UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

Factores psicosociales y organizacionales en entidades de carácter voluntario: Caso Cruz Roja Colombiana seccionales del Eje Cafetero

Juan David Patiño Botero

Universidad Nacional de Colombia
Facultad de Administración
Manizales, Colombia
2015

Factores psicosociales y organizacionales en entidades de carácter voluntario: Caso Cruz Roja Colombiana seccionales del Eje Cafetero

Juan David Patiño Botero

Tesis presentada como requisito parcial para optar el título de:
Magister en Administración

Director:
César Augusto Contreras Contreras. Ph.D.

Universidad Nacional de Colombia
Facultad de Administración
Manizales, Colombia
2015

Agradecimientos

Al profesor Cesar Augusto Contreras C. por sus valiosos aportes y contribución en la elaboración de este trabajo.

A los directivos y voluntarios de la Cruz Roja Colombiana, en especial a la Seccional Caldas, por su apertura y colaboración.

A mi familia por su apoyo y acompañamiento.

Resumen

El objetivo de este trabajo fue conocer las variables que influyen en la motivación del voluntariado mediante un levantamiento de información a la luz de la teoría y las investigaciones recientes, para encontrar el mayor número de variables que puedan explicar la propensión al servicio voluntario.

Estas variables se agruparon en dos factores: psicosociales y organizacionales; las cuales fueron estudiadas en una muestra de 340 voluntarios pertenecientes a las Seccionales de la Cruz Roja del Eje Cafetero, donde se analizaron los resultados mediante una prueba de Chi-cuadrado de Pearson, con el fin de determinar su asociación estadística. Las variables significativas permitieron modelar las estrategias de mantenimiento y permanencia del voluntariado, enmarcadas en el Ciclo de Gestión de los Voluntarios, adaptado por la Cruz Roja Colombiana.

La investigación empírica logró establecer estrategias motivacionales diferenciadas en cada uno de los rangos de experiencia del voluntariado, en tanto, el principiante es más propenso a una motivación extrínseca; a diferencia del experimentado, quien es movido por una motivación intrínseca y trascendente.

Palabras Clave: Factores Psicosociales y Organizacionales, Cruz Roja Colombiana, Motivación de Voluntarios

Abstract

Psychosocial and organizational factors in voluntary organizations, Case: Colombian Red Cross, Sectional Cofee Region.

The aim of this study was to determine the variables that influence the motivation of the volunteers by gathering information in the light of the theory and the recent research, to find the greatest number of variables that may explain the propensity for volunteer service.

These variables were grouped into two factors: psychosocial and organizational, which were studied in a sample of 340 volunteers from the branches of the Red Cross within the coffee region, where the results were analyzed through the Pearson's Chi-square test, in order to determine their statistical association. The more significant variables allowed for the modeling of strategies to maintain and sustain volunteerism, framed in the Management Cycle of the Volunteers, which was adapted by the Colombian Red Cross.

Empirical research managed to establish the motivational strategies which were differentiated in each of the ranges of experience of the volunteers, while the beginner is more prone to an extrinsic motivation; the experienced one, is moved by an intrinsic and transcendent motivation.

Keywords: Psychosocial and Organizational Factors, Colombian Red Cross, Motivation of Volunteers.

Contenido

Resumen……IX
Lista de Gráficos……XIV
Lista de Tablas……XV
Introducción 1
1. Marco Teórico 3
1.1. Definiciones preliminares 3
1.2. Características del voluntariado 8
1.2.1. Participación ciudadana 8
1.2.2. Capacidad de organización 8
1.2.3. Desarrollo de valores 9
1.2.4. Beneficio a los demás 10
1.2.5. Compartición de principio 10
1.2.6. Capacitación 10
1.2.7. Complementariedad a los deberes de estado 11
1.2.8. Emancipación y libertad 12
1.2.9. Áreas de intervención 12
1.2.10. Ausencia de provecho económico 13
1.3. Propensión al servicio voluntario 14
1.4. Factores psicosociales 20
1.4.1. Factor de filiación 20
1.4.2. Factor altruista 22
1.4.3. Factor religioso 23
1.4.4. Factor de comprensión 24
1.4.5. Factor de defensa del Yo 24
1.4.6. Factor mejora de la Estima 24
1.4.7. Factor de formación 25
1.4.8. Factor de bienestar 26
1.4.9. Factor de mejora laboral 27

1.4.10. Factor de reconocimiento 28
1.4.11. Factor de contexto 28
1.5. Factores organizacionales 29
1.5.1. Factor de compromiso organizacional 29
1.5.2. Capacitación 30
1.5.3. Factor relacional 30
1.5.4. Factor de reconocimiento institucional 31
1.5.5. Factor de reconocimiento nacional 32
1.5.6. Factor de ambientación social 34
1.5.7. Factor de identificación colectiva 34
2. Estrategia metodológica 36
2.1. Tipo de estudio 36
2.2. Hipótesis de trabajo 36
2.3. Diseño metodológico 37
2.4. Población y muestra 41
2.5. Técnicas e instrumentos 41
2.6. Validez 43
3. Procesamiento, análisis e interpretación de resultados 44
3.1. Características personales de los voluntarios 45
3.2. Análisis de factores psicosociales 52
3.2.1. Factor Filiación 52
3.2.2. Factor Altruista 61
3.2.3. Factor Religioso 63
3.2.4. Factor de Comprensión 66
3.2.5. Factor Defensa del Yo 72
3.2.6. Factor Mejora de la Estima 74
3.2.7. Factor de Formación 79
3.2.8. Factor de Bienestar 84
3.2.9. Factor Mejora laboral 89
3.2.10. Factor de Reconocimiento 94
3.2.11. Factor Contexto 97
3.3. Factores organizacionales 100
3.3.1. Compromiso Organizacional 100

3.3.2. Factor Relacional 103
3.3.3. Factor de Reconocimiento Institucional 106
3.3.4. Reconocimiento Nacional 113
3.3.5. Ambientación Social 116
3.3.6. Factor de Identificación Colectiva 119
4. Modelo de gestión para el servicio de voluntariado 122
4.1. Fundamento empírico del modelo 122
4.1.1. Principales hallazgos en relación con el género de los voluntarios 123
4.1.2. Principales hallazgos en relación con la edad de los voluntarios 124
4.1.3. Principales hallazgos en relación con la experiencia en el voluntariado 126
4.2. Modelo de gestión propuesto 126
4.2.1. Captación de personal 129
4.2.2. Formación básica 131
4.2.3. Orientación 132
4.2.4. Formación especializada 133
4.2.5. Apoyo 133
4.2.6. Reconocimiento 134
4.2.7. Participación 135
4.2.8. Comunicación 136
4.2.9. Motivación 137
5. Conclusiones y Recomendaciones 140
5.1. Conclusiones 140
5.2. Recomendaciones 142
A. Anexo: Tamaño de muestra 144
B. Anexo: Encuesta de investigación 145
C. Anexo: Relación Estadística de Variables 156
Bibliografía 157

Lista de Gráficas

Gráfico 1.	Género de los Voluntarios.	45
Gráfico 2.	Rangos de edad los Voluntarios.	46
Gráfico 3.	Rangos de edad de los voluntarios según género.	46
Gráfico 4.	Ocupación de los Voluntarios.	47
Gráfico 5.	Ocupación de los voluntarios según Género.	47
Gráfico 6.	Grupo y Seccional al que pertenecen los Voluntarios.	49
Gráfico 7.	Motivaciones para vincularse al Voluntariado.	50
Gráfico 8.	Años de experiencia (en rangos) en el Voluntariado.	51
Gráfico 9.	Años de experiencia (en rangos) en el Voluntariado según género.	51
Gráfico 10.	Valoración al Factor de Filiación 1.	53
Gráfico 11.	Valoración al Factor de Filiación 2.	55
Gráfico 12.	Valoración al Factor de Filiación 3.	58
Gráfico 13.	Valoración al Factor Altruista.	61
Gráfico 14.	Valoración al Factor Religioso.	64
Gráfico 15.	Valoración al Factor de Comprensión 1.	67
Gráfico 16.	Valoración al Factor de Comprensión 2.	70
Gráfico 17.	Valoración al Factor de Defensa del Yo.	72
Gráfico 18.	Valoración al Factor de Mejora de Estima 1.	75
Gráfico 19.	Valoración al Factor de Mejora de Estima 2.	77
Gráfico 20.	Valoración al Factor de Formación 1.	80
Gráfico 21.	Valoración al Factor de Formación 2.	82
Gráfico 22.	Valoración al Factor de Bienestar 1.	85
Gráfico 23.	Valoración al Factor de Bienestar 2.	87
Gráfico 24.	Valoración al Factor de Mejora Laboral 1.	90
Gráfico 25.	Valoración al Factor de Mejora Laboral 2.	92
Gráfico 26.	Valoración al Factor de Reconocimiento.	95
Gráfico 27.	Valoración al Factor de Contexto.	98
Gráfico 28.	Valoración al Factor de Compromiso Organizacional.	101
Gráfico 29.	Valoración al Factor Relacional.	104
Gráfico 30.	Valoración al Factor de Reconocimiento Institucional 1.	107
Gráfico 31.	Valoración al Factor de Reconocimiento Institucional 2.	109
Gráfico 32.	Valoración al Factor de Reconocimiento Institucional 3.	111
Gráfico 33.	Valoración al Factor de Reconocimiento Nacional.	114
Gráfico 34.	Valoración al Factor de Ambientación Social.	117
Gráfico 35.	Valoración al Factor de Identificación Colectiva.	119
Grafico 36.	Modelo de Gestión Propuesto.	129

Lista de Tablas

Tabla 1.	Tipos de factores psicosociales y organizacionales.	38
Tabla 2.	Ocupación de los voluntarios según rangos de edad.	48
Tabla 3.	Valoración al Factor de Filiación 1, según edad.	53
Tabla 4.	Valoración al Factor de Filiación 1, según experiencia.	54
Tabla 5.	Valoración al Factor de Filiación 2, según edad.	56
Tabla 6.	Valoración al Factor de Filiación 2, según experiencia.	57
Tabla 7.	Valoración al Factor de Filiación 3, según edad.	59
Tabla 8.	Valoración al Factor de Filiación 3, según experiencia.	59
Tabla 9.	Valoración al Factor Altruista, según edad.	62
Tabla 10.	Valoración al Factor Altruista, según experiencia.	63
Tabla 11.	Valoración al Factor Religioso, según edad.	65
Tabla 12.	Valoración al Factor Religioso, según experiencia.	66
Tabla 13.	Valoración al Factor de Comprensión 1, según edad.	68
Tabla 14.	Valoración al Factor de Comprensión 1, según experiencia.	69
Tabla 15.	Valoración al Factor de Comprensión 2, según edad.	70
Tabla 16.	Valoración al Factor de Comprensión 2, según experiencia.	70
Tabla 17.	Valoración al Factor de Defensa del Yo, según edad.	73
Tabla 18.	Valoración al Factor de Defensa del Yo, según experiencia.	74
Tabla 19.	Valoración al Factor de Mejora de Estima 1, según edad.	76
Tabla 20.	Valoración al Factor de Mejora de Estima 1, según experiencia.	76
Tabla 21.	Valoración al Factor de Mejora de Estima 2, según edad.	78
Tabla 22.	Valoración al Factor de Mejora de Estima 2, según experiencia.	78
Tabla 23.	Valoración al Factor de Formación 1, según edad.	81
Tabla 24.	Valoración al Factor de Formación 1, según experiencia.	81
Tabla 25.	Valoración al Factor de Formación 2, según edad.	83
Tabla 26.	Valoración al Factor de Formación 2, según experiencia.	83
Tabla 27.	Valoración al Factor de Bienestar 1, según edad.	86
Tabla 28.	Valoración al Factor de Bienestar 1, según experiencia.	86
Tabla 29.	Valoración al Factor de Bienestar 2, según edad.	88
Tabla 30.	Valoración al Factor de Bienestar 2, según experiencia.	88
Tabla 31.	Valoración al Factor de Mejora Laboral 1, según edad.	91
Tabla 32.	Valoración al Factor de Mejora Laboral 1, según experiencia.	91
Tabla 33.	Valoración al Factor de Mejora Laboral 2, según edad.	93
Tabla 34.	Valoración al Factor de Mejora Laboral 2, según experiencia.	93
Tabla 35.	Valoración al Factor de Reconocimiento, según edad.	96
Tabla 36.	Valoración al Factor de Reconocimiento, según experiencia.	96

Tabla 37. Valoración al Factor de Contexto, según edad. 99
Tabla 38. Valoración al Factor de Contexto, según experiencia. 99
Tabla 39. Valoración al Factor de Compromiso Organizacional, según edad. 102
Tabla 40. Valoración al Factor de Compromiso Organizacional, según exp. 102
Tabla 41. Valoración al Factor Relacional, según edad. 105
Tabla 42. Valoración al Factor Relacional, según experiencia. 105
Tabla 43. Valoración al Factor de Reconocimiento Institucional 1, según edad. 108
Tabla 44. Valoración al Factor de Reconocimiento Institucional 1, según exp. 108
Tabla 45. Valoración al Factor de Reconocimiento Institucional 2, según edad. 110
Tabla 46. Valoración al Factor de Reconocimiento Institucional 2, según exp. 110
Tabla 47. Valoración al Factor de Reconocimiento Institucional 3, según edad. 112
Tabla 48. Valoración al Factor de Reconocimiento Institucional 3, según exp. 112
Tabla 49. Valoración al Factor de Reconocimiento Nacional, según edad. 115
Tabla 50. Valoración al Factor de Reconocimiento Nacional, según experiencia. 115
Tabla 51. Valoración al Factor de Ambientación Social, según edad. 118
Tabla 52. Valoración al Factor de Ambientación Social, según experiencia. 118
Tabla 53. Valoración al Factor de Identificación Colectiva, según edad. 120
Tabla 54. Valoración al Factor de Identificación Colectiva, según experiencia. 121

Introducción

El pasado mes de julio de 2015 la Cruz Roja Colombiana celebró cien años de labor social y humanitaria en el país, la cual ha beneficiado ampliamente a millones de colombianos en diversas situaciones de vulnerabilidad. Dicha labor se sustenta en el invaluable trabajo de un colectivo de personas que voluntariamente disponen sus vidas en ayudar a otras personas.

La globalización ha reducido las distancias del conocimiento, convirtiendo al mundo en una pequeña aldea, lo cual explicita las difíciles situaciones en partes distantes del mundo, moviendo el corazón del hombre a socorrer a los menos afortunados. En la declaración de las Naciones Unidas (ONU), el voluntariado es un elemento esencial que une a las personas en la acción y les brinda el poder de cambiar el mundo; razón por la cual, son más y más las personas que se unen a esta loable causa; sin embargo, no podemos unir solo las fuerzas y compadecernos con el que sufre, sino que necesitamos organizarnos para hacer del voluntariado una herramienta que verdaderamente transforme el mundo (Popescu, Garcia Sanchez, Nicolae, & State, 2015).

En Colombia, país que durante siglos ha debido afrontar sus propias tragedias por emergencias naturales o razones de violencia, y que actualmente aboga por el camino de la paz y la reconciliación, esta labor valerosa incondicional del voluntariado de la Cruz Roja Colombiana seguirá siendo crucial para facultar a los colombianos más necesitados en la restitución y ejercicio de sus derechos, para fomentar procesos de resiliencia y cohesión social en las comunidades, y para continuar mediando hacia la solución definitiva del conflicto político arraigado por años en nuestra sociedad.

Este ejemplo loable ha llevado a indagar por los factores que motivan a las personas a tomar esta decisión voluntaria de servicio humanitario, pregunta sobre la cual gravita la presente investigación. En particular, la evidencia empírica que aportará la investigación pretende responder al interrogante sobre *¿Cuáles factores identificados en la revisión de*

la literatura especializada resultan ser los más influyentes en la propensión al servicio de voluntariado, tomando el caso institucional de la Cruz Roja Colombiana? Para tal efecto, fueron encuestados 340 voluntarios de las tres seccionales del Eje Cafetero (Caldas, Quindío y Risaralda), pertenecientes a las agrupaciones de *Juventud* y *Socorrismo*, quienes fueron indagados sobre las principales motivaciones subyacentes a su práctica de voluntariado.

Además de caracterizar el fenómeno del voluntariado desde la teoría y desde su ámbito de acción en Colombia, el estudio tiene por objetivos identificar los factores psicosociales y organizacionales más influyentes en el servicio de voluntariado y analizar su impacto a nivel individual e institucional. Lo anterior, de cara a proponer un modelo de gestión basado en los resultados obtenidos en las seccionales del Eje Cafetero, pero replicable a otras seccionales de la Cruz Roja Colombiana e instituciones del tercer sector, por medio del cual se apoyen los procesos de administración del equipo de voluntarios durante su permanencia en el servicio.

Dentro de las diferentes tipologías existentes, la más próxima para definir la presente investigación es la de tipo descriptivo–analítico, en tanto el enfoque y metodología propuestos para la obtención de datos la perfilan en el ámbito de la investigación de campo, sustentando los resultados en fuentes primarias de información, aunque su análisis se complementa en las fuentes secundarias que componen el marco teórico. Finalmente, la naturaleza de los datos y su tratamiento estadístico ubican el estudio en el terreno de la investigación cuantitativa, si bien las variables analizadas son en su mayoría de naturaleza cualitativa.

Los resultados indican que efectivamente los factores identificados desde la teoría fueron determinantes en la decisión de los voluntarios encuestados por vincularse y permanecer en el servicio de voluntariado, a juzgar por los porcentajes mayoritarios "*de acuerdo*" respecto a la importancia relativa de cada factor en dicha decisión, los cuales fueron analizados con respecto a tres variables: género, edad y experiencia en el servicio de voluntariado, encontrándose que no hubo diferencias estadísticamente significativas en los resultados por género, lo cual es positivo en tanto se concluye que los factores psicosociales y organizacionales estudiados inciden por igual entre hombres y mujeres y no existen disparidades de género en esta materia.

1. Marco Teórico

En este capítulo se presenta el marco teórico que sustenta el estudio. En primer término, se exponen las principales perspectivas relevantes propuestas por teóricos, entidades del tercer sector e instituciones de orden normativo, para establecer una definición holística del voluntariado que contemple la mayoría de aspectos. Posterior a esto, se presentan las características más recurrentes que distinguen la práctica del voluntariado, para luego exponer los principales factores de orden psicosocial y organizacional determinantes en la propensión al voluntariado, los cuales fueron identificados en la revisión de la literatura especializada y sometidos a contrastación empírica.

1.1. Definiciones preliminares

Solo en la actualidad el voluntariado genera un novedoso campo de investigación, aunque lleva muchos años en operación, solo en los últimos años se ha profundizado en su estudio. Para (Hustinx, Cnaan, & Handy, 2010), hay quienes afirman que se han generado múltiples modelos teóricos y conceptuales, pero aún no se ha logrado obtener una teoría integral, debido a multiplicidad de enfoques, por lo que no existe un consenso sobre exactamente lo que debería ser el fenómeno del voluntariado.

El término voluntariado es muy genérico para tratar de abarcar una amplia gama de posibilidades (actividades, organizaciones y sectores) e incluso, en algunas sociedades el concepto no existe, razón por la cual, no es posible explicar todas estas actividades bajo una misma teoría funcional y demostrable (Wilson, 2000).

Ante la imposibilidad de definir de manera exacta este fenómeno, (Hustinx, Cnaan, & Handy, 2010:12), plantean una definición ontológica del *no-ser* del voluntariado: "*No es biológicamente necesario, no se paga la mano de obra, no es la esclavitud o de trabajo forzoso, no es de cuidado familiar y no es la ayuda espontánea".*

Otros por su parte son más optimistas y relacionan estos problemas con la falta de investigación y generación de conocimiento; según el (Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas, 2011), el voluntariado tiene características específicas, pero no son claras a la luz de la literatura académica y los marcos jurídicos internacionales. Existen multitud de definiciones, en algunos casos contradictorias o ambivalentes; por esta razón se hace necesario incursionar en este campo de estudio, de esta manera las Naciones Unidas alientan el estudio académico en estas áreas y su correspondiente divulgación.

Se encontraron diversas definiciones, propuestas por autores e instituciones reconocidas y relacionadas en el medio; sin embargo, no logran hacerlo de manera óptima, se encuentran conceptos enfatizados, pero que permitirán obtener como resultado, la construcción de una definición que trate de abarcar el fenómeno lo más ampliamente posible.

(Calo, 1995) establece que *"Sería voluntario el que actúa desinteresadamente, con responsabilidad, sin remuneración económica, en una acción realizada en beneficio de la comunidad, que obedece a un programa de acción con voluntad de servir; es una actividad solidaria y social, el trabajo del voluntario no es su ocupación laboral habitual, es una decisión responsable que proviene de un proceso de sensibilización y concienciación, respeta plenamente al individuo o individuos a quienes se dirige su actividad y puede trabajar de forma aislada, aunque por lo general actúa en grupo"*. En este autor es importante, rescatar lo desinteresado de la acción voluntaria, en otras palabras, sin recibir remuneración, sin ser su ocupación habitual y un trabajo realizado en beneficio de la comunidad.

Para la (Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, 2002) el voluntario se funda en el libre albedrío o libre elección de prestar sus servicios, y no, en el deseo de obtener un beneficio material, pecuniario, ni en presiones sociales, económicas o políticas externas; de modo, que ayude a las personas vulnerables y a sus comunidades. Se reconoce la importancia de hacer hincapié en la libre elección de prestar su servicio para la ayuda a otras personas que se encuentren en vulnerabilidad, sin ser motivado por contraprestaciones materiales.

Para (Bosch, 2000) *“El voluntariado es un servicio efectuado en beneficio de la comunidad, de carácter altruista, solidario, que no implica ninguna relación laboral, que no realiza tareas profesionalizadas, que se lleva a cabo gratuitamente, integrado en una organización de voluntarios y que comporta un compromiso personal de solidaridad y de humanización de nuestra sociedad”* El autor resalta fuertemente el beneficio en la comunidad, sin tener alguna relación laboral, con un fin muy loable, como lo es el de humanizar la sociedad.

Para (García, 2012) el voluntario realiza actividades en beneficio de la comunidad sin recibir ningún tipo de remuneración económica y su trabajo es de modo continuo, desinteresado y responsable. En este autor podemos notar que hace énfasis en el desinterés, reflejado en la libertad del servicio que no percibe provechos económicos.

Según (Karl & Shaw De Critto, 1998) el voluntario es todo actor social y agente de transformación que presta servicios no remunerados en beneficio de la comunidad, donando su tiempo y conocimientos, realiza un trabajo generado por la energía de su impulso solidario, atendiendo tanto a las necesidades del prójimo y a los imperativos de una causa como a sus propias motivaciones personales sean éstas de carácter religioso, cultural, filosófico, político o emocional.

Del anterior autor es importante resaltar que, dentro de la definición, se reconoce la existencia de la motivación como determinante en el servicio voluntario e introduce también, el valor intangible del voluntario, no solo como un individuo activo y diligente, sino como persona con formación intelectual en algún área, por lo tanto, el voluntario cuando presta su labor, no solo dispone su tiempo y energías, sino que también de su conocimiento para el beneficio de la sociedad.

Para (Vásquez, 1997) se trata de una persona que consciente y libremente decide incorporar a su vida la dimensión de servicio a los demás y proyección a la comunidad, para lo cual organiza su tiempo y se compromete consigo misma y con una institución, para contribuir con su trabajo calificado y responsable, sumando esfuerzos dentro de un plan, para el cumplimiento de los programas y el logro de los objetivos de esa institución.

Para Vásquez es importante la toma de conciencia, con respecto a las problemáticas del entorno intervenido para poder ejercer la ayuda voluntaria, y como un factor determinante

que lleva a dar apertura a la dimensión social de ayuda a los demás. Se denota también, en este concepto, la importancia de trabajar dentro de un plan estructurado para cumplir los objetivos de una organización. En este orden de ideas, es importante que el voluntariado realice su servicio dentro de una organización establecida y con objetivos claros, si se hace en otro tipo de espacio, aunque fuera de manera desinteresada y altruista, podríamos referirnos simplemente a filantropía o solidaridad.

Según (Echeverry, 2011), los voluntarios son las personas que sirven a una comunidad o al ambiente, desinteresadamente, por decisión propia y libre. El término también puede hacer referencia a un grupo de personas que no cobran por su trabajo; sin embargo, pueden recibir a cambio medios de subsistencia, mientras se lleva a cabo su labor.

Este autor realiza la distinción entre las comunidades humanas y el ambiente, como receptoras del servicio; en otras palabras, el voluntariado se puede ejercer como parte de una intervención ecológica, acertada con la problemática circunstancial de nivel mundial, que afecta en gran medida al ser humano. De este autor también es importante destacar que las intervenciones voluntarias deben brindar garantías a las personas que las ejercen, en conclusión, se debe velar por el bienestar de los voluntarios durante la prestación del servicio; bajo este precepto, se diferencia entre una remuneración material y el hecho de ofrecer garantías “esenciales” al voluntario en la prestación de su labor.

Para el (Observatorio del Tercer Sector, 2009) el voluntario es un actor que mejora la sociedad, mediante el aporte de Capital social (ideas, recursos), es la base fundamental de compromiso del tercer sector (entidades de carácter social, medioambiental, cultural, deportivo etc.) generando una respuesta en el entorno y la sociedad en general. En este caso es llamativo, ver términos económicos, como “capital social”, los cuales deben generar un impacto al entorno intervenido, bajo estas apreciaciones, es importante destacar que no por el hecho del servicio ser voluntario, debe estar excluido de una factibilidad y planeación que garantice el mayor número de personas beneficiadas.

Según Vecina (2011), citado por Dávila y Díaz (2005:83-84) el voluntariado puede definirse como *“la ayuda o servicio que una persona elige libremente prestar a otros, sin recibir ni esperar recompensa económica alguna por ello y que trabaja en el contexto de una organización formalmente constituida sin ánimo de lucro.”*

Del autor se rescata el énfasis que propone, en el sentido que el servicio voluntario se preste dentro de una organización sin ánimo de lucro y constituida solo para dicha función; por lo tanto, se pone en duda la denominación de los voluntariados, derivados de fundaciones empresariales motivadas por la eliminación de tasas tributarias.

Según Castilla de la Mancha, 2008 citado por (Valenzuela & Cortés, 2008) el voluntario es quien *"además de sus propios deberes profesionales y de estatus, de modo continuo y desinteresado y responsable, dedica parte de su tiempo a actividades no a favor de sí mismo, sino de los demás o de intereses sociales colectivos"*. De este autor se debe destacar la importancia que le facilita al tiempo del servicio voluntario, una labor posterior a los deberes de estado, no es un tiempo de ocio o diversión, sino una responsable utilización del tiempo libre.

Según la Dirección de Bienestar y la Capellanía de la Universidad Nacional de Colombia Sede Bogotá 2005, citado por (Toro & Salazar, 2006) es *"el conjunto de acciones de interés general desarrolladas por personas físicas que dedican su tiempo en beneficio de aquellos que sufren de situaciones de exclusión y marginación"*. Para este autor es imprescindible dentro del concepto, el término "interés general", el cual refiere una problemática identificada donde se disponen de recursos para mitigar su impacto, por esta razón el voluntariado se debe ejercer, dentro de un marco global reconocido que permita la fluidez de recursos económicos y humanos.

Una vez descritas las principales acepciones del voluntariado tomadas de la revisión bibliográfica, la definición propuesta por el autor para efectos del presente estudio, entiende al voluntario como: *aquella persona que desinteresadamente, libremente y sin el deseo de obtener un beneficio material o pecuniario, pone a disposición su tiempo y conocimiento, con el fin de contribuir al beneficio directo o indirecto de una comunidad, sumando esfuerzos conjuntamente con otras personas o instituciones para contribuir a solucionar eficientemente las causas de la privación o marginación social, en el marco de una institución sin ánimo de lucro formalmente constituida, que tenga un plan de acción, unos objetivos de interés general y que además no genere ningún tipo de vinculación laboral con el individuo, que presta allí sus servicios.*

1.2. Características del voluntariado

Con las anteriores definiciones y la construida por el autor, se aproxima a una realidad conceptual; sin embargo, son las características específicas las que definen la esencia ontológica del voluntariado y permiten un acercamiento detallado a la profundidad del fenómeno.

A continuación, se mencionan diversos autores que, al amparo de investigaciones sólidas y pioneras en el tercer sector, han logrado identificar ciertas particularidades del voluntariado, las cuales sirven de referente para una mayor comprensión del fenómeno.

1.2.1. Participación ciudadana

El voluntariado es una forma de participación ciudadana, como lo afirma (Observatorio del Tercer Sector, 2009) tiene como característica primaria la intervención en la sociedad y la contribución a mejorar las problemáticas que afectan su entorno. Las personas necesitan participar en la sociedad y despertar un sentimiento de solidaridad y generosidad hacia otras personas, las relaciones sociales en el voluntariado son fundamentales para el bienestar de la comunidad (Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas, 2011)

Según el (Congreso de la República de Colombia, 2001), el voluntariado, es una forma de participación en la sociedad civil que involucra a los ciudadanos en la responsabilidad del común, y esto promueve un tejido social, necesario en nuestro país.

1.2.2. Capacidad de organización

El (Observatorio del Tercer Sector, 2009), es enfático al afirmar que, a la hora de prestar este servicio, se realice en el marco de una organización debidamente constituida, con el fin de darle el debido impacto y continuidad, ya que solo bajo los parámetros institucionales, es posible ejecutar cabalmente un proyecto de intervención.

(Corall, 1996), citado por (Osorio, 2009), expone que la organización no sólo es un mecanismo para no hacer el trabajo de manera esporádica y aislada, sino que es esa

organización la que trata ofrecerle una seguridad al voluntario, en términos de capacitación y bienestar.

Como lo propone (Aranguren, 1998), al ejercer el voluntariado dentro de una organización garantizamos no solo la formación permanente del voluntario, sino una continuidad en colaboración interinstitucional, que genere redes sinérgicas que ayuden a la labor.

Para (Toro et al. 2006), exige que el voluntariado sea llevado a cabo en una organización con planes de intervención concretos y sin el ánimo de lucrarse con la actividad. El voluntario también debe compartir estos principios, para garantizar la esencia del servicio.

Según el (Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas, 2011), en países desarrollados, el voluntariado de mayor impacto es ejercido por entidades gubernamentales; sin embargo, se reconoce que, en los países en vía de desarrollo, son las entidades no gubernamentales, las más interesadas en intervenir en espacios inaccesibles o descuidados por el estado.

1.2.3. Desarrollo de valores

El voluntariado es una posibilidad para forjar valores y habilidades para la vida, tales como la generosidad, el compromiso, la implicación y la participación; bajo esta mirada el voluntariado aporta mucho más a quien lo presta que a quien lo recibe; cuando se participa del voluntariado se desarrolla una sensibilidad social, producto de ver el sufrimiento de los menos favorecidos y de las situaciones dramáticas que viven otras personas. (Observatorio del Tercer Sector, 2009)

Para (Médicos por el Mundo, 2002), es importante también destacar el papel del voluntariado, como modelo participativo que contribuye a generar valores como la cooperación, solidaridad, tolerancia y corresponsabilidad social en la persona que presta el servicio.

Para (Salazar et al., 2005) una de las características más importantes del voluntariado, radica en la consecución de un compromiso personal de solidaridad y humanización de la sociedad. Esta postura va en concordancia con los anteriores autores, pues reitera en ella,

el voluntariado como herramienta para la adquisición de valores en los prestadores del servicio, los cuales hacen frente de manera autónoma a la realidad de la sociedad y la necesidad trascendente del ser humano.

1.2.4. Beneficio a los demás

El voluntariado particularmente se caracteriza por realizar un beneficio social, en el que se evidencia la actitud transformadora y contributiva, para superar las condiciones difíciles por las que pasan algunas personas menos afortunadas (Médicos por el Mundo, 2002), Distingue beneficios específicos a los cuales el voluntario contribuye: bienestar de la comunidad, mejorar la calidad de vida de los demás, erradicar o modificar las causas que producen necesidad o exclusión y en algunos casos, lograr transformar la realidad social que provoca esa exclusión. Para (Salazar et al. 2005) el beneficio es el fin último del servicio voluntario, resultante de la adquisición de compromiso y solidaridad, que otorga un impacto positivo en una comunidad determinada.

Para el (Congreso de la República de Colombia, 2001), el voluntariado tiene como fin, contribuir al desarrollo de personas y comunidades, reconociendo su dignidad y valores como la vida, libertad, solidaridad, justicia y paz.

1.2.5. Compartición de principio

Para (Osorio, 2009) el voluntariado destaca el hecho de que las personas deben compartir los principios generales de la institución, de modo que se alcancen los objetivos organizacionales, debido a que en la institución es donde se reglamenta y direcciona la labor voluntaria; por lo tanto, la concordancia de ideas, dentro del colectivo de voluntarios, permite no solo la efectividad de la labor altruista, sino también, contribuye a la mejora de las condiciones internas de los equipos de trabajo.

1.2.6. Capacitación

La organización no solo brinda espacios de acompañamiento a la labor voluntaria, sino que además ofrece un lugar de formación que lleva al individuo a afrontar el voluntariado de la mejor manera; sin embargo, existen mitos que afirman que los voluntarios no poseen

formación, ni experiencia alguna. Por el contrario, para la organización es indispensable formar y capacitar a los voluntarios en las actividades que desarrollan. (Osorio, 2009).

Como lo menciona este autor, para la labor no basta solo la buena disposición, ésta debe acompañarse también de una técnica que prepare al individuo para realizar su actividad por elemental que sea, de acuerdo a sus capacidades y la especificidad de la tarea.

Se cree que el voluntariado es una actividad en la que predominan aficionados, personas sin conocimientos técnicos, ni experiencia, debido principalmente a la percepción joven que se tiene de los prestadores de este servicio; sin embargo, muchos de los voluntarios poseen formación superior y cuentan además planes de capacitación ofrecidos por la organización a la cual están adscritos, donde adquieren competencias para ejercer eficazmente su tarea (Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas, 2011).

1.2.7. Complementariedad a los deberes de estado

Se debe cambiar la concepción del voluntariado como una actividad de entretenimiento, de ocio, o de tiempo libre, pues estaríamos demeritando este loable servicio (Osorio, 2009); el voluntariado ha dejado de ser un escape a situaciones personales, para convertirse en un derecho que todo ciudadano tiene de participar en la mejora de la calidad de vida, propia y de otras personas, convirtiéndolo a su vez en un método de capacitación y compromiso con la sociedad.

Para (Tavazza, 1995), la acción voluntaria se caracteriza, por ser una actividad posterior a los deberes del Estado (salud, educación, estudios, familia, profesión),una vez cumplidas estas acciones ordinarias, se tiene la libertad para ofrecer sus energías, capacidades y tiempo, en acciones emergentes que beneficien a los marginados. Para el autor, primero hay un cumplimiento de los deberes de estado antes que la prestación del servicio voluntario.

(Sundeen, García, & Wang, 2007) enfatizan en dar tiempo libre en beneficio de otra persona o comunidad, un factor clave a la hora ser voluntario, como lo mencionaron anteriormente otros autores, se debe orientar la palabra tiempo libre, no como un espacio de ocio o de entretenimiento sino como un tiempo de contribución independiente, resultante de restar los compromisos cotidianos.

1.2.8. Emancipación y libertad

En (Chacón& Vecina, 2002), podemos notar el alto énfasis que le dan estos autores, a la "libertad" y a la "elección personal", el individuo después de un proceso de reflexión, elige libremente prestar su ayuda en beneficio de otros, sin que su motivación dependa de algún tipo de remuneración o contraprestación; de este modo, se puede evidenciar la importancia, que tiene el voluntariado, en decidir libremente si efectuar o no su labor.

Para (Toro et al, 2006), la libertad no solo enuncia, la decisión propia de llevar a cabo la actividad, sino la relación entre el voluntario y la organización, que expresa una independencia laboral, mercantil o jurídica y que no sustituya los servicios profesionales remunerados que la organización requiere para su funcionamiento.

La acción voluntaria debe llevarse a cabo libremente y no como un deber impuesto por la ley o un acuerdo académico (Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas, 2011); sin embargo, el autor menciona la posibilidad de ejercer una coacción psicológica, producida por la presión social o el compromiso organizacional, que se evidencia principalmente en psiquis del voluntario, más que en factores organizacionales negativos.

Para el (Congreso de la República de Colombia, 2001) la libertad no solo se presenta desde las personas que prestan el servicio, sino también de las que lo reciben, esta rama del poder público hace un aporte importante a la libertad reflejada en el individuo o comunidad que recibe la ayuda, pues este también está en todo su derecho de aceptar o no, la colaboración ofrecida.

1.2.9. Áreas de intervención

El voluntariado no solo se desarrolla en actividades humanitarias o situaciones catastróficas; conforme han aumentado las problemáticas sociales, los voluntarios ejercen también apoyo en situaciones como: restitución de derechos civiles, defensa de derechos humanos, conservación de salud, educación y cultura de poblaciones desprotegidas, conservación ambiental y defensa de los derechos de los animales. (Toro et al. 2006)

Para el (Congreso de la República de Colombia, 2001), en el voluntariado existen diversidad de servicios, como lo menciona la Ley 720/2001; pueden ser actividades asistenciales de servicios sociales, cívicas, de utilización del ocio y el tiempo libre, religiosas, educativas, culturales, científicas, deportivas, sanitarias, de cooperación al desarrollo, de defensa del medio ambiente, de defensa de la economía, o de la investigación. Esta definición amplía la acción voluntaria otros ámbitos menos comunes, pero identifica algunas actividades cotidianas tal vez altruistas y solidarias, como parte de un programa de voluntariado, desconociendo la dimensión institucional para ejercer eficaz y seriamente la acción voluntaria.

1.2.10. Ausencia de provecho económico

Esta es una de las características esenciales del servicio voluntario, la ausencia de remuneración económica fundamenta las bases del tercer sector; sin embargo, en muchos casos existen estipendios asociados al bienestar del voluntario, los cuales no deben ser confundidos más que con una forma básica de sustento y de lograr hacer del voluntariado una práctica inclusiva y accesible. De esta manera se extermina el mito que afirma que el voluntariado es una actividad para niveles económicos altos; por el contrario, existe evidencia empírica que demuestran que el voluntariado es predominante en personas de bajos y medianos ingresos, quienes cuentan con conocimientos, habilidades y mano de obra para sustentar la acción voluntaria en todas las esferas. (Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas, 2011).

Dentro del ejercicio voluntario, existen programas nacionales e internacionales que ofrecen oportunidades de voluntariado a tiempo completo; estos pueden pagar subsidios de mantenimiento, calculados en base a los gastos locales y cifras macroeconómicas asociadas al hecho de vivir lejos del entorno originario y en ausencia de ingresos económicos. En estos casos, la organización debe ofrecer los medios básicos de subsistencia que alienten y sustenten el servicio voluntario.

Para (ICONTEC, 2007) el concepto altruista y desinteresado de voluntariado, no es ajeno a la expresión "beneficioso” en términos de reciprocidad, no de índole económico, sino como estímulo satisfactorio de las necesidades psicosociales de la persona y organizacionales de la institución, en otras palabras, el voluntariado debe generar no solo

bienestar a quien recibe el apoyo, sino a quien lo presta (institución y voluntario). En esto coincide la (Cruz Roja Colombiana, 2010) cuando señala que el voluntariado debe reconocer y estimular al voluntario para que éste, desarrolle al máximo sus capacidades y satisfaga necesidades interiores.

1.3. Propensión al servicio voluntario

A continuación, se presentan de manera general, teorías desarrolladas o elementos evidenciados, que conducen a identificar los factores que alientan el voluntariado.

A medida que se adentra en el mundo del voluntariado, se aclaran aspectos y características que permiten acotar este fenómeno. Como se evidenció anteriormente, el voluntariado tiene características especiales que definen su esencia y lo diferencian de otro tipo de labores; sin embargo, es necesario trabajar también en las personas que prestan este servicio, puesto que ellas, requieren un minucioso estudio para identificar los impulsos que los motivan a prestar este tipo de servicio.

A luz de la literatura, existen diversas tipologías motivacionales, relacionadas con necesidades internas y externas de la persona, de su satisfacción depende la acción voluntaria; en otros términos, las motivaciones están directamente relacionadas con la propensión al servicio voluntario.

A pesar de que se comprende esto, no se ha logrado validar una teoría o modelo general que pueda explicar dicho comportamiento. El hombre es un ser tan amplio y complejo que resulta imposible definir con exactitud las variables y construir un modelo que pronostique y explique su comportamiento; sin embargo, algunos autores han logrado acercamientos enfocados para describir globalmente el fenómeno del voluntariado.

En general, dos enfoques agrupan la mayoría de la comunidad científica; el primero se enfoca en “la identidad del rol”, relacionado con el autoconcepto de la acción voluntaria, el segundo por su lado, establece un enfoque funcional, estudiado ampliamente por (Snyder & Omoto, 1995) y aplicado por (Vecina & Chacón, 2010). Este modelo afirma que el voluntariado es un espacio que permite al individuo, satisfacer sus motivaciones, como aprender, expresar valores, hacer amigos, mejorar la autoestima, entre otras.

Frisch y Gerrard (1981), citado por (García, 2012), proponen una teoría de dos factores, basado en motivos altruistas y motivos egoístas, los primeros hacen notación a la expresión de los valores personales (ayudar a los menos favorecidos, mitigar el sufrimiento humano, entre otros); los segundos por su parte, hacen referencia a recompensas internas o externas (oportunidad de filiación, de construir redes sociales y amigos o simplemente como una labor de receso académico).

El servicio voluntario está estrechamente relacionado con la motivación, ésta es la fuerza interna que impulsa a la persona a actuar, para el (ICONTEC, 2007) este impulso puede provenir de fuentes extrínsecas (el voluntario actúa por lo que recibe); por el contrario la motivación intrínseca, lleva al individuo a actuar por estímulos internos, la persona se motiva a hacer el trabajo o participar en la actividad, porque le gusta, porque le nace hacerlo, porque se identifica y le parece importante, esta motivación presenta un mayor compromiso, ya que la persona se siente plena con su labor.

