors are associated with better mental health. *Psychosomatic Medicine*, 65 (5), 778-785.
- Seibold, D.R., Rossi, S.M., Berteotti, C.R., Sprych, S.L. y McQuillan, L.P. (1987). Volunteer Involvement in a Hospice Care Program. An examination of motives activities. *AM J Hosp Palliat Care*, 4 (2), 43-55.
- Selbee, LK. y Reed, P.B. (2000). *Patterns of volunteering over the life cycle*. (<http://www.carleton.ca/casr/Patterns%20of%20Vol.pdf>. Revisado 3 de Junio de 2013).
- Serra, I., y Sajardo, A. (2007). *La contribución del voluntariado de la Comunitat Valenciana a la contabilidad nacional*. Valencia: FUNDAR -Tirant lo Blanch - Serie Debates Cuadernos de Solidaridad.
- Shmotkin, D., Blumstein, T. y Modan, B. (2003). Beyond keeling active: concomitants of being a volunteer in old age. *Psychology and Aging*, 18 (3), 602-607.
- Smith, M.B., Bruner, J.S. y White, R.W. (1956). *Opinions and personality*. New York: John Wiley.
- Snyder, M. y Omoto, A.M. (2008). Volunteerism: Social Issues Perspectives and Social Policy Implications. *Social Issues and Policy Review*, 2 (1), 1–36.
- Snyder, M., Clary, E.G., y Stukas, A.A. (2000). The functional approach to volunteerism. En G.R. Maio y J.M. Olson (Eds.): *Why we evaluate: Functions of attitudes* (pp. 365-393). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Snyder, M., Omoto, A.M. y Crain, A.L. (1999). Punished for their good deeds: Stigmatization of AIDS Volunteers. *American Behavioral Scientist*, 42 (7), 1171- 1188.
- SPECIAL EUROBAROMETER 273 (2006). *European Social Reality*. Eurobarometer Surveys, European Comission.
- Stevens, E.S. (1991). Toward satisfaction and retention of senior volunteers. *Journal of Gerontological Social Work*, 16 (3-4), 33-41.

- Stone, M. (1974). Cross validatory choice and assessment of statistical predictions. *Journal of the Royal Statistical Society*, 36 (2), 111-113.
- Szabo, S. (2011) Retos y tendencias del voluntariado en Europa. *Revista Española del Tercer Sector*, 18, 167-188.
- Tang, F., Morrow-Howell, N. y Choi, E. (2010). Why do older adult volunteers stop volunteering?. *Aging and Society*, 30, 859-878.
- Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya. (2009). *El valor afegit del Tercer Sector en la prestació de serveis públics. Guia pràctica de clàusulas sociales en la contratació pública de servicios sociales y de atención a las personas*. Barcelona: Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya.
- Triadó, M.C. (2003). *Envejecer en Entornos Rurales*. Madrid. IMSERSO-, Estudios I+D+I, 19. Fecha de publicación: 13.06.2005.
- Tsai, C.F. (2001). An exploration of volunteers' motivation and job satisfaction in Arkansas literacy councils. *Dissertation Abstracts International Section A: Humanities and Social Sciences*, 61 (9-A), 3442.
- Tschirhart, M., Mesch, D.J., Perry, J.L., Miller, T.K., y Lee, G. (2001). Stipended volunteers: Their goals, experience, satisfaction and likelihood of future service. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 30, 422-443.
- UDP (2013). *Barómetro Mayores UDP: Informe 3, Año II*. Madrid: UDP.
- UDP (2013). *Voluntariado Social UDP: Tal como somos*. Madrid : UDP.
- UPS Foundation. (1998). *Managing volunteers. A report from: United Parcel Service*. St. Louis, MO: UPS Foundation.
- Van Ingen, E. y Dekker, P. (2010). Changes in the Determinants of Volunteering: Participation and Time Investment Between 1975 and 2005 in the Netherlands. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 31, 192-206.
- Van Willigen, M. (2000). Differential benefits of volunteering across the life course: *Psychological Sciences and Social Sciences*, 55B (5), 308-318.