Adicionalmente, a estas dos clasificaciones tradicionales, el ICONTEC, 2007 expone un tercer tipo, la motivación trascendental, es una modalidad de motivación en la cual el individuo no solo es movido por el reconocimiento o por gusto, sino que además encuentra en el voluntariado *"una forma de dejar huella, de trascender; porque es afín con su proyecto de vida o con su misión personal, considera que de esta manera está haciendo un aporte significativo a la sociedad, a su generación, al país, al mundo"*.

Se observa que los voluntarios pueden propender al voluntariado, por distintos intereses, unos más loables que otros; sin embargo, a pesar de los fines con que las personas ejecuten su labor, siguen siendo parte del conjunto del voluntariado.

Para(Osorio, 2009) la conducta voluntaria podría estar constituida por motivaciones de dos tipos "hetero-centradas", caracterizadas por el compromiso de cooperación y ayuda a los demás, y "auto-centradas", que tienen una mayor inclinación a motivos personales, residentes en su propia personalidad.

El voluntariado no solo implica esfuerzo en tiempo y dinero, sino que representa una retribución en términos de satisfacción, experiencia y conocimientos. A raíz de esto se han

elaborado distintos modelos explicativos, entre los cuales se evidencian; unifactoriales, como citan (Cnaan y Goldberg-Glen, 1991), ajustados a una sola dimensión, denominado “experiencia gratificante”, que trata de explicar la motivación, en razón de una sola variable. Modelos bifactoriales (Latting, 1990) y múltiples, como es el propuesto por Caldwell y Andereck (1994). El cual, relaciona tres tipos de motivaciones: a) intencional: referido al individuo que participa positivamente en la sociedad. b) solidaria: relacionado con elaboración de redes sociales e identificación grupal. c) material: corresponde con la atracción a recompensas, retribuciones y gratificaciones adicionales a la labor (Dávila, 2002). Como lo menciona este autor, pese a los esfuerzos realizados por modelar las motivaciones, se les critica la imposibilidad de replicar los resultados en otros grupos y el reduccionismo positivista aplicado a la conducta humana.

Como respuesta a esto (Clary & Snyder, 1991) construyen la Teoría Funcional de las Motivaciones del Voluntariado, que explica de manera múltiple las motivaciones existentes en el voluntariado, ponen en evidencia que no hay una única razón para el voluntariado, pero si unas categorías definidas, Cinco para Omoto y Snyder, y seis para Clary & Snyder, 1991, quienes comprobaron con esto, que las personas tienen diferentes motivaciones para una misma acción.

Para (Snyder et al. 1995), la acción voluntaria propende funciones como expresar los valores personales, necesidades de comprensión del mundo que les rodea, el interés que poseen por la comunidad, la búsqueda de desarrollo personal, de crecimiento personal, y el aumento de la autoestima que cubra el déficit emocional de su propia vida. En consecuencia, esta teoría ha tenido mucha trascendencia dentro del ámbito académico y diversos investigadores han profundizado en su validez y construcción:

a) *Función de expresión de valores*: es una característica general en el voluntariado, predictor de permanencia, la cual se basa en humanitarismo como actuar social.
b) *Función de compresión*: el voluntariado es una oportunidad para conocer y experimentar en mundo circundante, al relacionarse con otras personas, se espera obtener herramientas y desarrollar habilidades para desenvolverse de mejor manera en la sociedad.
c) *Función social*: define la acción voluntaria como la oportunidad para construir redes sociales y en implicarse en actividades loables que representen un reconocimiento social.

d) *Función de carrera*: hace referencia al desarrollo de capacidades laborales y beneficios profesionales, producto del ejercicio de la labor voluntaria según Jenner (1982), citado por (Osorio, 2009) encuentra que el 15% de los voluntarios perciben el voluntariado como una forma de prepararse profesionalmente.
e) *Función de protección*: parte de la idea que cada centro motivacional del individuo, tiende a reducir los sentimientos de culpa (aspectos negativos de su personalidad) para enfrentar los problemas personales y salvaguardar su integridad, o evitar la vergüenza.
f) *Función de crecimiento*: busca un crecimiento psicológico a través del voluntariado, pues el individuo desarrolla actitudes personales y mejora notablemente su estima, ya que se genera un incremento del ego y de los afectos.

Las anteriores funciones están estrechamente relacionadas con las funciones propuestas por (Katz, 1960), enfoque que sostiene: que las personas pueden mantener en igualdad las actitudes y las conductas por razones diferentes, pues satisfacen varias funciones al mismo tiempo. Las funciones propuestas son: de valores, de conocimiento, de ajuste, instrumental, autodefensiva, y de crecimiento.

Corresponden consecuentemente a las descritas anteriormente por Clary que coloca el voluntariado como una combinación de motivaciones y de oportunidades ofrecidas por el entorno a las personas que prestan este servicio.

Por otro lado, algunos investigadores proponen en el mundo de las motivaciones, incentivos selectivos, conscientes e inconscientes, como lo arguye (Osorio, 2009), los cuales hacen del voluntariado una acción que genera gratificación en las personas que lo realizan. El incentivo consciente está relacionado con la sociabilidad y busca en la persona la elaboración de redes sociales, construcción de grupos de amigos que generan respaldo afectivo y forman en la persona un compromiso social.

Esta característica como la describe el autor, es particularmente relevante para las personas jóvenes; sin embargo, no solo la formación de nuevos círculos sociales son determinantes para incentivar el voluntariado, sino que los grupos formados con anterioridad permiten incitar a otros a ser voluntarios, generando continuidad y compromiso en la acción voluntaria.

Para (Osorio 2009), también se evidencia un incentivo inconsciente relacionado con la identidad, puesto que la construcción o refuerzo de una identidad, incentivan al voluntario a prestar sus servicios, debido a que definirse como “distintos” del mundo que les rodea, es una opción para generar una personalidad definida, se suma también, que esta nueva identidad es reforzada por la sociedad, que considera el voluntariado como una actividad digna de alabar.

Se ha observado que quienes se sienten más apoyados por sus familiares y amigos logran un grado más alto de satisfacción con la actividad voluntaria, lo que aumenta la probabilidad que perseveren en su tarea. (Snyder, Omoto, & Crain, 1999). Sin embargo, para otros, las redes sociales, pueden convertirse en un factor de abandono de la acción voluntaria, debido a que deben sacrificar tiempo con un grupo social, para estar con otro (Dávila M. C., 2003).

A pesar de esto, son más numerosas las ventajas que el apoyo social ofrece para aumentar los niveles de propensión al voluntariado (construcción de redes sociales y el mantenimiento), que las desventajas asociadas al costo de oportunidad.

El apoyo familiar y de los círculos sociales es de los factores más motivantes, seguido en menor grado por el apoyo ofrecido por otros voluntarios (no cercanos). En términos generales, el soporte social es un motivador importante, tanto en las etapas de inicio, como de mantenimiento de la labor voluntaria, proyectado a etapas tardías de permanencia (Arias Astray & López, 2008).

Por otro lado, las inclinaciones religiosas crean una conciencia moral que lleva el individuo a propender al voluntariado, esta motivación está muy relacionada con los valores adquiridos en los ambientes de desarrollo (familia y educación) y que influyen directa o indirectamente con la actividad voluntaria. (Vecina, 2001)

La realización de la tarea voluntaria implica costes para la persona que lo realiza, pero evidentemente arroja también beneficios; por esta razón pueden ser diversos y muy distintos los motivos que pueden llevar a una persona a prestar este tipo de servicio. A la luz de la investigación, existe una controversia generalizada a la hora de conceptualizar la

propensión al voluntariado, han surgido múltiples teorías y modelos que permiten de una manera ambiciosa agrupar la infinita complejidad humana.

Hasta este momento se ha logrado establecer una definición precisa de las características y definiciones del voluntariado, cumpliendo con el objetivo de explicitar, un tema de gran importancia en el tercer sector.

Por esta razón, este trabajo no trata de adoptar un modelo ya descrito, sino que con base en diversos estudios lograr componer un modelo aplicable a la Cruz Roja, dentro del marco del Ciclo de Gestión de los Voluntarios, una propuesta del Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR), que resulte útil y aproximada a explicar el comportamiento y mantenimiento de los voluntarios, basado en dos factores: psicosociales y organizacionales, rompiendo en cierta medida los estudios reduccionistas y positivos de algunos modelos anteriores.

La motivación y la satisfacción de voluntarios depende en gran medida, de la detección de los factores que mueven al voluntario a ejercer su labor, desarrollar una comprensión de dichos elementos aumenta notablemente el rendimiento y la retención de los voluntarios (Allen & Shaw, 2009), dichos autores también recomiendan el levantamiento empírico de modelos aplicables a cada organización, debido a la variación en las conductas de las personas en los distintos ámbitos donde se ejerciten.

Las organizaciones de voluntariado deben hacer esfuerzos para impactar positivamente las emociones de los voluntarios en la prestación de su servicio, esto contribuirá a la expresión de valores asociados al ser altruista y humanitario (Bang, Ross, & Stephen, 2012).

Las prácticas de gestión de voluntarios deben ser una tarea constante, con revisiones de corto plazo, con el fin de garantizar la satisfacción del voluntariado, se debe examinar el contexto de la organización y de los voluntarios, para obtener datos precisos sobre su desarrollo local. (Oostlande, Gu¨ntert, & Wehner, 2013).

Por estas razones, en la siguiente sección se lograron encontrar la mayor cantidad de factores descritos en investigaciones posteriores, con el fin de elaborar un modelo aplicable a las seccionales del eje cafetero, que aporte estrategias de gestión al tercer sector.

Anteriormente se delimitó el fenómeno del voluntariado, basado en una construcción teórica a la luz de la literatura especializada, cumpliendo de esta manera con el primer objetivo específico planteado en la propuesta. Una vez que se define el voluntariado, se comenzaran a identificar los factores que teóricamente han sido descritos por investigadores en la materia, como elementos motivacionales del voluntario.

1.4. Factores psicosociales

Los factores psicosociales son un conjunto de percepciones y experiencias, que pueden abarcar la visión del individuo con respecto a las condiciones de trabajo y al medio donde desarrolla su actividad, además de esto se relacionan con las capacidades del trabajador, sus necesidades, su situación personal, entre otros; esto influye de manera directa en su rendimiento, satisfacción con la tarea y en términos generales en su contexto organizacional. (Comité Mixto OIT-OMS, 1984).

Se precisarán algunos de los factores psicosociales hallados a la luz de la literatura, bajo las perspectivas de diferentes autores y organizaciones.

1.4.1. Factor de filiación

La filiación es un factor necesario para el ser humano; se encuentra en la estructura propia de su esencia. Ya Aristóteles hace referencia a esto diciendo “el hombre es un animal social”, por tal razón el voluntariado es un espacio adecuado y óptimo para satisfacer esta necesidad.

Diversos autores incluyen este factor dentro de los más motivacionales para ejercer la labor voluntaria. (Dávila, 2002) manifiesta éste, como un elemento por excelencia, que debe ser considerado dentro de la organización para alentar los voluntarios a cumplir su labor, no solo al inicio de su experiencia como voluntario, sino también dentro de su proceso de crecimiento dentro de una institución.

Este factor facilita tomar la decisión de ser voluntario, ya que como lo manifiesta (Cnaan & Cascio, 2008) la opción de pertenecer a una organización, puede estar influida por una

amistad cercana, que lo invita a prestar el servicio de manera directa o indirecta; sin embargo, este factor puede presentar dos polos, el primero descrito anteriormente que hace referencia a la construcción de redes sociales, de apoyo y empatía; por el contrario, existe un lado contraproducente, que obliga al voluntario a abandonar la organización, debido a que su colaboración presenta un costo de oportunidad muy alto, que sacrifica tiempo para estar con otros círculos sociales (no voluntarios). (Dávila M. C., 2003)

El (Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas, 2011), argumenta que el voluntariado puede ayudar a solucionar los sentimientos de soledad y aislamiento, lo que contribuye a superar las causas derivadas de exclusión social como: desempleo, falta de educación, condición cultural, esto se ve manifestado en el empoderamiento que sufre el voluntario dentro del desarrollo de su labor.

El apoyo social que reciben las personas que desarrollan la acción voluntaria, por iniciativa de sus círculos cercanos, (familia y amigos) es un motivante importante para la prestación del servicio, debido a que se establecen ambientes de admiración que generan en el individuo, una identidad altruista y comprometida (García, 2012).

Como lo manifiesta Osorio (2009), este apoyo puede estar bajo el influjo de continuar con las actitudes aprendidas en círculos sociales, que en la mayoría de veces presentan un referente para el nuevo voluntario o un estímulo que lo anima a continuar con la tarea. Dicha influencia está dada por personas cercanas pertenecientes a algún tipo de voluntariado, que generan un “clima social” gratificante, que permite resolver sus inquietudes y establecer un círculo de confidencia, en otras palabras, esta confianza facilita que otras personas no voluntarias, se involucren en el voluntariado como producto de un ambiente seguro, dirigido por personas cercanas y experimentadas.

Para el (ICONTEC, 2007), el voluntariado representa una de las mejores opciones para crear y fortalecer contactos sociales, además es una posibilidad de preservar la estabilidad y la cohesión de la sociedad.

El voluntariado en personas jóvenes, permite la ampliación de las relaciones sociales (Moore, Warta, & Erichsen, 2014), el deseo de hacer amigos (Carpenter & Knowles, 2010)

o simplemente de entablar nuevas relaciones y conocer otras personas (Prouteau & Wolff, 2008).

Existen personas que condicional el voluntariado a la experiencia sea gratificante y satisfactoria, en la ampliación de redes sociales o simplemente ser parte de un evento y relacionarse con colegas (Allen & Shaw, 2009).

Para algunos voluntarios, mientras más experiencias sociales posean en su servicio, mayor incidencia en su compromiso organizacional (Veerasamy, Sambasivan, & Naresh, 2015), por otro lado, investigaciones demuestran que esta elaboración de redes sociales, está asociada con la posibilidad de conocer personas que puedan contribuir a la formación de su carrera profesional (Brunell, Tumblin, & Buelow, 2014).

1.4.2. Factor altruista

Este es el factor característico del voluntariado y debe ser motivacional por excelencia, por tanto, que reúne las características diferenciales con respecto a otro tipo de labores que son remuneradas. El voluntariado es una forma de expresión de cualquier tipo de valor benéfico y altruismo, modo de inclusión social y una forma de activismo para transformar la sociedad en un lugar más humano (Chacón, Pérez, Flórez, & Vecina, 2010). Estos autores presentan este componente modelado en sub categorías (factores religiosos, de transformación social, reciprocidad, ayuda e interés por la comunidad).

El voluntariado es una expresión de altruismo, debido a que se preocupa y aporta a la causa de los menos favorecidos (Dávila, 2002). En sintonía con esto (García, 2012) después de aplicar el modelo IFV, detecta como razones del voluntariado la preocupación por las personas menos aventajadas y posibilidad de realizar aportes para superar dichas condiciones, lo que representa un factor importante para la trascendencia del individuo que presta su servicio.

Se debe destacar dentro del voluntariado, la expresión de la generosidad como experiencia positiva que puede generar crecimiento personal y compromiso con los menos favorecidos (Moore, Warta, & Erichsen, 2014).

En el voluntariado se puede observar un aspecto contributivo, muchos voluntarios mediante el ejercicio de su labor, contribuyen a la organización y a las personas que lo necesitan de una manera no monetaria, motivo por el cual, el voluntariado una forma de colaborar sin ofrendar dinero (Prouteau & Wolff, 2008).

El voluntarismo es un fenómeno multidimensional que combina el altruismo y el egoísmo, por un lado, ayuda y mejora el bienestar de los demás y su comunidad; por otro lado, aumenta bienestar personal (Licciardello, Di Marco, & Mauceri, 2013).

El voluntariado es una forma de expresión de valores asociados al ser altruista y humanitario (Bang, Ross, & Stephen, 2012).

1.4.3. Factor religioso

Como se describió anteriormente, (Chacón et al. 2010), detectaron el factor religioso, como motivador a la acción voluntaria, debido a que encuentra en él, la expresión de los valores teológicos. (Dávila, 2002) encontró también, que el marco doctrinal de la mayoría de religiones, propone la ayuda al prójimo como obligación moral y medio para alcanzar la salvación; por esta razón, existe una alta relación entre el activismo religioso y el voluntariado, pues en éste, se ponen por hecho la expresión de dichas prescripciones doctrinales (Shimizu & Liu, 2000).

(Osorio, 2009) llega también a la conclusión de que la religión juega un factor dominante en la prestación del servicio voluntario, ya que la ayuda a los menos afortunados es un mandamiento propio de las religiones más predominantes (cristianismo, islamismo y judaísmo), esto genera unas conductas de solidaridad que consciente o inconscientemente ejercen una presión moral en el voluntario.

En el voluntariado existe algún vestigio de expresión religiosa, incluso en personas que no se consideran religiosas, debido a que satisfacen con su servicio, necesidades de tipo trascendentes (Einolf, 2013), se puede, por lo tanto, ocultar comportamientos religiosos, atrás del ejercicio voluntario (Moore, Warta, & Erichsen, 2014). Otros por su parte, reconocen abiertamente el voluntario como un medio para expresar los valores religiosos. (Carpenter & Knowles, 2010).

1.4.4. Factor de comprensión

Para (Chacón et al. 2010), el voluntariado es una oportunidad de conocimiento social, de su dinámica y composición, además es un espacio de aprendizaje y potencialización de las capacidades del individuo y un lugar donde el sujeto puede explorar sus límites (García, 2012). Por esta razón el voluntario, en el desarrollo de su labor, se conoce a sí mismo, conoce sus fortalezas y debilidades. (Clary et al. 1991).

Los voluntarios participan en una actividad por su interés, siendo esto una forma de autoexpresión de sus necesidades, (Marcia, 2009), además de contribuir a conocer aspectos propios de su personalidad, en ámbitos como seguridad, identidad y protección del ego (Newman, Cameron, & Myles, 2009).

1.4.5. Factor de defensa del Yo

Según (Chacón et al. 2010), el voluntariado es una posibilidad de evitar o sustituir las situaciones negativas en determinado momento de la vida, en estos casos el voluntario utiliza el servicio, como barrera de protección y aislamiento, que permite combatir la ansiedad que le produce una dificultad determinada.

El ejercicio del voluntariado genera sentimientos de seguridad, identidad y protección del ego, utilizándolo como medio para superar dificultades y carencias afectivas (Newman, Cameron, & Myles, 2009).

El estado civil del voluntario demuestra la propensión al servicio, si se encuentra viudo o separado, posee mala salud, o un bajo nivel educativo, puede usar el voluntariado para mejorar la propia autoestima, y evitar pensar en los problemas personales (Principia, Schippersb, Naegelec, Di Rosad, & Lamura, 2016).

1.4.6. Factor mejora de la Estima

El voluntariado es una posibilidad para que el individuo se sienta mejor consigo mismo, útil, mejore su estado de ánimo y se sienta estimado por otras personas, también es una

oportunidad para sentirse necesario y desarrollar capacidades que incrementen su propia percepción (Chacón et al. 2010).

Es también una ocasión para reforzar su autoestima, producto del contacto con personas menos favorecidas o con la generación de redes sociales que forjen ambientes de identidad, apoyo y seguridad (ICONTEC, 2007).

Las personas con baja autoestima son más propensas a participar del trabajo voluntario, puesto que, al ayudar a personas menos favorecidas, consideran su desgracia más leve, este comparativo tiende a mejorar su punto de vista sobre la dificultad (Brunell, Tumblin, & Buelow, 2014).

Expresar abiertamente las experiencias positivas del voluntariado, tiene dos objetivos fundamentales, motivar a otros a pertenecer a la institución y generar bienestar y mejorar la estima de la persona que expresa su vivencia (Lo Presti, 2013). Para otras personas el voluntariado puede ayudar a mejorar las emociones negativas. (Brunell, Tumblin, & Buelow, 2014) o evita pensar en las dificultades (Principia, Schippersb, Naegelec, Di Rosad, & Lamura, 2016).

1.4.7. Factor de formación

La capacitación y la formación permanente pueden significar un factor motivacional importante a la hora de mantenerse activo dentro de la organización (Dávila, 2002). El (ICONTEC, 2007) por su parte, presenta el voluntariado como el espacio propicio, para adquirir conocimientos y experiencias, que aumentan el valor personal y la capacidad para enfrentar el mundo.

Las personas que prestan un voluntariado asistencial de manera directa, generan la percepción de un desarrollo personal más alto, que las personas que no prestan ningún tipo servicio (Snyder & Omoto, 1995), obtiene beneficios cognitivos y de desarrollo moral (Moore, Warta, & Erichsen, 2014), además de un mejoramiento en cualidades relacionadas con el liderazgo, trabajo en equipo y rendimiento académico.

El voluntariado está altamente influido por la capacitación y entrenamiento sus integrantes (Carpenter & Knowles, 2010), consecuentemente esta mejora puede mejorar sus posibilidades de empleo o aumentar sus ingresos futuros (Prouteau & Wolff, 2008).

1.4.8. Factor de bienestar

El (Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas VNU, 2011) concluye que las personas vinculadas con el voluntariado, tienden a considerarse más felices, con mayor energía y salud, debido al bienestar producido por la generatividad brindada a otras personas.

Las actividades de voluntariado, además de ofrecer una oportunidad de interacción y de participación social, se relacionan con el bienestar psicológico del individuo, producto del incremento de la satisfacción, la autoestima, la habilidad funcional. En jóvenes se ha demostrado una reducción en la deserción estudiantil y la drogadicción (Wilson, 2000).

Por otro lado, Uggen y Janikula (1999) y Calabrese y Schumer (1986) citados por (Dávila & Díaz, 2005), muestran que el voluntariado es una barrera de protección para resistir problemáticas adolescentes como el embarazo no deseado y la delincuencia, debido al bienestar generado y a la correcta utilización del tiempo libre. En personas adultas el panorama es similar, ser voluntario involucra oportunidades de crecimiento, autonomía, sentido de propósito (Omoto, Snyder, & Martino, 2000), donde los individuos obtienen un bienestar directo para la salud física y mental.

El voluntario puede experimentar en su servicio, beneficios cognitivos y de desarrollo moral (Moore, Warta, & Erichsen, 2014), además de un mejoramiento en cualidades relacionadas con el liderazgo, trabajo en equipo y rendimiento académico (Marcia, 2009).Al mejorar el bienestar de los demás, aumenta de la misma manera su bienestar personal (Licciardello, Di Marco, & Mauceri, 2013) y por ende, su motivación.

Este factor es clave, para la perseverancia del voluntariado, debido a que, son más propensos en continuar su labor si, la experiencia es gratificante, satisfactoria y genera beneficio (Bang, Ross, & Stephen, 2012).

1.4.9. Factor de mejora laboral

El voluntariado permite a los individuos explorar opciones de carrera e incrementar las posibilidades de éxito en su vida laboral (García, 2012). Estos resultados obtenidos, corresponden a la tercera parte de las funciones significativas halladas en el modelo IVF Omoto y Snyder, motivo por el cual este factor posee un gran peso dentro de las motivaciones del voluntariado.

El servicio voluntario mejora la empleabilidad a través del incremento de las aptitudes y habilidades profesionales, incluso el hecho de construir redes sociales le permite al individuo, tener mejores relaciones y ascender en su vida profesional (Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas, 2011). En concordancia, (Chacón et al. 2010) afirma que esta actividad es propicia para mejorar las capacidades profesionales e incrementar las opciones de obtener o mejorar un empleo.

La mayoría de organizaciones de voluntariado otorgan un destacado énfasis al tema de capacitación, el voluntario por lo general valora este esfuerzo y se hace consciente de las ganancias de aptitud y acumulación de experiencia que va a obtener, esto determina una posible ventaja diferencial a la hora de insertarse o de escalar en el mercado laboral (Aguñin & Sapriza, 2014).

El voluntariado mejora aspectos relacionadas con el liderazgo, trabajo en equipo y desempeño cognitivo, (Moore, Warta, & Erichsen, 2014), para algunas personas, el voluntariado es motivo para la adquisición de experiencia profesional, (Brunell, Tumblin, & Buelow, 2014).

Los voluntarios más jóvenes son más impulsados por la necesidad de ampliar sus oportunidades profesionales (Ghose & Kassam, 2014), obtener experiencia relacionada con su carrera, mejorar su CV o desarrollar su propia empleabilidad (Lo Presti, 2013). Las relaciones humanas obtenidas del voluntariado, contribuyen a ampliar los contactos para futuros empleos o mejorar los actuales (Prouteau & Wolff, 2008).

1.4.10. Factor de reconocimiento

El reconocimiento dentro de una comunidad alienta y mantiene el voluntariado, en algunos casos sentirse admirado por los individuos circundantes o que las personas cercanas deseen también ejercer el voluntariado, motiva y refuerza la labor altruista (García, 2012). Este un aspecto muy importante que reafirma su sentimiento de pertenencia a la institución y contribuye con la identidad de grupo, correlacionado con los factores anteriormente descritos de bienestar y autoestima (Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas, 2011). El voluntariado requiere un exhaustivo proceso de retroalimentación (voluntario – organización), donde se establezcan los balances positivos y negativos de la intervención; en dichos procesos, se ha demostrado que el voluntario también debe percibir algún tipo de reconocimiento a su contribución, se debe recalcar en los valores de la acción emprendida, para alentar su eficiencia y perseverancia. (Vecina, Chacón, & Suerio, 2009).

Estos reconocimientos pueden ser considerados como egoístas, ya que el voluntario puede actuar únicamente movido por este tipo de reconocimientos (reputación, prestigio, gratificación por sí mismo) (Prouteau & Wolff, 2008), otras personas pueden obtener situaciones gratificantes y prebendas propias de su servicio (participar de un evento, suvenires del evento) o reconocimiento de esfuerzos (Allen & Shaw, 2009), sin desligarse completamente de un sentimiento altruista.

1.4.11. Factor de contexto

Los contextos en los voluntarios, pueden ejercer algún tipo de motivación a la hora de prestar su servicio. (Chacón et al. 2010), presentan condiciones que favorecen el voluntariado, como lo son: desempleo, receso estudiantil o exceso de tiempo libre.

El voluntariado también se ve afectado por situaciones en las cuales, las personas que prestan el servicio, no solo tienen exceso de tiempo libre, sino que la motivación relacional contrarresta los momentos de soledad y ocio, personas que compartan las mismas necesidades (personas viudas, separadas o que han sufrido decesos familiares o afectivos) pueden contribuir más al voluntariado que otras (Prouteau & Wolff, 2008).

Menores cantidades de capital humano y social (baja educación nivel educativo, la mala salud, estado civil) se asocian con una mayor propensión a ser voluntario, con el fin de

mejorar la autoestima y evitar pensar en los problemas personales (Principia, Schippersb, Naegelec, Di Rosad, & Lamura, 2016).

1.5. Factores organizacionales

La investigación en el área del voluntariado ha identificado variables que no se relacionan solo con el individuo, sino también con la organización; ambos factores son complementarios y correlacionados entre sí, de esta manera, si la organización logra controlar ciertos aspectos de su gestión, puede conseguir que el voluntario realice su acción eficientemente, mejore su permanencia y aumente su compromiso; estos factores organizacionales dependen absolutamente de la institución en la cual el individuo se encuentra vinculado (Dailey, 1986).

1.5.1. Factor de compromiso organizacional

El compromiso organizacional está enmarcado en un contexto emocional, donde el voluntario se identifica con el movimiento y el grupo de personas que desarrollan la actividad. (Chacón et al. 2010) han demostrado que este factor está estrechamente relacionado con la permanencia, calidad, experiencia de la prestación del servicio, satisfacción de necesidades superiores y con las características de la labor ofrecidas por la institución (Clary & Snyder, 1999),de tal manera, si la organización ofrece bajas posibilidades de satisfacer las necesidades de los voluntarios, estos no tendrán altos niveles de compromiso, ni bienestar laboral (Hackman & Lawler, 1971); sin embargo, la satisfacción es variable y subjetiva, pues se relaciona con los directivos, funcionarios y compañeros, mientras el compromiso organizacional tiene un desarrollo medible más objetivo y estable en términos de permanencia. (Dailey, 1986).

El clima organizacional y las relaciones con los demás miembros, inciden en los efectos motivaciones del voluntariado, en términos de calidad del desempeño, esfuerzo, compromiso, satisfacción, actitudes positivas relacionadas con el trabajo y la confianza en la gestión (Allen & Shaw, 2009).

Los voluntarios se sienten motivados en la medida que la conexión con la organización es alta, cuando coinciden los objetivos de la organización con los del voluntario (Bang, Ross, & Stephen, 2012), la persona se identifica y compromete en mayor medida.

Los directivos de las organizaciones de voluntariado, pueden influir determinantemente en sus voluntarios, en la medida que generen climas adecuados que estimulen el liderazgo y la comunicación (Bidee, y otros, 2013).

1.5.2. Capacitación

Los mayores factores identificados en relación con la permanencia de los voluntarios dentro de la organización, hacen parte de la formación preparatoria impartida a la labor voluntaria; en otras palabras, la capacitación recibida de manera permanente, para ejecutar adecuadamente su tarea (Dávila, 2002). En consonancia, con los factores psicosociales relacionados con el aprendizaje de nuevas experiencias y habilidades, la formación tiene un valor prioritario dentro de las actividades propias de la organización, pues genera un espacio de enseñanza para el voluntario y de seguridad para la institución, que garantiza la calidad en la prestación del servicio que ofrecen (Gidron, 1985).

El altruismo en la labor voluntaria, está asociado positivamente con la capacitación y entrenamiento recibido (Carpenter & Knowles, 2010), Es un factor importante para mantener la motivación del equipo de voluntarios, mediante la generación de oportunidades de capacitación, dentro de un clima alentador y positivo fomentado un sentido de competencia y formación para los voluntarios (Allen & Shaw, 2009).

Mediante la capacitación el voluntario se siente participe de la organización, fomenta el liderazgo, lo cual es considerado como un factor motivacional decisivo en la satisfacción de la persona que presta el servicio (Oostlande, Gu¨ntert, & Wehner, 2013).

1.5.3. Factor relacional

Según (Vecina, Chacón, & Suerio, 2009), la forma como son tratados los voluntarios en la organización, es más influyente en su satisfacción, que los factores psicosociales o disposiciones propios del individuo, el canal comunicativo directo y la cercanía son dos variables que pueden cambiar la percepción del voluntario frente al comportamiento de la organización; por esta razón, es pertinente conocer la percepción y mejorar los canales

comunicativos de la organización con el fin de establecer vínculos sólidos, compromiso y plenitud en los integrantes del voluntariado.

Como se describió anteriormente, el voluntariado tiene una fuerte vinculación con la formación de redes sociales, factor decisivo en la motivación del personal (Moore, Warta, & Erichsen, 2014, Allen & Shaw, 2009), sin embargo, la organización debe propiciar y fomentar los espacios para el desarrollo de espacios sociales, mejorando el clima organizacional, el compromiso y esfuerzo. Un resultado positivo en el clima organizacional mejora las relaciones interpersonales, actúa sobre las relaciones negativas y evita que los voluntarios busquen otras organizaciones para prestar su servicio (Licciardello, Di Marco, & Mauceri, 2013)

1.5.4. Factor de reconocimiento institucional

(Rosenbach & Hunot, 1998) encontraron factores relacionados con el reconocimiento que influyen positivamente en la experiencia del voluntario: el reconocimiento del rol, el apoyo al rol, entrenamiento y acreditación, el primero hace referencia al reconocimiento de la función voluntaria dentro de la organización y de la sociedad. El segundo, al apoyo de la organización a todas las tareas de voluntariado adelantadas por el individuo y los últimos dos, a la capacitación impartida al individuo y a la validez de ésta, dentro de la sociedad civil.

Recalcar la importancia del voluntariado en su labor institucional, es un factor determinante para la satisfacción y el compromiso con futuras tareas, esto establece la permanencia del mismo, en la institución (Bennett, Kelaher, & Ross, 1994), el reconocimiento simbólico, como certificados, cartas de agradecimiento, suvenires, entre otros; aumenta la acción voluntaria y provoca en el individuo una experiencia de gratificación y logro con la tarea (Jason, Jackson, & Obradovic, 1986).

Los reconocimientos no monetarios, tienen una implicación importante sobre los factores que alientan al voluntario a llevar a cabo su labor, recordar constantemente los beneficios del voluntariado es una acción simple, que puede arrojar muchos frutos en términos de permanencia (Moore, Warta, & Erichsen, 2014), pero se hace necesario que las directivas de las organizaciones trabajen en descubrir cuáles son los factores motivacionales y las

remuneraciones no monetarias que pueden alentar a sus voluntarios, con lo cual, se determine de manera precisa como ayudar a cada voluntario a darle sentido a su función (Bang, Ross, & Stephen, 2012).

Por otro lado, los reconocimientos que implican algún tipo de liderazgo, fomentan la participación del voluntario, y son considerados como un buen factor motivacional y de satisfacción y permanencia (Oostlande, Gu¨ntert, & Wehner, 2013).

Los incentivos externos no económicos, el porte de emblemas, escudos, distintivos y uniformes, generan en el voluntario cierto tipo de reconocimiento, provoca que la persona se identifique con la organización y sea afirmado como parte de ella. (Carpenter & Knowles, 2010), para algunos voluntarios, la prestación del servicio se encuentra en dependencia con la medida en la cual sean reconocidos sus esfuerzos.

Existen personas dispuestas a ejercer el voluntariado, mientras que la experiencia sea gratificante y satisfactoria; lo cual se puede reflejar en el reconocimiento de esfuerzos, momento en cual es importante resaltar la importancia de cada voluntario para el éxito del evento (Allen & Shaw, 2009).

La motivación en los voluntarios también puede estar determinada por el aporte que el voluntario genera para el éxito del evento, incentivos como la participación de un evento o un artículo promocional del evento (Allen & Shaw, 2009).

Es importante abrir los canales de comunicación organizacional, ya que los voluntarios al conocer la importancia de su participación en el evento, de la comunidad a la cual atienden, comprender las tareas de su tarea rutinaria, tiene efectos motivacionales en el voluntario (Allen & Shaw, 2009).

1.5.5. Factor de reconocimiento nacional

El (Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas, 2011) declara la importancia de incluir dentro de la legislación nacional de cada país, políticas que reglamenten y faciliten la labor voluntaria. Colombia cumple satisfactoriamente con este requerimiento, en su Ley 720 de 2001 y su Decreto Reglamentario 4290 de 2005, donde se busca reconocer y apoyar los esfuerzos voluntarios, además de generar la estructura del Sistema Nacional

de Voluntariado. Esta declaración estatal permite un reconocimiento individual de la acción voluntaria, la cual es un factor determinante para la perseverancia del individuo en la institución; de manera general, esta ley tiene como objetivo algunas definiciones de principios, características y la generación una base para facilitar la acción voluntaria a nivel nacional.

Por otro lado, la ley 1505 de 2012, establece algunos incentivos para las personas que sean voluntarios de instituciones reglamentadas, los cuales se presentan de manera general (Congreso de Colombia, 2012):

- Educación: los voluntarios de las entidades reglamentadas, serán beneficiarios de incentivos económicos (según la reglamentación propia de cada institución) en instituciones de educación superior, de educación para el trabajo y desarrollo humano.
- Vivienda: los voluntarios reglamentados podrán acceder de manera prioritaria a los subsidios de vivienda o programas de vivienda de interés social.
- Seguridad social: los voluntarios reglamentados podrán pertenecer de manera prioritaria a los regímenes subsidiados de salud, salvo que sean cotizantes o beneficiarios del régimen contributivo, adicionalmente tendrán derecho a estar afiliados a una Administradora de Riesgos Laborales (ARL) y gozar de sus beneficios.
- Permisos laborales: los empleadores otorgarán permisos para ausentarse del lugar de trabajo sin ser suspendida la relación laboral y las obligaciones con el empleado que pertenezca como voluntario a una entidad reglamentada, para la atención primaria de un evento humanitario.
- Cargos públicos: los voluntarios reglamentados tendrán un puntaje adicional dentro del proceso de selección para acceder a cargos públicos en cualquier entidad del estado.

Como lo describen los autores citados anteriormente, los factores organizaciones no dependen del voluntario; sin embargo, influyen directamente en su motivación y compromiso organizacional, debido que adquiere identidad diferencial en la sociedad civil y algunos beneficios inherentes a su labor.

En algunos países, el servicio de voluntariado puede generar inventivos para la educación pública superior, motivo por el cual, las personas se motivan a prestar esta labor con el objetivo de acceder a incentivos educativos (Ghose & Kassam, 2014).

1.5.6. Factor de ambientación social

Como se describió anteriormente, la filiación juega un papel fundamental en el rol como voluntario, en su motivación y permanecía; sin embargo, como lo manifiesta (Gidron, 1985), este factor tiene un componente organizacional, en el cual, la institución facilite la generación de ambientes que permitan la creación de redes sociales y amistades que significativas que apoyen la labor voluntaria. Tanto el personal remunerado, como el voluntario, encuentran en los aspectos sociales grandes niveles de satisfacción (un ambiente laboral óptimo y compañerismo), debido a que generan una mayor retribución por ejercer la labor, razón por la cual, es de suma importancia que la organización disponga y considere el establecimiento de espacios sociales y recreativos.

1.5.7. Factor de identificación colectiva

La participación en la acción voluntaria asiste el proceso de construcción personal, debido a que el grupo genera en el individuo una imagen propia notoria y única, al reconocerse miembro de una entidad colectiva, en la cual encuentra un respaldo afectivo y emocional. (Osorio, 2009).

La identificación con el colectivo, genera en el voluntario cierto tipo de compromiso, debido a que encuentran en la institución un modelo de construcción de la identidad (Carpenter & Knowles, 2010), todas las características de la organización, pueden o no lograr que el individuo se motive a permanecer en la institución (Marcia, 2009) y un clima organizacional positivo realza y permite un buen trabajo, relaciones positivas y satisfacción; en cambio, los climas negativos o pobres, a menudo dejan a sus trabajadores voluntarios con necesidades insatisfechas (Licciardello, Di Marco, & Mauceri, 2013).

Los voluntarios se sienten motivados en la medida que la conexión con la organización es buena, cuando coinciden los objetivos de la organización y del personal voluntario, la

satisfacción del voluntariado aumenta, además se puede garantizar la permanencia en la institución (Bang, Ross, & Stephen, 2012)

Se describieron de esta manera cada uno de los factores psicosociales y organizacionales hallados en diversas investigaciones, dando cumplimiento al segundo objetivo específico planteado en el trabajo. A continuación, se analizarán cada uno de los factores encontrados, aplicados a los voluntarios de las seccionales del eje cafetero de la Cruz Roja Colombiana, para determinar su influencia o no en la motivación de la persona que presta el servicio y plantear un modelo de gestión aplicable a estas seccionales.

2. Estrategia metodológica

En esta sección se detalla la estrategia metodológica de la investigación, en la cual se especifica el tipo de estudio desarrollado, la hipótesis de trabajo y el diseño general de la investigación, así como las técnicas e instrumentos para la recolección y uso de la información y algunas consideraciones finales en relación con la validez de los resultados obtenidos.

2.1. Tipo de estudio

Dentro de las diferentes tipologías existentes, la más próxima para caracterizarla presente investigación es la de tipo *descriptivo–analítico*, en la medida que a través del estudio se pretende identificar y profundizar en el análisis de los factores que, desde la teoría, están relacionados con las motivaciones de las personas voluntarias, aplicado al caso específico de los voluntarios de la Cruz de la Cruz Roja Colombiana.

El enfoque y metodología propuestos para la obtención de datos perfilan el estudio en el ámbito de la *investigación de campo*; en tanto, sus resultados se sustentan en el uso de fuentes primarias de información, aunque su análisis se complementa en las fuentes secundarias que componen el marco teórico. Finalmente, la naturaleza de los datos y el tratamiento que se hará de ellos, ubican el estudio en el terreno de la investigación cuantitativa, aunque las variables analizadas, son en su mayoría de naturaleza cualitativa.

2.2. Hipótesis de trabajo

De la revisión teórica se concluyó que no existe un consenso respecto a la definición y significado del concepto de *voluntariado*, pero sí unas características y factores distintivos relacionados tanto con las personas, como con las instituciones que promueven estas acciones; además, no se halló unanimidad respecto, a cuáles de estos factores resultan

determinantes en la propensión de las personas a prestar este tipo de servicio, entre otras razones porque es insuficiente el acervo científico en el tema.

En virtud de lo anterior, la evidencia empírica que aportará la presente investigación pretende responder al interrogante de ***¿Cuáles factores psicosociales y organizacionales identificados en la revisión de la literatura especializada, resultan ser los más influyentes en la propensión al servicio de voluntariado de la Cruz Roja seccionales del eje cafetero?*** Para revelar esta cuestión, se toma como referente la información aportada por un grupo de voluntarios de la Cruz Roja Colombiana, adscritos a las tres seccionales del Eje Cafetero (Caldas, Quindío y Risaralda).

2.3. Diseño metodológico

A partir de la revisión teórica sobre el estado del arte de la investigación en prácticas de voluntariado, se identificó un conjunto de factores relacionados con las motivaciones implicadas en la propensión de las personas a brindar sus servicios como *voluntarios* de alguna causa social o humanitaria.

Como se mencionó anteriormente, no se encontró en esta revisión evidencia suficiente sobre los principales determinantes a esta propensión, aunque los factores descritos en el marco teórico fueron los más recurrentes en varias de las fuentes y autores consultados; dichos factores fueron clasificaron como “psicosociales”, categoría que agrupa 11factores relacionados con motivaciones personales y de filiación social, y 5factores clasificados como “organizacionales”, que tienen relación con la identidad, sentido de pertenencia y respaldo a la misión de la institución que representan.

En la siguiente Tabla se relacionan estos factores según la tipología a que corresponden y especificando en cada caso las variables y preguntas sobre las que se diseñaron los instrumentos de recolección de información:

Tabla 1. Tipos de factores psicosociales y organizacionales

TIPO	FACTOR	VARIABLE / PREGUNTAS
PSICOSOCIALES	Altruista	Ser voluntario me hace sentir útil a la sociedad
	Bienestar	Me considero una persona más feliz que otras personas que no desempeñan labores voluntarias
	Bienestar	Cuando la actividad de voluntariado está en sintonía con mi proyecto de vida, soy un voluntario más comprometido
	Comprensión	El voluntariado es una oportunidad de conocer la sociedad y su dinámica
	Comprensión	Mediante el voluntariado puedo conocerme a mí mismo y descubrir mis fortalezas y límites
	Contexto	Cuando estoy sin empleo, en vacaciones o tengo un exceso de tiempo libre, mi servicio como voluntario incrementa
	Defensa del Yo	Cuando presto el servicio voluntario, olvido fácilmente los problemas
	Filiación	Al prestar mi servicio como voluntario, puedo abrir mi círculo de amigos y conocer más gente.
	Filiación	El servicio voluntario me ayuda a alejar los sentimientos de soledad o aislamiento
	Filiación	Ser voluntario me trae el reconocimiento y la admiración familiar
	Formación	La formación y capacitación que he recibido por el hecho de ser voluntario, me hace una persona más valiosa que el resto de la gente
	Formación	Ser voluntario me ha hecho adquirir más conocimientos, que otras personas que no son voluntarias
	Mejora de Estima	El voluntariado me permite desarrollar valores que me hacen mejor persona
	Mejora de Estima	El voluntariado me ha ayudado a sentirme mejor y a mejorar mi estado de ánimo
	Mejora Laboral	A la hora de conseguir un empleo remunerado, ser voluntario me puede brindar más capacidades que otras personas que no son voluntarios
	Mejora Laboral	Ser voluntario me permitirá insertarme más fácil en el mercado laboral
	Reconocimiento	Cuando mis amigos, familiares o la seccional, reconocen mi labor voluntaria, presto mi servicio con más ánimo y compromiso
	Religioso	Cuando presto mi servicio como voluntario agrado a Dios
	Ambientación Social	Cuando la institución facilita ambientes internos y externos de socialización puedo ampliar mis círculos sociales y amistades
	Compromiso organizacional	Cuando me siento plenamente identificado con la seccional, mi servicio como voluntario es más comprometido
	Identificación colectiva	Cuando encuentro en la seccional un apoyo afectivo y emocional, presto mi servicio voluntario con más compromiso

TIPO	FACTOR	VARIABLE / PREGUNTAS
ORGANIZACIONALES	Reconocimiento Institucional	Cuando mis opiniones y sugerencias son escuchadas y apoyadas por los directivos mi servicio voluntario es comprometido
	Reconocimiento Institucional	La formación y capacitación recibida por la Cruz Roja, permiten que el voluntario sea más activo y comprometido
	Reconocimiento Institucional	Me motivaría más como voluntario, recibir certificados, diplomas cartas de agradecimiento, por parte de los directivos.
	Reconocimiento Nacional	Tener beneficios en: educación, vivienda, seguridad social, permisos laborales y cargos públicos, puede hacer prestar mi voluntariado con mayor compromiso
	Relacional	Cuando conozco a los voluntarios de un servicio de primeros auxilios, la labor se hace más agradable

Sobre estas variables se estableció un instrumento para identificar los factores recurrentes en un grupo de 340 voluntarios. De manera general, para cada pregunta se definió una escala de Likert (1932) de 7 puntos, una escala bipolar rápida, que mide no solo la magnitud, sino la dirección de la respuesta, para el caso de este estudio se encuentra en el rango: desde *totalmente de acuerdo a totalmente en desacuerdo y un neutro* (las definiciones de cada nivel de la escala provienen de la aplicación IVF Omoto Snyder, en los voluntarios colombianos aplicado por (García, 2012)). Este número de puntos en la escala permite la óptima fiabilidad y el mejor desempeño del encuestado (Croasmun & Ostrom, 2011).

Esta escala fue seleccionada para el estudio, debido a su fácil aplicación y popularidad dentro de las ciencias sociales y medicina (Carifio & Perla, 2008, Croasmun & Ostrom, 2011), este instrumento estructurado, permite la recolección de información primaria, mediante unas sentencias relativas a la variable que se desea medir, para este estudio, corresponde a cada uno de los factores descritos en el marco teórico (psicosociales y organizaciones). Esta escala ha sido de bastante aplicación a la hora de medir variables psicométricas y comportamentales en personas adultas, con bastante fiabilidad y validez respecto a otras escalas utilizadas para medir también variables relacionadas con la motivación y la actitud (Köksal, Ertekin, & Çolakoğlu, 2014), se ajusta muy bien a variables psicométricas y de lenguaje (Huang & Mead, 2014).

Adicional a los factores descritos, se analizan 3 variables alternas, en las cuales se quiere determinar algún tipo de asociación:

- **Género:** para algunos autores no existe discrepancia entre los factores motivacionales de hombre y de mujeres (Bagher, 2015), por el contrario, para otros se sugiere que la mujer es más propensa al voluntariado que el hombre (Brunell, Tumblin, & Buelow, 2014). Por este motivo se decidió que era importante, conocer si existen diferencias significativas entre los factores motivacionales de hombres y mujeres de las seccionales del Eje Cafetero.
- **Edad:** La edad tiene un papel en el altruismo de la persona, a edades más temprana es usual reconocer conductas sociales motivadas en mayor parte por reconocimientos externos (Ghose & Kassam, 2014), además, se puede dar una interpretación desde la psicología evolutiva, para entender las fases principales por las cuales atraviesa el individuo y poderlo guiar en la búsqueda de su identidad y generatividad (Gould & Howson, 2015), por esta razón se determinó importante analizar esta variable.
- **Experiencia:** es el tiempo que el voluntario posee vinculado con la institución refleja directamente su compromiso, y en términos prácticos su motivación (Lo Presti, 2013), por otro lado, existen ciertos factores que se varían dependiendo la experiencia y la edad del voluntario, la filiación es uno de ellos, debido a que en la etapas más tempranas del servicio voluntario, el individuo se motiva por ampliar redes sociales, caso contrario, cuando ha trascurrido bastante tiempo desde el tiempo que la persona se inicia como voluntario en la institución (Moore, Warta, & Erichsen, 2014). Por esta razón se decide medir esta variable y determinar su incidencia con los factores psicosociales y organizacionales.

Por último, el tratamiento estadístico de los resultados comprende un análisis univariado para cada una de las preguntas de la encuesta, complementado con un análisis de tipo contingencial entre cada una de estas preguntas y tres variables personales de los voluntarios de especial importancia para efectos de la investigación: (i) el género de los voluntarios; (ii) la edad; y (iii) la experiencia de servicio en el voluntariado. El análisis contingencial se sustentó en una prueba estadística para estimar el nivel de asociación entre las variables de los factores psicosociales y organizacionales.

2.4. Población y muestra

La población a la que pueden ser extensibles y replicables los resultados de esta investigación corresponde al cuerpo de voluntarios de la Cruz Roja Colombiana que, de acuerdo al Informe Anual 2014 de esta entidad, se estima en 23.000 voluntarios a nivel nacional, de los cuales aproximadamente el 8% (http://www.cruzrojacolombiana.org/) pertenecen a las seccionales del eje cafetero (1840 voluntarios).

De esta población se estableció un tamaño de muestra de 318 encuestas, pero se recolectaron 340 una muestra aleatoria conformada por voluntarios adscritos a las tres seccionales de la región Eje Cafetero, de los cuales el 54% son hombres y el 48% mujeres, con edades que promedian los 27 años, pertenecientes a los grupos voluntarios de "juventud" (51%) y "socorristas" (49%) y 7 años promedio de servicio en el voluntariado.

Cabe señalar que esta muestra se definió obedeciendo a la facilidad para acceder a los datos de contacto de los voluntarios potenciales para realizar el levantamiento de la información, homogeneidad cultural de los pueblos del eje cafetero y similitud de las sedes, de esta manera el número final de voluntarios que participaron del estudio es estadísticamente aceptable y constituye un insumo sustancial para el estudio (**Anexo A**). A esto debe sumarse la disposición irrestricta de los voluntarios que participaron de la investigación, aspecto que garantiza una mayor confiabilidad en la información recopilada durante el trabajo de campo.

2.5. Técnicas e instrumentos

En relación con las técnicas e instrumentos para la recolección de información, se diseñó una encuesta aplicable a los voluntarios contactados para efectos del estudio. Además de la información personal de cada participante, la encuesta contiene 28 preguntas que indagan por sus motivaciones al decidir hacer parte del voluntariado de la Cruz Roja Colombiana (**Anexo B**). Todas las respuestas a las preguntas relacionadas con factores psicosociales y organizacionales fueron evaluadas en una escala ordinal de valoración que mide el grado de acuerdo o desacuerdo del encuestado frente a la pregunta.

La encuesta se aplicó de manera presencial y virtual, remitida a los voluntarios a sus correos electrónicos personales en formato digital, en una plataforma de software libre (Google Formularios) con las respectivas instrucciones y remisión, que garantizaron la correcta respuesta y retorno al investigador.

Tomando como referente el formato de la encuesta, se diseñó la base de datos para la captura, organización y depuración de la información levantada en el trabajo de campo. Dicha base de datos se diseñó y registró en formato Excel. Una vez fueron organizados y revisados los datos de captura, se "exportó" para su tratamiento con el paquete estadístico SPSS, haciendo uso de las respectivas licencias con que cuenta la Universidad Nacional de Colombia para el uso de este software.

El tratamiento de datos incluyó el cálculo de los estadísticos descriptivos de las variables (frecuencias, promedio, desviación estándar, en los casos pertinentes), la construcción de tablas de contingencia entre las variables asociadas a los factores y tres variables características de los voluntarios (sexo, edad y experiencia en el voluntariado), y la verificación de posibles relaciones estadísticas entre variables a partir la prueba Chi-Cuadrado de Pearson, dada su naturaleza cualitativa (**anexo C**), la cual mide la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas.

Para aplicar el coeficiente de correlación de Pearson, se plantea el test de hipótesis de la siguiente manera:
Plantear Test de Hipótesis
Ho: $p = 0$ No hay correlación
Ha: $p \neq 0$ Esta Correlacionado
Vp < 0,05 acepto Ha.
Vp > 0,05 acepto Ho.
Vp (Probabilidad de equivocación al rechazar Ho)

Una versión preliminar de los resultados generales de la investigación se presentó y debatió con los directivos seccionales de la Cruz Roja que participaron del estudio, dinámica que contribuyó a enriquecer su análisis e interpretación.

2.6. Validez

Tal como se presentó en la descripción del tipo de estudio, el alcance de la presente investigación es descriptiva y, por tanto, los resultados presentados no pretenden llegar a un nivel correlacional o explicativo del fenómeno estudiado, debido se quiere evitar cualquier tipo de tendencia reduccionista y positiva. Su valor reside especialmente en que estos resultados representan una aproximación empírica a la descripción de un tema que ha sido poco investigado en el país.

Por otra parte, la participación de los voluntarios que suministraron la información primaria del estudio fue confidencial y estuvo motivada por el interés exclusivo de aportar al buen desarrollo de la investigación, y no por otro tipo de cuestiones que pudieran menoscabar la validez de los resultados.

La información aportada por los voluntarios a través de la encuesta fue sometida a procesos rigurosos de revisión, crítica y retroalimentación, lo que permitió que fuera utilizada íntegramente en los procesamientos estadísticos realizados.

3. Procesamiento, análisis e interpretación de resultados

Esta sección presenta los resultados para las variables asociadas a los factores de orden psicosocial y organizacional tratados en el marco teórico del estudio, producto del levantamiento y procesamiento de la información correspondiente a la encuesta aplicada a 340 voluntarios de la Cruz Roja Colombiana adscritos a las seccionales del Eje Cafetero.

A continuación, se detalla la estadística descriptiva para las siguientes variables que resumen las características personales de los voluntarios encuestados, para luego abordar los factores determinantes en la propensión al servicio de voluntariado.

a) ***Género***: Variable categórica de orden cualitativo que define sí el encuestado es hombre o mujer.
b) ***Edad***: Variable escalar de orden cuantitativo que define la edad simple del encuestado, para efectos del tratamiento estadístico de los datos, la variable se transformó a nominal.
c) ***Ocupación actual***: Variable categórica de orden cualitativo que define la situación del voluntario al momento de la encuesta, según 7 opciones: 1) Estudiante; 2) Trabajador independiente; 3) Trabajador dependiente; 4) Desempleado; 5) Labores domésticas; 6) Estudio y trabajo; y 7) Otros.
d) ***Seccional***: Variable categórica de orden cualitativo que define la seccional a la cual pertenece el individuo (Caldas, Quindío, Risaralda).
e) ***Agrupación***: Variable binaria que diferencia los voluntarios que hacen parte del grupo “juventud” y el grupo de “socorristas”.

f) ***Experiencia***: Variable continua que define los años de experiencia de en el voluntariado. Como se detalla más adelante, para efectos del tratamiento estadístico de los datos, la variable se transformó a nominal.

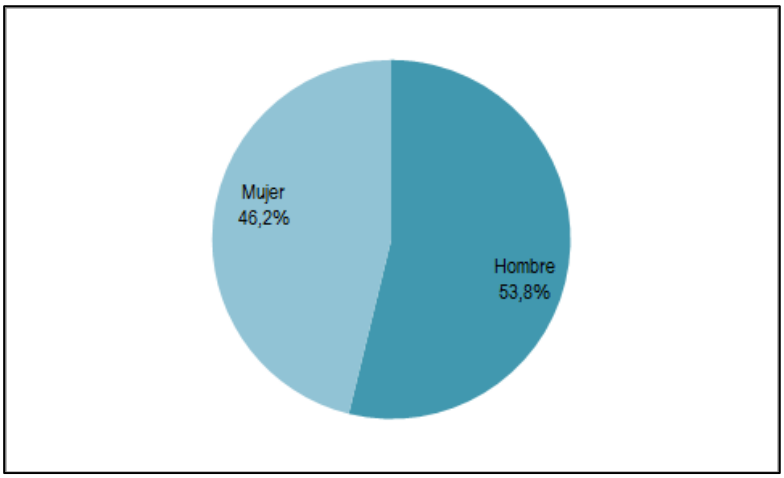
g) ***Motivación***: Variable categórica que define la motivación del encuestado para vincularse como voluntario a la Cruz Roja, según 5 opciones de respuesta.

3.1. Características personales de los voluntarios

En esta sección se presentan las principales características personales de los voluntarios que participaron del estudio en relación con su sexo, edad y ocupación actual, así como características alusivas a su vinculación y experiencia en el voluntariado de la Cruz Roja Colombiana.

En primer término, el análisis de las características personales revela que, del total de encuestados, el 53,8% corresponde a hombres mientras que el 46,2% restante son mujeres, según se ilustra en la siguiente Gráfica:

Gráfica 1. Género de los Voluntarios.



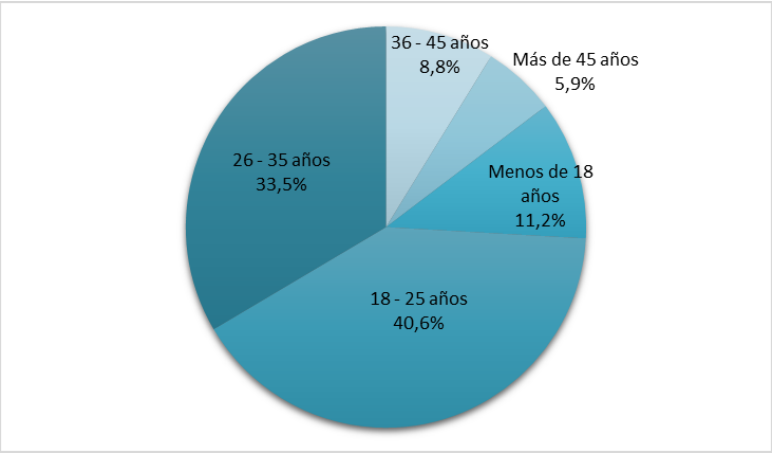
Fuente: Resultados de la investigación

En cuanto a la edad, el promedio es de poco más de 27 años y comprende un rango de edades que va desde los 16 hasta los 61 años. Sin embargo, la desagregación por rangos de edad (Ver **Gráfica 2**) indica que la mayoría de los voluntarios está por debajo de este promedio y que de ellos el 11,2% son menores de edad. Otra proporción importante se

concentra en el rango entre los 26 y 35 años de edad (33,5%), y el resto (14,7%) corresponde a voluntarios con más de 36 años.

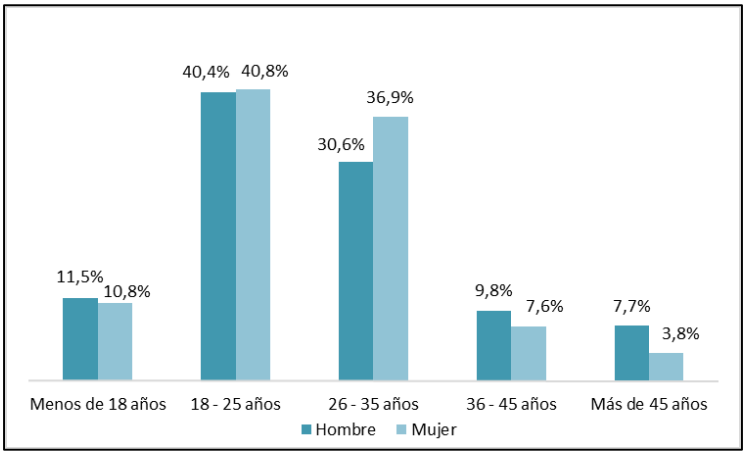
Al relacionar estas dos variables (Ver **Gráfica 3**), se encuentra que no existen mayores diferencias por género en los rangos que van hasta los 25 años. En el rango que cubre entre 26 y 35 años, se observa una mayor proporción de mujeres (36,9% vs. 30,6% de los hombres), mientras que en los rangos de edad superiores es mayor la participación de hombres (17,5% vs. 11,4% de mujeres).

Gráfica 2. Rangos de edad los Voluntarios.



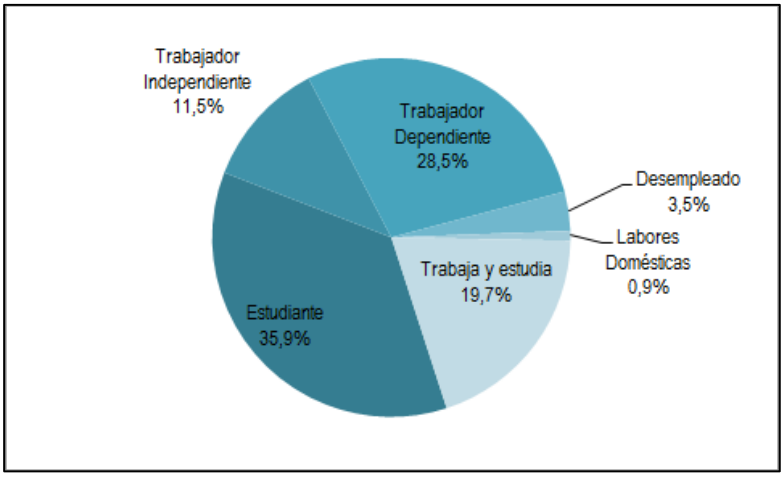
Fuente: Resultados de la investigación

Gráfica 3. Rangos de edad de los voluntarios según género.



Fuente: Resultados de la investigación

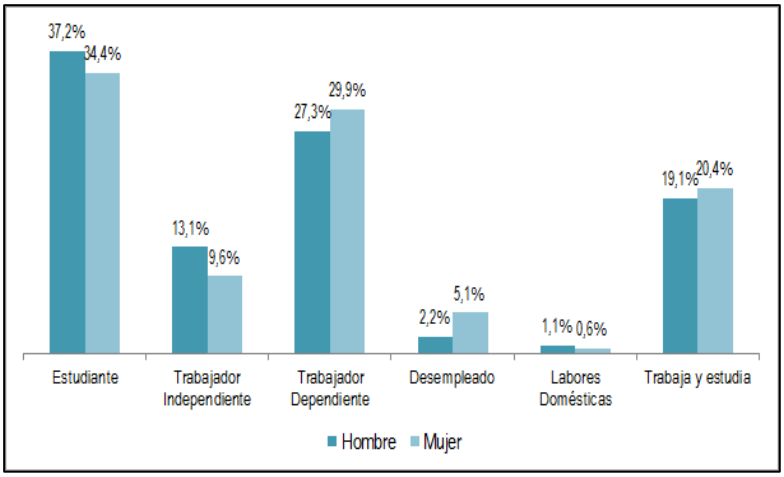
Gráfica 4. Ocupación de los Voluntarios.



Fuente: Resultados de la investigación

No se observan diferencias significativas entre las ocupaciones de hombres y mujeres, aunque se destaca que, en el caso de los primeros, es levemente superior el porcentaje de quienes se encuentran estudiando, trabajando de manera independiente o dedicados a labores domésticas, en tanto las mujeres tienen mayor participación como trabajadoras dependientes, alternando el estudio y el trabajo, y en situación de desempleo.

Gráfica 5. Ocupación de los voluntarios según Género.



Fuente: Resultados de la investigación

Al relacionar las ocupaciones de los voluntarios con los rangos etarios propuestos (Ver **Tabla 5**), se destacan los siguientes hallazgos: (i) en el rango de menores de 18 años hay una mayor participación de estudiantes (31,6%); sin embargo, al sumar los valores de

trabajadores dependientes e independientes, el porcentaje es superior al de estudiantes (42,1%); (ii) las ocupaciones prevalentes en los voluntarios entre 18 y 25 años son, en su orden, el trabajo dependiente, el estudio y en tercer lugar la alternancia de ambas actividades; (iii) En el rango entre 26 y 35 años se destaca la alta participación de estudiantes (44,7%), que fue la más alta entre todos los rangos considerados; (iv) En los rangos superiores (más de 35 años) aumenta la participación de voluntarios que trabajan como empleados, al igual que se mantiene alta la participación de estudiantes y de quienes alternan el estudio con el trabajo.

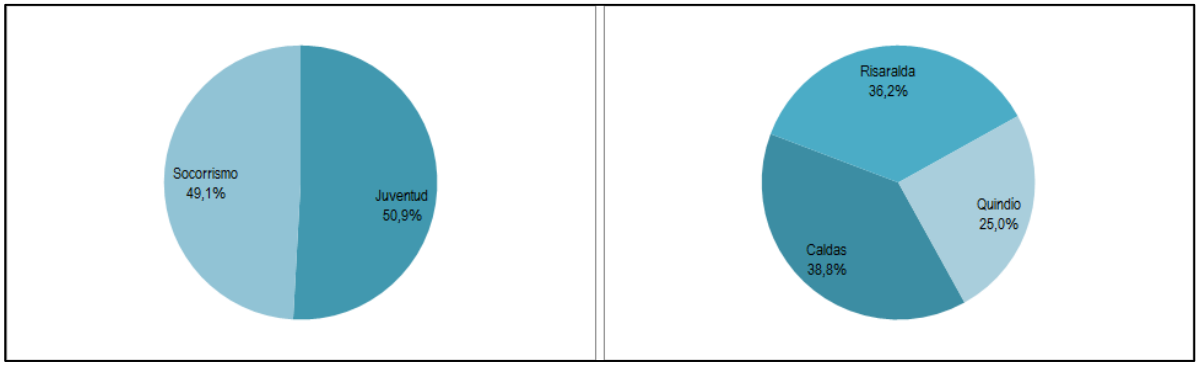
Tabla 2. Ocupación de los Voluntarios según rangos de edad

Ocupación	Menos de 18 años	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Más de 45 años
Estudiante	31,6%	29,7%	44,7%	40,0%	30,0%
Trabajador Independiente	13,2%	10,9%	12,3%	6,7%	15,0%
Trabajador Dependiente	28,9%	31,9%	21,1%	36,7%	35,0%
Desempleado	7,9%	5,1%	0,9%	3,3%	0,0%
Labores Domésticas	0,0%	0,7%	0,9%	3,3%	0,0%
Trabaja y estudia	18,4%	21,7%	20,2%	10,0%	20,0%

Fuente: Resultados de la investigación

La **Gráfica 6** (izquierda) ilustra que los voluntarios se distribuyen casi por igual en los grupos de Juventud y Socorrismo, con una leve superioridad de los primeros (50,9%), lo que concuerda con el porcentaje de voluntarios que aún son estudiantes. Por su parte, la gráfica de la derecha evidencia la distribución de voluntarios encuestados, según la seccional de la Cruz Roja a la que pertenecen, observándose que la muestra se distribuye en forma relativamente equitativa entre las seccionales de Caldas, Quindío y Risaralda.

Gráfica 6. Grupo y Seccional al que pertenecen los Voluntarios.



Fuente: Resultados de la investigación

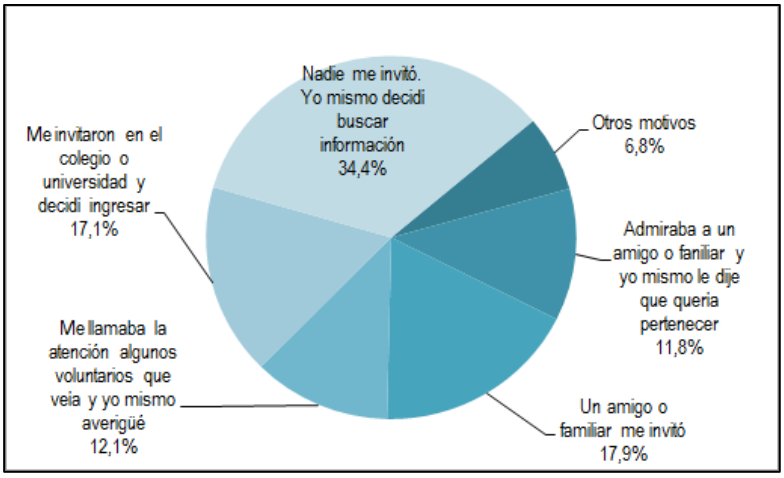
No se observan diferencias por género en la distribución entre los grupos de voluntarios, salvo que, en ambos, es mayor la participación de hombres, especialmente en el grupo Juventud, todo lo cual está acorde con la distribución general de la muestra. Por su parte, el análisis por rangos de edad evidencia que a medida que avanza la edad de los voluntarios, se hace más evidente la participación de socorristas frente a los grupos de juventud. Es así como el 84,2% de los menores de 18 años pertenecen al grupo de Juventud, mientras que el 85% de los mayores de 45 años pertenece al grupo de socorrismo, algo consistente con respecto al funcionamiento interno de cada uno de los dos grupos.

Pasando a las motivaciones que animaron a las personas encuestadas para vincularse como voluntarios de la Cruz Roja Colombiana, se destaca que el 34,4% decidió buscar información de manera autónoma, 17,9% por invitación de un amigo o familiar, 17,1% por invitación hecha desde el colegio o universidad y el resto por admiración hacia otros amigos, familiares voluntarios u otros motivos.

Al analizar las motivaciones entre hombres y mujeres, se encontró que en ambos casos primó la búsqueda de información y la decisión autónoma de vincularse al voluntariado, con una mayor proporción en el caso de los hombres (36,6%) frente a las mujeres (31,8%). Esta mayor autonomía en la decisión por parte de los hombres se demuestra también al observar el porcentaje de quienes les llamaba la atención el trabajo de algunos voluntarios y decidieron averiguar por cuenta propia (14,8% vs. 8,9% de las mujeres). Por su parte, en

el caso de las mujeres tiene mayor peso la influencia de amigos o familiares en la decisión de vincularse al voluntariado.

Gráfica 7. Motivaciones para vincularse al Voluntariado.



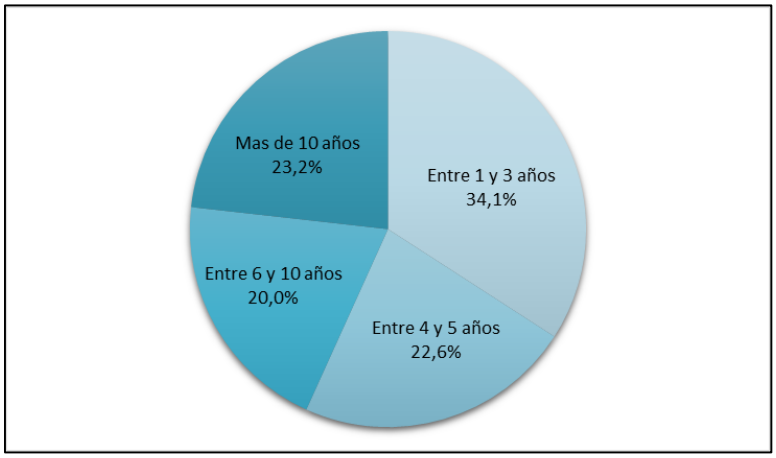
Fuente: Resultados de la investigación

Como puede verse, la influencia de amigos y familiares en la decisión de vincularse al voluntariado tiene un peso importante, lo que se ratifica al indagar por la tenencia de amigos en la institución, ante lo cual la mayoría de los encuestados (52,9%) indicó que cuentan con algunos amigos en la institución, a los que se suman otro 20,6% que señalan que casi todas sus amistades hacen parte del voluntariado.

Finalmente, como parte de las variables psicosociales del estudio se consultó a los encuestados por el tiempo de servicio en el voluntariado. Al respecto, se encontró que en promedio llevan poco más de 7 años vinculados con la institución, en un rango de experiencia que va desde 1 año hasta los 26 años de servicio.

La **Gráfica 8** presenta dicha experiencia según rangos de edad, observándose que la mayoría de los voluntarios (56,7%) tiene hasta 5 años de experiencia, 20% entre 6 y 10 años y el 23,2% restante tiene más de 10 años de servicio voluntario.

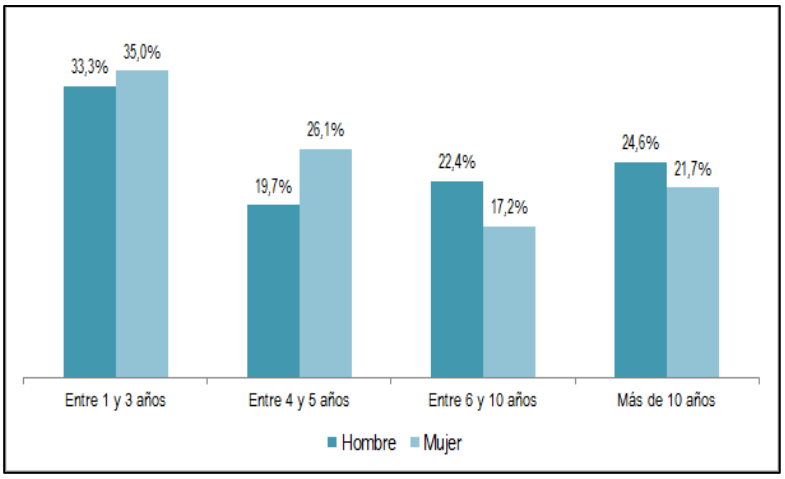
Gráfica 8. Años de experiencia (en rangos) en el Voluntariado.



Fuente: Resultados de la investigación

Al desagregar esta experiencia de acuerdo al género de los voluntarios (Ver **Gráfica 9**), se encuentra que la participación de las mujeres es mayor en los rangos que comprenden desde los 1 hasta los 5 años (61,1% vs. 53,0% en los hombres). A partir de los 6 años de experiencia en el voluntariado es mayor la participación de los hombres.

Gráfica 9. Años de experiencia (en rangos) en el Voluntariado según Género.



Fuente: Resultados de la investigación

Estos resultados dejan abierto un interrogante respecto al por qué de las razones en la reducción de la participación de mujeres en los rangos más altos de experiencia. Los resultados sugieren que, a partir de los 5 años de servicio en el voluntariado, las mujeres

pareciesen que tuvieran menos opciones de continuar en la institución, aspecto que explica la menor proporción femenina en la muestra analizada, e indica que existen razones de tipo personal, familiar u otra índole que afectan especialmente a las mujeres y dificulta su permanencia en el servicio de voluntariado.

3.2. Análisis de factores psicosociales

En el marco teórico se identificaron 10 factores de orden psicosocial influyentes en la práctica del voluntariado. A continuación, se describen los resultados para cada uno, especificando en cuáles de ellos se dieron relaciones significativas con las variables de género, edad y experiencia de los voluntarios.

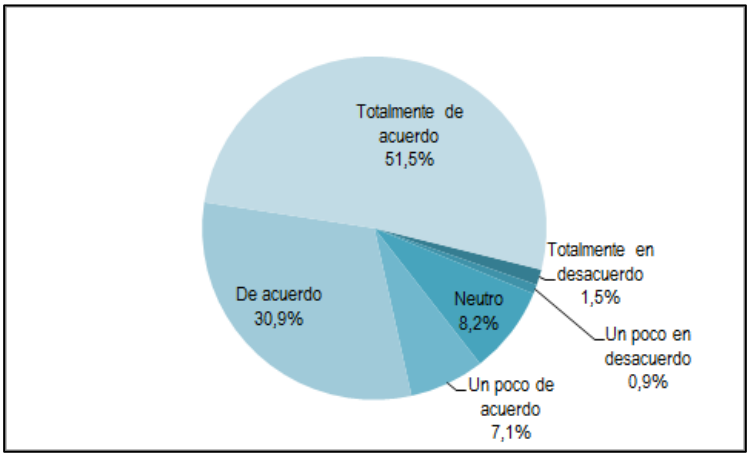
3.2.1. Factor Filiación

En primer término, el factor de filiación, que dada su importancia e inherencia no sólo al tema del voluntariado sino de la misma esencia humana, fue el que tuvo el mayor número de variables y preguntas asociadas en la encuesta aplicada a los voluntarios. En correspondencia con la importancia dada desde la teoría a este factor psicosocial, los resultados revelaron que la filiación se constituye en uno de los factores más influyentes en la propensión al servicio del voluntariado.

Una de las preguntas de la encuesta se orientó a valorar el grado de acuerdo o desacuerdo frente a la siguiente afirmación: *"Al prestar mi servicio como voluntario, puedo abrir mi círculo de amigos y conocer más gente"*.

Las respuestas de los voluntarios indican que existe un consenso en su mayoría frente a esta afirmación, pues el 89,4% manifiesta tener algún grado de acuerdo y de éstos el 51,5% manifiesta estar en total acuerdo.

Gráfica 10. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Al prestar mi servicio como voluntario, puedo abrir mi círculo de amigos y conocer más gente".



Fuente: Resultados de la investigación

No existen diferencias en el porcentaje de hombres y mujeres que manifiestan algún acuerdo con el hecho de que el servicio de voluntariado les ha permitido ampliar y enriquecer su círculo de amistades, aunque en el caso de los hombres, fue un poco mayor el porcentaje de quienes señalan estar totalmente de acuerdo con esta afirmación (55,2% vs. 47,1% para las mujeres).

Tampoco se observan mayores diferencias en las respuestas de los voluntarios en los distintos rangos de edad. Sin embargo, como se observa en la **Tabla 3**, el porcentaje de voluntarios que están en total acuerdo con la incidencia del voluntariado en la ampliación del círculo de amistades, aumenta con la edad: 47,4% para los menores de 18 años versus 85,0% para los mayores de 45 años de edad. No obstante, la prueba Chi-cuadrado de Pearson reveló que no existe una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables.

Tabla 3. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Al prestar mi servicio como voluntario, puedo abrir mi círculo de amigos y conocer más gente", según rangos de edad.

Escala	Menos de 18años	Entre 18 y 25años	Entre 26 y 35años	Entre 36 y 45años	Más de 45años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	2,2%	1,8%	0,0%	0,0%
Un poco en desacuerdo	0,0%	0,0%	1,8%	3,3%	0,0%

Neutro	7,9%	10,1%	7,9%	3,3%	5,0%
Un poco de acuerdo	0,0%	7,2%	11,4%	3,3%	0,0%
De acuerdo	44,7%	29,7%	29,8%	36,7%	10,0%
Totalmente de acuerdo	47,4%	50,7%	47,4%	53,3%	85,0%

Fuente: Resultados de la investigación

Finalmente, el análisis según los años de experiencia de los encuestados revela que el nivel de acuerdo con la afirmación de que el voluntariado ayuda a ampliar el círculo de amigos disminuye con los años de experiencia, según se observa en la **Tabla 4**. En este caso, el nivel de acuerdo disminuye de 91,4% para los voluntarios que tienen entre 1 y 3 años de experiencia en el voluntariado, a 81,0% para quienes tienen más de 10 años de servicio.

Tabla 4. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Al prestar mi servicio como voluntario, puedo abrir mi círculo de amigos y conocer más gente", según rangos de años de experiencia.

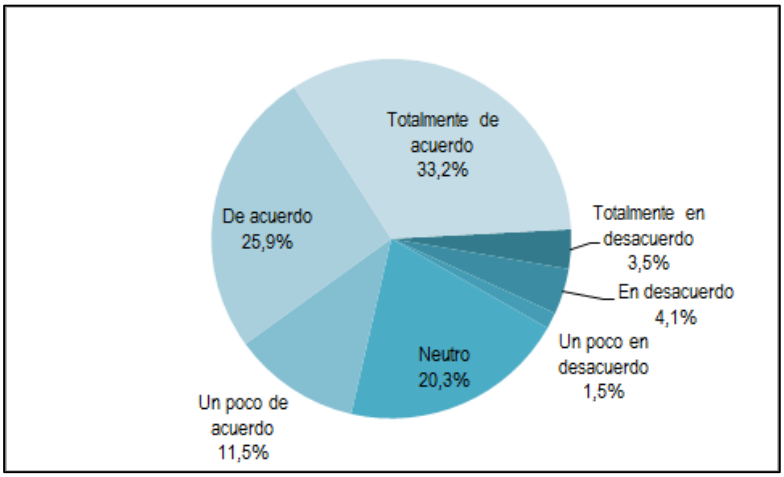
Escala	Entre 1 y 3años	Entre 4 y 5años	Entre 6 y 10años	Más de 10años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%
Un poco en desacuerdo	0,0%	2,6%	1,5%	0,0%
Neutro	8,6%	9,1%	1,5%	12,7%
Un poco de acuerdo	9,5%	5,2%	8,8%	3,8%
De acuerdo	29,3%	33,8%	35,3%	26,6%
Totalmente de acuerdo	52,6%	49,4%	52,9%	50,6%

Fuente: Resultados de la investigación

La prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson arrojó que existe una asociación estadística significativa en estas variables. Estos resultados pueden interpretarse, a la luz de los autores consultados en el marco teórico, basados en la premisa de que las personas más jóvenes y consecuentemente, con menos experiencia en el voluntariado, tienen una mayor expectativa por conocer amigos y ampliar su círculo social (Moore, Warta, & Erichsen, 2014), en tanto que los voluntarios que han ganado experiencia en el servicio pierden interés por los temas de socialización y amistad, cobrando para ellos, mayor importancia otras consideraciones y valores ligados a este servicio (Carpenter & Knowles, 2010).

Otra de las variables ligadas a la filiación que fueron analizadas se refiere a su eventual contribución como factor de inclusión social. A este respecto, se indagó a los voluntarios sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo frente a la afirmación: *"El servicio voluntario me ayuda a alejar los sentimientos de soledad o aislamiento"*. Los resultados se ilustran en la siguiente gráfica:

Gráfica 11. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "El servicio voluntario me ayuda a alejar los sentimientos de soledad o aislamiento".



Fuente: Resultados de la investigación

De acuerdo con estos resultados, el 59,1% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo o en total acuerdo con la afirmación de que el voluntariado efectivamente ayuda a mitigar sentimientos de exclusión, soledad o aislamiento. A éstos se suman otro 11,5% de los voluntarios que manifiestan estar un poco de acuerdo con esta afirmación, de lo cual resulta que 7 de cada 10 voluntarios aprueba dicha afirmación.

El análisis por género revela que es ligeramente superior el porcentaje de mujeres con algún nivel de acuerdo sobre el efecto del voluntariado en la superación de sentimientos de soledad o aislamiento (70,6% vs. 68,9% en el caso de los hombres).

El análisis por rangos de edad (Ver **Tabla 5**) muestra que a medida que aumenta la edad del voluntario, también lo hace su grado de acuerdo frente a la contribución del servicio en la superación de sentimientos de exclusión o aislamiento. Es así como el 39,5% de los

voluntarios menores de 18 años está totalmente de acuerdo, valor que aumenta a 55,0% en el caso de los mayores de 45 años. Cabe anotar que en este último grupo no hubo voluntarios en desacuerdo con la afirmación.

Tabla 5. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "El servicio voluntario me ayuda a alejar los sentimientos de soledad o aislamiento", según rangos de edad.

Escala	Menos de 18 años	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Más de 45 años
Totalmente en desacuerdo	5,3%	1,4%	2,6%	16,7%	0,0%
En desacuerdo	2,6%	2,9%	7,9%	0,0%	0,0%
Un poco en desacuerdo	0,0%	2,9%	0,9%	0,0%	0,0%
Neutro	7,9%	18,1%	27,2%	16,7%	25,0%
Un poco de acuerdo	10,5%	7,2%	18,4%	13,3%	0,0%
De acuerdo	34,2%	31,2%	18,4%	23,3%	20,0%
Totalmente de acuerdo	39,5%	36,2%	24,6%	30,0%	55,0%

Fuente: Resultados de la investigación

La prueba estadística reveló que efectivamente existe una asociación en los resultados de ambas variables, resultado que sugiere que, a mayor edad de las personas, el servicio de voluntariado cobra mayor sentido e importancia como elemento integral de sus vidas y como una alternativa para mitigar una eventual situación de aislamiento o soledad (Brunell, Tumblin, & Buelow, 2014).

El análisis según rangos de años de experiencia en el voluntariado revela un aumento importante de voluntarios con mayor experiencia que son neutrales ante la hipotética contribución del voluntariado en la superación de situaciones difíciles (Ver **Tabla 6**). En efecto, el 14,7% de los voluntarios con 1 a 3 años de experiencia tienen una posición neutra frente a este particular, frente a 32,9% de quienes tienen más de 10 años de servicio en el voluntariado.

Tabla 6. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "El servicio voluntario me ayuda a alejar los sentimientos de soledad o aislamiento", según rangos de experiencia.