- Vecina, M.L. (2001). Factores psicosociales que influyen en la permanencia del voluntariado. *Tesis doctoral no publicada*, Universidad Complutense de Madrid.
- Vecina, M.L. y Chacón, F. (1999). Estudio sobre motivaciones de una muestra de voluntarios españoles en el campo del SIDA. *Revista de Psicología Social*, 62, 55-66.
- Vecina, M.L. y Chacón, F. (2013). Is engagement different from satisfaction and organizational commitment? Relations with intention to remain, psychological well-being and perceived physical health in volunteers. *Anales de psicología*, 29 (1), 225-232.
- Vecina, M.L., Chacón, F. y Sueiro, M.J. (2009). Satisfacción en el voluntariado: estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones. *Psicothema*, 21 (1), 112-117.
- Vecina, M.L., Astray, A.A., Dávila, M.C., Barrón, A., Chacón, F. y De Paul, P. (2001). Influencia del burnout en el abandono de los voluntarios. *Intervención Psicosocial*, 10 (2), 157-168.
- Vecina, M.L., Chacón, F., Sueiro, M. y Barrón, A. (2012). Volunteer Engagement: Does Engagement Predict the Degree of Satisfaction among New Volunteers and the Commitment of Those who have been Active Longer? *Applied Psychology*, 61 (1), 130–148.
- Vecina, M.L., y Chacón, F. (2005). Positive emotions in volunteerism. *The Spanish Journal of Psychology*, 8, 30-35.
- Vega, J. L., Buz, J. y Bueno, B. (2002) Niveles de actividad y participación social en las personas mayores. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 45, 33-53.
- Vizcaíno, J. (2006). Participación solidaria del mayor en la sociedad actual. En *Seminario Internacional sobre la contribución de las personas mayores al desarrollo económico y social*. IMSERSO, Madrid.
- Volunteering Australia (2006). *The rising cost of volunteering*. Melbourne: Volunteering Australia.

- Walker, A. (2006). Actitudes europeas ante el envejecimiento y las personas mayores. *REIS*, 73, 17-42.
- Wanous, J.P. y Reichers, A.E. (1996). Estimating the reliability of a single-item measure. *Psychological Reports*, 78,(2), 631-634.
- Wanous, J.P., Reichers, A.E. y Hudy, M.J. (1997). Overall job satisfaction: how good are single-item measures?. *Journal of Applied Psychology*, 82 (2), 247-252.
- Warburton, J. y Stirling, C. (2007). Factors affecting volunteering among older rural and city dwelling adults in Australia. *Educational Gerontology*, 33 (1), 23-43.
- Warburton, J., Ferry, D.J., Rosenman, L.S. y Shapiro, M. (2001). Differences between older volunteers and nonvolunteers. *Research on Aging*, 23 (5), 586-605.
- Watson, E.A. (1993). How effective is your training of volunteers? *Journal of Volunteer Administration*, 12 (1-2), 58-60.
- Wheeler, J.A., Gorey, K.M., Greenblatt, B. (1998). The beneficial effects of volunteering for older volunteers and the people they serve: a metaanalysis. *International Journal of Aging and Human Development*, 47 (1), 69-79.
- Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual Review of Sociology*, 26, 215-240.
- Wilson, J. y Musick, M. (1999). Attachment to volunteering. *Sociological Forum*, 14 (2), 243-272.
- Wilson, J. y Musick, M.A. (1997). Work and volunteering:the long arm of the job. *Social Forces*, 76 (1), 251-273.
- Wu, A.M.S., Tang, C.S.K. y Yan, E.C.W. (2005). Post-retirement voluntary work and psychological functioning among older Chinese in Hong Kong. *Journal of Cross-Cultural Gerontology*, 20 (1), 27-45.
- Young, F.W. y Glasgow, N. (1998). Voluntary social participation and health. *Research on Aging*, 20, 339-362.

Zeweigenhaft, R.L. Armstrong, J. Quintis, F. y Ridick, A. (1996). The motivation and effectiveness of hospital volunteers. *Journal of Social Psychology*, 136 (1), 25-3.

Zischka, P.C. y Jones, I. (1987). Special skills and challengers in supervising volunteers. *Critical Supervisor*, 5 (4), 19-30.