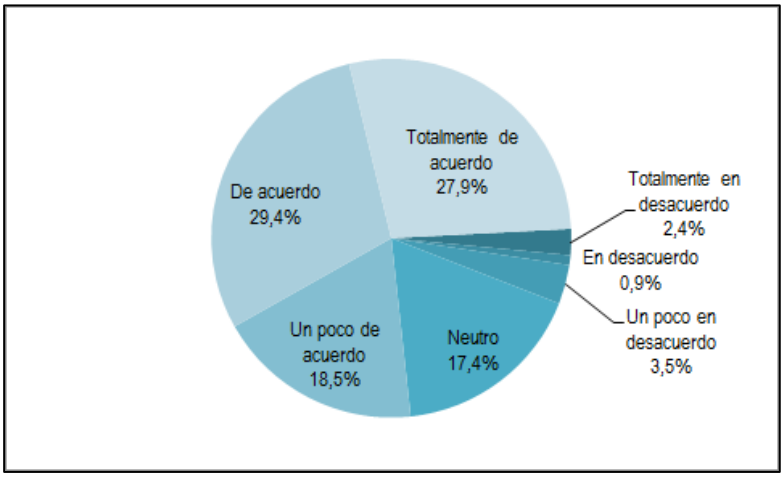
Escala	Entre 1 y 3 años	Entre 4 y 5 años	Entre 6 y 10 años	Más de 10 años
Totalmente en desacuerdo	0,9%	5,2%	5,9%	3,8%
En desacuerdo	8,6%	3,9%	1,5%	0,0%
Un poco en desacuerdo	1,7%	1,3%	2,9%	0,0%
Neutro	14,7%	10,4%	26,5%	32,9%
Un poco de acuerdo	12,1%	13,0%	4,4%	15,2%
De acuerdo	20,7%	33,8%	38,2%	15,2%
Totalmente de acuerdo	41,4%	32,5%	20,6%	32,9%

Fuente: Resultados de la investigación

En este caso, la prueba Chi-cuadrado de Pearson también arrojó una asociación estadísticamente significativa entre las dos variables. La interpretación que puede hacerse de este resultado es que, si bien con los años de experiencia disminuye el porcentaje de acuerdo frente a la afirmación, los voluntarios más experimentados pueden mostrarse más imparciales debido a que sus motivaciones trascienden la búsqueda de apoyo o compañía, y apuntan hacia fines más personales y altruistas (Einolf, 2013, Moore, Warta, & Erichsen, 2014).

La tercera y última de las variables consideradas como elemento de análisis del factor filiación, se refiere al reconocimiento que se deriva de la labor del voluntario. Al respecto, se les indagó sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo frente a la afirmación: *"Ser voluntario me trae el reconocimiento y la admiración familiar"*. Los resultados se ilustran en la siguiente gráfica:

Gráfica 12. Valoración de los voluntarios a la afirmación:
"Ser voluntario me trae el reconocimiento y la admiración familiar".



Fuente: Resultados de la investigación

Como se observa, hay una aprobación mayoritaria entre los encuestados respecto a que el servicio de voluntariado conlleva reconocimiento y admiración familiar, lo que se refleja en el hecho de que más de las tres cuartas partes manifiestan algún nivel de acuerdo. En contraste, sólo el 6,8% de los encuestados señaló no estar de acuerdo con esta sentencia, y el restante 17,4% se mostró neutral.

El análisis por género revela que es ligeramente superior el porcentaje de mujeres que manifiestan algún nivel de acuerdo respecto del efecto del voluntariado en el reconocimiento y admiración familiar (79,0% vs. 73,2% en el caso de los hombres).

El análisis por rangos de edad (Ver **Tabla 7**) muestra que a medida que aumenta la edad de los voluntarios, también lo hace el nivel de acuerdo frente a la admiración y reconocimiento familiar que implica su servicio como voluntarios de la Cruz Roja Colombiana. Es así como el 34,2% de los voluntarios menores de 18 años está totalmente de acuerdo, valor que aumenta a 45,0% en el caso de los mayores de 45 años, aunque al sumar los diferentes niveles de acuerdo el porcentaje es similar (81,6% vs. 80,0%, respectivamente). Cabe anotar que en este último grupo no hubo voluntarios en desacuerdo con la afirmación.

Tabla 7. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Ser voluntario me trae el reconocimiento y la admiración familiar", según rangos de edad.

Escala	Menos de 18 años	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Más de 45 años
Totalmente en desacuerdo	5,3%	2,9%	1,8%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0,0%	1,4%	0,9%	0,0%	0,0%
Un poco en desacuerdo	0,0%	0,7%	8,8%	3,3%	0,0%
Neutro	13,2%	16,7%	14,9%	33,3%	20,0%
Un poco de acuerdo	18,4%	13,0%	24,6%	20,0%	20,0%
De acuerdo	28,9%	37,0%	25,4%	20,0%	15,0%
Totalmente de acuerdo	34,2%	28,3%	23,7%	23,3%	45,0%

Fuente: Resultados de la investigación

La prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson reveló que efectivamente existe una asociación en los resultados de ambas variables, resultado que sugiere que, a mayor edad en el servicio de voluntariado, hay menor desacuerdo sobre el papel que juega el reconocimiento familiar en la motivación. También se observa, al igual que otras de las variables asociadas al factor de filiación, que a medida que aumenta la edad, hay más imparcialidad frente a estas afirmaciones, lo que sugiere que, en rangos de mayor edad, son menos trascendentales las cuestiones asociadas a la búsqueda de amistad, compañía y reconocimiento (Carpenter & Knowles, 2010).

El análisis en rangos de la variable años de experiencia, revelan que los niveles de acuerdo se mantienen entre el 70% y 80%, aunque en el rango de los 6 a 10 años de experiencia fue más bajo el porcentaje de acuerdo (69,1%) en comparación con los demás rangos, a lo cual la prueba Chi-cuadrado de Pearson arrojó una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables.

Tabla 8. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Ser voluntario me trae el reconocimiento y la admiración familiar", según rangos de experiencia.

Escala	Entre 1 y 3 años	Entre 4 y 5 años	Entre 6 y 10 años	Más de 10 años
Totalmente en desacuerdo	0,9%	2,6%	0,0%	6,3%
En desacuerdo	0,0%	0,0%	4,4%	0,0%

Un poco en desacuerdo	0,0%	3,9%	8,8%	3,8%
Neutro	21,6%	16,9%	17,6%	11,4%
Un poco de acuerdo	18,1%	19,5%	19,1%	17,7%
De acuerdo	25,0%	24,7%	32,4%	38,0%
Totalmente de acuerdo	34,5%	32,5%	17,6%	22,8%

Fuente: Resultados de la investigación

En conclusión, respecto a los resultados del factor de filiación, se encuentra que existe una posición mayoritaria “de acuerdo”, entre los voluntarios que participaron del estudio, con relación a la incidencia de este factor psicosocial en el ejercicio del voluntariado. Se comprueba por lo tanto que, efectivamente el servicio de voluntariado contribuye a acrecentar el círculo de amigos (Moore, Warta, & Erichsen, 2014, Prouteau & Wolff, 2008), muchos de los cuales hacen parte del equipo de voluntarios, además de que contribuye a mitigar eventuales situaciones de exclusión y también alienta el reconocimiento y admiración a nivel familiar y social (Veerasamy, Sambasivan, & Naresh, 2015).

Las variables consideradas para el análisis del factor filiación registraron una asociación estadísticamente significativa (con significancias mayores al 95%). Esta asociación es contingente y se presentó especialmente en las variables de edad y experiencia en el voluntariado. En contraste, no se demostraron asociaciones de este tipo al considerar la variable género de los voluntarios, lo que indica que no existen diferencias estadísticamente significativas en las percepciones de hombres y mujeres respecto a las variables consideradas en el análisis del factor filiación.

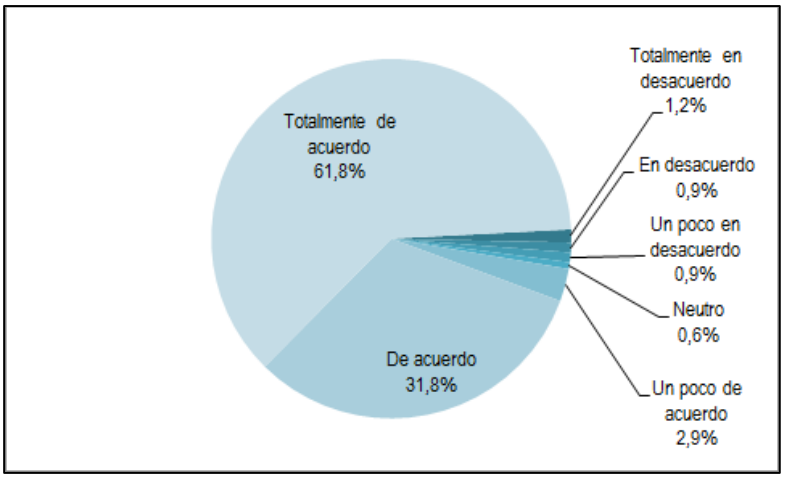
Se puede afirmar, por lo tanto, que la filiación, tal y como lo describe la literatura especializada, juega un papel importante dentro de la motivación de los voluntarios, sin embargo, en los más jóvenes, dicha motivación tiene un peso más preponderante que etapas posteriores de la vida, explicable dentro de las etapas del desarrollo propuestas por E. Erikson, en las cuales la edad de los voluntarios configuran la identidad y la individualidad caracterizada por desarrollar las habilidades apropiadas cognitivas, personales y sociales para funcionar como miembros productivos de sus sociedades el voluntariado tiene aportes muy valiosos para superar, lo que Erikson denomina “crisis de identidad” (Gould & Howson, 2015), ya que ofrece herramientas para generar una identidad asertiva y generosa (Moore, Warta, & Erichsen, 2014).

3.2.2. Factor Altruista

Tal y como se expuso en el marco teórico, el servicio de voluntariado se puede concebir como una expresión de altruismo, en tanto sus acciones procuran el bien ajeno, la ayuda a las comunidades menos favorecidas y en general la transformación del tejido social.

Este factor fue abordado en la investigación, indagando a los encuestados por su nivel de acuerdo o desacuerdo frente a la afirmación: *"Ser voluntario me hace sentir útil a la sociedad"*. Los resultados se presentan en la siguiente Gráfica:

Gráfica 13. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Ser voluntario me hace sentir útil a la sociedad".



Fuente: Resultados de la investigación

De acuerdo con estas evidencias, existe una posición casi unánime entre los encuestados, respecto a sentirse útiles a la sociedad mediante el servicio de voluntariado en la Cruz Roja Colombiana. En concordancia, el 96,5% de los voluntarios manifestó algún nivel de acuerdo ante la afirmación, de los cuales la mayoría (61,8%) señaló estar totalmente de acuerdo.

El análisis por género revela que es ligeramente superior el porcentaje de mujeres que manifiestan algún nivel de acuerdo respecto a que el voluntariado les hace sentir que son útiles a la sociedad (98,1% vs. 95,1% en el caso de los hombres). No obstante, la prueba

de asociación no arrojó diferencias estadísticamente significativas en cuanto a género para esta variable.

Por su parte, el análisis por rangos de edad (Ver **Tabla 9**) no muestra mayores diferencias en cuanto al acuerdo que existe frente a la afirmación de que el voluntariado los hace sentir útiles a la sociedad. Se destaca que entre los voluntarios menores de 18 años y en los mayores de 35 años, existe pleno acuerdo sobre esta afirmación (100% señalan algún nivel de acuerdo), y sólo entre los rangos entre 18 y 35 años se registran algunos casos de desacuerdo o neutralidad, aunque en baja proporción. En este caso, la prueba Chi-cuadrado no registra asociación entre la edad y la variable analizada para el factor de altruismo.

Tabla 9. Valoración de los voluntarios a la afirmación:
"Ser voluntario me hace sentir útil a la sociedad", según rangos de edad.

Escala	Menos de 18 años	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Más de 45 años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	2,2%	0,9%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Un poco en desacuerdo	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%
Neutro	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Un poco de acuerdo	5,3%	2,2%	2,6%	3,3%	5,0%
De acuerdo	28,9%	28,3%	35,1%	43,3%	25,0%
Totalmente de acuerdo	65,8%	63,8%	58,8%	53,3%	70,0%

Fuente: Resultados de la investigación

Finalmente, el análisis según los años de experiencia, muestra que, en los distintos rangos considerados, se mantiene la posición mayoritaria de acuerdo frente a la afirmación de que el voluntariado los hace sentir útiles a la sociedad, aunque es levemente mayor en el caso de quienes tienen menor experiencia (entre 1 y 5 años) en comparación con quienes tienen más de 6 años prestando sus servicios en el voluntariado. Pese a ello, la prueba Chi-cuadrado revela que existe una asociación entre ambas variables, lo que indica que efectivamente el sentimiento de ser útiles a la sociedad se mantiene en los distintos rangos de experiencia de los voluntarios, coincidentemente con los aportes de (Chacón, Pérez, Flórez, & Vecina, 2010, Dávila, 2002, García, 2012 y Bang, Ross, & Stephen, 2012)

Se puede considerar el altruismo como una expresión máxima de la motivación, debido a que se encuentra permeabilizado de muchas motivaciones banales, se puede evidenciar con mayor probabilidad, en etapas tardías de la vida y cúmulos de experiencia mayores (Ghose & Kassam, 2014).

Tomando como referencia los modelos de desarrollo de Erikson podemos enmarcar el voluntariado como un aspecto de generatividad importante, que se empieza a gestar dentro de etapas inferiores a las descritas propiamente por este psicólogo pero que manifiestan todo el potencial productivo y de ayuda que el ser humano puede ofrecer (Bradley, 1997).

Tabla 10. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Ser voluntario me hace sentir útil a la sociedad", según rangos de años de experiencia.

Escala	Entre 1 y 3 años	Entre 4 y 5 años	Entre 6 y 10 años	Más de 10 años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	5,1%
En desacuerdo	0,0%	0,0%	4,4%	0,0%
Un poco en desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%
Neutro	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Un poco de acuerdo	3,4%	1,3%	0,0%	6,3%
De acuerdo	26,7%	36,4%	47,1%	21,5%
Totalmente de acuerdo	68,1%	62,3%	48,5%	63,3%

Fuente: Resultados de la investigación

En conclusión, los resultados indican que el altruismo, medido en términos de la utilidad del voluntariado a la sociedad, es un factor psicosocial altamente reconocido y valorado por quienes prestan este servicio. Este sentimiento de utilidad es común en ambos géneros, así como en los distintos rangos de edad y de años de experiencia, teniendo una asociación significativa en este último caso, según la prueba estadística aplicada para tal efecto (Licciardello, Di Marco, & Mauceri, 2013).

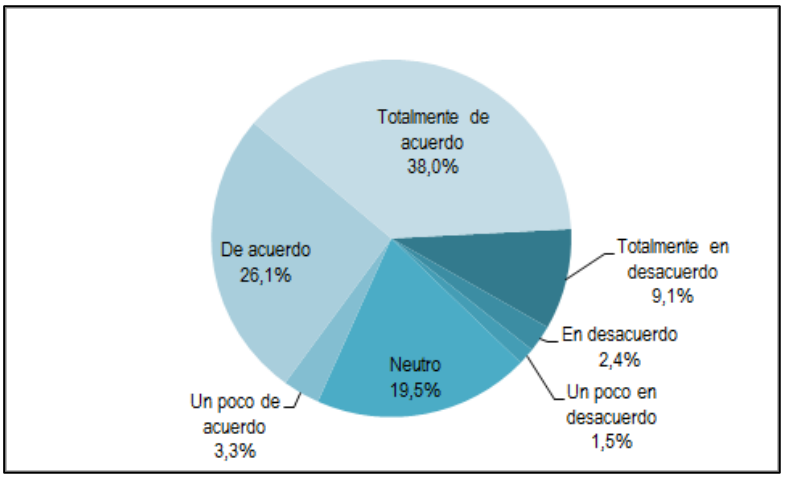
3.2.3. Factor Religioso

Diferentes autores (Shimizu & Liu, 2000; Osorio, 2009; Chacón, et al., 2010) han señalado que existe una alta relación entre el activismo religioso y el servicio del voluntariado, pues

este último constituye un espacio privilegiado para poner en práctica los mandamientos y preceptos teológicos.

Por tal razón, la investigación incluyó una variable ligada a este factor psicosocial, donde se indagó a los encuestados por un nivel de acuerdo o desacuerdo frente a la afirmación: *"Cuando presto mi servicio como voluntario agrado a Dios"*. Los resultados se ilustran en la siguiente gráfica:

Gráfica 14. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Cuando presto mi servicio como voluntario agrado a Dios ".



Fuente: Resultados de la investigación

Los resultados indican que el 67,4% de los encuestados manifiesta algún nivel de acuerdo frente a la afirmación de que con su servicio de voluntario efectivamente agradan a Dios, siendo mayor, en todos los casos, la proporción de quienes manifiestan estar totalmente de acuerdo (38,0%). Por otra parte, el 19,5% se mostraron imparciales y el 13% restante manifestó algún desacuerdo.

El análisis por género no muestra variaciones importantes en la valoración que dan hombres y mujeres respecto al vínculo religioso de su labor como voluntarios, aunque fue ligeramente mayor el nivel de acuerdo entre hombres (66,1%) en comparación con las mujeres (64,3%). La prueba estadística no arrojó resultados significativos en cuanto a género para esta variable.

Por su parte, el análisis por rangos de edad (Ver **Tabla 11**) muestra que el grado de acuerdo de los voluntarios ante la afirmación de que cuando prestan su servicio agradan a Dios, aumenta con la edad: En el caso de los voluntarios menores de edad, el porcentaje de acuerdo es de 65,8% y aumenta a 90,0% para los mayores de 45 años, aunquesin diferencias estadísticas significativas.

Tabla 11. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Cuando presto mi servicio como voluntario agrado a Dios", según rangos de edad.

Escala	Menos de 18	Entre 18 y 25	Entre 26 y 35	Entre 36 y 45	Más de 45
Totalmente en desacuerdo	10,5%	11,6%	8,8%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	2,6%	2,2%	3,5%	0,0%	0,0%
Un poco en desacuerdo	0,0%	1,4%	1,8%	3,3%	0,0%
Neutro	21,1%	18,1%	27,2%	30,0%	10,0%
Un poco de acuerdo	2,6%	6,5%	0,9%	0,0%	0,0%
De acuerdo	23,7%	26,1%	24,6%	23,3%	30,0%
Totalmente de acuerdo	39,5%	34,1%	33,3%	43,3%	60,0%

Fuente: Resultados de la investigación

Finalmente, el análisis según los años de experiencia, muestra un comportamiento contrario al observado para la variable edad (Ver **Tabla 12**). En este caso, el nivel de acuerdo ante la afirmación disminuye a medida que aumentan los años de experiencia de servicio en el voluntariado. Es así como para los voluntarios con 1 a 3 años de experiencia, el porcentaje de acuerdo es de 71,6%, mientras que para aquellos con más de 10 años de experiencia el porcentaje desciende a 48,1%, en tanto, aumenta en este último grupo el porcentaje de quienes asumen una posición neutral (35,4%) e incluso quienes están en total desacuerdo (16,5%).

Tabla 12. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Cuando presto mi servicio como voluntario agrado a Dios", según rangos de años de experiencia.

Escala	Entre 1 y 3 años	Entre 4 y 5 años	Entre 6 y 10 años	Más de 10 años
Totalmente en desacuerdo	8,6%	5,2%	4,4%	16,5%
En desacuerdo	3,4%	2,6%	2,9%	0,0%
Un poco en desacuerdo	0,9%	3,9%	1,5%	0,0%
Neutro	15,5%	11,7%	29,4%	35,4%
Un poco de acuerdo	1,7%	9,1%	2,9%	0,0%
De acuerdo	25,0%	28,6%	26,5%	21,5%
Totalmente de acuerdo	44,8%	39,0%	32,4%	26,6%

Fuente: Resultados de la investigación

En síntesis, los resultados indican que el factor religioso también se reconoce como un factor psicosocial de importancia en el ejercicio del voluntariado. Los voluntarios que participaron de la encuesta reconocen que existe sintonía entre el servicio del voluntariado y los valores teológicos que promueve la religión, tales como la ayuda desinteresada al prójimo, la solidaridad y el sacrificio propio. No obstante, hay que destacar que no todos los encuestados se identifican plenamente con los preceptos religiosos, algo evidente en individuos con más experiencia, sin embargo, el voluntario es una forma de expresión de los valores religiosos (Einolf, 2013, Moore, Warta, & Erichsen, 2014 y Chacón et al. 2010).

De igual manera, para otras variables relacionadas con el factor filiación, se puede afirmar que para los voluntarios más experimentados cobra mayor convicción su servicio por el impacto benéfico de sus obras, más allá de otras consideraciones. Por ejemplo, en este caso es sugestivo el 35% del total de voluntarios con más de 10 años de experiencia que se muestra neutral a la afirmación en cuestión, lo que puede indicar que para ellos tanto la religión como el servicio de voluntariado van por sendas diferentes, así compartan valores comunes.

3.2.4. Factor de Comprensión

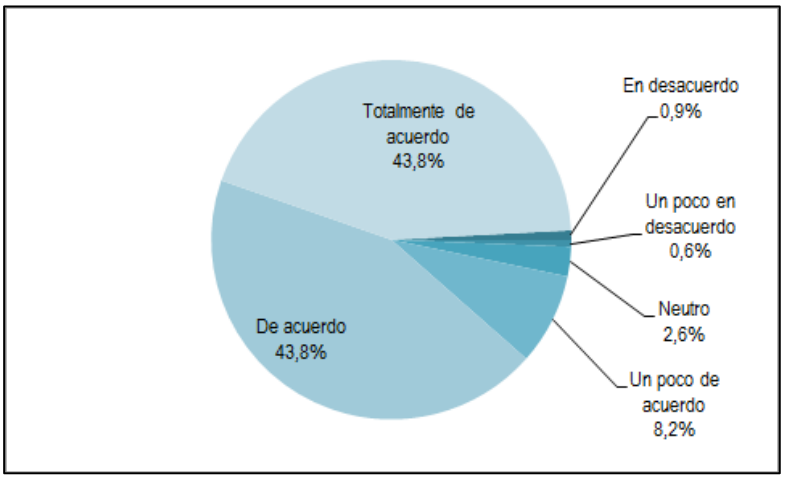
Este factor psicosocial alude a la capacidad de las personas para conocer, comprender y transformar la realidad social. Esta comprensión de las dinámicas sociales está presente

en la labor de los voluntarios, en la que pueden dimensionar sus fortalezas y debilidades para emprender acciones de cambio.

Para efectos de la presente investigación, este factor psicosocial fue analizado a partir del nivel de acuerdo o desacuerdo de los encuestados frente a la posibilidad que les ha permitido el servicio de voluntariado para conocerse tanto a sí mismos, como a la sociedad y sus dinámicas.

En el primer caso, se preguntó a los encuestados por su nivel de acuerdo a la afirmación: *"Mediante el voluntariado puedo conocerme a mí mismo y descubrir mis fortalezas y límites"*. Los resultados se ilustran en la siguiente gráfica:

Gráfica 15. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Mediante el voluntariado puedo conocerme a mí mismo y descubrir mis fortalezas y límites".



Fuente: Resultados de la investigación

De acuerdo con estos resultados, el 95,8% de los voluntarios manifiestan algún nivel de acuerdo con esta afirmación. Cabe destacar que cerca de la mitad del total de encuestados está totalmente de acuerdo (43,8%), lo que demuestra que hay una aceptación general respecto del aporte del voluntariado en el auto-conocimiento y en el reconocimiento de las propias fortalezas y debilidades.

El análisis por género no muestra variaciones importantes en la valoración que dan hombres y mujeres respecto a este factor en su labor como voluntarios, aunque fue

ligeramente mayor el nivel de acuerdo entre hombres (96,7%) en comparación con las mujeres (94,9%). Como ha sido común en esta relación, la prueba estadística no arrojó resultados estadísticamente significativos en cuanto a género para esta variable.

Por su parte, el análisis por rangos de edad (Ver **Tabla 13**) muestra que el grado de acuerdo de los voluntarios ante la afirmación de que el voluntariado les ha permitido conocerse a sí mismos y descubrir sus fortalezas y límites, se mantiene en altos porcentajes en todos los rangos de edad considerados. Al respecto, el porcentaje más bajo de acuerdo fue de 93,9% y se presentó entre los voluntarios con edades entre 26 y 35 años. La prueba estadística no revela asociación entre la edad y la variable analizada para el factor de comprensión.

Tabla 13. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Mediante el voluntariado puedo conocerme a mí mismo y descubrir mis fortalezas y límites", según rangos de edad.

Escala	Menos de 18 años	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Más de 45 años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%
Un poco en desacuerdo	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%
Neutro	0,0%	4,3%	1,8%	3,3%	0,0%
Un poco de acuerdo	10,5%	6,5%	10,5%	10,0%	0,0%
De acuerdo	28,9%	51,4%	40,4%	50,0%	30,0%
Totalmente de acuerdo	60,5%	37,7%	43,0%	36,7%	70,0%

Fuente: Resultados de la investigación

Por su parte, el análisis según los años de experiencia tampoco muestra cambios significativos respecto al nivel de acuerdo de los encuestados con la afirmación de que el voluntariado les ha permitido un mayor conocimiento de sí mismos, así como de sus fortalezas y limitaciones (Ver **Tabla 14**). Aun así, son ligeramente superiores los porcentajes en los rangos de mayor experiencia, especialmente a partir de los 6 años de vinculación al servicio de voluntariado. La prueba Chi-cuadrado de Pearson no evidencia asociación entre los años de experiencia en el servicio y la variable analizada para el factor de comprensión.

Tabla 14. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Mediante el voluntariado puedo conocerme a mí mismo y descubrir mis fortalezas y límites", según rangos de años de experiencia.

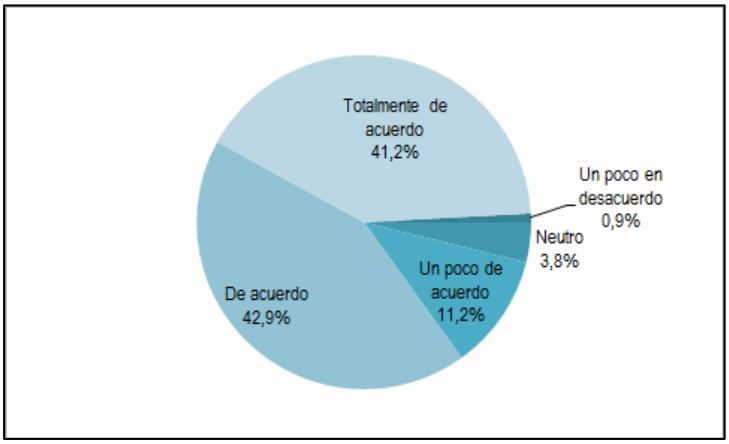
Escala	Entre 1 y 3 años	Entre 4 y 5 años	Entre 6 y 10 años	Más de 10 años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0,9%	2,6%	0,0%	0,0%
Un poco en desacuerdo	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Neutro	3,4%	2,6%	0,0%	3,8%
Un poco de acuerdo	8,6%	7,8%	13,2%	3,8%
De acuerdo	43,1%	44,2%	44,1%	44,3%
Totalmente de acuerdo	42,2%	42,9%	42,6%	48,1%

Fuente: Resultados de la investigación

A manera de conclusión, los resultados indican que el factor de comprensión tiene un amplio reconocimiento por parte de los voluntarios que participaron de la investigación. Sin importar su sexo, edad o la experiencia en el voluntariado. Hay una aceptación generalcon relación a que su labor como voluntarios, efectivamente les ha permitido conocerse mejor a sí mismos y dimensionar tanto sus potencialidades como sus limitaciones.

Otra de las variables con las que se evaluó el factor de comprensión fue a través de la sentencia: *"El voluntariado es una oportunidad de conocer la sociedad y su dinámica"*. En este caso, al igual que la variable anterior, existe un acuerdo mayoritario entre los encuestados de que efectivamente su vivencia de voluntarios les ha permitido conocer más en profundidad las dinámicas de la sociedad (Ver **Gráfica 16**). El porcentaje de quienes manifiestan algún nivel de acuerdo con tal afirmación es de 95,3%, en tanto el 3,8% tiene una posición neutral y sólo el 0,9% del total de encuestados manifiesta estar un poco en desacuerdo.

Gráfica 16. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "El voluntariado es una oportunidad de conocer la sociedad y su dinámica".



Fuente: Resultados de la investigación

El análisis por género no muestra variaciones importantes en la valoración que dan hombres y mujeres respecto a la oportunidad que ofrece el voluntariado para conocer y comprender el entramado social, aunque fue ligeramente superior el acuerdo entre mujeres (96,2%) en comparación con los hombres (94,5%). La prueba estadística de asociación no arrojó resultados significativos en este caso.

Por su parte, el análisis por rangos de edad (Ver **Tabla 15**) muestra que el grado de acuerdo de los voluntarios ante la afirmación de que el voluntariado ha sido una oportunidad de conocer la sociedad y su dinámica, se mantiene en altos valores en todos los rangos de edad considerados (por encima de 90%). Cabe señalar que este nivel de aprobación es aún mayor entre los voluntarios mayores de 45 años, rango en el que todos los encuestados están de acuerdo con tal afirmación. No obstante, la prueba Chi-cuadrado de Pearson no evidencia una asociación estadísticamente significativa entre la edad y la variable analizada para el factor de comprensión.

Tabla 15. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "El voluntariado es una oportunidad de conocer la sociedad y su dinámica", según rangos de edad.

Escala	Menos de 18 años	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Más de 45 años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Un poco en desacuerdo	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%
Neutro	5,3%	2,9%	5,3%	3,3%	0,0%
Un poco de acuerdo	2,6%	11,6%	15,8%	10,0%	0,0%
De acuerdo	52,6%	44,2%	41,2%	43,3%	25,0%
Totalmente de acuerdo	39,5%	41,3%	35,1%	43,3%	75,0%

Fuente: Resultados de la investigación

Finalmente, el análisis según los años de experiencia tampoco muestra cambios significativos respecto del nivel de acuerdo de los encuestados a la afirmación de que el voluntariado les ha permitido un mayor conocimiento de la dinámica social (Ver **Tabla 16**). Aun así, son ligeramente superiores los porcentajes en los rangos de mayor experiencia (96,2% en el caso de los voluntarios con más de 10 años de servicio). En este caso, la prueba Chi-cuadrado de Pearson arrojó una asociación positiva entre esta variable y la experiencia de servicio en el voluntariado.

Tabla 16. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "El voluntariado es una oportunidad de conocer la sociedad y su dinámica", según rangos de años de experiencia.

Escala	Entre 1 y 3 años	Entre 4 y 5 años	Entre 6 y 10 años	Más de 10 años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Un poco en desacuerdo	0,9%	2,6%	0,0%	0,0%
Neutro	3,4%	3,9%	4,4%	3,8%
Un poco de acuerdo	3,4%	11,7%	8,8%	24,1%
De acuerdo	50,9%	40,3%	51,5%	26,6%
Totalmente de acuerdo	41,4%	41,6%	35,3%	45,6%

Fuente: Resultados de la investigación

A manera de conclusión, los resultados indican que el factor de comprensión tiene un amplio reconocimiento por parte de los voluntarios que participaron de la investigación, tanto a nivel individual como desde las dinámicas sociales. Cabe destacar que la única asociación positiva y estadísticamente significativa se dio entre la variable de conocimiento de las dinámicas sociales y la experiencia de servicio en el voluntariado. La interpretación de este resultado indica que, a mayor experiencia en el servicio de voluntariado de la Cruz

Roja Colombiana, hay una mayor capacidad de comprensión de las dinámicas sociales inherentes a su labor.

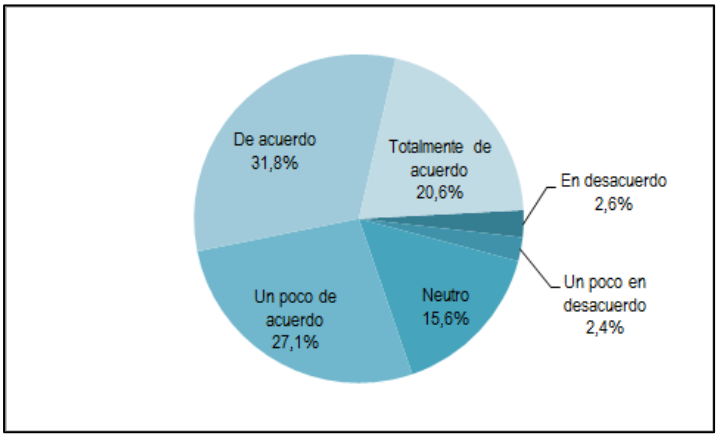
El acervo teórico que se presenta tampoco cuenta con un factor de comprensión descrito estrictamente, más que el hecho de comprender el mundo y los limites propios, el voluntariado es una canal para expresar y satisfacer necesidades (Marcia, 2009), se podría concluir que el voluntariado no es la metodología indicada para la comprensión de mundo y de sí mismo, en el plano existencia existen otros factores más relevantes y en edades más tempranas que son abordados dentro de la psicología evolutiva, como las primeras concepciones de mundo y de sociedad (Marcia J. , 2002).

3.2.5. Factor Defensa del Yo

De acuerdo con lo expuesto por algunos autores en el marco teórico de la presente investigación (Chacón et al. 2010), el voluntariado es una alternativa para mitigar situaciones difíciles o negativas que ocurren en determinado momento de la vida. De esta forma, las personas acogen el servicio de voluntariado como una forma de protección e inmunidad circunstancial.

Este factor psicosocial fue abordado en la investigación a través de la indagación a los voluntarios participantes respecto a su nivel de acuerdo o desacuerdo a la afirmación: *"Cuando presto el servicio voluntario, olvido fácilmente los problemas"*. Los resultados se ilustran en la siguiente gráfica:

Gráfica 17. Valoración de los voluntarios a la afirmación:
"Cuando presto el servicio voluntario, olvido fácilmente los problemas".



Fuente: Resultados de la investigación

Las respuestas de los encuestados indican que el 79,5% manifiesta algún nivel de acuerdo con la afirmación de que el servicio de voluntariado les permite olvidar más fácilmente los diferentes problemas que afrontan en su vida diaria. El resto de voluntarios manifiestan una postura neutral (15,6%), o bien manifiestan algún nivel de desacuerdo ante dicha afirmación (5,0%).

El análisis por género indica que son prácticamente iguales los porcentajes de acuerdo ante la afirmación de que el servicio del voluntariado les ayuda a olvidar más fácilmente los problemas (79,6% en el caso de las mujeres vs. 79,2% en los hombres), con lo cual la prueba de asociación no arrojó resultados estadísticamente significativos en este caso.

Por su parte, el análisis por rangos de edad (Ver **Tabla 17**) muestra que el grado de acuerdo de los voluntarios a la afirmación de que el servicio del voluntariado les ayuda a olvidar los problemas, disminuye con la edad: 92,1% para los menores de 18 años, en comparación con 75,0% para los mayores de 45 años, a la vez que aumenta con la edad el porcentaje de quienes tienen una posición neutral. En este caso, la prueba Chi-cuadrado tampoco revela una asociación significativa entre la edad y la variable analizada para el factor de Defensa del Yo.

Tabla 17. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Cuando presto el servicio voluntario, olvido fácilmente los problemas", según rangos de edad.

Escala	Menos de 18 años	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Más de 45 años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0,0%	0,0%	7,0%	3,3%	0,0%
Un poco en desacuerdo	2,6%	3,6%	0,0%	0,0%	10,0%
Neutro	5,3%	18,8%	15,8%	13,3%	15,0%
Un poco de acuerdo	31,6%	21,7%	28,1%	46,7%	20,0%
De acuerdo	42,1%	34,1%	25,4%	26,7%	40,0%
Totalmente de acuerdo	18,4%	21,7%	23,7%	10,0%	15,0%

Fuente: Resultados de la investigación

Finalmente, el análisis según los años de experiencia no muestra variaciones significativas con respecto al nivel de acuerdo de los encuestados en la afirmación de que el servicio de voluntariado les ayuda a olvidar fácilmente los problemas (Ver **Tabla 18**). La prueba

estadística reveló una asociación positiva entre esta variable y la experiencia de servicio en el voluntariado.

Tabla 18. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Cuando presto el servicio voluntario, olvido fácilmente los problemas", según rangos de años de experiencia.

Escala	Entre 1 y 3 años	Entre 4 y 5 años	Entre 6 y 10 años	Más de 10 años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0,0%	0,0%	2,9%	8,9%
Un poco en desacuerdo	1,7%	7,8%	0,0%	0,0%
Neutro	18,1%	13,0%	19,1%	11,4%
Un poco de acuerdo	27,6%	18,2%	33,8%	29,1%
De acuerdo	31,0%	40,3%	32,4%	24,1%
Totalmente de acuerdo	21,6%	20,8%	11,8%	26,6%

Fuente: Resultados de la investigación

A manera de conclusión, los resultados indican que el factor de Defensa del Yo, valorado a partir de la afirmación de que el servicio de voluntariado ayuda a olvidar más fácilmente los problemas, fue reconocido por la mayor parte de los voluntarios, quienes aceptan que efectivamente su labor de voluntarios de la Cruz Roja Colombiana les ayuda a mitigar las dificultades diarias. En relación, la única asociación positiva y estadísticamente significativa se dio justamente entre esta variable y la experiencia de servicio en el voluntariado.

Esto va en concordancia con las investigaciones teóricas, donde se pone de manifiesto, el voluntariado como media para defender el yo, (Newman, Cameron, & Myles, 2009, Prouteau & Wolff, 2008).

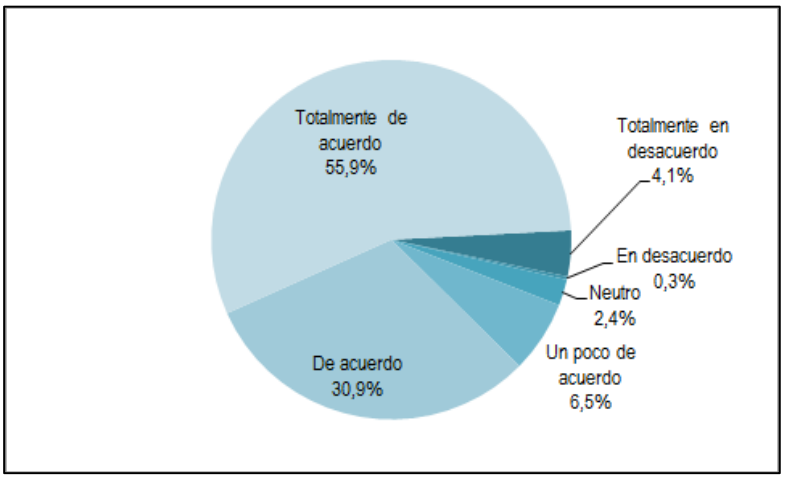
3.2.6. Factor Mejora de la Estima

En línea con los planteamientos de Chacón et al. (2010) expuestos en el marco teórico, que afirman que el voluntariado es una opción para que las personas se sientan mejor consigo mismas y fortalezcan su autoestima. Como una forma de contrastar dichos planteamientos, este factor psicosocial fue evaluado a partir del efecto del voluntariado en

el desarrollo de valores, así como en la mejora del estado anímico de los voluntarios de la Cruz Roja Colombiana.

En el primer caso, se consultó a los voluntarios que participaron del estudio sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo frente a la afirmación: *"El voluntariado me permite desarrollar valores que me hacen mejor persona"*. Los resultados se ilustran en la siguiente gráfica:

Gráfica 18. Valoración de los voluntarios a la afirmación:
"El voluntariado me permite desarrollar valores que me hacen mejor persona".



Fuente: Resultados de la investigación

Las respuestas de los encuestados indican que el 93,3% manifiesta algún nivel de acuerdo con la afirmación de que el servicio de voluntariado les permite cultivar valores edificantes como persona. El resto de voluntarios manifiestan una postura neutral (2,4%), o bien algún desacuerdo ante dicha afirmación (4,3%).

El análisis por género no muestra variaciones importantes en la valoración que otorgan hombres y mujeres respecto del aporte del voluntariado en el desarrollo de valores que los hace mejores personas, aunque fue ligeramente mayor el acuerdo entre hombres (94,0%) en comparación con las mujeres (92,4%). La prueba de asociación no reveló resultados estadísticamente significativos en este caso.

Por su parte, el análisis por rangos de edad (Ver **Tabla 19**) muestra que el grado de acuerdo de los voluntarios ante el efecto del voluntariado en el desarrollo de valores

humanos edificantes, se mantiene en altos valores de aprobación (mayor de 90%) en todos los rangos de edad considerados. En este caso, la prueba Chi-cuadrado de Pearson tampoco revela que exista una asociación significativa entre la edad y esta variable.

Tabla 19. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "El voluntariado me permite desarrollar valores que me hacen mejor persona", según rangos de edad.

Escala	Menos de 18 años	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Más de 45 años
Totalmente en desacuerdo	2,6%	4,3%	5,3%	3,3%	0,0%
En desacuerdo	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Un poco en desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Neutro	0,0%	1,4%	4,4%	3,3%	0,0%
Un poco de acuerdo	10,5%	5,8%	6,1%	3,3%	10,0%
De acuerdo	18,4%	33,3%	30,7%	40,0%	25,0%
Totalmente de acuerdo	68,4%	54,3%	53,5%	50,0%	65,0%

Fuente: Resultados de la investigación

Finalmente, el análisis según los años de experiencia no muestra variaciones significativas respecto al nivel de acuerdo de los encuestados en la afirmación que el voluntariado les ayuda a forjar valores (Ver **Tabla 20**). Sin embargo, al tomar los dos extremos de la escala de rangos de edad, se observa una reducción de 6,6 puntos porcentuales entre los voluntarios con más de 10 años de experiencia en el voluntariado, en comparación con quienes tienen menos de 3 años de experiencia. En este caso, la prueba estadística revela que existe asociación entre esta variable y los años de experiencia de servicio en el voluntariado.

Tabla 20. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "El voluntariado me permite desarrollar valores que me hacen mejor persona", según rangos de años de experiencia.

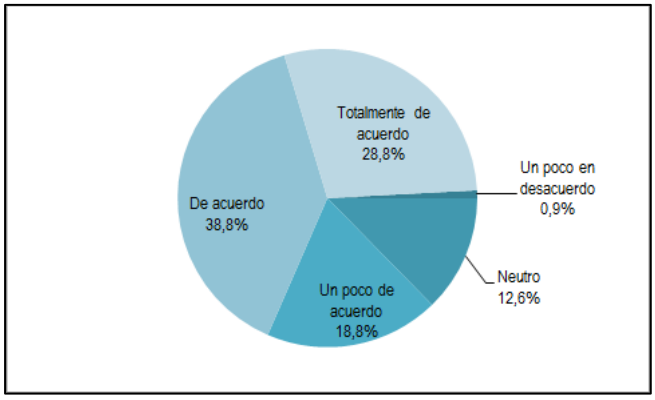
Escala	Entre 1 y 3 años	Entre 4 y 5 años	Entre 6 y 10 años	Más de 10 años
Totalmente en desacuerdo	0,9%	5,2%	2,9%	8,9%
En desacuerdo	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%
Un poco en desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Neutro	4,3%	0,0%	0,0%	3,8%

Un poco de acuerdo	8,6%	7,8%	1,5%	6,3%
De acuerdo	16,4%	37,7%	48,5%	30,4%
Totalmente de acuerdo	69,0%	49,4%	47,1%	50,6%

Fuente: Resultados de la investigación

La segunda variable relacionada con el factor de Mejora de la Estima fue analizada a través del acuerdo o desacuerdo de los voluntarios a la afirmación: *"El voluntariado me ha ayudado a sentirme mejor y a mejorar mi estado de ánimo"*. Los resultados se ilustran en la siguiente gráfica:

Gráfica 19. Valoración de los voluntarios a la afirmación:
"El voluntariado me ha ayudado a sentirme mejor y a mejorar mi estado de ánimo".



Fuente: Resultados de la investigación

Las respuestas de los encuestados indican que el 86,4% manifiesta algún nivel de acuerdo con la afirmación de que el servicio de voluntariado les permite olvidar con más facilidad los diferentes problemas cotidianos. El resto de voluntarios manifiestan una postura neutral (12,6%), o bien indican un poco en desacuerdo ante dicha afirmación (0,9%).

El análisis por género indica que son prácticamente iguales los porcentajes de acuerdo ante la afirmación de que el servicio del voluntariado les ayuda a sentirse mejor y a mejorar su estado de ánimo (86,6% en el caso de las mujeres vs. 86,3% en los hombres). La prueba de asociación Chi-cuadrado no arrojó resultados estadísticamente significativos en cuanto a género, para esta variable.

En tanto, el análisis por rangos de edad (Ver **Tabla 21**) tampoco evidencia cambios significativos en el nivel de acuerdo a la afirmación de que el voluntariado les ayuda a sentirse mejor y a mejorar su estado de ánimo. Cabe señalar que el porcentaje más bajo

de acuerdo se da entre los voluntarios con edades entre 18 y 25 años (82,6%). En este caso, la prueba Chi-cuadrado de Pearson indica que existe una asociación estadísticamente significativa entre la edad y esta variable.

Tabla 21. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "El voluntariado me ha ayudado a sentirme mejor y a mejorar mi estado de ánimo", según rangos de edad.

Escala	Menos de 18 años	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Más de 45 años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Un poco en desacuerdo	0,0%	0,7%	1,8%	0,0%	0,0%
Neutro	5,3%	16,7%	10,5%	16,7%	5,0%
Un poco de acuerdo	15,8%	12,3%	26,3%	33,3%	5,0%
De acuerdo	36,8%	42,8%	30,7%	40,0%	60,0%
Totalmente de acuerdo	42,1%	27,5%	30,7%	10,0%	30,0%

Fuente: Resultados de la investigación

Finalmente, el análisis según los años de experiencia no muestra variaciones significativas con relación al nivel de acuerdo de los encuestados en la afirmación de que el servicio de voluntariado les ayuda a olvidar fácilmente los problemas (Ver **Tabla 22**). Sin embargo, al tomar los dos extremos de la escala de rangos de experiencia, se observa una ligera reducción en el porcentaje de acuerdo entre los voluntarios con menos de tres años (90,5%) y aquellos que tienen más de 10 años de experiencia en el voluntariado (86,1%). Al igual que la edad, la prueba estadística mostró una asociación positiva entre esta variable y los años de experiencia.

Tabla 22. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "El voluntariado me ha ayudado a sentirme mejor y a mejorar mi estado de ánimo", según rangos de años de experiencia.

Escala	Entre 1 y 3 años	Entre 4 y 5 años	Entre 6 y 10 años	Más de 10 años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Un poco en desacuerdo	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%
Neutro	6,9%	18,2%	14,7%	13,9%

Un poco de acuerdo	18,1%	7,8%	16,2%	32,9%
De acuerdo	41,4%	45,5%	45,6%	22,8%
Totalmente de acuerdo	31,0%	28,6%	23,5%	30,4%

Fuente: Resultados de la investigación

A manera de conclusión, los resultados corroboran lo encontrado en el marco teórico, respecto de la contribución del voluntariado en el desarrollo de valores y en el mejoramiento del estado de ánimo. Los resultados de la investigación son consistentes en cuanto a la aceptación de los voluntarios sobre dicha contribución del voluntariado, encontrándose una asociación estadísticamente significativa con las variables de edad y experiencia de servicio en el voluntariado (Chacón et al. 2010).

Los resultados van en concordancia con investigaciones que afirman los beneficios del voluntariado en mejorar situaciones de desánimo, al confrontar los problemas propios con los problemas de los demás y destruir de esta manera situaciones negativas (Brunell, Tumblin, & Buelow, 2014), por otro lado, se puede experimentar beneficios cognitivos y de desarrollo moral (Moore, Warta, & Erichsen, 2014).

3.2.7. Factor de Formación

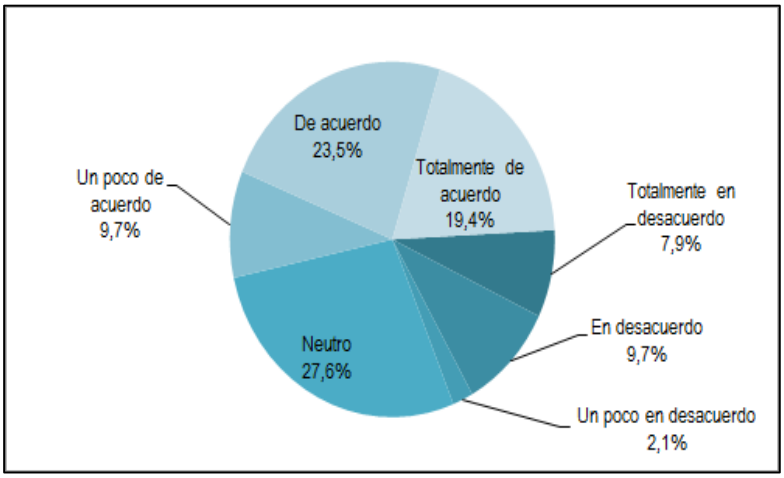
Uno de los factores ligados a la propensión por ejercer el servicio de voluntariado, está dado por los conocimientos adquiridos en la experiencia y/o institución. Como se expuso en el marco teórico, una de las características de este servicio social está en la formación tanto humana como técnica que reciben sus voluntarios y que amplían el valor personal y la capacidad para enfrentar situaciones cotidianas.

Este factor psicosocial fue analizado en la presente investigación mediante la consulta a los voluntarios encuestados sobre su acuerdo o desacuerdo frente a dos planteamientos. El primero se refiere a la posibilidad de si la formación recibida en el voluntariado les hace más valiosas que el resto de las personas que no participan de este servicio, y el segundo, si dicho servicio efectivamente les ha aportado más conocimientos que las personas que no hacen parte de él.

En el primer caso, se indagó a los encuestado sobre su nivel de acuerdo a la afirmación: *"La formación y capacitación que he recibido por el hecho de ser voluntario, me hace una*

persona más valiosa que el resto de la gente". Las respuestas se presentan en la siguiente gráfica:

Gráfica 20. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "La formación y capacitación que he recibido por el hecho de ser voluntario, me hace una persona más valiosa que el resto de la gente".



Fuente: Resultados de la investigación

Los resultados indican que 52,6% de los encuestados manifestó algún nivel de acuerdo con dicha afirmación, mientras que otro 27,6% se mostró imparcial y el 19,7% restante indicó algún grado de desacuerdo. No obstante, si la mayor parte de los encuestados manifestó tener algún consenso con el hecho de que la formación recibida en el servicio de voluntariado les ha hecho personas más valiosas, no existe un acuerdo tan evidente en comparación con otros de los factores psicosociales analizados previamente.

El análisis por género indica que el porcentaje de acuerdo a la anterior afirmación es mayor en el caso de los hombres (57,9%) en comparación con las mujeres (46,5%), aunque dichas diferencias no son suficientes para inferir una asociación entre esta variable y el género de los encuestados, según se concluye de los resultados de la prueba Chi-cuadrado de Pearson.

Por su parte, el análisis por rangos de edad (Ver **Tabla 23**) no muestra cambios significativos en el nivel de acuerdo de los voluntarios a la afirmación de que la formación recibida en el voluntariado les hace personas más valiosas. Cabe señalar que el porcentaje

más bajo de acuerdo se da entre los voluntarios con edades comprendidas entre 18 y 25 años (44,9%). También se destaca que en todos los rangos existe un porcentaje considerable de voluntarios neutrales a dicha afirmación. En este caso, la prueba estadística no revela asociación entre las variables.

Tabla 23. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "La formación y capacitación que he recibido por el hecho de ser voluntario, me hace una persona más valiosa que el resto de la gente", según rangos de edad.

Escala	Menos de 18 años	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Más de 45 años
Totalmente en desacuerdo	7,9%	7,2%	9,6%	3,3%	10,0%
En desacuerdo	5,3%	13,0%	9,6%	3,3%	5,0%
Un poco en desacuerdo	0,0%	4,3%	0,9%	0,0%	0,0%
Neutro	31,6%	30,4%	22,8%	26,7%	30,0%
Un poco de acuerdo	10,5%	7,2%	14,0%	10,0%	0,0%
De acuerdo	23,7%	18,8%	24,6%	33,3%	35,0%
Totalmente de acuerdo	21,1%	18,8%	18,4%	23,3%	20,0%

Fuente: Resultados de la investigación

Finalmente, el análisis según los años de experiencia revela que el nivel de acuerdo a la sentencia de que la formación recibida en el voluntariado les hace personas más valiosas, aumenta con la antigüedad en el servicio (Ver **Tabla 24**). En efecto, el porcentaje de acuerdo es de 50,0% en el caso de los voluntarios con menos de 3 años de experiencia, y aumenta a 67,1% para quienes tienen más de 10 años, con una asociación positiva y significativa entre ambas variables.

Tabla 24. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "La formación y capacitación que he recibido por el hecho de ser voluntario, me hace una persona más valiosa que el resto de la gente", según rangos de años de experiencia.

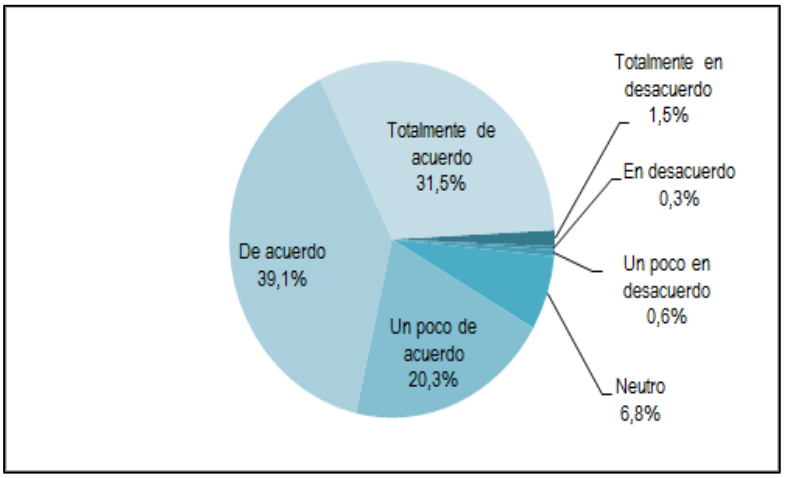
Escala	Entre 1 y 3 años	Entre 4 y 5 años	Entre 6 y 10 años	Más de 10 años
Totalmente en desacuerdo	12,9%	3,9%	13,2%	0,0%
En desacuerdo	10,3%	13,0%	13,2%	2,5%
Un poco en desacuerdo	3,4%	3,9%	0,0%	0,0%

Neutro	23,3%	33,8%	25,0%	30,4%
Un poco de acuerdo	9,5%	5,2%	10,3%	13,9%
De acuerdo	23,3%	20,8%	16,2%	32,9%
Totalmente de acuerdo	17,2%	19,5%	22,1%	20,3%

Fuente: Resultados de la investigación

La segunda afirmación que sirvió para valorar el efecto del factor formación por parte de los voluntarios de la Cruz Roja Colombiana, fue: *"Ser voluntario me ha hecho adquirir más conocimientos, que otras personas que no son voluntarias"*. Los resultados sobre el nivel de acuerdo o desacuerdo de los voluntarios a dicha afirmación se presentan en la siguiente gráfica:

Gráfica 21. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Ser voluntario me ha hecho adquirir más conocimientos, que otras personas que no son voluntarias".



Fuente: Resultados de la investigación

Los resultados indican que 90,9% de los encuestados manifestó algún nivel de acuerdo con dicha afirmación, mientras que otro 6,8% se mostró neutral y sólo el 2,4% restante indicó algún grado de desacuerdo.

El análisis por género no muestra mayor variación entre hombres y mujeres, aunque el nivel de acuerdo es levemente superior en los primeros (91,3% vs. 90,4% en el caso de las mujeres). La prueba estadística no muestra una asociación significativa entre esta variable y el género de los voluntarios encuestados.

Por su parte, el análisis por rangos de edad (Ver **Tabla 25**) revela que el porcentaje más bajo de acuerdo entre voluntarios se presenta entre los mayores de 45 años (70%), rango que a su vez presenta el porcentaje más alto de quienes mantienen una posición neutral (30%). La prueba Chi-cuadrado de Pearson no revela que exista una asociación estadísticamente significativa entre la edad y esta variable.

Tabla 25. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Ser voluntario me ha hecho adquirir más conocimientos, que otras personas que no son voluntarias", según rangos de edad.

Escala	Menos de 18 años	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Más de 45 años
Totalmente en desacuerdo	5,3%	0,7%	1,8%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Un poco en desacuerdo	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Neutro	5,3%	2,2%	9,6%	3,3%	30,0%
Un poco de acuerdo	18,4%	22,5%	19,3%	20,0%	15,0%
De acuerdo	34,2%	43,5%	37,7%	40,0%	25,0%
Totalmente de acuerdo	36,8%	29,0%	31,6%	36,7%	30,0%

Fuente: Resultados de la investigación

El análisis según los años de experiencia no muestra variaciones importantes entre los rangos considerados (Ver **Tabla 26**), aunque el porcentaje de acuerdo es ligeramente superior en los rangos intermedios de experiencia (entre 4 y 10 años). La prueba Chi-cuadrado no evidencia una asociación estadísticamente significativa entre la experiencia y la variable analizada para esta variable del factor Formación.

Tabla 26. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Ser voluntario me ha hecho adquirir más conocimientos, que otras personas que no son voluntarias", según rangos de años de experiencia.

Escala	Entre 1 y 3 años	Entre 4 y 5 años	Entre 6 y 10 años	Más de 10 años
Totalmente en desacuerdo	2,6%	0,0%	0,0%	2,5%
En desacuerdo	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%

Un poco en desacuerdo	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Neutro	6,9%	6,5%	5,9%	7,6%
Un poco de acuerdo	24,1%	22,1%	17,6%	15,2%
De acuerdo	30,2%	45,5%	44,1%	41,8%
Totalmente de acuerdo	33,6%	26,0%	32,4%	32,9%

Fuente: Resultados de la investigación

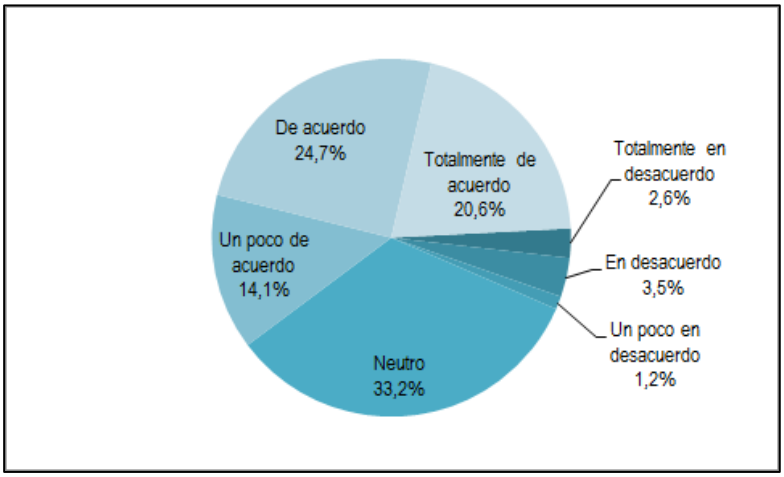
Con base en estos resultados, se puede concluir que efectivamente los encuestados reconocen que su experiencia en el voluntariado les ha aportado conocimientos valiosos en su vida, sin que se observen diferencias estadísticamente significativas de acuerdo al género, la edad o la experiencia en el voluntariado, aunque no en todos los casos se considera que tales conocimientos los hace más valiosos que las personas que no participan de esta experiencia (Dávila, 2002), sin embargo, esta factor está en concordancia con el acervo teórico, que reconoce en el voluntariado un espacio para la ganancia de desarrollo cognitivo y moral (Moore, Warta, & Erichsen, 2014), mejoramiento de cualidades relacionadas con el liderazgo, trabajo en equipo y altruismo (Carpenter & Knowles, 2010).

3.2.8. Factor de Bienestar

La revisión teórica de la presente investigación permitió identificar diversos autores que relacionan el ejercicio del voluntario con niveles crecientes de satisfacción y bienestar psicológico entre quienes participan de estas actividades. Dicho bienestar es producto de la capacidad de ayudar a otras personas, de la habilidad funcional adquirida a través de estas acciones y de las oportunidades de crecimiento y emancipación a nivel individual y colectivo. Por tal razón, este factor psicosocial fue abordado a través de la indagación por el estado de bienestar de los voluntarios y la sintonía de estas actividades con su proyecto de vida.

En el primer caso, se consultó a los encuestados por su nivel de acuerdo frente a la afirmación: *"Me considero una persona más feliz que otras personas que no desempeñan labores voluntarias"*. Los resultados se presentan a continuación:

Gráfica 22. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Me considero una persona más feliz que otras personas que no desempeñan labores voluntarias".



Fuente: Resultados de la investigación

Los resultados indican que 59,4% de los encuestados manifestó algún nivel de acuerdo con dicha afirmación, mientras que el 33,2% se mostró neutral y el 7,4% restante indicó algún grado de desacuerdo. Si bien aproximadamente 6 de cada 10 voluntarios aprueba que se sienten más felices que otras personas que no participan de las actividades del voluntariado, existe un porcentaje considerable de voluntarios que se muestran neutrales ante dicha afirmación.

El análisis por género no muestra mayor variación entre hombres y mujeres, aunque el porcentaje de acuerdo es levemente superior en los primeros (62,3% vs. 56,1% en el caso de las mujeres), mientras que las segundas fueron más neutrales. Por su parte, la prueba estadística no muestra una asociación significativa entre esta variable y el género de los voluntarios encuestados.

Por su parte, el análisis por rangos de edad (Ver **Tabla 27**) no muestra una tendencia clara, aunque en todos los rangos fue mayoritario el nivel de acuerdo entre los voluntarios. El porcentaje más bajo de acuerdo se presentó entre los voluntarios con edades entre 26 y 35 años (50,9%) y el más alto entre los menores de edad (73,7%). No obstante, la prueba Chi-cuadrado de Pearson revela que existe asociación positiva y significativa entre esta variable y la edad del voluntario.

Tabla 27. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Me considero una persona más feliz que otras personas que no desempeñan labores voluntarias", según rangos de edad.

Escala	Menos de 18 años	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Más de 45 años
Totalmente en desacuerdo	5,3%	1,4%	1,8%	10,0%	0,0%
En desacuerdo	5,3%	1,4%	5,3%	6,7%	0,0%
Un poco en desacuerdo	0,0%	2,2%	0,9%	0,0%	0,0%
Neutro	15,8%	35,5%	41,2%	10,0%	40,0%
Un poco de acuerdo	21,1%	11,6%	16,7%	16,7%	0,0%
De acuerdo	36,8%	26,8%	14,9%	36,7%	25,0%
Totalmente de acuerdo	15,8%	21,0%	19,3%	20,0%	35,0%

Fuente: Resultados de la investigación

El análisis según los años de experiencia no muestra una tendencia clara en los diferentes rangos considerados (Ver **Tabla 28**). El porcentaje más bajo de acuerdo se presenta entre los voluntarios con 4 a 5 años de experiencia (42,9%), rango que además presenta la mayor neutralidad a la afirmación de que se consideran más felices que otras personas que no son voluntarias de la Cruz Roja Colombiana (46,8%). Al igual que la edad, la prueba estadística revela una asociación positiva y significativa entre esta variable y los años de experiencia en el voluntariado.

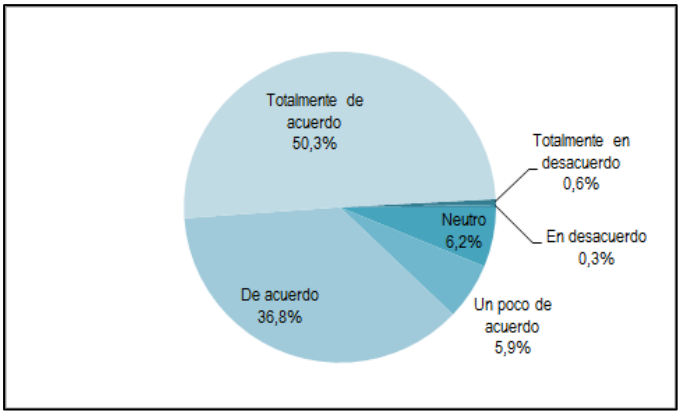
Tabla 28. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Me considero una persona más feliz que aquellas que no desempeñan labores voluntarias", según rangos de años de experiencia.

Escala	Entre 1 y 3 años	Entre 4 y 5 años	Entre 6 y 10 años	Más de 10 años
Totalmente en desacuerdo	2,6%	0,0%	8,8%	0,0%
En desacuerdo	2,6%	9,1%	2,9%	0,0%
Un poco en desacuerdo	2,6%	1,3%	0,0%	0,0%
Neutro	22,4%	46,8%	26,5%	41,8%
Un poco de acuerdo	14,7%	7,8%	17,6%	16,5%
De acuerdo	33,6%	22,1%	25,0%	13,9%
Totalmente de acuerdo	21,6%	13,0%	19,1%	27,8%

Fuente: Resultados de la investigación

Otra de las variables con la cual se evaluó el factor de bienestar, fue a través del grado de acuerdo o desacuerdo por parte de los voluntarios, a la afirmación: *"Cuando la actividad de voluntariado está en sintonía con mi proyecto de vida, soy un voluntario más comprometido"*. Las respuestas se ilustran en la siguiente gráfica:

Gráfica 23. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Cuando la actividad de voluntariado está en sintonía con mi proyecto de vida, soy un voluntario más comprometido".



Fuente: Resultados de la investigación

Los resultados indican que 92,9% de los encuestados manifestó algún nivel de acuerdo con dicha afirmación, mientras que otro 6,2% se mostró neutral y sólo el 0,9% restante indicó algún desacuerdo. Se destaca que más de la mitad de los encuestados (50,3%) se manifestó totalmente de acuerdo con el mayor compromiso de su labor como voluntarios, al estar en armonía con su proyecto de vida.

El análisis por género no muestra mayor variación entre hombres y mujeres, aunque el porcentaje de acuerdo es levemente superior en las segundas (96,2% vs. 90,2% en el caso de los hombres). La prueba estadística no muestra una asociación significativa entre esta variable y el género de los voluntarios encuestados.

Por su parte, el análisis por rangos de edad (Ver **Tabla 29**) indica que el nivel de acuerdo a la afirmación en cuestión, disminuye con la edad. Es así como el 100% de los voluntarios menores de 18 años muestran algún nivel de acuerdo en relación con el mayor compromiso en su voluntariado en la medida en que éste se armoniza con su proyecto de

vida, valor que disminuye a 85% en el caso de los voluntarios mayores de 45 años de edad. Entretanto, el porcentaje de neutralidad aumenta con la edad. La prueba estadística indica que existe asociación entre la edad y la variable analizada del factor Bienestar.

Tabla 29. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Cuando la actividad de voluntariado está en sintonía con mi proyecto de vida, soy un voluntario más comprometido", según rangos de edad.

Escala	Menos de 18 años	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Más de 45 años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%
Un poco en desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Neutro	0,0%	5,8%	6,1%	10,0%	15,0%
Un poco de acuerdo	7,9%	6,5%	3,5%	13,3%	0,0%
De acuerdo	26,3%	31,2%	43,9%	46,7%	40,0%
Totalmente de acuerdo	65,8%	56,5%	44,7%	26,7%	45,0%

Fuente: Resultados de la investigación

El análisis según los años de experiencia en el servicio de voluntariado no muestra mayores cambios en los diferentes rangos considerados (Ver **Tabla 30**). El porcentaje más bajo de acuerdo se presenta entre los voluntarios con 6 a 10 años de antigüedad (86,8%). Los demás rangos mantienen porcentajes de aprobación superiores a 90%. La prueba estadística revela que existe una asociación entre esta variable y la experiencia de servicio.

Tabla 30. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Cuando la actividad de voluntariado está en sintonía con mi proyecto de vida, soy un voluntario más comprometido", según rangos de años de experiencia.

Escala	Entre 1 y 3 años	Entre 4 y 5 años	Entre 6 y 10 años	Más de 10 años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%
En desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%
Un poco en desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Neutro	5,2%	5,2%	13,2%	2,5%
Un poco de acuerdo	5,2%	3,9%	11,8%	3,8%
De acuerdo	34,5%	31,2%	35,3%	46,8%
Totalmente de acuerdo	55,2%	59,7%	39,7%	43,0%

Fuente: Resultados de la investigación

Los resultados para las dos variables asociadas al factor psicosocial de bienestar, permiten concluir que efectivamente el servicio de voluntariado tiene incidencia en la satisfacción y el bienestar de las personas que participan de estas labores. Las dos variables analizadas para este factor revelaron asociación con la edad y los años de experiencia en el voluntariado, pero no con el género de los voluntarios, no obstante, la literatura consultada, manifiesta el voluntariado como mejora de la calidad de vida, tanto e quien presta el servicio como de quien lo recibe (Licciardello, Di Marco, & Mauceri, 2013), además, es coincidente con los resultados, al afirmar la incidencia de la gratificación y el beneficio en la motivación (Bang, Ross, & Stephen, 2012

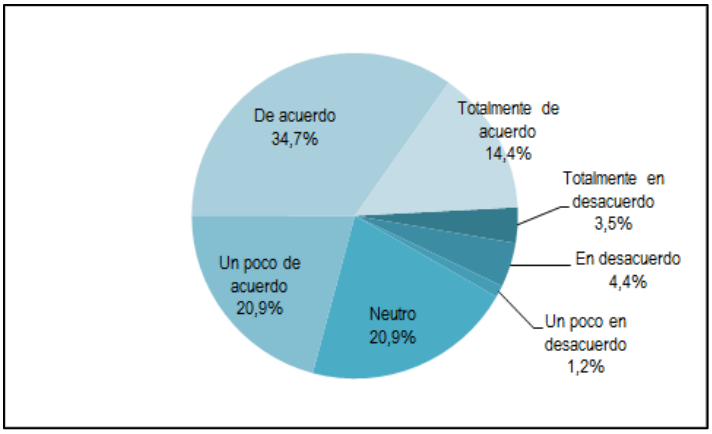
3.2.9. Factor Mejora laboral

Según el Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (2011), el servicio de voluntariado mejora la empleabilidad de las personas dotándolas de un conjunto de valores, aptitudes y habilidades personales deseables en el mundo del trabajo y que amplían su acervo personal y laboral.

Este factor psicosocial fue abordado en la investigación a través de la indagación por el diferencial de capacidades de los voluntarios en el mercado laboral, así como su facilidad de inserción en dicho mercado.

En el primer caso, se indagó a los voluntarios que participaron del estudio por su nivel de acuerdo a la afirmación: *"A la hora de conseguir un empleo remunerado, ser voluntario me puede brindar más capacidades que otras personas que no son voluntarios"*. Los resultados se presentan en la siguiente gráfica:

Gráfica 24. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "A la hora de conseguir un empleo remunerado, ser voluntario me puede brindar más capacidades que otras personas que no son voluntarios".



Fuente: Resultados de la investigación

Los resultados indican que 7 de cada 10 encuestados manifestó algún nivel de acuerdo con dicha afirmación, mientras que el 20,9% se mostró neutral y el 9,1% restante indicó algún grado de desacuerdo.

El análisis por género no muestra mayor variación entre hombres y mujeres, aunque el porcentaje de acuerdo es levemente superior en los primeros (71,6% vs. 68,2% en el caso de las mujeres). La prueba estadística no muestra una asociación significativa entre esta variable y el género de los voluntarios encuestados.

Por su parte, el análisis por rangos de edad (Ver **Tabla 31**) indica que el nivel de acuerdo a la afirmación de que el voluntariado les ofrece más capacidades a la hora de conseguir empleo, disminuye progresivamente en tanto aumenta la edad de los voluntarios. Es así como el 76,3% de los menores de 18 años muestran algún nivel de acuerdo a dicha afirmación, mientras que para los mayores de 45 años disminuye a 50%. Así mismo, y al igual que otros factores, se encuentra que el porcentaje de neutralidad aumenta con la edad. La prueba estadística no arroja que no existe asociación entre esta variable y la edad del voluntario.

Tabla 31. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "A la hora de conseguir un empleo remunerado, ser voluntario me puede brindar más capacidades que otras personas que no son voluntarios", según rangos de edad.

Escala	Menos de 18 años	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Más de 45 años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	0,7%	7,0%	10,0%	0,0%
En desacuerdo	2,6%	3,6%	3,5%	6,7%	15,0%
Un poco en desacuerdo	2,6%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Neutro	18,4%	21,0%	20,2%	16,7%	35,0%
Un poco de acuerdo	21,1%	17,4%	21,9%	30,0%	25,0%
De acuerdo	34,2%	38,4%	36,0%	26,7%	15,0%
Totalmente de acuerdo	21,1%	16,7%	11,4%	10,0%	10,0%

Fuente: Resultados de la investigación

El análisis según los años de experiencia indica que los más altos porcentajes de acuerdo se presentan en los rangos de mayor experiencia, concretamente a partir de los 6 años en adelante. (Ver **Tabla 32**). El porcentaje más bajo de acuerdo se presenta entre los voluntarios con 4 a 5 años de experiencia (58,4%), rango que a su vez presenta el más alto porcentaje de neutralidad. La prueba Chi-cuadrado revela que existe una asociación entre la experiencia y la variable analizada de Mejora Laboral.

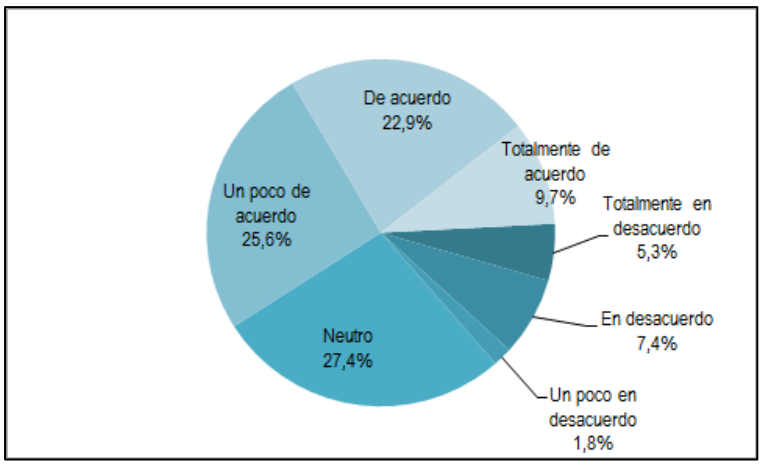
Tabla 32. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "A la hora de conseguir un empleo remunerado, ser voluntario me puede brindar más capacidades que otras personas que no son voluntarios", según rangos de años de experiencia.

Escala	Entre 1 y 3 años	Entre 4 y 5 años	Entre 6 y 10 años	Más de 10 años
Totalmente en desacuerdo	2,6%	3,9%	4,4%	3,8%
En desacuerdo	0,0%	10,4%	10,3%	0,0%
Un poco en desacuerdo	3,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Neutro	19,8%	27,3%	19,1%	17,7%
Un poco de acuerdo	16,4%	16,9%	25,0%	27,8%
De acuerdo	33,6%	33,8%	32,4%	39,2%
Totalmente de acuerdo	24,1%	7,8%	8,8%	11,4%

Fuente: Resultados de la investigación

Otra de las variables analizadas para el factor de Mejora laboral se refiere a la facilidad de inserción en este mercado. Se consultó a los voluntarios su nivel de acuerdo o desacuerdo a la afirmación: *"Ser voluntario me permitirá insertarme más fácil en el mercado laboral"*. Las respuestas se ilustran en la siguiente gráfica:

Gráfica 25. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Ser voluntario me permitirá insertarme más fácil en el mercado laboral".



Fuente: Resultados de la investigación

Los resultados indican que 58,2% de los encuestados algún nivel de acuerdo con dicha afirmación, mientras que el 27,4% se mostró neutral y el 14,4% restante indicó algún grado de desacuerdo.

El análisis por género no muestra mayores variaciones, aunque el porcentaje de acuerdo es levemente superior en el caso de las mujeres (60,5%) en comparación con los hombres (56,3%). La prueba estadística no revela una asociación significativa entre esta variable y el género de los voluntarios encuestados.

Por su parte, el análisis por rangos de edad (Ver **Tabla 33**) indica que el nivel de acuerdo a la afirmación de que el voluntariado les permitirá insertarse más fácilmente en el mercado laboral, disminuye progresivamente en tanto aumenta la edad de los voluntarios. Es así como el 68,4% de los voluntarios menores de 18 años muestran algún nivel de acuerdo a dicha afirmación, mientras que para los mayores de 45 años el nivel de acuerdo disminuye

a 50%, lo que se corresponde con los resultados de la variable anterior. La prueba estadística no revela asociación entre esta variable y la edad del voluntario.

Tabla 33. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Ser voluntario me permitirá insertarme más fácil en el mercado laboral", según rangos de edad.

Escala	Menos de 18 años	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Más de 45 años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	1,4%	10,5%	10,0%	5,0%
En desacuerdo	7,9%	6,5%	7,0%	6,7%	15,0%
Un poco en desacuerdo	0,0%	0,7%	3,5%	3,3%	0,0%
Neutro	23,7%	29,0%	26,3%	26,7%	30,0%
Un poco de acuerdo	34,2%	29,0%	22,8%	20,0%	10,0%
De acuerdo	18,4%	22,5%	24,6%	20,0%	30,0%
Totalmente de acuerdo	15,8%	10,9%	5,3%	13,3%	10,0%

Fuente: Resultados de la investigación

El análisis según los años de experiencia indica que los más altos porcentajes de acuerdo se presentan entre los voluntarios más antiguos, en especial con más de 10 años de experiencia. (Ver **Tabla 34**). El porcentaje más bajo de acuerdo se presenta entre los voluntarios con 4 a 5 años de experiencia (48,1%), rango que a su vez presenta el más alto porcentaje tanto de neutralidad (33,8%) como de desacuerdo (18,2%) en comparación con los demás rangos (18,2%). La prueba Chi-cuadrado de Pearson revela que existe una asociación entre la experiencia de servicio en el voluntariado y esta variable del factor Mejora Laboral.

Tabla 34. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Ser voluntario me permitirá insertarme más fácil en el mercado laboral", según rangos de años de experiencia.

Escala	Entre 1 y 3 años	Entre 4 y 5 años	Entre 6 y 10 años	Más de 10 años
Totalmente en desacuerdo	2,6%	3,9%	8,8%	7,6%
En desacuerdo	6,0%	11,7%	8,8%	3,8%
Un poco en desacuerdo	0,0%	2,6%	1,5%	3,8%

Neutro	33,6%	33,8%	27,9%	11,4%
Un poco de acuerdo	18,1%	26,0%	20,6%	40,5%
De acuerdo	25,0%	14,3%	25,0%	26,6%
Totalmente de acuerdo	14,7%	7,8%	7,4%	6,3%

Fuente: Resultados de la investigación

Una vez analizadas las dos variables consideradas para el factor Mejora Laboral, se concluye que efectivamente el voluntariado contribuye en la adquisición de habilidades técnicas y sociales que resultan deseables en el mercado de trabajo y que eventualmente pueden hacer a las personas que participan de esta labor, más aptas e idóneas (Aguñin & Sapriza, 2014).

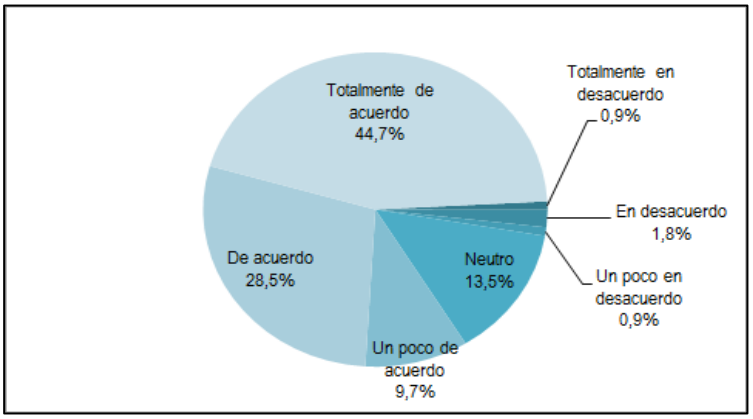
Pero es evidente que el voluntariado genera beneficios en aspectos laborales, (Moore, Warta, & Erichsen, 2014) académicos (Carpenter & Knowles, 2010), en experiencia y elaboración de redes laborales (Brunell, Tumblin, & Buelow, 2014), desarrollar propia empleabilidad o mejorar el CV (Lo Presti, 2013) o ampliar sus oportunidades profesionales (Ghose & Kassam, 2014).

3.2.10. Factor de Reconocimiento

Este factor tiene estrecha relación con otros factores psicosociales ya analizados, tales como la filiación, la mejora de la estima y el bienestar. Alude a los sentimientos de respeto y admiración que genera en las personas ajenas, el voluntariado; esto refuerza un sentido de pertenencia e identidad hacia la institución y en las personas una motivación para desarrollar el servicio.

Este factor fue abordado a través de la consulta a los voluntarios sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo a la afirmación: *"Cuando mis amigos, familiares o la seccional, reconocen mi labor voluntaria, presto mi servicio con más ánimo y compromiso"*. Las respuestas se presentan en la siguiente gráfica:

Gráfica 26. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Cuando mis amigos, familiares o la seccional, reconocen mi labor voluntaria, presto mi servicio con más ánimo y compromiso".



Fuente: Resultados de la investigación

Los resultados indican que 82,9% de los encuestados muestran algún nivel de acuerdo con dicha afirmación, otro 13,5% se mostró neutral y sólo el 3,5% restante manifestó algún grado de desacuerdo.

El análisis por género no muestra mayores variaciones, aunque el porcentaje de acuerdo es levemente superior en el caso de las mujeres (85,4%) en comparación con los hombres (80,9%). La prueba estadística no muestra una asociación significativa entre esta variable y el género de los voluntarios encuestados.

Por su parte, el análisis por rangos de edad (Ver **Tabla 35**) no revela variaciones significativas en los distintos rangos analizados y en todos es mayoritario el porcentaje de acuerdo a la afirmación de que el reconocimiento por parte de amigos, familiares o la seccional, refuerzan el compromiso de los voluntarios con su labor. El porcentaje más bajo de acuerdo se registró en el grupo de voluntarios con edades entre 26 y 35 años (76,3%), y el más alto entre voluntarios mayores de 45 años (90%). La prueba estadística no revela asociaciones significativas en este caso.

Tabla 35. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Cuando mis amigos, familiares o la seccional, reconocen mi labor voluntaria, presto mi servicio con más ánimo y compromiso", según rangos de edad.

Escala	Menos de 18 años	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Más de 45 años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	0,0%	1,8%	3,3%	0,0%
En desacuerdo	0,0%	2,9%	1,8%	0,0%	0,0%
Un poco en desacuerdo	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%
Neutro	10,5%	10,1%	17,5%	20,0%	10,0%
Un poco de acuerdo	5,3%	10,1%	10,5%	6,7%	15,0%
De acuerdo	26,3%	31,9%	23,7%	30,0%	35,0%
Totalmente de acuerdo	57,9%	44,9%	42,1%	40,0%	40,0%

Fuente: Resultados de la investigación

El análisis según los años de experiencia en el voluntariado no revela una tendencia clara, aunque en todos los rangos fue mayoritario el nivel de acuerdo por parte de los encuestados (Ver **Tabla 36**); sin embargo, los más bajos porcentajes de acuerdo se presentaron en los rangos de mayor experiencia, concretamente a partir de los 6 años de servicio en el voluntariado, rangos que igualmente registraron los porcentajes más altos de neutralidad. Por su parte, la prueba Chi-cuadrado revela que existe una asociación positiva y significativa entre ambas variables.

Tabla 36. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Cuando mis amigos, familiares o la seccional, reconocen mi labor voluntaria, presto mi servicio con más ánimo y compromiso", según rangos de años de experiencia.

Escala	Entre 1 y 3 años	Entre 4 y 5 años	Entre 6 y 10 años	Más de 10 años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	1,3%	2,9%	0,0%
En desacuerdo	5,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Un poco en desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%
Neutro	12,9%	6,5%	16,2%	19,0%
Un poco de acuerdo	12,1%	10,4%	4,4%	10,1%
De acuerdo	31,9%	39,0%	23,5%	17,7%
Totalmente de acuerdo	37,9%	42,9%	52,9%	49,4%

Fuente: Resultados de la investigación

En síntesis, los resultados para el factor de reconocimiento están en sintonía con otros factores psicosociales afines a éste, en los que se corrobora que el servicio de voluntariado contribuye al reconocimiento social de quienes trabajan en estas actividades, y dicho reconocimiento afianza el ánimo y reivindica su compromiso con la institución.

Dentro del proceso comunicativo es necesario recordar constantemente la generosidad del voluntariado como una experiencia positiva, que puede generar crecimiento personal y compromiso con los menos favorecidos (Moore, Warta, & Erichsen, 2014).

Los reconocimientos externos no económicos juegan un papel determinante para la motivación del voluntario, incentivos internos en la organización, como incentivos externos como la visibilidad del voluntario en el entorno social (Carpenter & Knowles, 2010).

El voluntario también puede actuar por motivaciones egoístas y por la búsqueda de reconocimientos, tales como: reputación, prestigio o por gratificación (Prouteau & Wolff, 2008).

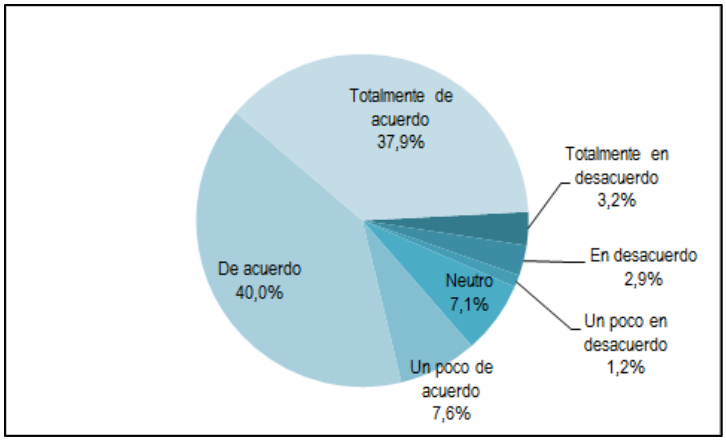
Hay personas dispuestas a ejercer el voluntariado, mientras que la experiencia sea gratificante y satisfactoria; esto puede incluir ampliar las redes sociales, ser parte de un evento, reconocimiento de esfuerzos (Allen & Shaw, 2009)

3.2.11. Factor Contexto

De acuerdo con Chacón et al. (2010), los contextos en los que se desenvuelve la vida de las personas pueden ejercer alguna influencia motivadora hacia el voluntariado. En particular, aquellas circunstancias en las que se dispone de más del tiempo suficiente para prestar el servicio, esta situación puede alentar a las personas a involucrarse en actividades de voluntariado con más compromiso y disponibilidad.

Para efectos de análisis de este factor, se consultó a los encuestados su nivel de acuerdo o desacuerdo a la afirmación: *“Cuando estoy sin empleo, en vacaciones o tengo un exceso de tiempo libre, mi servicio como voluntario incrementa”*. Los resultados se presentan en la siguiente gráfica:

Gráfica 27. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Cuando estoy sin empleo, en vacaciones o tengo un exceso de tiempo libre, mi servicio como voluntario incrementa".



Fuente: Resultados de la investigación

Los resultados indican que 85,6% de los encuestados algún nivel de acuerdo con dicha afirmación, mientras que el 7,1% se mostró neutral y el 7,4% restante indicó algún grado de desacuerdo.

El análisis por género muestra que son prácticamente iguales los porcentajes de acuerdo entre hombres y mujeres (85,8% vs. 85,4%, respectivamente) a la afirmación de que su participación en el voluntariado en más activa en situaciones de desempleo, vacaciones o exceso de tiempo libre, con lo que la prueba estadística tampoco arroja asociaciones importantes entre ambas variables.

Por su parte, el análisis por rangos de edad de los voluntarios (Ver **Tabla 37**) revela que el porcentaje de acuerdo disminuye progresivamente a medida que aumenta la edad. Es así como el 94,7% de los menores de 18 años aprueban que su labor como voluntarios se incremente en las situaciones antedichas (vacaciones, desempleo, exceso de tiempo libre), mientras que para los mayores de 45 años el porcentaje disminuye a más de la mitad (45,0%), lo que puede deberse a que tales circunstancias contextuales son menos frecuentes en estos últimos. La prueba Chi-cuadrado reveló asociación entre esta variable y la edad del voluntario.

Tabla 37. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Cuando estoy sin empleo, en vacaciones o tengo un exceso de tiempo libre, mi servicio como voluntario incrementa", según rangos de edad.

Escala	Menos de 18 años	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Más de 45 años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	0,0%	4,4%	13,3%	10,0%
En desacuerdo	0,0%	0,7%	4,4%	3,3%	15,0%
Un poco en desacuerdo	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	15,0%
Neutro	5,3%	5,8%	8,8%	3,3%	15,0%
Un poco de acuerdo	5,3%	7,2%	7,0%	16,7%	5,0%
De acuerdo	42,1%	35,5%	47,4%	40,0%	25,0%
Totalmente de acuerdo	47,4%	50,0%	28,1%	23,3%	15,0%

Fuente: Resultados de la investigación

El análisis según los años de experiencia indica que en todos los rangos es mayor el porcentaje de acuerdo a la afirmación de que el servicio de voluntariado aumenta en las situaciones contextuales mencionadas, sin variaciones importantes entre ellos (Ver **Tabla 38**). No obstante, el porcentaje más bajo se ubica entre los voluntarios con más de 10 años de antigüedad (78,5%), mientras que el más alto se presenta en los voluntarios con 6 a 10 años (92,6%). La prueba estadística revela que existe una asociación entre la experiencia de servicio y esta variable contextual.

Tabla 38. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Cuando estoy sin empleo, en vacaciones o tengo un exceso de tiempo libre, mi servicio como voluntario incrementa", según rangos de años de experiencia.

Escala	Entre 1 y 3 años	Entre 4 y 5 años	Entre 6 y 10 años	Más de 10 años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	1,3%	1,5%	11,4%
En desacuerdo	2,6%	3,9%	5,9%	0,0%
Un poco en desacuerdo	3,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Neutro	9,5%	6,5%	0,0%	10,1%
Un poco de acuerdo	4,3%	6,5%	8,8%	12,7%

De acuerdo	41,4%	39,0%	44,1%	35,4%
Totalmente de acuerdo	38,8%	42,9%	39,7%	30,4%

Fuente: Resultados de la investigación

Se concluye que, las situaciones contextuales en la vida de los voluntarios, tales como el desempleo, la temporada de vacaciones y el exceso de tiempo libre, contextos que contribuyen de manera indirecta a disponer de tiempo adicional para invertir en las actividades del voluntariado. No obstante, se asume que estas situaciones son fortuitas o temporales, lo que explica que sean menos recurrentes entre los voluntarios de más edad (Chacón et al. 2010).

Sin embargo, el voluntariado es una actividad que puede agrupar personas con ciertas características, que comparten ciertas dificultades que generan exceso de tiempo y situaciones de soledad, ven en el voluntariado una herramienta para superar dicha dificultad (Prouteau & Wolff, 2008, Principia, Schippersb, Naegelec, Di Rosad, & Lamura, 2016).

3.3. Factores organizacionales

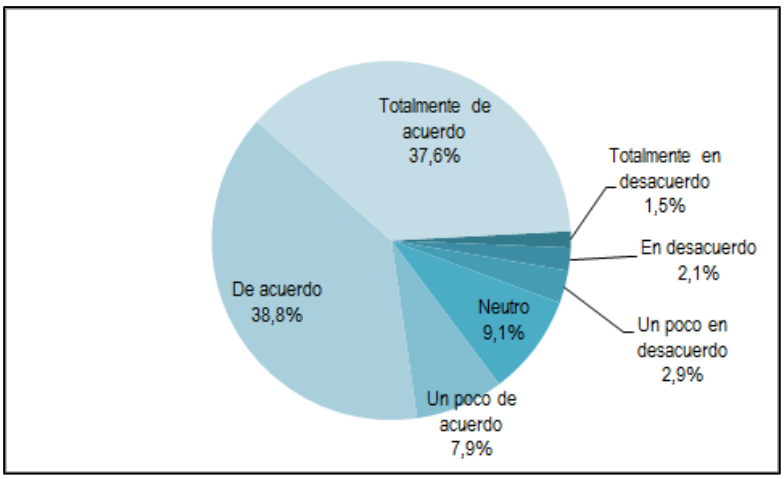
En el marco teórico se identificaron 7 factores de orden organizacional influyentes en la propensión al servicio de voluntariado. A continuación, se describen los resultados para cada factor en el caso concreto de los voluntarios de las seccionales del eje cafetero de la Cruz Roja Colombiana, especificando aquellos casos en los que se estimaron asociaciones significativas entre estos factores y las variables de género, edad y experiencia de servicio en el voluntariado.

3.3.1. Compromiso Organizacional

Este factor se relaciona con la identidad y compromiso que sienten las personas frente a la organización de la cual hacen parte, y se refleja en aspectos como la permanencia, calidad del trabajo, satisfacción de necesidades y capacidad de autorrealización que ofrece dicha organización.

Este factor organizacional fue abordado en la investigación mediante la consulta a los encuestados sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo a la afirmación: *"Cuando me siento plenamente identificado con la seccional, mi servicio como voluntario es más comprometido"*. Las respuestas se presentan en la siguiente gráfica:

Gráfica 28. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Cuando me siento plenamente identificado con la seccional, mi servicio como voluntario es más comprometido".



Fuente: Resultados de la investigación

Los resultados indican que 84,4% de los encuestados algún nivel de acuerdo con dicha afirmación, mientras que el 9,1% se mostró neutral y el 6,5% restante indicó algún grado de desacuerdo.

El análisis por género indica que el porcentaje de acuerdo a la afirmación es levemente superior en el caso de los hombres (85,8%) en comparación con las mujeres (82,8%), aunque la prueba estadística no revela asociación significativa entre ambas variables.
Por su parte, el análisis por rangos de edad de los voluntarios (Ver **Tabla 39**) no muestra una tendencia clara en los resultados, aunque todos en los rangos se evidencia un porcentaje de acuerdo mayoritario (por encima de 80%). La prueba Chi-cuadrado de Pearson arroja que existe asociación entre la edad y la variable analizada para el factor de Compromiso Organizacional.

Tabla 39. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Cuando me siento plenamente identificado con la seccional, mi servicio como voluntario es más comprometido", según rangos de edad.

Escala	Menos de 18 años	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Más de 45 años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	0,0%	2,6%	6,7%	0,0%
En desacuerdo	0,0%	0,0%	3,5%	0,0%	15,0%
Un poco en desacuerdo	5,3%	5,8%	0,0%	0,0%	0,0%
Neutro	7,9%	7,2%	11,4%	3,3%	20,0%
Un poco de acuerdo	2,6%	10,1%	5,3%	16,7%	5,0%
De acuerdo	26,3%	40,6%	42,1%	40,0%	30,0%
Totalmente de acuerdo	57,9%	36,2%	35,1%	33,3%	30,0%

Fuente: Resultados de la investigación

El análisis según los años de experiencia indica que en todos los rangos también es mayoritario el porcentaje de acuerdo con la afirmación de que hay un mayor compromiso entre los voluntarios de la Cruz Roja Colombiana cuando hay plena identidad con la seccional (Ver **Tabla 40**). Dicho acuerdo no presenta mayor variación en los distintos rangos de experiencia analizados. La prueba Chi-cuadrado de Pearson revela que existe una asociación entre la experiencia y esta variable del factor Compromiso Organizacional (Chacón et al., 2010).

Tabla 40. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Cuando me siento plenamente identificado con la seccional, mi servicio como voluntario es más comprometido", según rangos de años de experiencia.

Escala	Entre 1 y 3 años	Entre 4 y 5 años	Entre 6 y 10 años	Más de 10 años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	1,3%	2,9%	2,5%
En desacuerdo	5,2%	0,0%	0,0%	1,3%
Un poco en desacuerdo	6,9%	2,6%	0,0%	0,0%
Neutro	3,4%	9,1%	14,7%	12,7%
Un poco de acuerdo	2,6%	6,5%	17,6%	8,9%
De acuerdo	40,5%	45,5%	26,5%	40,5%
Totalmente de acuerdo	41,4%	35,1%	38,2%	34,2%

Fuente: Resultados de la investigación

De los anteriores resultados se concluye que la identidad con la doctrina y las acciones de la Cruz Roja Colombiana, en este caso de las seccionales de la Cruz Roja Colombiana estudiadas, tienen incidencia directa en el compromiso de los voluntarios con su actividad. Dicho compromiso se manifiesta de manera independiente de la edad de los voluntarios, pero está asociado su experiencia en la institución.

Las personas que cuentan con más años de servicio en la institución, tienen un compromiso más alto, como lo explica la teoría, las motivaciones pasaron de una fase, extrínseca, a sentimientos intrínsecos y trascendentes (Marcia, 2009).

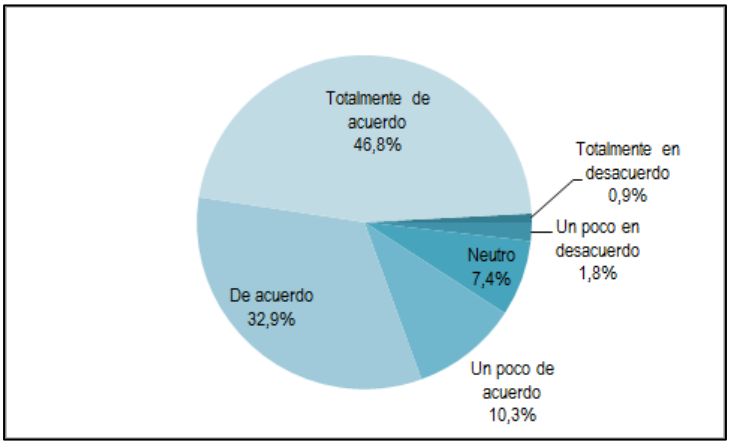
Los voluntarios se comprometen en la medida que tengan una conexión con la organización en términos de objetivos y metodología (Allen & Shaw, 2009, Bang, Ross, & Stephen, 2012), propiciando comunicativos y de liderazgo (Bidee, y otros, 2013).

3.3.2. Factor Relacional

Este factor organizacional se refiere a las relaciones interpersonales y los canales de comunicación que establece la organización con sus miembros, los cuales tienen incidencia directa en su motivación, compromiso y satisfacción en su trabajo.

Este factor fue evaluado a través de la consulta a los voluntarios sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo a la afirmación: *“Cuando conozco a los voluntarios de un servicio de primeros auxilios, la labor se hace más agradable”*. Los resultados se presentan en la siguiente gráfica:

Gráfica 29. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Cuando conozco a los voluntarios de un servicio de primeros auxilios, la labor se hace más agradable".



Fuente: Resultados de la investigación

Los resultados indican que 9 de cada 10 voluntarios manifiesta algún nivel de acuerdo e incluso cerca de la mitad del total de encuestados está totalmente de acuerdo (46,8%). El resto de voluntarios se manifiestan neutrales a dicha afirmación (7,4%), o bien manifiestan algún nivel de desacuerdo (2,6%).

El análisis por género indica que el porcentaje de acuerdo a la afirmación es levemente superior en el caso de las mujeres (90,4%) en comparación con los hombres (89,6%), aunque la prueba Chi-cuadrado de Pearson no revela que exista asociación entre esta variable y el género de los encuestados.

Por su parte, el análisis por rangos de edad de los voluntarios (Ver **Tabla 41**) revela que el porcentaje más alto de acuerdo a la afirmación de que la labor del voluntariado se hace más agradable en la medida en que los compañeros de trabajo son personas conocidas, se presenta entre los voluntarios mayores de 45 años (90,0%), mientras que el más bajo se presenta en el rango inmediatamente anterior, es decir, entre los 36 y 45 años de edad. La prueba estadística revela que existe asociación positiva y significativa entre esta variable y la edad del voluntario.

Tabla 41. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Cuando conozco a los voluntarios de un servicio de primeros auxilios, la labor se hace más agradable", según rangos de edad.

Escala	Menos de 18 años	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Más de 45 años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	0,0%	1,8%	3,3%	0,0%
En desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Un poco en desacuerdo	10,5%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Neutro	7,9%	6,5%	4,4%	20,0%	10,0%
Un poco de acuerdo	10,5%	6,5%	15,8%	10,0%	5,0%
De acuerdo	15,8%	35,5%	33,3%	36,7%	40,0%
Totalmente de acuerdo	55,3%	50,0%	44,7%	30,0%	45,0%

Fuente: Resultados de la investigación

El análisis según los años de experiencia arroja resultados similares a la tabla anterior: el porcentaje más alto de acuerdo se presenta entre voluntarios con más de 10 años de experiencia (94,9%), mientras que el porcentaje más bajo se presenta en el grupo de voluntarios con 6 a 10 años de servicio (79,4%). Aun así, en todos los rangos es mayoritario el porcentaje de aprobación a la afirmación de que el servicio es más llevadero entre colegas conocidos, resultado ratificado por la prueba estadística, en la que se encuentra una asociación con la experiencia de servicio.

Tabla 42. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Cuando conozco a los voluntarios de un servicio de primeros auxilios, la labor se hace más agradable", según rangos de años de experiencia.

Escala	Entre 1 y 3 años	Entre 4 y 5 años	Entre 6 y 10 años	Más de 10 años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	1,3%	2,9%	0,0%
En desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Un poco en desacuerdo	5,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Neutro	6,9%	1,3%	17,6%	5,1%
Un poco de acuerdo	4,3%	14,3%	14,7%	11,4%
De acuerdo	34,5%	32,5%	30,9%	32,9%
Totalmente de acuerdo	49,1%	50,6%	33,8%	50,6%

Fuente: Resultados de la investigación

Los resultados de las pruebas estadísticas anteriores permiten comprobar que el factor relacional, valorado en términos de las relaciones entre compañeros de trabajo, contribuye a fomentar un mejor ambiente laboral y acrecienta el compromiso y la motivación de los voluntarios con sus actividades (Vecina, Chacón, & Suerio, 2009), para la mayoría de voluntarios el ejercicio de su labor lleva consigo la posibilidad de generar nuevos amigos y ampliar sus redes sociales, de ahí la importancia, desde la organización de generar estos espacios que influyen directamente con la satisfacción y permanencia de los voluntarios (Moore, Warta, & Erichsen, 2014, Allen & Shaw, 2009, Licciardello, Di Marco, & Mauceri, 2013).

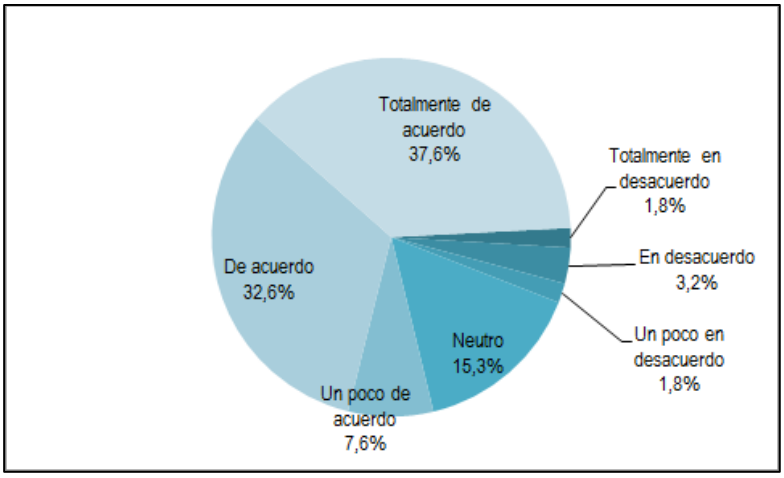
3.3.3. Factor de Reconocimiento Institucional

Al igual que lo analizado anteriormente, en relación con el reconocimiento como un factor psicosocial que influye positivamente en la propensión a ejercer el voluntariado, en el ámbito organizacional se identifica el reconocimiento institucional como un factor que influye positivamente en la labor del voluntario, que se manifiesta en aspectos como el entrenamiento y capacitación, el apoyo en su trabajo, la distinción de acciones sobresalientes, entre otras.

Este factor organizacional fue analizado en el grupo de voluntarios de la Cruz Roja Colombiana a partir de tres variables, así: el compromiso derivado del apoyo por parte de los directivos; la formación y capacitación recibida para el servicio; y la motivación que genera el reconocimiento formal por parte de los directivos.

La primera de estas variables fue abordada a través de la consulta a los voluntarios por su nivel de acuerdo o desacuerdo a la afirmación: *“Cuando mis opiniones y sugerencias son escuchadas y apoyadas por los directivos mi servicio voluntario es comprometido”*. Las respuestas se presentan en la siguiente gráfica:

Gráfica 30. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Cuando mis opiniones y sugerencias son escuchadas y apoyadas por los directivos mi servicio voluntario es comprometido".



Fuente: Resultados de la investigación

Los resultados indican que el 77,9% de los voluntarios manifiesta algún nivel de acuerdo, otro 15,3% se muestran neutrales y el 6,8% restante manifiestan algún nivel de desacuerdo.

El análisis por género indica que el porcentaje de acuerdo a la afirmación es levemente superior en el caso de las mujeres (78,3%) en comparación con los hombres (77,6%), sin una asociación estadísticamente significativa.

Por su parte, el análisis por rangos de edad de los voluntarios (Ver **Tabla 43**) revela que los porcentajes más altos de acuerdo a la afirmación de que el compromiso con su labor aumenta en la medida en que sus opiniones y sugerencias son apoyadas por los directivos, se presenta en los rangos de menor edad. En el caso de los menores de edad, dicho porcentaje de acuerdo es de 84,2%, mientras que, para los voluntarios mayores de 45 años, el porcentaje disminuye a 55,0%. La prueba Chi-cuadrado de Pearson arroja que existe asociación entre ambas variables

Tabla 43. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Cuando mis opiniones y sugerencias son escuchadas y apoyadas por los directivos mi servicio voluntario es comprometido", según rangos de edad.

Escala	Menos de 18 años	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Más de 45 años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	0,7%	2,6%	6,7%	0,0%
En desacuerdo	2,6%	1,4%	3,5%	0,0%	20,0%
Un poco en desacuerdo	5,3%	1,4%	1,8%	0,0%	0,0%
Neutro	7,9%	16,7%	11,4%	26,7%	25,0%
Un poco de acuerdo	13,2%	9,4%	3,5%	10,0%	5,0%
De acuerdo	36,8%	31,2%	39,5%	16,7%	20,0%
Totalmente de acuerdo	34,2%	39,1%	37,7%	40,0%	30,0%

Fuente: Resultados de la investigación

El análisis según los años de experiencia arroja resultados similares a la tabla anterior: el porcentaje más alto de acuerdo se presenta entre voluntarios con menos de 3 años de experiencia (87,1%), mientras que el porcentaje más bajo se presenta en el grupo de voluntarios con más de 10 años (67,1%). La prueba Chi-cuadrado de Pearson arroja que existe asociación entre la variable del factor de Reconocimiento Institucional y los años de experiencia en el servicio de voluntariado.

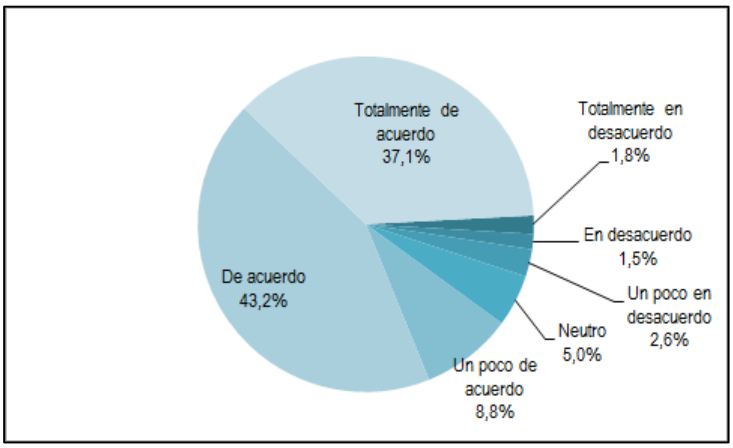
Tabla 44. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Cuando mis opiniones y sugerencias son escuchadas y apoyadas por los directivos mi servicio voluntario es comprometido", según rangos de años de experiencia.

Escala	Entre 1 y 3 años	Entre 4 y 5 años	Entre 6 y 10 años	Más de 10 años
Totalmente en desacuerdo	0,9%	1,3%	1,5%	3,8%
En desacuerdo	3,4%	0,0%	4,4%	5,1%
Un poco en desacuerdo	0,9%	0,0%	4,4%	2,5%
Neutro	7,8%	16,9%	19,1%	21,5%
Un poco de acuerdo	12,9%	9,1%	4,4%	1,3%
De acuerdo	40,5%	28,6%	29,4%	27,8%
Totalmente de acuerdo	33,6%	44,2%	36,8%	38,0%

Fuente: Resultados de la investigación

La segunda variable de este factor organizacional fue analizada a través de la consulta a los voluntarios sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo a la afirmación: *"La formación y capacitación recibida por la Cruz Roja, permiten que el voluntario sea más activo y comprometido"*. Los resultados se presentan a continuación:

Gráfica 31. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "La formación y capacitación recibida por la Cruz Roja, permiten que el voluntario sea más activo y comprometido".



Fuente: Resultados de la investigación

Los resultados indican que el 89,1% de los voluntarios manifiesta algún nivel de acuerdo, otro 5,0% se muestran neutrales y el 5,9% restante manifiestan algún nivel de desacuerdo.

El análisis por género indica que el porcentaje de acuerdo a la afirmación es levemente superior en el caso de las mujeres (91,1%) en comparación con los hombres (87,4%), aunque la prueba estadística no revela que exista asociación entre esta variable y el género de los encuestados.

Por su parte, el análisis por rangos de edad de los voluntarios (Ver **Tabla 45**) no muestra cambios significativos en las diferentes categorías consideradas. El porcentaje más alto de aprobación de que la formación y capacitación recibidas por la Cruz Roja Colombiana, permiten que el voluntario sea más activo y comprometido, se presenta en los voluntarios con edades entre 26 y 35 años (91,2%), mientras que la prueba estadística no revela asociación entre ambas variables.

Tabla 45. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "La formación y capacitación recibida por la Cruz Roja, permiten que el voluntario sea más activo y comprometido", según rangos de edad.

Escala	Menos de 18 años	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Más de 45 años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	2,2%	1,8%	3,3%	0,0%
En desacuerdo	0,0%	0,7%	3,5%	0,0%	0,0%
Un poco en desacuerdo	5,3%	2,9%	1,8%	0,0%	5,0%
Neutro	10,5%	4,3%	1,8%	10,0%	10,0%
Un poco de acuerdo	13,2%	13,0%	3,5%	10,0%	0,0%
De acuerdo	39,5%	42,0%	45,6%	46,7%	40,0%
Totalmente de acuerdo	31,6%	34,8%	42,1%	30,0%	45,0%

Fuente: Resultados de la investigación

El análisis según los años de experiencia indica que el nivel de acuerdo a la afirmación en cuestión es mayoritario en todos los rangos, aunque los porcentajes más bajos se presentan en los rangos de mayor experiencia, en particular a partir de los 6 años de servicio en el voluntariado. La prueba Chi-cuadrado de Pearson arroja que no existe asociación entre la experiencia y la variable analizada para el factor de Reconocimiento Institucional.

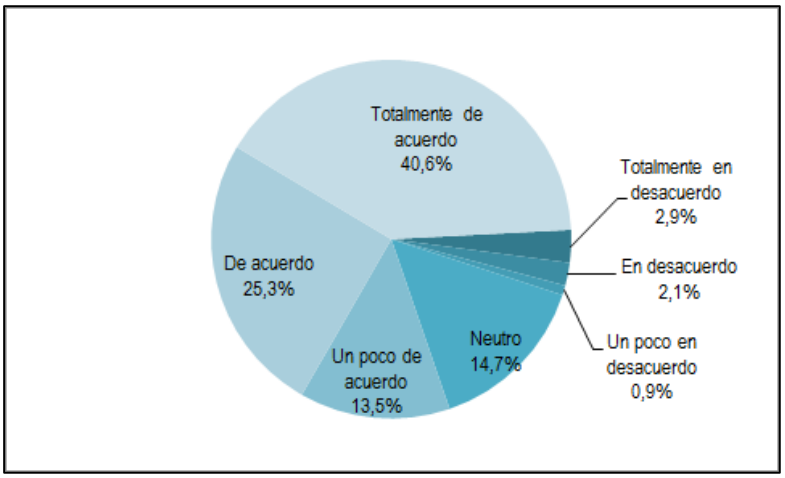
Tabla 46. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "La formación y capacitación recibida por la Cruz Roja, permiten que el voluntario sea más activo y comprometido", según rangos de años de experiencia.

Escala	Entre 1 y 3 años	Entre 4 y 5 años	Entre 6 y 10 años	Más de 10 años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	1,3%	2,9%	3,8%
En desacuerdo	0,0%	1,3%	4,4%	1,3%
Un poco en desacuerdo	0,9%	2,6%	4,4%	3,8%
Neutro	6,9%	3,9%	4,4%	3,8%
Un poco de acuerdo	13,8%	7,8%	5,9%	5,1%
De acuerdo	44,8%	42,9%	38,2%	45,6%
Totalmente de acuerdo	33,6%	40,3%	39,7%	36,7%

Fuente: Resultados de la investigación

La tercera y última variable del factor de reconocimiento institucional fue valorada a través de la consulta a los voluntarios sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo a la afirmación: *"Me motivaría más como voluntario, recibir certificados, diplomas cartas de agradecimiento, por parte de los directivos"*. Los resultados se presentan en la siguiente gráfica:

Gráfica 32. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Me motivaría más como voluntario, recibir certificados, diplomas cartas de agradecimiento, por parte de los directivos".



Fuente: Resultados de la investigación

Los resultados indican que el 79,4% de los voluntarios manifiesta algún nivel de acuerdo, 14,7% se muestran neutrales y el 5,9% restante manifiestan algún nivel de desacuerdo.

El análisis por género indica que los porcentajes de acuerdo a la afirmación de que los voluntarios se sienten más motivados al ser incentivados por sus directivos a través de diplomas, certificados y reconocimientos, es prácticamente igual entre hombres y mujeres (79,2% vs. 79,6%, respectivamente). La prueba Chi-cuadrado no revela asociación entre esta variable y el género de los encuestados.

Por su parte, el análisis por rangos de edad de los voluntarios (Ver **Tabla 47**) no muestra cambios significativos, aunque en todos los rangos es mayor el porcentaje de acuerdo a la afirmación en cuestión. El porcentaje más alto se presenta entre voluntarios con 26 a 35

años de edad (83,3%), en tanto el más bajo corresponde a voluntarios con 36 a 45 años (73,3%). La prueba Chi-cuadrado de Pearson revela que existe asociación entre esta variable y la edad de los encuestados.

Tabla 47. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Me motivaría más como voluntario, recibir certificados, diplomas cartas de agradecimiento, por parte de los directivos", según rangos de edad.

Escala	Menos de 18 años	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Más de 45 años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	0,7%	4,4%	13,3%	0,0%
En desacuerdo	0,0%	0,7%	5,3%	0,0%	0,0%
Un poco en desacuerdo	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Neutro	23,7%	18,1%	7,0%	13,3%	20,0%
Un poco de acuerdo	7,9%	10,9%	15,8%	16,7%	25,0%
De acuerdo	26,3%	23,2%	29,8%	16,7%	25,0%
Totalmente de acuerdo	42,1%	44,2%	37,7%	40,0%	30,0%

Fuente: Resultados de la investigación

El análisis según los años de experiencia tampoco muestra variaciones notables (Ver **Tabla 48**), aunque en todos los rangos de antigüedad es mayoritario el porcentaje de acuerdo con respecto a la motivación que genera recibir reconocimientos (a través de diplomas, certificados y cartas de agradecimiento) por parte de los directivos. El porcentaje más alto de acuerdo a dicha afirmación se da entre los voluntarios con más de 10 años de experiencia (88,6%). La prueba estadística arroja que existe asociación positiva y significativa entre ambas variables.

Tabla 48. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Me motivaría más como voluntario, recibir certificados, diplomas cartas de agradecimiento, por parte de los directivos", según rangos de años de experiencia.

Escala	Entre 1 y 3 años	Entre 4 y 5 años	Entre 6 y 10 años	Más de 10 años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	2,6%	10,3%	1,3%
En desacuerdo	1,7%	2,6%	0,0%	3,8%
Un poco en desacuerdo	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%
Neutro	19,0%	15,6%	16,2%	6,3%

Un poco de acuerdo	9,5%	9,1%	17,6%	20,3%
De acuerdo	29,3%	20,8%	22,1%	26,6%
Totalmente de acuerdo	37,9%	49,4%	33,8%	41,8%

Fuente: Resultados de la investigación

Una vez analizadas las variables para el factor de reconocimiento institucional, se encuentra que hay un consenso mayoritario respecto de la importancia que posee el reconocimiento por parte de los directivos a la labor voluntaria, en la motivación. Al respecto, los voluntarios reconocen la importancia de aspectos como una buena comunicación, la formación y capacitación en servicio, y que su labor sea formalmente reconocida y valorada (Rosenbach & Hunot, 1998, Bennett, Kelaher, & Ross, 1994).

Esto es coincidente con los recursos teóricos en afirmar que los voluntarios tienen conciencia de que el servicio voluntario debe llevar consigo algún tipo de reconocimiento (Moore, Warta, & Erichsen, 2014, (Bang, Ross, & Stephen, 2012).

Los resultados de este trabajo logran por lo tanto afirmar que, a mayor edad y experiencia, las motivaciones al reconocimiento cambian y se hacen menos importantes, lo que refleja el cambio de manera de pensar y la superación de sentimientos de inseguridad y las bases de una identidad asertiva, según el modelo de Erikson (Gould & Howson, 2015) .

3.3.4. Reconocimiento Nacional

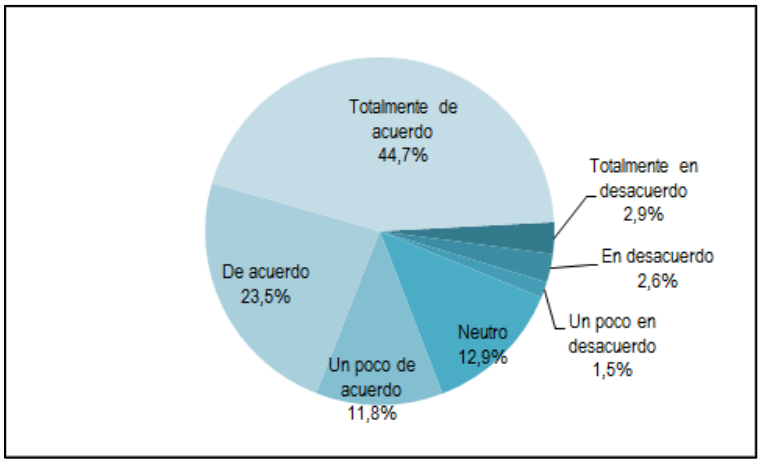
Dado que el voluntariado es una actividad eminentemente de servicio social, existen lineamientos internacionales que abogan por incluir en la legislación de cada país, políticas y acciones que fomenten e incentiven dicha actividad. En este sentido, Colombia cuenta con la Ley 720 de 2001, que reglamenta la acción de los voluntarios en las entidades públicas y privadas, así como la Ley 1505 de 2012, que establece incentivos para los voluntarios de determinadas organizaciones reglamentadas (Defensa Civil, Cuerpo de Bomberos y Cruz Roja Colombiana), en materia de seguridad social, educación, vivienda, entre otros aspectos.

Este factor organizacional fue abordado en la investigación a través de la consulta a los voluntarios de la Cruz Roja Colombiana sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo a la afirmación: *"Tener beneficios en: educación, vivienda, seguridad social, permisos laborales*

y cargos públicos, puede hacer prestar mi voluntariado con mayor compromiso". Los resultados generales se presentan a continuación:

Los resultados indican que 8 de cada 10 voluntarios manifiesta algún nivel de acuerdo a la afirmación de que tener beneficios en educación, vivienda, seguridad social, permisos laborales y cargos públicos, aumenta su compromiso con la labor del voluntariado. El resto de los encuestados se muestra neutral (12,9%), mientras que el 7,1% restante muestra algún nivel de desacuerdo.

Gráfica 33. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Tener beneficios en: educación, vivienda, seguridad social, permisos laborales y cargos públicos, puede hacer prestar mi voluntariado con mayor compromiso".



Fuente: Resultados de la investigación

El análisis por género no muestra diferencias notables entre hombres y mujeres, aunque el porcentaje de acuerdo es ligeramente superior en las últimas (81,5% vs. 78,7% en el caso de los hombres). La prueba Chi-cuadrado no revela asociación entre esta variable y el género de los encuestados.

Por su parte, el análisis por rangos de edad de los voluntarios (Ver **Tabla 49**) no muestra cambios significativos, aunque en todos los casos es mayoritario el nivel de acuerdo a la afirmación en cuestión. El porcentaje de acuerdo más alto se presenta entre voluntarios con 18 a 25 años de edad (85,5%), en tanto el más bajo corresponde a los mayores de 45

años (65,0%). La prueba estadística no revela asociación entre esta variable y la edad de los encuestados.

Tabla 49. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Tener beneficios en: educación, vivienda, seguridad social, permisos laborales y cargos públicos, puede hacer prestar mi voluntariado con mayor compromiso", según rangos de edad.

Escala	Menos de 18	Entre 18 y 25	Entre 26 y 35	Entre 36 y 45	Más de 45
Totalmente en desacuerdo	2,6%	0,7%	3,5%	6,7%	10,0%
En desacuerdo	5,3%	0,7%	4,4%	0,0%	5,0%
Un poco en desacuerdo	2,6%	1,4%	1,8%	0,0%	0,0%
Neutro	18,4%	11,6%	9,6%	20,0%	20,0%
Un poco de acuerdo	7,9%	13,8%	9,6%	16,7%	10,0%
De acuerdo	18,4%	28,3%	19,3%	20,0%	30,0%
Totalmente de acuerdo	44,7%	43,5%	51,8%	36,7%	25,0%

Fuente: Resultados de la investigación

El análisis según los años de experiencia tampoco muestra variaciones notables (Ver **Tabla 50**), aunque en todos los casos es mayoritario el porcentaje de acuerdo a la afirmación de que tener beneficios en seguridad social, educación, vivienda, permisos laborales y cargos públicos, influyen positivamente en el compromiso de los voluntarios con su labor. Se destaca que el porcentaje más alto de acuerdo a dicha afirmación se da entre los voluntarios con más de 10 años de experiencia (87,3%), mientras que el más bajo se da en el rango inmediatamente anterior (6 a 10 años de servicio, con el 73,5% de acuerdo). La prueba estadística arroja que no existe asociación entre esta variable y la experiencia de servicio en el voluntariado.

Tabla 50. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Tener beneficios en: educación, vivienda, seguridad social, permisos laborales y cargos públicos, puede hacer prestar mi voluntariado con mayor compromiso", según rangos de años de experiencia.

Escala	Entre 1 y 3 años	Entre 4 y 5 años	Entre 6 y 10 años	Más de 10 años
Totalmente en desacuerdo	3,4%	1,3%	7,4%	0,0%
En desacuerdo	5,2%	1,3%	2,9%	0,0%

Un poco en desacuerdo	0,9%	1,3%	4,4%	0,0%
Neutro	13,8%	13,0%	11,8%	12,7%
Un poco de acuerdo	17,2%	9,1%	8,8%	8,9%
De acuerdo	20,7%	27,3%	20,6%	26,6%
Totalmente de acuerdo	38,8%	46,8%	44,1%	51,9%

Fuente: Resultados de la investigación

A manera de conclusión, se encuentra entre los voluntarios que participaron del estudio un relativo acuerdo respecto de la importancia de los beneficios e incentivos en el compromiso con su labor de voluntariado. No obstante, al no encontrar asociaciones significativas entre la variable utilizada para analizar el factor de reconocimiento nacional y las variables de género, edad y experiencia en el servicio, se concluye que tales beneficios son motivantes para los voluntarios, aunque no resultan determinantes para el ejercicio comprometido de su labor (Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas, 2011).

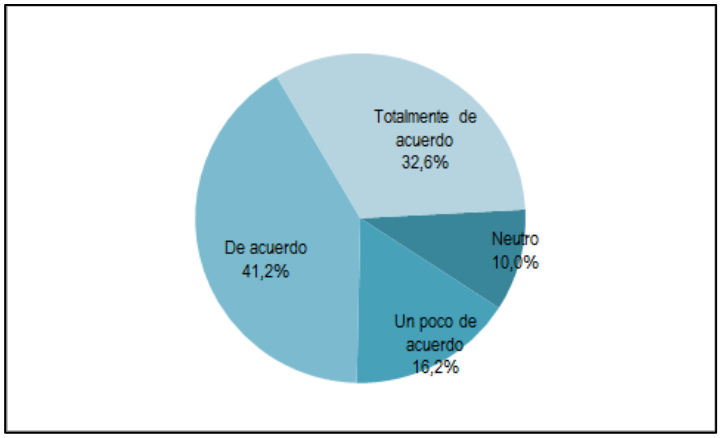
Sin embargo, otros estudios revelan la importancia de la comunicación intra-organizacional para reconocer la contribución del voluntariado en el éxito de la tarea (Allen & Shaw, 2009), en otros casos se destacan incentivos en educación y participación ciudadana (Ghose & Kassam, 2014), en lo cual, nuestro país legisla una sólida armadura jurídica para promover y apoyar el voluntariado (Congreso de Colombia, 2012).

3.3.5. Ambientación Social

Atendiendo a los planteamientos de Gidron (1985), la generación de ambientes que permitan la creación y fortalecimiento de redes sociales se constituye en un factor organizacional que contribuye a la propensión en el servicio de voluntariado.

Este factor fue abordado en la investigación mediante la consulta a los voluntarios sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo a la afirmación *"Cuando la institución facilita ambientes internos y externos de socialización puedo ampliar mis círculos sociales y amistades"*. Las respuestas se presentan en la siguiente gráfica:

Gráfica 34. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Cuando la institución facilita ambientes internos y externos de socialización puedo ampliar mis círculos sociales y amistades".



Fuente: Resultados de la investigación

Los resultados indican que 9 de cada 10 voluntarios manifiesta algún nivel de acuerdo a la afirmación de que pueden ampliar sus círculos sociales en la medida en que la institución facilita ambientes internos y externos de socialización. El 10% restante de los voluntarios encuestados se muestra neutral a dicha afirmación.

El análisis por género no muestra diferencias notables entre hombres y mujeres, aunque el porcentaje de acuerdo es ligeramente superior en los primeros (91,8% vs. 87,9% en el caso de las mujeres). La prueba Chi-cuadrado no revela asociación entre esta variable y el género de los encuestados.

Consecuente con los resultados generales, el análisis por rangos de edad de los voluntarios (Ver **Tabla 51**) revela que los porcentajes de acuerdo son mayoritarios en todos los rangos de edad, aunque levemente inferiores en los de mayor edad. El porcentaje más alto de acuerdo se presenta entre los voluntarios con edades entre 26 y 35 años (93,0%), mientras que el porcentaje más bajo se presenta entre los voluntarios de 36 a 45 años (80,0%). La prueba Chi-cuadrado indica que no existe asociación entre esta variable y la edad de los encuestados.

Tabla 51. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Cuando la institución facilita ambientes internos y externos de socialización puedo ampliar mis círculos sociales y amistades", según rangos de edad.

Escala	Menos de 18 años	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Más de 45 años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Un poco en desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Neutro	7,9%	10,1%	7,0%	20,0%	15,0%
Un poco de acuerdo	23,7%	12,3%	18,4%	20,0%	10,0%
De acuerdo	26,3%	38,4%	49,1%	36,7%	50,0%
Totalmente de acuerdo	42,1%	39,1%	25,4%	23,3%	25,0%

Fuente: Resultados de la investigación

El análisis según los años de experiencia indica que los niveles de aprobación se mantienen en altos porcentajes en todos los rangos de experiencia (Ver **Tabla 52**). El valor más alto de acuerdo se presenta entre los voluntarios con 4 y 5 años de experiencia, mientras que el más bajo se presenta entre voluntarios con 1 a 3 años de servicio (86,2%). La prueba Chi-cuadrado arroja que existe asociación entre esta variable y la experiencia de servicio en el voluntariado.

Tabla52. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Cuando la institución facilita ambientes internos y externos de socialización puedo ampliar mis círculos sociales y amistades", según rangos de años de experiencia.

Escala	Entre 1 y 3	Entre 4 y 5	Entre 6 y 10	Más de 10
Totalmente en desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Un poco en desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Neutro	13,8%	5,2%	5,9%	12,7%
Un poco de acuerdo	20,7%	13,0%	7,4%	20,3%
De acuerdo	29,3%	46,8%	47,1%	48,1%
Totalmente de acuerdo	36,2%	35,1%	39,7%	19,0%

Fuente: Resultados de la investigación

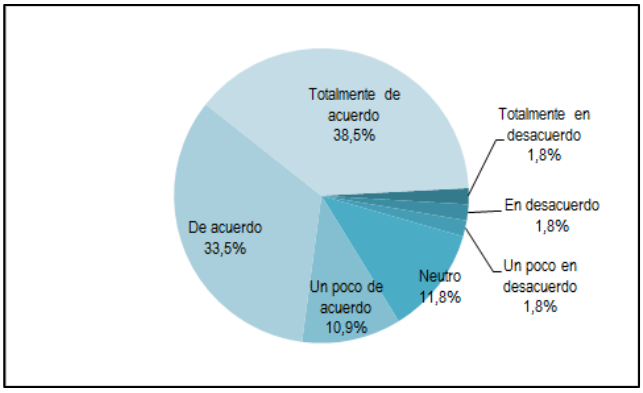
Los resultados anteriores revelan que existe un acuerdo generalizado respecto a la importancia en la generación y fomento de ambientes sociales en el trabajo de los voluntarios. Por lo tanto, se destaca que éste es el único factor, en el conjunto de factores psicosociales y organizacionales, en el que ninguno de los voluntarios que participaron de la investigación, señalaron algún desacuerdo, y que presenta una asociación positiva con la experiencia de servicio en el voluntariado, esto pone de manifiesto la importancia y el interés que presenta este tema para el voluntariado, tal como lo describe sociales (Moore, Warta, & Erichsen, 2014 y Prouteau & Wolff, 2008).

3.3.6. Factor de Identificación Colectiva

Retomando el marco teórico del estudio, este factor organizacional se refiere al proceso de construcción de una identidad personal y colectiva que resulta de la participación en el voluntariado. De acuerdo con Osorio (2009), en este proceso se construye una identidad propia y original, que se nutre a su vez de una identidad colectiva en la que se comparten valores, afectos y emociones.

Este factor fue evaluado mediante la consulta a los voluntarios encuestados sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo a la afirmación: *"Cuando encuentro en la seccional un apoyo afectivo y emocional, presto mi servicio voluntario con más compromiso"*. Los resultados generales se presentan en la siguiente gráfica:

Gráfica 35. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Cuando encuentro en la seccional un apoyo afectivo y emocional, presto mi servicio voluntario con más compromiso".



Fuente: Resultados de la investigación

Los resultados indican que el 82,9% de los voluntarios manifiesta algún nivel de acuerdo a la afirmación de que prestan su servicio de manera más comprometida cuando son apoyados afectiva y emocionalmente por parte de los miembros de la respectiva seccional. El resto de los voluntarios se muestran neutrales (11,8%), o bien tienen algún nivel de desacuerdo (5,3%).

El análisis por género indica que es ligeramente mayor el porcentaje de acuerdo en las mujeres (85,4%) en comparación con los hombres (80,9%). La prueba Chi-cuadrado no revela asociación entre esta variable y el género de los encuestados.

El análisis por rangos de edad (Ver **Tabla 53**) indica que los porcentajes de acuerdo son mayoritarios en todos los rangos, aunque disminuyen a medida que aumenta la edad de los voluntarios. El porcentaje más alto de acuerdo se presenta entre los menores de edad (92,1%), en tanto el más bajo se presenta en el extremo opuesto, es decir, en los mayores de 45 años (65,0%). La prueba estadística indica que existe asociación entre esta variable y el género de los encuestados.

Tabla 53. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Cuando encuentro en la seccional un apoyo afectivo y emocional, presto mi servicio voluntario con más compromiso", según rangos de edad.

Escala	Menos de 18 años	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Más de 45 años
Totalmente en desacuerdo	0,0%	0,0%	1,8%	6,7%	10,0%
En desacuerdo	0,0%	0,0%	4,4%	0,0%	5,0%
Un poco en desacuerdo	0,0%	0,7%	3,5%	3,3%	0,0%
Neutro	7,9%	11,6%	7,9%	26,7%	20,0%
Un poco de acuerdo	7,9%	7,2%	17,5%	10,0%	5,0%
De acuerdo	34,2%	36,2%	31,6%	23,3%	40,0%
Totalmente de acuerdo	50,0%	44,2%	33,3%	30,0%	20,0%

Fuente: Resultados de la investigación

El análisis según los años de experiencia indica que los porcentajes de aprobación se mantienen altos en todos los rangos de experiencia (Ver **Tabla 54**), aunque disminuyen

progresivamente a medida que aumentan los años de experiencia en el servicio. El porcentaje más alto de acuerdo se presenta entre los voluntarios con 1 a 3 años de experiencia (85,3%) y el más bajo entre voluntarios con más de 10 años de servicio en la institución (78,5%). La prueba estadística no revela asociación entre esta variable y la experiencia de servicio en el voluntariado.

Tabla 54. Valoración de los voluntarios a la afirmación: "Cuando encuentro en la seccional un apoyo afectivo y emocional, presto mi servicio voluntario con más compromiso", según rangos de años de experiencia.

Escala	Entre 1 y 3 años	Entre 4 y 5 años	Entre 6 y 10 años	Más de 10 años
Totalmente en desacuerdo	1,7%	0,0%	2,9%	2,5%
En desacuerdo	1,7%	3,9%	0,0%	1,3%
Un poco en desacuerdo	0,0%	1,3%	2,9%	3,8%
Neutro	11,2%	10,4%	11,8%	13,9%
Un poco de acuerdo	16,4%	3,9%	8,8%	11,4%
De acuerdo	29,3%	36,4%	33,8%	36,7%
Totalmente de acuerdo	39,7%	44,2%	39,7%	30,4%

Fuente: Resultados de la investigación

De acuerdo con los resultados anteriores, se concluye que efectivamente el factor de identificación colectiva tiene un efecto en la motivación y compromiso de los voluntarios cuando está mediado por vínculos afectivos y emocionales (Osorio, 2009). Las pruebas estadísticas están en concordancia con lo que describe la literatura, al afirmar el potencial motivacional que se desprende de la identificación entre la organización y el voluntario (Licciardello, Di Marco, & Mauceri, 2013, Carpenter & Knowles, 2010, Marcia, 2009 y Lo Presti, 2013).

De esta manera se analizó cada uno de los factores hallados a la luz de las investigaciones anteriores, y se contrasto su influencia o no, en las Seccionales del Eje Cafetero, de modo que se puedo determinar su relación o no como factor motivador y como herramienta para la construcción de un modelo de gestión para el voluntariado de la Cruz Roja Colombiana; dando así, cumplimiento al tercer objetivo específico planteado en la propuesta.

4. Modelo de gestión para el servicio de voluntariado

En esta sección se presenta una propuesta de gestión y desarrollo de capacidades para el servicio voluntario, tomando como referente los principales resultados del trabajo de campo realizado en el marco de la presente investigación.

4.1. Fundamento empírico del modelo

Los resultados del capítulo anterior han permitido identificar y profundizar en algunos de los factores psicosociales y organizacionales más influyentes en la propensión al servicio voluntario, tomando la experiencia de la Cruz Roja Colombiana, y analizados con respecto a tres características de los voluntarios: su género, edad y años de servicio en la institución.

De manera general, los 17 factores estudiados tuvieron una importancia relativa en la motivación de los voluntarios de la Cruz Roja Colombiana, a juzgar por los porcentajes mayoritarios de quienes mostraron algún nivel de acuerdo en cada uno de los factores. En este sentido, no se identificaron factores predominantes, aun cuando hubo mayores niveles de aprobación en algunos casos y relaciones significativas con las variables de edad y experiencia (lo que confirma los hallazgos de Clary & Snyder, 1991, donde niegan la existencia de una única razón para el voluntariado). Esto puede entenderse en razón a que estos factores no son excluyentes, por el contrario, se complementan y refuerzan entre sí, en la medida en que todos buscan un fin común, como lo es brindar ayuda humanitaria; para lo cual, deben coexistir unos valores, motivaciones e intereses inherentes a la persona y a la institución.

Ahora bien, los resultados empíricos permiten dilucidar algunas cuestiones que son pertinentes de cara a la formulación del modelo para la gestión y desarrollo de capacidades del servicio de voluntariado en la Cruz Roja Colombiana, tarea que constituye uno de los

objetivos de la presente investigación. Estas cuestiones se analizarán, según las relaciones halladas en las variables modeladoras de género, edad y años de servicio en el voluntariado.

4.1.1. Principales hallazgos en relación con el género de los voluntarios

Un resultado consistente en las diferentes variables y factores analizados, es que no existen diferencias significativas en las motivaciones y en la propensión al servicio de voluntariado entre mujeres y hombres. Ninguna de las pruebas estadísticas realizadas arrojó asociaciones importantes, y en general se mantuvieron similares los niveles de acuerdo en sus respuestas, resultado positivo en tanto, de muestra de una incidencia equitativa de en asuntos de género.

En general, se destaca que los niveles de acuerdo a los factores psicosociales fueron en la mayoría de los casos levemente superiores en el caso de los hombres, especialmente los factores psicosociales referidos a formación y mejora laboral, en tanto, las mujeres presentaron mayores niveles de acuerdo en los factores organizacionales, especialmente aquellos relacionados con el reconocimiento tanto a nivel institucional como nacional.

Sin embargo, el análisis de las características personales de los voluntarios reveló un hallazgo particular en el caso de las mujeres, según el cual, su participación disminuye en los rangos de mayor experiencia de servicio en el voluntariado. En efecto, la proporción de mujeres se reduce de 52,6% en el grupo de voluntarios con 1 a 3 años de servicio, a 39,7% en el grupo de voluntarios con 6 a 10 años y 43,0% para los voluntarios con más de 10 años de experiencia.

Esta situación lleva a suponer que existen otros factores (diferentes a los estudiados) que condicionan la permanencia de las mujeres en el voluntariado y que pueden tener más relación con su contexto socioeconómico y familiar. Con relación a esto, resulta presumible que las ocupaciones propias del hogar, como la maternidad y la crianza de los hijos, así como las obligaciones laborales en el caso de las mujeres cabeza de familia, entre otras, afecten de manera especial al género femenino y redunden en una menor disponibilidad de las mujeres para atender un eventual llamado a prestar sus servicios.

Al respecto, deberían pensarse en la posibilidad de que, eventualmente, las mujeres puedan transitar a otras agrupaciones y modalidades de voluntariado con que cuenta la Cruz Roja Colombiana, como por ejemplo las Damas Grises y las agrupaciones de voluntariado de apoyo comunitario y voluntariado corporativo, o bien en otras áreas de servicio al interior de la institución.

4.1.2. Principales hallazgos en relación con la edad de los voluntarios

Un primer hecho por destacar dentro de las características personales de los voluntarios es que su edad tiene una relación positiva y significativa con la experiencia de servicio en el voluntariado, resultado en principio entendible en razón a que a mayor edad se pueden esperar más años de servicio; sin embargo, la relación entre estas variables y los factores psicosociales y organizacionales determinantes de la propensión al servicio de voluntariado es diferente y está mediada por la edad de ingreso a la institución.

Los factores psicosociales que tuvieron una relación positiva y significativa con la edad de los voluntarios fueron los de filiación, bienestar, mejora de la estima y contexto, en tanto los factores organizacionales con igual relación fueron los de compromiso organizacional, identificación colectiva, reconocimiento institucional y relacional.

Lo anterior indica que, desde la dimensión psicosocial, la satisfacción vital (Dávila y Díaz, 2005) que genera en las personas la práctica del voluntariado, se afianza con los años; en tanto, que exista una mayor identidad con su proyecto de vida y una valoración más trascendente respecto de su papel como voluntario, lo cual se ve reflejado en su bienestar. En cuanto al factor filiación, se encontró una relación positiva y significativa con las variables que indagaron por el aporte del voluntariado en la superación de situaciones de aislamiento y en el reconocimiento y valoración de esta práctica en el ámbito familiar, lo cual está en sintonía con los resultados en el factor de mejora de la estima, cuya relación con la edad de los voluntarios fue positiva y significativa respecto a la contribución del voluntariado en el desarrollo de valores edificantes de la personalidad y en la mejora del estado de ánimo en las personas.

Estos resultados respaldan algunos de los hallazgos teóricos, en particular los de Omoto, Snyder y Martino (2000), en los que se reconoce que con los años se adquiere una concepción de la práctica del voluntariado y más ligada a la vida de las personas y de carácter trascendental, en especial a procurar ser mejores personas, pero asimismo aprovechar el voluntariado como un aliciente para mejorar el estado emocional e incluso para superar momentos difíciles de la vida. En este sentido, se encuentra que la pertenencia al voluntariado tiene un significado especial para los voluntarios de mayor edad, quienes probablemente en razón al mayor número y diversidad de experiencias vividas(buenas y malas, felices o tristes, propias o ajenas, etc.), valoran de manera más trascendental su pertenencia a esta comunidad y tienen un mayor reconocimiento de los beneficios que trae consigo la práctica del voluntariado a nivel psíquico y emocional.

Continuando con los factores organizacionales, la relación positiva y significativa entre la edad de los voluntarios y factores como el compromiso organizacional, la identificación colectiva y el reconocimiento institucional, llevan a pensar que, al cabo de los años, cobra más importancia en los voluntarios su identidad con los objetivos misionales de la organización, al igual que el reconocimiento de ésta a la labor desempeñada por el grupo de voluntarios. En el primer caso, los resultados indican que el compromiso del voluntario con su labor está favorecido por su plena identificación con la respectiva seccional y por el apoyo afectivo y emocional recibido de sus integrantes. En el segundo, los canales de comunicación y los mecanismos formales de reconocimiento en la institución a la labor del voluntario también tienen un efecto directo y positivo en su motivación y compromiso.

Un último aspecto por destacar se refiere a la concentración de edades de los voluntarios en rangos relativamente jóvenes: cerca del 41% son voluntarios entre los 18 y 25 años de edad, a los que se suma otro 36% de voluntarios en el rango de los 26 a 35 años. Si a éstos se suma el 11% de jóvenes menores de edad que participaron del estudio, se tiene cerca de 9 de cada 10 voluntarios son menores de 35 años, lo que configura un escenario de amplio potencial en cuanto al aprovechamiento de sus capacidades y en cualificar el ciclo de gestión del voluntariado.

4.1.3. Principales hallazgos en relación con la experiencia en el voluntariado

Como se mencionó anteriormente, existe una relación positiva y significativa entre la edad de los voluntarios y su experiencia en el voluntariado, lo que ayuda a explicar el hecho de que, al observar la relación de esta experiencia con los factores determinantes de la propensión al servicio de voluntario, se repitan los mismos factores que tuvieron relación positiva y significativa con la edad, con excepción del factor de identificación colectiva.

Sin embargo, la experiencia de servicio en el voluntariado presenta un mayor número de variables asociadas a estos factores con las que guarda una relación estadísticamente positiva y significativa. En efecto, todos los factores psicosociales analizados tuvieron al menos una variable que registró una asociación positiva y significativa con la experiencia de servicio, situación que también ocurrió en el caso de los factores organizacionales, salvo el factor de identificación colectiva.

Si se tiene presente que estos factores emergen desde la teoría como determinantes de la propensión al voluntariado, de los resultados anteriores se puede inferir que los años de experiencia en el voluntariado afianzan tales factores, en tanto, exista una afinidad entre las motivaciones personales y los objetivos institucionales. En este sentido, los resultados obtenidos respaldan lo encontrado por Omoto, Snyder y Martino (2000), según los cuales, con los años se da un tránsito de la motivación extrínseca a una motivación trascendente, en la que la acción voluntaria cobra pleno sentido y afinidad con su proyecto de vida y como parte de su legado a la humanidad.

4.2. Modelo de gestión propuesto

De acuerdo con los resultados empíricos, el diseño del modelo propuesto enfatiza en las variables de edad y experiencia de servicio y propone estrategias diferenciadas tendientes al fortalecimiento de la gestión del ciclo de voluntariado, así como de ofrecer lineamientos de políticas que puedan beneficiar a las entidades de voluntariado, para el fortalecimiento de sus estrategias de gestión humana.

El modelo se sustenta en varios de los referentes teóricos expuestos en el primer capítulo, pero de manera especial en los planes indicativos y documentos institucionales de la Cruz

Roja Colombiana, y en la reglamentación vigente en el país respecto a las actividades de voluntariado.

En particular, el modelo acoge y se estructura a partir de las fases definidas en el Ciclo de Gestión de los Voluntarios (Cruz Roja Colombiana, s.f.:3), que se entiende como *"un conjunto de etapas y procesos, que son utilizados como herramienta para los administradores y dirigentes, que brinda pautas que nos permite mejorar la vinculación de los voluntarios y su permanencia en la institución así como mejorar el desempeño final, permitiendo tener una buena imagen de la institución y sus principios mientras existe la vinculación o cuando ella termina".*

Así mismo, el modelo acoge los desarrollos recientes en el país en materia legislativa, en especial lo dispuesto en la Ley 1505 de 2012 en materia de beneficios para los voluntarios activos de las instituciones que hacen parte del Sub-sistema Nacional de Voluntarios de Primera Respuesta. En este orden de ideas, la reglamentación establece una serie de estímulos en las áreas de educación, vivienda, seguridad social, servicios públicos e impuestos, como también faculta a estas organizaciones para realizar convenios que les permita tener un campo de acción más amplio y suscite la vinculación permanente de personal voluntario.

El ciclo de gestión del voluntariado se concibe como una herramienta para administrar, cultivar y motivar al voluntario durante su permanencia en la Cruz Roja Colombiana. Propone tres fases y una serie de procesos en cada una de ellas, que van desde la incorporación del personal voluntario, pasando por su promoción en la estructura de gobierno de la organización, hasta su retiro como voluntario activo. En la siguiente Tabla se detallan las fases y procesos que comprende el ciclo:

Tabla 55. Fases y procesos del Ciclo de Gestión del Voluntariado de la Cruz Roja Colombiana

FASES	PROCESOS
FASE I	1. Diagnóstico 2. Planificación 3. Captación 4. Selección 5. Formación Básica

	6. Graduación
FASE II	7. Orientación 8. Formación especializada 9. Apoyo 10. Prestación de servicios 11. Reconocimiento 12. Participación 13. Promoción 14. Salida
FASE III	15. Comunicación 16. Motivación 17. Evaluación

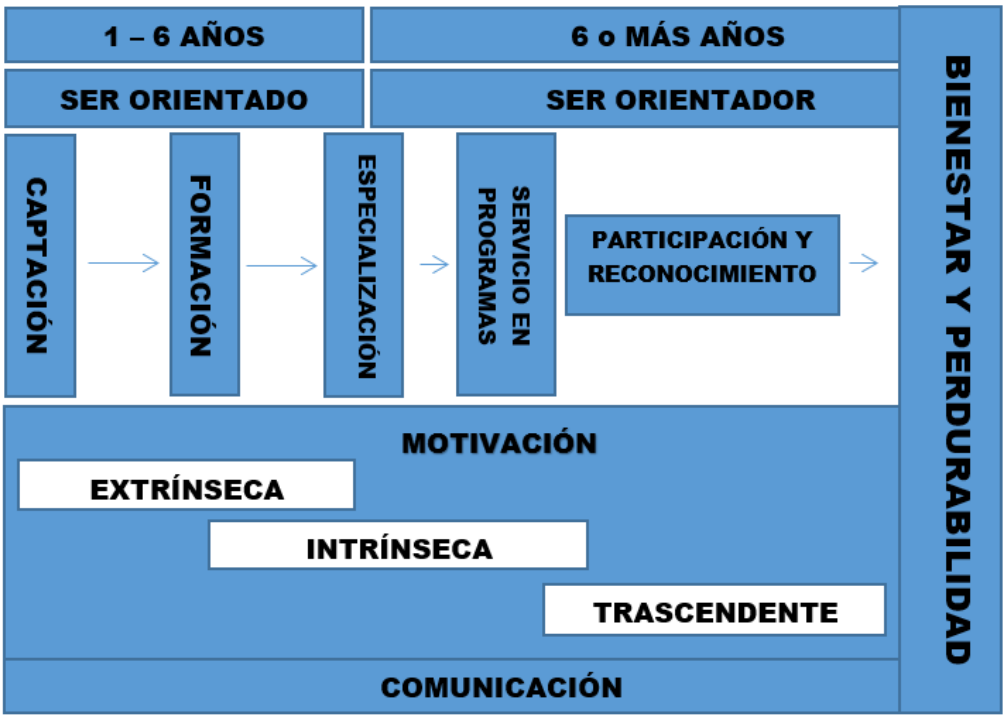
De manera general, la primera fase comprende procesos asociados al diagnóstico de necesidades de personal voluntario en las respectivas seccionales de la Cruz Roja Colombiana, al igual que los procesos para la captación, selección y formación de este recurso humano. La segunda fase comprende los procesos que se desarrollan durante su permanencia activa en el servicio de voluntariado y su promoción en la estructura de gobierno y gestión de la organización. Por último, la tercera fase es transversal al ciclo de gestión del voluntariado y comprende los procesos de comunicación, motivación y evaluación del personal voluntario.

El Ciclo de Gestión representa una propuesta institucional susceptible de ser adaptada al contexto a las necesidades específicas de cada seccional, estableciendo los mecanismos pertinentes para la ejecución de los procesos del ciclo. Por lo tanto, con base en los resultados empíricos y en el cotejo de éstos, con las acciones que se llevan actualmente a cabo desde la Cruz Roja Colombiana Seccional Caldas, se proponen algunas estrategias tendientes a cualificar las fases y procesos del ciclo. En este sentido, resulta deseable propender por la articulación del modelo propuesto dentro de las fases y procesos de este ciclo institucional, de manera que proporcione lineamientos operativos para la gestión del voluntariado, en función de los resultados empíricos arrojados por el estudio.

El modelo propuesto enfatiza en algunos métodos específicos relacionados con las fases II y III, que guardan relación con los procesos que se llevan a cabo durante la permanencia de los voluntarios como miembros activos de la institución. No obstante, el modelo contempla algunas estrategias para los procesos de captación y de formación básica de los voluntarios, que corresponde a la primera fase del ciclo, orientadas a mejorar los procedimientos observados en la Seccional Caldas.

Es importante señalar que las estrategias del modelo propuesto están concebidas para voluntarios que han cumplido la mayoría de edad, por lo cual se excluye de la presente propuesta a los voluntarios menores. Como se ha dicho anteriormente, estas estrategias se encuentran respaldadas en los hallazgos del trabajo de campo con cerca de 340 voluntarios de las tres seccionales del Eje Cafetero, pero además de la observación y análisis de las prácticas y procedimientos llevados a cabo en la institución, a continuación, se detallan las estrategias del modelo propuesto para la gestión del voluntariado:

Gráfica 36. Modelo de gestión propuesto.



Fuente: Resultados de la investigación

4.2.1. Captación de personal

La captación es el *"proceso mediante el cual la CRC, por diferentes mecanismos da a conocer la apertura para vincular potenciales aspirantes y va desde la formación y promoción hasta la inscripción"* (Cruz Roja Colombiana, s.f.:8). Con ello se busca identificar y atraer a las personas que mejor respondan al perfil propuesto para el personal voluntario

en las distintas agrupaciones (Juventud, Socorrismo, Damas Grises, Voluntariado Comunitario y Voluntariado Corporativo).

La estrategia propuesta para la cualificación de este proceso va encaminada a integrarlo de la mejor manera con los procesos previos de diagnóstico y planificación. En este sentido, el ciclo de gestión propone un primer proceso de diagnóstico, que pretende identificar las necesidades concretas de recurso humano para ser vinculado en calidad de voluntariado. Por su parte, el proceso siguiente de planificación establece unas directrices para que la vinculación de los voluntarios responda no sólo a las necesidades de recurso humano de la seccional, sino además para que la selección, vinculación y orientación de los aspirantes responda efectivamente a sus aptitudes e intereses.

En la práctica no es clara, en la Seccional Caldas la relación entre los procesos de diagnóstico, planificación y captación, de manera que se responda a las necesidades identificadas en el diagnóstico. Lo que generalmente ocurre es que la captación de voluntarios es permanente y en función de la oferta, pero no reconoce necesariamente a las demandas reales de personal en la organización, en términos de cantidad y competencias.

Por tanto, el proceso siguiente en el ciclo, que se ocupa de la selección de aspirantes, cuenta con una serie de herramientas y pruebas técnicas que apoyan la elección de los mejores aspirantes, pero sus resultados no se aprovechan íntegramente porque no se atienden patrones o perfiles específicos para las diferentes especialidades y grupos.

Se proponen además estrategias que fortalezcan este aspecto del modelo, como lo son: una mayor promoción y participación en redes sociales de los trabajos de la Cruz Roja, en aras de motivar a otras personas a pertenecer a la institución y en dar un reconocimiento a los actualmente activos, en dar apertura a espacios en los cuales se fortalezcan las redes sociales y se abran las puertas a nuevas personas cercanas al voluntario (voluntario por un día, integraciones abiertas a otros grupos). En segundo lugar, dar apertura a otros lugares de captación como universidades y empresas, lo contribuiría de manera general a la incubación de grupos de voluntariado con diferentes características.

4.2.2. Formación básica

Es el primer proceso formativo que reciben los voluntarios al momento de ser vinculados por la Cruz Roja Colombiana y que tiene por objetivos los siguientes (Cruz Roja Colombiana, s.f.: 10):

- *"Proporcionar los conocimientos actualizados y necesarios para la realización efectiva de las funciones que desarrollará como voluntario,*
- *Promover la cultura y la ética del voluntariado.*
- *Satisfacer las necesidades de aprendizaje de los voluntarios.*
- *Desarrollar sus competencias y habilidades"*

La formación básica está a cargo de voluntarios debidamente formados y experimentados como instructores de la organización y se imparte por espacio de diez meses, con una intensidad de 100 horas, 70 de las cuales son de formación teórica y 30 de aplicación y práctica. Comprende diferentes temas de primera importancia, dentro de los que se incluyen primeros auxilios, soporte básico de vida, soporte básico de trauma, doctrina y protección, comunicaciones, entre otros. Una vez finalizada esta primera sección, el voluntario se gradúa y se inicia una nueva fase en el ciclo.

Como una manera de cualificar esta formación, la estrategia propuesta va encaminada a certificar dicha formación a través del Servicio Nacional de aprendizaje (SENA), el cual dentro de su oferta educativa, posee cursos y módulos relacionados con los temas de salud relacionados directamente en el curso básico de voluntariado de la Cruz Roja o bien la posibilidad de ofrecer el curso básico como parte de un diplomado válido en la sociedad civil; ambas estrategias permitirán que el individuo certifique sus estudios formalmente.

Los resultados empíricos revelaron que, si bien todos los factores psicosociales y organizacionales evaluados tienen una incidencia positiva en la propensión al voluntariado, en razón a los porcentajes mayoritarios de aprobación por parte de los encuestados, el factor psicosocial relacionado con la formación presentó el más bajo nivel de aprobación, lo cual puede ser indicio de que el proceso amerite algún tipo de mejora.

Al respecto, la experiencia de la Seccional Caldas en la oferta de su programa de Técnico Laboral en Auxiliar de Enfermería constituye un valioso referente para cualificar y titular la

formación básica que actualmente reciben los voluntarios. Adicionalmente, la iniciativa podría conducir a la ampliación y diversificación de la oferta educativa de la Cruz Roja Colombiana y convertirse en una estrategia organizacional para acrecentar no sólo el número de voluntarios al interior de la organización, sino además de ciudadanos preparados en atención y prevención de desastres, emergencias y eventos antrópicos.

4.2.3. Orientación

Es el primer proceso de la segunda fase del ciclo de gestión, una vez cumplida la formación básica, previo a la graduación de los voluntarios. Está orientado a *"brindar asesoría e información para facilitar el proceso de toma de decisiones sobre posibles campos de acción y especialidades en los cuales se puede desempeñar"* (Cruz Roja Colombiana, s.f.: 14), con el fin de direccionar las potencialidades y motivaciones de los voluntarios.

Como se señaló anteriormente, en relación con la captación de voluntarios, el proceso de orientación tiene posibles puntos de mejora, en términos del aprovechamiento de los diferentes mecanismos que contempla el proceso de selección, tales como la prueba psicotécnica, la evaluación médica y la entrevista, para que, contando con perfiles para los distintos campos de acción del voluntariado, puedan ser orientados y asesorados de mejor manera para cubrir las necesidades de la organización y la sociedad, en compatibilidad con las capacidades, expectativas e intereses del individuo, desde las etapas más tempranas de su vinculación a la institución.

De acuerdo con los lineamientos del ciclo de gestión, *"esta orientación debe estar relacionada con los procesos establecidos en el diagnóstico, la planificación y la selección, de acuerdo con los programas y necesidades de cada una de las seccionales, unidades municipales y grupos de apoyo"* (Cruz Roja Colombiana, s.f.:14). En este sentido, una buena orientación en la elección del campo de acción que más se ajuste al perfil de cada voluntario, se convertiría en un aspecto definitivo para garantizar su constancia en la organización.

También resulta determinante en esta permanencia contar con un proceso de orientación que sea permanente y que responda a las expectativas y motivaciones cambiantes de los voluntarios, que a su vez se encuentran ligadas y condicionadas a sus "agendas vitales".

Esto puede apoyarse con acciones diferenciadas de acuerdo a la edad y experiencia de servicio, promovidas desde el proceso de formación básica y especializada. En este sentido, el modelo de gestión puede verse fortalecido además con estrategias de orientación que permitan potenciar la experiencia de los voluntarios con mayor tiempo de servicio, actuando en calidad de mentores de los principiantes en el voluntariado, con esta estrategia se pretende crear fuertes lazos de apoyo entre los más jóvenes e incrementar los procesos de filiación, identidad colectiva y apoyo institucional, además que se conocerá el contexto y la realidad personal de cada voluntario.

4.2.4. Formación especializada

La formación especializada está orientada a la preparación de voluntarios en los variados campos de acción humanitaria de la institución, los cuales demandan competencias específicas y conocimientos técnicos. De acuerdo con el ciclo de gestión, el proceso de formación especializada contempla tres categorías, así (Cruz Roja Colombiana, s.f.:14):

- ***"Formación en programas****: Capacitación para el desempeño en los diferentes programas de la institución y en los propios de cada agrupación.*
- ***Formación como facilitador, instructor o tutor****: Es la capacitación orientada al desarrollo de competencias pedagógicas, para el ejercicio de la función docente.*
- ***Formación para dirigentes****: Es la que permite que los miembros de la institución se formen para dirigir y orientar el desarrollo organizacional, la toma de decisiones a diferentes niveles y el manejo adecuado de las agrupaciones voluntarias del orden nacional, seccional y municipal."*

Al margen de las áreas específicas de atención humanitaria que comprende la formación especializada en función de los campos de acción (por ejemplo, en grupos de rescate, atención pre hospitalaria, entre otros), los resultados empíricos del estudio justifican la posibilidad de concebir énfasis diferenciados según los años de experiencia en el servicio de voluntariado.

4.2.5. Apoyo

El proceso de apoyo está referido a garantizar las condiciones logísticas, operativas y de bienestar necesarias para una adecuada prestación del servicio de voluntariado. Incluye desde la asignación del presupuesto para la ejecución de actividades, pasando por

garantías en las condiciones físicas, de dotación y seguridad para el desarrollo de la labor, hasta condiciones de bienestar del voluntariado.

Parte de estos aspectos fueron abordados por el estudio a través de diferentes factores que evidencian que el apoyo institucional, representado en formas de reconocimiento personal y grupal, estímulos, apoyo afectivo y emocional, tienen una asociación positiva con la edad y experiencia de los voluntarios. En tanto, el apoyo afectivo y emocional analizado a través del factor de identificación colectiva, arrojó una asociación exclusiva con la variable de edad, lo que sugiere que a edades tempranas y menor tiempo de experiencia de servicio se requiere un mayor apoyo institucional y de equipo.

En relación con el bienestar del voluntariado, los lineamientos del ciclo de gestión para este proceso proponen estrategias de apoyo susceptibles de ser implementadas en la Seccional, como por ejemplo la creación de un fondo de solidaridad para apoyar al voluntariado cuando es víctima de desastres y calamidades. En esta misma línea, los estímulos de la Ley 1505 de 2012 en materia de educación, vivienda, seguridad social, entre otras, representan formas concretas de apoyo económico al ejercicio del voluntariado en el país, aunque la variable con la cual se analizó este aspecto en el estudio no arrojó una asociación significativa con las variables de edad y experiencia, lo que sugiere que tales beneficios, si bien son importantes, no resultan determinantes en la propensión al voluntariado.

4.2.6. Reconocimiento

El ciclo de gestión aboga por el reconocimiento objetivo a la labor desarrollada por los voluntarios, así como al otorgamiento de estímulos, entendidos como *"todas aquellas acciones tendientes a mejorar las condiciones y cualidades personales de los voluntarios"* (Cruz Roja Colombiana, s.f.:16). Estas formas de reconocimiento pueden darse a nivel individual y/o colectivo, en la actualidad incluyen procesos de educación continuada, participación en eventos nacionales e internacionales, reconocimiento en medios de comunicación institucionales, entre otras.

Por otra parte, a la fecha deberían estar reglamentados por los respectivos organismos públicos, todos los estímulos que contempla el Capítulo II de la Ley 1505 de 2012 en

materia de educación, vivienda, seguridad social, empleos públicos. Estos aspectos, así como la promoción de los respectivos convenios institucionales tendientes a garantizarlos, deben ser incluidos en los lineamientos del ciclo de gestión del voluntariado.

Los resultados de la investigación evidencian que, efectivamente, el reconocimiento es un factor determinante en la propensión al servicio de voluntariado, tanto a nivel personal, a través del reconocimiento explícito a la labor desempeñada, como a nivel institucional, en especial cuando se disponen de espacios de comunicación efectivos con los directivos de la institución y cuando se materializa dicho reconocimiento a través de certificados, cartas de agradecimiento, diplomas, entre otros. Cabe señalar que las variables analizadas para el factor de reconocimiento institucional tuvieron una asociación positiva tanto con la edad, como en experiencia.

Como se señaló anteriormente en relación con los procesos de apoyo, el factor de reconocimiento nacional, evaluado a través de la estimación dada por los voluntarios a la obtención de los beneficios que contempla la Ley 1505 de 2012, se encontró que existe una valoración mayoritaria en cuanto a la incidencia positiva de este tipo de reconocimientos en la propensión al servicio de voluntariado, aunque dicha relación no fue significativa en ninguna de las variables moderadoras.

La admiración familiar es un factor que motiva al voluntario, refuerza los vínculos familiares y genera un ambiente de reconocimiento y alta autoestima; motivo por el cual, a la hora de generar incentivos y reconocimientos, es vital importancia dirigir estos al núcleo familiar del voluntario, pues es el lecho que sustenta y apoya la acción voluntaria. Según los resultados empíricos este tipo de reconocimientos extrínsecos, son un factor motivante en los primeros años de voluntariado, por lo cual hay que considerar el contexto del individuo en cada etapa de su agenda vital y de su experiencia en la institución, para otorgar y dirigir este tipo de estímulos de manera efectiva.

4.2.7. Participación

De acuerdo con los lineamientos del ciclo de gestión, *"la participación es un derecho y una responsabilidad de los voluntarios dentro de la organización y juega un doble papel contribuyendo a la motivación y desarrollo de ellos, a nivel organizacional"* (Cruz Roja Colombiana, s.f.:17). En este sentido, se debe promover, facilitar y garantizar la

participación de los voluntarios en las políticas y decisiones que atañen al manejo de la organización.

Dentro de las diferentes formas de participación del voluntariado que propone el ciclo de gestión que se llevan a cabo en la actualidad organizacional, se destaca el ejercicio democrático a través de la elección de los cargos de dirección dentro de cada agrupación y seccional.

Los resultados empíricos arrojados por las encuestas demuestran la importancia de la participación y su relación con la propensión al servicio de voluntariado, siendo valorada en este caso a través del factor de reconocimiento institucional, particularmente cuando sus opiniones y sugerencias son escuchadas y apoyadas por los directivos la institución, variable que tuvo asociación positiva y significativa con las variables de edad y experiencia de servicio en el voluntariado.

4.2.8. Comunicación

Corresponde a uno de los procesos transversales de la tercera fase del ciclo de gestión, junto con los procesos de motivación y evaluación, en el que se plantea una comunicación de doble vía: *"El voluntariado debe estar informado de la situación institucional y de los logros que se alcanzan con su aporte al cumplimiento de la Misión. También es importante para conocer en qué aspectos se deberían implementar una mejora continua"* (Cruz Roja Colombiana, s.f.:22).

Al igual que lo observado anteriormente respecto a los factores de reconocimiento y participación, la comunicación es efectiva en tanto, permita recoger y valorar las expectativas e ideas de los diferentes miembros de la institución y hacer visible tal valoración ante la sociedad, como reconocimiento tangible a su labor. Así lo demostraron los resultados del estudio, dada la significancia positiva y significativa con las variables asociadas a edad y experiencia.

Pensando en las estrategias de comunicación más recurrentes en la seccional, sobresalen las reuniones y encuentros que se llevan a cabo con diferente periodicidad, al igual que la publicación de boletines virtuales en su página web oficial, con información sobre los

programas y acciones de la institución. Sin embargo, en el componente de tecnologías de la información y las comunicaciones, existe un enorme potencial como medio para fortalecer ciertos procesos del Ciclo de Gestión, como: captación, filiación, participación, reconocimiento, entre otros. Además, como se evidencio empíricamente, se propone un canal de comunicación claro y objetivo para la solución de problemas, sugerencias e inquietudes, entre la dirección y el voluntariado, el cual permita que el voluntario se sienta atendido por la Cruz Roja.

4.2.9. Motivación

La motivación se considera, junto con la comunicación, los ejes centrales del ciclo de gestión de los Voluntarios: "*La motivación es la fuerza interior que impulsa a una persona a la acción, para que haya motivación tiene que existir una razón de ser; un propósito, algo que resulte significativo y que sea razón lo que lleva a cabo a una persona a actuar o no actuar."* (Cruz Roja Colombiana, s.f.: 22).

Como se observó en el marco teórico y como se reconoce desde los lineamientos del ciclo de Gestión de los Voluntarios, la acción voluntaria puede estar motivada por razones diferentes y cambiantes según la agenda vital que corresponda en cada persona. El ciclo identifica tres tipos de motivaciones:

- *La motivación extrínseca*, que es de naturaleza externa y guiada por el reconocimiento a la labor desempeñada, más allá del sentido de dicha labor.
- *La motivación intrínseca*, de naturaleza interna, en la que se evidencia una mayor apropiación e identidad con los principios propios de la acción voluntaria.
- *La motivación trascendente*, de naturaleza interna y en la que la acción voluntaria hace parte integral del proyecto vital y representa una forma de trascendencia existencial.

Al igual que en los procesos del Ciclo de Gestión de los Voluntarios, la motivación es también un eje transversal a los factores psicosociales y organizaciones evaluados, en la medida en que es el determinante final de la persona, que la alienta a vincularse y permanecer en la institución, en otras palabras, se podría afirmar que la motivación es una variable dependiente de nuestro modelo, debido a que su sostenimiento obedece la permanencia del voluntariado. Es necesario destacar dos aspectos de los resultados empíricos la investigación en torno a la motivación y su relación con otros factores.

El primer aspecto retoma los tres tipos de motivación extrínseca, intrínseca y trascendente propuestos desde el Ciclo de Gestión de los Voluntarios, donde se destaca la importancia de todas ellas en las distintas etapas que componen la agenda vital de las personas durante su tránsito en el servicio voluntario. Si bien, es deseable alcanzar una motivación trascendente, dada su afinidad con el proyecto de vida y por las repercusiones directas en el ejercicio de un voluntariado más comprometido y responsable, esto hace parte de un proceso progresivo de madurez personal e identificación institucional que se logra con los años, pero que requiere estrategias motivacionales permanentes y un ambiente institucional asertivo; como se mencionó anteriormente, dichas estrategias deben ser diferenciadas de acuerdo con la edad y experiencia de los voluntarios.

En línea con lo anterior, para los encuestados menores a 25 años que en general cuentan hasta cinco años de experiencia, resultan más importantes las formas de motivación extrínseca. Una segunda etapa vital se ubica entre los 26 y 45 años de edad, en la que se hace más visible una motivación intrínseca, afianzada con los años de experiencia, que promedia los 10 años de servicio. Este grupo de voluntarios cuentan con mayores niveles de apropiación, tanto de los principios inherentes al voluntariado, como de identificación con la misión institucional. Ahora bien, en algunos de estos voluntarios se empiezan a observar comportamientos propios de la motivación trascendental, producto de una madurez mental y de un correcto ambiente organizacional.

El segundo aspecto tiene relación con la incidencia de la experiencia en el servicio voluntario, como una variable directa y positivamente relacionada con los factores determinantes de la motivación. Como se observó en los resultados, la experiencia en el servicio tuvo una relación positiva con la mayoría de factores psicosociales y organizacionales analizados, lo que indica que, en dicha experiencia, se acrecientan efectivamente los niveles de filiación, satisfacción y bienestar que se asocian a la práctica de voluntariado; por lo cual, la variable experiencia es una manera cuantitativa de proyectar y ponderar la motivación, pues se arguye que, un voluntario motivado, permanecerá más tiempo vinculado con la institución.

Lo anterior justifica la necesidad de fortalecer los diferentes procesos del Ciclo de Gestión de los Voluntarios, de cara a garantizar una mayor permanencia y filiación de ellos con la

organización, y un mejor aprovechamiento de su experticia y conocimientos tanto en la orientación de los voluntarios más jóvenes y menos experimentados, así como en el direccionamiento y mejoramiento estratégico de la Cruz Roja.

De esta manera se da cumplimiento al último objetivo específico consignado en la propuesta de este estudio, y a una aplicación práctica a cada uno de los factores asociados como motivacionales, logrando mejorar la incursión que tiene la Cruz Roja Colombiana en la vida de los habitantes del Eje Cafetero.

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

- El voluntariado es una actividad inherente al ser humano que se remonta miles de años, desde los primeros esfuerzos de vida comunitaria. No obstante, su estudio desde el ámbito académico y científico es mucho más reciente, razón por la cual el acervo teórico en el tema presenta puntos comunes, pero no concluyentes entre los diferentes autores consultados en el marco conceptual.

- La importancia de los factores identificados en la literatura quedó demostrada en cuanto a su incidencia como determinantes de la propensión al servicio de voluntariado, aunque con variaciones interesantes en las tres variables mediadoras que hacen parte de las características personales de los voluntarios: su género, edad y experiencia en el servicio. En el primer caso, no se encontraron diferencias importantes en cuanto a la incidencia de estos factores entre mujeres y hombres, lo que se considera positivo en términos de equidad de género. En cuanto a la edad, los factores más relacionados con dicha variable fueron los de filiación, mejora de la estima, mejora laboral y reconocimiento institucional. Por último, el hallazgo quizá más destacable es que es la experiencia en el servicio la variable que amplía la relación significativa de con los factores determinantes de la propensión al servicio, pues con excepción del factor de identificación colectiva, todos los demás factores psicosociales y organizacionales tuvieron al menos alguna relación asociativa.

- Queda confirmado para el caso regional, en concordancia con las propuestas de Clary & Snyder, (1991), que el voluntariado no puede ser explicado en términos de una sola variable; por el contrario, son muchas las variables predictoras, las cuales deben ser ajustadas al tipo de institución y contexto sociocultural de los voluntarios y de las personas receptoras del servicio, se demuestra también, la importancia de elaborar un modelo de gestión para todas las organizaciones de carácter voluntario, con lo cual se logre identificar los factores motivaciones para el óptimo desempeño (Allen & Shaw, 2009).

- De manera general se puede apoyar el voluntariado en las teorías del desarrollo de Erikson, específicamente a la que comprenden a la generatividad, sin desconocer que en el proceso de construcción del voluntario se evidencian cada una de ellas, como se especifica, estas etapas no se presentan a una edad específica y estática, sino que acontecen en diferentes edades y circunstancias, de esta manera el voluntariado permites adelantar los efectos positivos de la generatividad reservada a la adultez en épocas precoces de la adolescencia (Bradley, 1997).

- Como se observó en este estudio, el factor de filiación tiene un papel determinante dentro del ejercicio del voluntariado, biológicamente los podemos describir en al marco de la conducta pro-social del adolecente, que sin dejar de lado la figura parental, explora nuevos amigos con los cuales comienzan por crear una identidad, por esta razón los factores de filiación en el sujeto como en la organización tiene tanto peso a la hora de entender biológicamente al hombre enmarcado en las teorías de Erikson (Jones, Vaterlaus, Jackson, & Morrill, 2014).

- Los voluntarios con una mayor motivación intrínseca se consideran con una conducta y personalidad pro-social (los motivos internos para ser voluntario) y el establecimiento de una identidad de rol en los voluntarios, por el contrario, la motivación extrínseca se caracteriza por motivos externos para ayudar, motivos egoístas e individualistas orientados a la satisfacción del ego (Marcia, 2009).

- Evidentemente el factor religioso tiene un papel como motivador dentro de los ambientes del voluntariado, pero debido al principio de Neutralidad de la Cruz Roja, resulta contraproducente realizar estrategias encaminadas a fortalecer este aspecto.

- El ideal motivador del servicio voluntario es la trascendencia, no obstante, es un proceso que puede tardar años y tiene fases definidas que radican más, en fuentes internas que externas; sin embargo, la institución debe propender por el desarrollo de espacios que faciliten la consecución máxima del altruismo y compromiso organizacional; por tal motivo, en el análisis empírico y contextual de la región, se encontró que se deben establecer estrategias diferenciadas de motivación, a distintos rangos de experiencia, que permitan garantizar la permanencia y plenitud del voluntariado.

- La comunicación es un eje fundamental dentro de cualquier organización, de igual manera debe serlo para el voluntariado, pues, como se abordó desde la literatura y se contrastó empíricamente, donde resultó ser un factor motivante por excelencia; el cual, con las garantías de orientación bidireccional, permite que el voluntario se sienta partícipe de la organización y se comprometa activamente con su labor (Allen & Shaw, 2009), razón por la cual, se deben mantener trasparentes y activos los canales comunicativos en la Cruz Roja.

- Aunque no es el objetivo del voluntariado se deben realizar reconocimientos no monetarios dentro del personal, con el fin de alentar y mantener el compromiso del voluntario con la organización (Moore, Warta, & Erichsen, 2014), además es muy importante conocer las necesidades que los voluntarios desean satisfacer con el ejercicio de su labor, para garantizar mecanismos de satisfacción y retención dentro de los integrantes (Bang, Ross, & Stephen, 2012).

- Las directivas y los coordinadores de voluntariado in situ, tiene la gran tarea de propiciar los espacios para generar un clima adecuado, que estimule el liderazgo y la comunicación (Bidee, y otros, 2013), por esta razón se hace determinante un trabajo y actualización con todos los coordinadores de servicio.

5.2. Recomendaciones

- Se sugiere dar continuidad a la validación tanto de los resultados como del modelo propuesto para la gestión del voluntariado, aumentando la representatividad de la

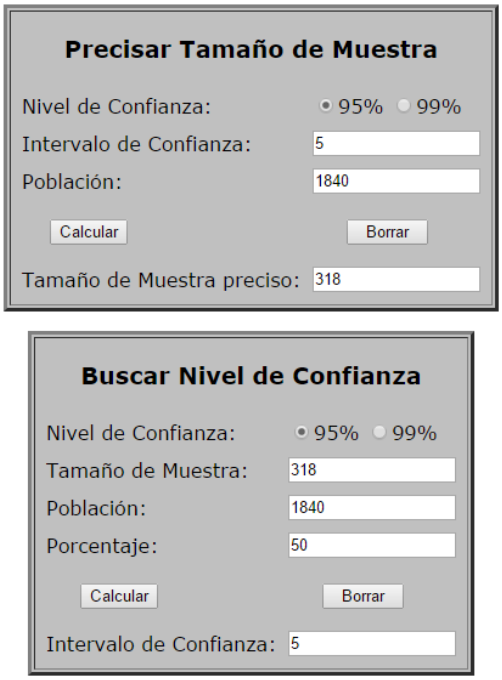
muestra no sólo en términos de un mayor número de voluntarios participantes, sino además la representación geográfica, cultural del país e institucional Cruz Roja Colombiana. La inclusión de otras variables del encuestado, como puede ser su formación y experiencia laboral, para valorar la relación de éstas con el servicio de voluntariado, y establecer posibles recomendaciones de política a partir de estas relaciones.

- Ante la escasa evidencia científica en el tema estudiado, una línea futura de investigación puede estar asociada a la réplica de este tipo de estudios en otras organizaciones voluntarias, como por ejemplo los Bomberos Voluntarios o la Defensa Civil de Colombia, entre otros. De esta manera se puedan validar los factores recurrentes en la propensión a este servicio para enriquecer el modelo y contribuir con elementos para la formulación de políticas que contribuyan al mejoramiento y cualificación del servicio de voluntariado en el país.

- Aunque a partir del estudio empírico, se puede constatar que existe equidad de género en la institución, se recomienda analizar el papel de la mujer en relación con su baja participación en los grupos de mayor experiencia, para determinar cuáles variables biológicas (maternidad, consorcio matrimonial, trabajo) o de otro tipo, influyen en su deserción temprana.

A. Anexo: Tamaño de muestra

Para la obtención del tamaño de muestra se utilizó la calculadora de tamaño de muestra The Survey System, disponible en http://www.surveysoftware.net/sscalce.htm#terminologye y se corroboró dicha información manualmente.



Donde:

Z = 1.96

P = Q = 0.5

d = 0.05

N = 1840

$$n_0 = \frac{Z^2 PQ}{d^2} = \frac{1.96^2 x 0.5 x 0.5}{0.05^2} = 384.16$$

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = \frac{384.16}{1 + \frac{384.16}{1840}} = \frac{384.16}{1.2087} = 317.807 \cong 318$$

B. Anexo: Encuesta de investigación.

Encuesta de investigación

Esta encuesta se realiza para dar término a la investigación denominada “Factores Psicosociales y Organizacionales en Entidades de Carácter Voluntario caso Cruz Roja Colombiana Seccionales Del Eje Cafetero”, elaborada como tesis de Maestría en Administración de la Universidad Nacional de Colombia, Sede Manizales,

Recuerde que toda la información aquí consignada es confidencial

*Obligatorio

Género *

- o Femenino
- o Masculino

Edad *

Indique su edad en años

Ocupación *

- o Estudiante
- o Trabajador independiente
- o Trabajador dependiente
- o Desempleado
- o Labores domesticas
- o Trabaja y estudia
- o Otros:

¿Cuántas horas tiene libres al mes? *

Estas horas son tomadas en cuenta después de cumplir los deberes de estado (estudio, trabajo, familia, descanso, etc...)

¿Cuántas de esas horas libres dispone para el voluntariado en el mes? *

Estas horas deben ser menor o igual a las horas libres del mes, que relacionó anteriormente

¿A cuál agrupación pertenece? *

- o Socorrismo
- o Juventud
- o Damas grises
- o Otros:

¿A cuál seccional pertenece? *

¿Cuántos años lleva como voluntario? *

Si lleva menos de 1 año, aproxime este tiempo a 1 año

¿Por qué decidió entrar a la institución? *

- o Admiraba a un amigo o familiar y yo mismo le dije que quería pertenecer
- o Un amigo o familiar me invito
- o Me llamaba la atención algunos voluntarios que veía y yo mismo averigüe
- o Me invitaron en el colegio o universidad y decidí ingresar
- o Nadie me invito yo mismo decidí buscar información
- o Otros:

El voluntariado me permite desarrollar valores que me hacen mejor persona *

- o Totalmente en Desacuerdo
- o En desacuerdo
- o Un poco en desacuerdo
- o Neutro
- o Un poco de acuerdo
- o De acuerdo
- o Totalmente de acuerdo

Al prestar mi servicio como voluntario, puedo abrir mi círculo de amigos y conocer más gente. *

- o Totalmente en Desacuerdo
- o En desacuerdo
- o Un poco en desacuerdo
- o Neutro
- o Un poco de acuerdo
- o De acuerdo
- o Totalmente de acuerdo

El servicio voluntario me ayuda a alejar los sentimientos de soledad o aislamiento *

- o Totalmente en Desacuerdo
- o En desacuerdo
- o Un poco en desacuerdo
- o Neutro
- o Un poco de acuerdo
- o De acuerdo
- o Totalmente de acuerdo

Mis amigos también son voluntarios de esta institución. *

- o Ninguno
- o Muy pocos
- o Algunos
- o Casi todos
- o Todos

Ser voluntario me trae el reconocimiento y la admiración familiar *

- o Totalmente en Desacuerdo
- o En desacuerdo

- o Un poco en desacuerdo
- o Neutro
- o Un poco de acuerdo
- o De acuerdo
- o Totalmente de acuerdo

Ser voluntario me hace sentir útil a la sociedad *

- o Totalmente en Desacuerdo
- o En desacuerdo
- o Un poco en desacuerdo
- o Neutro
- o Un poco de acuerdo
- o De acuerdo
- o Totalmente de acuerdo

Cuando presto mi servicio como voluntario agrado a Dios *

- o Totalmente en Desacuerdo
- o En desacuerdo
- o Un poco en desacuerdo
- o Neutro
- o Un poco de acuerdo
- o De acuerdo
- o Totalmente de acuerdo
- o No soy creyente

El voluntariado es una oportunidad de conocer la sociedad y su dinámica *

- o Totalmente en Desacuerdo
- o En desacuerdo

- o Un poco en desacuerdo
- o Neutro
- o Un poco de acuerdo
- o De acuerdo
- o Totalmente de acuerdo

Mediante el voluntariado puedo conocerme a mí mismo y descubrir mis fortalezas y límites *

- o Totalmente en Desacuerdo
- o En desacuerdo
- o Un poco en desacuerdo
- o Neutro
- o Un poco de acuerdo
- o De acuerdo
- o Totalmente de acuerdo

Cuando presto el servicio voluntario, olvido fácilmente los problemas *

- o Totalmente en Desacuerdo
- o En desacuerdo
- o Un poco en desacuerdo
- o Neutro
- o Un poco de acuerdo
- o De acuerdo
- o Totalmente de acuerdo

El voluntariado me ha ayudado a sentirme mejor y a mejorar mi estado de ánimo *

- o Totalmente en Desacuerdo
- o En desacuerdo
- o Un poco en desacuerdo

- o Neutro
- o Un poco de acuerdo
- o De acuerdo
- o Totalmente de acuerdo

La formación y capacitación que he recibido por el hecho de ser voluntario, me hace una persona más valiosa que el resto de la gente *

- o Totalmente en Desacuerdo
- o En desacuerdo
- o Un poco en desacuerdo
- o Neutro
- o Un poco de acuerdo
- o De acuerdo
- o Totalmente de acuerdo

Ser voluntario me ha hecho adquirir más conocimientos, que otras personas que no son voluntarias *

- o Totalmente en Desacuerdo
- o En desacuerdo
- o Un poco en desacuerdo
- o Neutro
- o Un poco de acuerdo
- o De acuerdo
- o Totalmente de acuerdo

Me considero una persona más feliz que otras personas que no desempañan labores voluntarias *

- o Totalmente en Desacuerdo
- o En desacuerdo
- o Un poco en desacuerdo

- o Neutro
- o Un poco de acuerdo
- o De acuerdo
- o Totalmente de acuerdo

A la hora de conseguir un empleo remunerado, ser voluntario me puede brindar más capacidades que otras personas que no son voluntarios *

- o Totalmente en Desacuerdo
- o En desacuerdo
- o Un poco en desacuerdo
- o Neutro
- o Un poco de acuerdo
- o De acuerdo
- o Totalmente de acuerdo

Ser voluntario me permitirá insertarme más fácil en el mercado laboral *

- o Totalmente en Desacuerdo
- o En desacuerdo
- o Un poco en desacuerdo
- o Neutro
- o Un poco de acuerdo
- o De acuerdo
- o Totalmente de acuerdo

Cuando mis amigos, familiares o la seccional, reconocen mi labor voluntaria, presto mi servicio con más ánimo y compromiso *

- o Totalmente en Desacuerdo
- o En desacuerdo
- o Un poco en desacuerdo

- o Neutro
- o Un poco de acuerdo
- o De acuerdo
- o Totalmente de acuerdo

Cuando estoy sin empleo, en vacaciones o tengo un exceso de tiempo libre, mi servicio como voluntario incrementa *

- o Totalmente en Desacuerdo
- o En desacuerdo
- o Un poco en desacuerdo
- o Neutro
- o Un poco de acuerdo
- o De acuerdo
- o Totalmente de acuerdo

Cuando me siento plenamente identificado con la seccional, mi servicio como voluntario es más comprometido *

- o Totalmente en Desacuerdo
- o En desacuerdo
- o Un poco en desacuerdo
- o Neutro
- o Un poco de acuerdo
- o De acuerdo
- o Totalmente de acuerdo

Cuando mis opiniones y sugerencias son escuchadas y apoyadas por los directivos mi servicio voluntario es comprometido *

- o Totalmente en Desacuerdo
- o En desacuerdo
- o Un poco en desacuerdo

- o Neutro
- o Un poco de acuerdo
- o De acuerdo
- o Totalmente de acuerdo

Cuando conozco a todos los voluntarios de un servicio de primeros auxilios, la labor se hace más agradable *

- o Totalmente en Desacuerdo
- o En desacuerdo
- o Un poco en desacuerdo
- o Neutro
- o Un poco de acuerdo
- o De acuerdo
- o Totalmente de acuerdo

La formación y capacitación recibida por la Cruz Roja, permiten que el voluntario sea más activo y comprometido *

- o Totalmente en Desacuerdo
- o En desacuerdo
- o Un poco en desacuerdo
- o Neutro
- o Un poco de acuerdo
- o De acuerdo
- o Totalmente de acuerdo

Me motivaría más como voluntario, recibir certificados, diplomas cartas de agradecimiento, por parte de los directivos. *

- o Totalmente en Desacuerdo
- o En desacuerdo
- o Un poco en desacuerdo

- o Neutro
- o Un poco de acuerdo
- o De acuerdo
- o Totalmente de acuerdo

Tener beneficios en: educación, vivienda, seguridad social, permisos laborales y cargos públicos, puede hacer prestar mi voluntariado con mayor compromiso *

- o Totalmente en Desacuerdo
- o En desacuerdo
- o Un poco en desacuerdo
- o Neutro
- o Un poco de acuerdo
- o De acuerdo
- o Totalmente de acuerdo

Cuando la institución facilita ambientes internos y externos de socialización puedo ampliar mis círculos sociales y amistades *

- o Totalmente en Desacuerdo
- o En desacuerdo
- o Un poco en desacuerdo
- o Neutro
- o Un poco de acuerdo
- o De acuerdo
- o Totalmente de acuerdo

Cuando encuentro en la seccional un apoyo afectivo y emocional, presto mi servicio voluntario con más compromiso *

- o Totalmente en Desacuerdo
- o En desacuerdo
- o Un poco en desacuerdo

- o Neutro
- o Un poco de acuerdo
- o De acuerdo
- o Totalmente de acuerdo

Cuando la actividad de voluntariado está en sintonía con mi proyecto de vida, soy un voluntario más comprometido *

- o Totalmente en Desacuerdo
- o En desacuerdo
- o Un poco en desacuerdo
- o Neutro
- o Un poco de acuerdo
- o De acuerdo
- o Totalmente de acuerdo

C. Anexo: Relación Estadística de Variables

VARIABLES (Relacionadas con los factores psicosociales y organizacionales)	FACTOR	GÉNERO	EDAD	EXPERIENCIA
Ser voluntario me hace sentir útil a la sociedad	Altruista	N.E.R.	N.E.R.	0,000
Cuando la institución facilita ambientes internos y externos de socialización puedo ampliar mis círculos sociales y amistades	Ambientación Social	N.E.R.	N.E.R.	0,005
Me considero una persona más feliz que otras personas que no desempañan labores voluntarias	Bienestar	N.E.R.	0,009	0,000
Cuando la actividad de voluntariado está en sintonía con mi proyecto de vida, soy un voluntario más comprometido	Bienestar	N.E.R.	0,011	0,012
El voluntariado es una oportunidad de conocer la sociedad y su dinámica	Comprensión	N.E.R.	N.E.R.	0,002
Mediante el voluntariado puedo conocerme a mí mismo y descubrir mis fortalezas y límites	Comprensión	N.E.R.	N.E.R.	N.E.R.
Cuando me siento plenamente identificado con la seccional, mi servicio como voluntario es más comprometido	Compromiso organizacional	N.E.R.	0,000	0,000
Cuando estoy sin empleo, en vacaciones o tengo un exceso de tiempo libre, mi servicio como voluntario incrementa	Contexto / Filiación	N.E.R.	0,000	0,000
Cuando presto el servicio voluntario, olvido fácilmente los problemas	Defensa del Yo	N.E.R.	N.E.R.	0,000
Al prestar mi servicio como voluntario, puedo abrir mi círculo de amigos y conocer más gente.	Filiación	N.E.R.	N.E.R.	0,009
El servicio voluntario me ayuda a alejar los sentimientos de soledad o aislamiento	Filiación	N.E.R.	0,000	0,000
Ser voluntario me trae el reconocimiento y la admiración familiar	Filiación	N.E.R.	0,042	0,001
La formación y capacitación que he recibido por el hecho de ser voluntario, me hace una persona más valiosa que el resto de la gente	Formación	N.E.R.	N.E.R.	0,007
Ser voluntario me ha hecho adquirir más conocimientos, que otras personas que no son voluntarias	Formación	N.E.R.	N.E.R.	N.E.R.
Cuando encuentro en la seccional un apoyo afectivo y emocional, presto mi servicio voluntario con más compromiso	Identificación colectiva	N.E.R.	0,001	N.E.R.
El voluntariado me permite desarrollar valores que me hacen mejor persona	Mejora de Estima	N.E.R.	N.E.R.	0,000
El voluntariado me ha ayudado a sentirme mejor y a mejorar mi estado de ánimo	Mejora de Estima	N.E.R.	0,018	0,001
A la hora de conseguir un empleo remunerado, ser voluntario me puede brindar más capacidades que otras personas que no son voluntarios	Mejora Laboral	N.E.R.	N.E.R.	0,000
Ser voluntario me permitirá insertarme más fácil en el mercado laboral	Mejora Laboral	N.E.R.	N.E.R.	0,002
Cuando mis amigos, familiares o la seccional, reconocen mi labor voluntaria, presto mi servicio con más ánimo y compromiso	Reconocimiento	N.E.R.	N.E.R.	0,001
Cuando mis opiniones y sugerencias son escuchadas y apoyadas por los directivos mi servicio voluntario es comprometido	Reconocimiento Institucional	N.E.R.	0,003	0,020
La formación y capacitación recibida por la Cruz Roja, permiten que el voluntario sea más activo y comprometido	Reconocimiento Institucional	N.E.R.	N.E.R.	N.E.R.
Me motivaría más como voluntario, recibir certificados, diplomas cartas de agradecimiento, por parte de los directivos.	Reconocimiento Institucional	N.E.R.	0,006	0,002
Tener beneficios en: educación, vivienda, seguridad social, permisos laborales y cargos públicos, puede hacer prestar mi voluntariado con mayor compromiso	Reconocimiento Nacional	N.E.R.	N.E.R.	N.E.R.
Cuando conozco a algunos de los voluntarios de un servicio de primeros auxilios, la labor se hace más agradable	Relacional	N.E.R.	0,001	0,000
Cuando presto mi servicio como voluntario agrado a Dios	Religioso	N.E.R.	N.E.R.	0,001
N.E.R.: No existe relación				
Celdas con valor: p-valor menor a 0,05, por lo tanto: variables relacionadas				

Bibliografía

Allen, J., & Shaw, S. (2009). ‘‘Everyone rolls up their sleeves and mucks in’’: Exploring volunteers’ motivation and experiences of the motivational climate of a sporting event. Sport Managment Rewiew, 79-90.

Aguñin, M., & Sapriza, G. (2014). Características del Voluntariado en Uruguay. Obtenido de La Sociedad Civil: new.lasociedadcivil.org/docs/ciberteca/sapizaagun.pdf

Aranguren, L. A. (1998). Manual de formación de formadores de voluntariado. Madrid: PPVE.

Arias Astray, A., & López, A. (2008). El apoyo social en la predicción a corto y plazo de la permanencia del voluntariado socioasistencial. Psicothema, 97-103.

Bagher, M. (2015). Regression Analysis of Effective Factors on increasing Factors on trainer's motivation of the Red Crescent Society (A Case Study, Ilam, Iran). Social and Behavioral Sciences, 536-541.

Bang, H., Ross, T., & Stephen, R. J. (2012). From motivation to organizational commitment of volunteers in non-profit sport organizations: The role of job satisfaction. Journal of Management Development, 96 - 112

Bennett, L., Kelaher, M., & Ross, M. (1994). Quality of life in health care professionals: burnout and its associated factors in HIV/AIDS related care. Psychology and Health: An International Journal, 273-283.

Bettoni, A., & Cruz, A. (2001). III Encuentro de la Red Latinoamericana y del Caribe de la Sociedad Internacional de Investigación del Tercer Sector. Recuperado el 03 de 2014, de Voluntariado en Uruguay: perfiles, impacto y desafíos: http://lasociedadcivil.org/docs/ciberteca/bettonicruz.pdf

Bidee, J., Vantilborgh, T., Pepermans, R., Huybrechts, G., Willems, J., Jegers, M., & Hofmans, J. (2013). Autonomous Motivation Stimulates Volunteers’ Work Effort: A Self-Determination Theory Approach to Volunteerism. Voluntas, 24:32–47.

Bosch, L. (2000). ¿Por qué el voluntariado? Madrid: CCS.

Bradley, C. L. (1997). Generativity–Stagnation: Development of a Status Model. Developmental Review, 17, 262–290

Brunell, A., Tumblin, L., & Buelow, M. (2014). Narcissism and the Motivation to Engage in Volunteerism. Curr Psychol 365–376.

Calo, J. R. (1995). La Acción Voluntaria: ¿Qué es ser voluntario? Recuperado el 02 de 2014, de http://www.telefonodelaesperanza.org/imgs/867.pdf

Carifio, J., & Perla, R. (2008). Resolving the 50-year debate around using and misusing Likert scales . Medical Education, 1150–1152.

Carpenter, J., & Knowles, C. (2010). Why volunteer? Evidence on the role of altruism, image, and incentives. Journal of Publi Economics, 94

Chacón, F., & Vecina, M. (2002). Gestión del Voluntariado. Madrid: Síntesis.

Chacón, F., & Vecina, M. (2008). Factores Psicosociales Y Organizacionales Que Influyen En La Permanencia De Distintos Tipos De Voluntariado. Psicothema.

Chacón, F., Pérez, T., Flórez, J., & Vecina, M. (2010). Motivos del Voluntariado: Categorización de las Motivaciones de los Voluntarios Mediante Pregunta Abierta. Intervención Psicosocial, 213-222.

Clary, E. G., & Snyder, M. (1999). The motivations to Volunteer: theoretical and practical considerations. Current directions in psychological science, 156-159.

Clary, E., & Snyder, M. (1991). A functional analysis of altruism and prosocial behavior: The case of volunteerism. Review of personality and social psychology, 12.

Cnaan, R., & Cascio, T. (2008). Social Service Research. Journal of social service research, 24-37.

Comité mixto OIT-OMS. (1984). Factores psicosociales en el trabajo, naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra.

Congreso de Colombia. (2012). Ley 1505. Colombia.

Congreso de la República de Colombia. (2001). Ley 720. Colombia.

Costa, C. A., Chalip, L., Green, B. C., & Simes, C. (2006). Reconsidering the role of training in event volunteers' satisfaction. Sport Management Review, 165–182.

Croasmun, J. T., & Ostrom, L. (2011). Using Likert-Type Scales in the Social Sciences . Journal of Adult Education , Volume 40, Number 1.

Cruz Roja Colombiana. (2010). Manual del voluntariado: Guía de Campo. Bogotá, Colombia: Publicaciones Cruz Roja Colombiana.

Cruz Roja Colombiana. (s.f.) Ciclo de Gestión de los Voluntarios. Adaptación a la Cruz Roja Colombiana.

Cuskelly, G., Hoye, R., & Auld, C. (2006). Working with volunteers in sport. Theory and practice. Routledge.

Dailey, R. (1986). Understanding organizational commitment for volunteers: Empirical and managerial implications. Journal of Voluntary Action Research, 19-31.

Dávila, C., & Díaz, F. (2005). Voluntariado y Satisfacción Vital. Intervención Social, 14, 81-94.

Dávila, M. C. (2002). Incidencia Diferencial de los Factores Psicosociales en Distintos Tipos de Voluntariado. Tesis para optar al título de Doctor en Psicología. Universidad Complutense de Madrid.

Dávila, M. C. (2003). Incidencia diferencial de los factores psicosociales en distintos tipos de voluntariado. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid, España.

De León, C., & Chacón, F. (2004). Factores Psicosociales y Tipo de Voluntariado. Psicothema, 639-645.

Einolf, J. (2013). Daily spiritual experiences and prosocial behavior. Soc Indie Res, 110, 71-87.

Echeverry, A. (2011). Fortalecimiento Del Capital Social A Través Del Diseño De Un Programa Integrado De Voluntariado En La Ciudadela Del Norte De Manizales. Tesis de Grado para optar al Título de: Magíster en Administración. Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales.

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. (2002). Recuperado el 02 de 2014, de http://www.rcvolunteering.org/pls/portal30/docs/PAGE/6_VL_2006/BIBLIOTECA/POLITICA/DOCUMENTOS_POLITICOS/IFRC_VOLPOLICYIMPLEMENTATION_2002_ESP.PDF

García, M. (2012). Aplicación del inventario de funciones del voluntariado a los voluntarios en Colombia. Tesis para optar al título de: Magíster en Ingeniería Administrativa. Universidad Nacional de Colombia Sede Medellín.

Ghose, T., & Kassam, M. (2014). Motivations to Volunteer Among College Students in India. Voluntas, 28–45.

Gidron, B. (1985). Prediction of retention and turnover among service volunteer workers. Journal of Social Service Research, 1-16.

Gould, M., & Howson, A. (2015). Erikson's Eight Stages of Development. Por: Gould, Marie Howson, Alexandra. Research Starters: Sociology, Online Edition.

Hackman, J. R., & Lawler, E. E. (1971). Employee reactions to job characteristics. . Journal of Applied Psychology Monograph, 259-286.

Huang, J., & Mead, A. D. (2014). Effect of Personality Item Writing on Psychometric Properties of Ideal-Point and Likert Scales. Psychological Assessment, 26(4), 1162–1172.

Hustinx, L., Cnaan, R., & Handy, F. (2010). Navigating theories of Volunteering: a Hybrid Map For a Complex Phenomenon. Journal for the Theory of Social Behaviour.

ICONTEC. (2007). Guía Técnica Colombiana 193: Modelo de Gestión Para Organizaciones de Acción Voluntaria. Bogotá, Colombia: ICONTEC.

Jason, L., Jackson, K., & Obradovic, J. (1986). Behavioral approaches in increasing blood donations. Evaluation and the Health professions, 439-448.

Jones, R. M., Vaterlaus, J. M., Jackson, M. A., & Morrill, T. B. (2014). Friendship characteristics, psychosocial development, and adolescent identity formation. Personal Relationships., 51–67.

Karl, I., & Shaw De Critto, S. (1998). Voluntariado una forma de Hacer y de Ser. Buenos Aires: CICUSS.

Katz, A. (1960). The functional approach to the study of attitudes. Public Opinion Quarterly, 163-204.

Köksal, M., Ertekin, P., & Çolakoğlu, Ö. (2014). How Differences among Data Collectors are Reflected in the Reliability and Validity of Data Collected by Likert-Type Scales? . Educational Sciences: Theory & Practice • , 14(6) • 2206-2212

Licciardello, O., Di Marco, G., & Mauceri, M. (2013). Motivations and Perceived Organizational Climate Among Volunteers of Italian Red Cross. Social and Behavioral Sciences, 584 – 588.

Lo Presti, A. (2013). The Interactive Effects of Job Resources and Motivations to Volunteer Among a Sample of Italian Volunteers. Voluntas, 969–985.

Marcia, F. (2009). Intrinsic vs. extrinsic motivational orientations and the volunteer process. Personality of Psicology, 653-658.

Marcia, J. (2002). Identity and Psychosocial Development in adulthood. Identity, 7-28.

Médicos por el Mundo. (2002). Recuperado el 02 de 2013, de http://www.plataformavoluntariado.org/ARCHIVO/documentos/recursos/2002_manualdegestion_MDM.pdf

Mesa, M. A. (1997). ¿Qué es el voluntariado? Madrid: Paulinas.

Moore, E. W., Warta, S., & Erichsen, K. (2014). College students' volunteering: factors related to current volunteering, volunteer settings, and motives for volunteering. College Student Journal., Vol. 48, Fascículo 3.

Nave, A. C., & do Paço, A. (2013). “Corporate volunteering – an analysis of volunteers' motivations and demographics”. Journal of Global Responsibility, 31 – 43.

Newman, S., Cameron, N., & Myles, M.-L. (2009). Predicting the safety performance of volunteers: Does motivation for volunteering influence driving behavior? Safety Science, 1090-1096.

Observatorio del Tercer Sector. (2009). Manual de Gestión del Voluntariado. Recuperado el 02 de 2013, de http://www.bibliotecavirtual.info/2012/10/manual-de-gestion-del-voluntariado/

Observatorio del Tercer Sector. (2009). Recuperado el 02 de 2013, de http://www.observatoritercersector.org/pdf/publicacions/2010_01_manual_gestion_voluntariado.pdf

Omoto, A., Snyder, M., & Martino, S. (2000). Volunteerism and the life course: Investigating age-related agendas for action. Basic and Applied social psychology, 181-197.

Osorio, A. B. (2009). Perfil Y Motivaciones Del Voluntariado Juvenil De Mayores. Tesis Doctoral. Universidad de Granada, Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación.

Oostlande, J., Gu¨ntert, S., & Wehner, T. (2013). Linking Autonomy-Supportive Leadership to Volunteer Satisfaction: A Self- Determination Theory Perspective. Voluntas , 1368–1387.

Phillips, L., & Phillips, M. (2010). Volunteer Motivation and Reward Preference: An Empirical Study of Volunteerism in a Large, Not-For-Profit Organization. SAM Advanced Management Journal.

Popescu, D., Garcia Sanchez, A., Nicolae, V., & State, C. (2015). Empirical research regarding the importance of volunteering for the sustainable development of social economy enterprises. Economic Computation & Economic Cyber, 49-67

Principia, A., Schippersb, J., Naegelec, G., Di Rosad, M., & Lamura, G. (2016). Understanding the link between older volunteers’ resources and motivation to volunteer. Educational Gerontology, 144–158.

Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas VNU. (2011). V informe sobre el estado del voluntariado en el mundo. Dinamarca: Phoenix Design Aid.

Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas. (2011). Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo 2011. Obtenido de Disponible en: http://lasociedadcivil.org/docs/ciberteca/informe_voluntariado_2011.pdf

Prouteau, L., & Wolff, F. (2008). On the relational motive for volunteer work. Journal of Economics Psycology, 314-335.

Rosenbach, A., & Hunot, V. (1998). Factors in influencing the attitudes and commitment of volunteer alcohol counsellors. British Journal of Guidance and Counselling, 353-364.

Salazar, L., & Gómez, C. (2005). Estudio Del Voluntariado, Sus Factores Civiles Y Administrativos, Y Estrategias Que Afectan Su Labor En La Cruz Roja Colombiana, Sede Manizales. Tesis para optar al título de: Administrador de Empresas. Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales.

Shimizu, K., & Liu, Q. (2000). Voluntarism in Japan. American Sociological Association.

Snyder, M., & Omoto, A. M. (1995). AIDS Volunteers and their motivations: Theoretical issues and practical concerns. Nonprofit Management and Leadership, 671-686.

Snyder, M., Omoto, A., & Crain, A. (1999). Punished for their good deeds: Stigmatization of AIDS Volunteers. American Behavioral Scientist, 1171-1188.

Sundeen, R., Garcia, C., & Wang, L. (2007). Volunteer Behavior Among Asian American Groups in the United States. Journal of Asian American Studies.

Tavazza, L. (1995). El nuevo rol del voluntariado social. Buenos Aires: Lumen.

Toro, J., & Salazar, V. (2006). Implementación Del Programa De Voluntariado En La universidad Nacional de Colombia Sede Manizales. Trabajo dirigido grupo de investigación. Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales, Grupo de Trabajo Académico Ética Empresarial y Empresariado Social, Recuperado de: http://gta.manizales.unal.edu.co/ethos/documentos/PROGRAMADEVOLUNTARIADO.pdf

Valenzuela, D., & Cortés, A. (2008). El Cambio Social Una Oportunidad Para Transformar Las Asociaciones: Diagnóstico Del Voluntariado De La Cruz Roja. Tesis para optar al título de: Comunicadores Sociales. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.

Vásquez, B. (1997). Manual para un Voluntariado Eficiente y Eficaz. Bogotá: Liga Colombiana de Lucha Contra el Cáncer.

Vecina, M. L., & Chacón, F. (1999). Estudio sobre las motivaciones de una muestra de voluntarios españoles en el campo del SIDA. Estudios de Psicología, 62, 55-66.

Vecina, M. L., & Chacón, F. (2010). Factores Psicosociales y Organizacionales que influyen en la permanencia de distintos tipos de voluntariado. Psicothema.

Vecina, M., Chacón, F., & Suerio, M. (2009). Satisfacción en el voluntariado: estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones. Psicothema, 21, 112-117.

Veerasamy, C., Sambasivan, M., & Naresh, K. (2015). Life Satisfaction Among Healthcare Volunteers in Malaysia: Role of Personality Factors, Volunteering Motives, and Spiritual Capital. Voluntas, 531–552 .

Allen, J., & Shaw, S. (2009). ‘‘Everyone rolls up their sleeves and mucks in’’: Exploring volunteers’ motivation and experiences of the motivational climate of a sporting event. Sport Managment Rewiew, 79-90.

Bagher, M. (2015). Regression Analysis of Effective Factors on increasing Factors on trainer's motivation of the Red Crescent Society (A Case Study, Ilam, Iran) . Social and Behavioral Sciences, 536-541.

Bang, H., Ross, T., & Stephen, R. J. (2012). From motivation to organizational commitment of volunteers in non-profit sport organizations: The role of job satisfaction. Journal of Management Development, 96 - 112.

Bidee, J., Vantilborgh, T., Pepermans, R., Huybrechts, G., Willems, J., Jegers, M., & Hofmans, J. (2013). Autonomous Motivation Stimulates Volunteers’ Work Effort: A Self-Determination Theory Approach to Volunteerism. Voluntas, 24:32–47.

Brunell, A., Tumblin, L., & Buelow, M. (2014). Narcissism and the Motivation to Engage in Volunteerism. Curr Psychol, 365–376.

Carpenter, J., & Knowles, C. (2010). Why volunteer? Evidence on the role of altruism, image, and incentives. Journal of Publi Economics, 94.

Costa, C. A., Chalip, L., Green, B. C., & Simes, C. (2006). Reconsidering the role of training in event volunteers’ satisfaction. Sport Management Review, 165–182.

Cuskelly, G., Hoye, R., & Auld, C. (2006). Working with volunteers in sport. Theory and practice. Routledge.

Einolf, J. (2013). Daily spiritual experiences and prosocial behavior. Soc Indie Res, 110, 71-87.

Ghose, T., & Kassam, M. (2014). Motivations to Volunteer Among College Students in India. Voluntas, 28–45.

Licciardello, O., Di Marco, G., & Mauceri, M. (2013). Motivations and Perceived Organizational Climate Among Volunteers of Italian Red Cross. Social and Behavioral Sciences, 584 – 588.

Lo Presti, A. (2013). The Interactive Effects of Job Resources and Motivations to Volunteer Among a Sample of Italian Volunteers. Voluntas, 969–985.

Marcia, F. (2009). Intrinsic vs. extrinsic motivational orientations and the volunteer process. Personality of Psicology, 653-658.

Moore, E. W., Warta, S., & Erichsen, K. (2014). College students' volunteering: factors related to current volunteering, volunteer settings, and motives for volunteering. College Student Journal., Vol. 48, Fascículo 3.

Nave, A. C., & do Paço, A. (2013). “Corporate volunteering – an analysis of volunteers' motivations and demographics”. Journal of Global Responsibility, 31 – 43.

Newman, S., Cameron, N., & Myles, M.-L. (2009). Predicting the safety performance of volunteers: Does motivation for volunteering influence driving behavior? Safety Science, 1090-1096.

Newton, C., Becker, K., & Bell, S. (2014). Learning and development opportunities as a tool for the retention of volunteers: a motivational perspective. Human Resource Management Journal, , 514–530.

Oostlande, J., Gu¨ntert, S., & Wehner, T. (2013). Linking Autonomy-Supportive Leadership to Volunteer Satisfaction: A Self- Determination Theory Perspective. Voluntas, 1368–1387.

Phillips, L., & Phillips, M. (2010). Volunteer Motivation and Reward Preference: An Empirical Study of Volunteerism in a Large, Not-For-Profit Organization. SAM Advanced Management Journal, 1.

Principia, A., Schippersb, J., Naegelec, G., Di Rosad, M., & Lamura, G. (2016). Understanding the link between older volunteers’ resources and motivation to volunteer. Educational Gerontology, 144–158.

Prouteau, L., & Wolff, F. (2008). On the relational motive for volunteer work. Journal of Economics Psycology, 314-335.

Veerasamy, C., Sambasivan, M., & Naresh, K. (2015). Life Satisfaction Among Healthcare Volunteers in Malaysia: Role of Personality Factors, Volunteering Motives, and Spiritual Capital. Voluntas , 531–552.

Wang, C., & Wu, X. (2014). Volunteers’ Motivation, Satisfaction, and Management in Large-scale Events: An Empirical Test from the 2010 Shanghai World Expo. Voluntas, 754–771.

Wilson, J. (2000). Volunteering. Annual Review of Sociology, 215-240.