

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO Y
JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

El voluntariado como acción sin fines de lucro en pro de la ayuda y el apoyo a otras personas e instituciones; ocupa un lugar importante dentro de la sociedad contemporánea. Este tipo de actuación social promueve al desarrollo personal y emocional de la gente; de igual manera, contribuye con la educación y concientización de las personas voluntarias y su entorno social. Esta labor digna y enriquecedora se vio afectada por la crisis sanitaria mundial debido al Covid 19.

Pese a lo anterior, el voluntariado de tipo social repuntó en la pandemia, habiendo establecido a las acciones solidarias como pilares fundamentales para sobrellevar los distintos tipos de adversidades resultado de lo ocurrido con el virus. Los riesgos psicosociales sobrevinientes es uno de los mayores problemas a los que se enfrentan las organizaciones voluntarias. Esto implica para las personas voluntarias experimentar bajos niveles de motivación o afectar, a la vez, su compromiso asumido en las organizaciones donde desarrollan su actividad, pero, sobre todo, afectaron a la población beneficiaria directamente.

El voluntariado es definido como una manera de demostrar la solidaridad organizada, una intervención de la comunidad en la resolución de sus problemas, que expresa la responsabilidad e implicación de los ciudadanos en el desarrollo comunitario; en definitiva, el voluntariado “es una herramienta para ejercer el derecho a participar y transformar la realidad que nos rodea” (Voluntariado Echar una mano, 2006, p.2).

Al hablar de voluntariado, no podemos dejar de lado la definición de sus miembros, es decir los voluntarios, entendiéndose como:

Aquella persona que, de manera continua, desinteresada y responsable, dedica parte de su tiempo a actividades en beneficio de la comunidad, haciendo del fenómeno del voluntariado una opción formal, pública y proactiva que implica proporcionar de manera voluntaria recursos personales, tales como el tiempo y esfuerzo, para

promover el bienestar de otra persona, grupo u organización. (Clary, et al., 1998; Erasmus & Morey, 2016 & Shye, 2010. Como se citó en Klos & Lemos, 2019, p.3).

La participación activa en el voluntariado debe de entenderse como las diferentes motivaciones que juegan un rol importante para una buena contribución dentro de la misma. En este entendido, las motivaciones del voluntariado, según Navarro y Santamaría (2003), hacen referencia a los “hechos creencias, experiencias personales, y/o estímulos que dan lugar a que la persona voluntaria se interese en ayudar a la sociedad, siendo impulsada por una conducta prosocial y altruista” (Navarro-Santamaría, 2003. Como se citó en Arias, 2015, p.12).

Por su parte, los factores psicosociales pueden estar entendidos como un conjunto de aspectos del entorno organizacional, los cuales pudieran afectar la estabilidad física y emocional de los voluntarios, por su constante exposición a los mismo, generando bajos niveles de desempeño y productividad. Tal como menciona Salazar (2018):

El grupo de voluntarios activos que presentan su contingente en dicha organización puede estar expuesto a condiciones psicosociales desfavorables; que podrían determinar la presencia de ciertas conductas y actitudes no deseadas que afecten su salud emocional. (Salazar, J., 2018, p.15)

Existen varios estudios a nivel mundial, que han intentado dar explicaciones acerca de las variables que afectan al nivel motivacional de los voluntarios y al proceso de ajuste dentro de la organización, generando así riesgos psicosociales dentro de los voluntariados; por ejemplo: un estudio realizado en la Universidad de Huelva, España (2008), titulado “Implicación y permanencia de los voluntarios en organizaciones de servicios sociales”, planteó que el nivel de motivación en el factor social se ven afectados según los años de experiencia como voluntario; de cuatro a ocho años con un nivel de motivación “Alto” (41,7%) y de los ocho años en adelante se pudo evidenciar un incremento en la motivación de los voluntarios con un nivel “Muy alto” (54%) del total.

Cabe considerar, por otra parte, una investigación titulada “Factores de Riesgo Psicosociales Intralaborales y su Relación con el Estrés en Docentes de Secundaria de la Institución Educativa Escuela Normal Superior la Hacienda del Distrito de Barranquillas”, presentada en la Universidad Libre Seccional Barranquilla (2017); los resultados presentados mencionan que la población estudiada presentó un “alto nivel” de riesgo por factores intralaborales con un 32%, es decir, que las condiciones en las cuales desarrollan su trabajo generan descontento, desmotivación y falta de compromiso.

Con respecto en Latinoamérica, el trabajo de investigación de maestría, titulada “Incidencia de factores psicosociales en la gestión del voluntariado de la Fundación Teléfono Amigo”, elaborada en la Universidad Andina Simón Bolívar en Ecuador (2018), los resultados sobre los voluntarios encuestados manifestaron un nivel de “Riesgo medio” en la valoración general de riesgos de los factores psicosociales con un 31%. Sin embargo, en tres de las cuatro dimensiones estudiadas en este trabajo de investigación, se evidenció un nivel de “Riesgo Alto”, comprobando que los factores psicosociales están presentes en la organización y estos tienen un impacto directo en la permanencia de los voluntarios.

Dentro del mismo orden de ideas en el ámbito nacional, una investigación titulada “La situación del voluntariado en el municipio de la Paz”; realizada por estudiantes de la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA) en la ciudad de La Paz (2012), recabaron datos sobre la motivación para ser voluntario, destacando dentro de este la necesidad personal de ayudar a los demás con un 32% y la necesidad personal de mejorar la sociedad con un 27%, del total de la población.

Dentro de la misma investigación se observó que en esta región de Bolivia, la permanencia del voluntario promedio dentro de una organización oscila entre los seis meses o menos (32%) de su población total. En cuanto a las dificultades presentadas dentro de las organizaciones estudiadas, se mencionó la falta de compromiso y seriedad de las autoridades y de la población con el trabajo de los voluntarios, el poco reconocimiento y la incompatibilidad de horarios como factores que afectan su desempeño. También señalaron la posibilidad de conciliar los principios del voluntariado con las expectativas de

realización profesional como una dificultad. Por tanto, estos datos nos recalcan el bajo nivel de motivación al servicio y como los factores psicosociales influyen en voluntarios del territorio nacional.

En el ámbito local, actualmente no existen datos estadísticos que indiquen el nivel de motivación y/o nivel de riesgo de los factores psicosociales en los voluntarios tarijeños. Sin embargo se realizó una entrevista a Paola Baldiviezo, coordinadora en la ciudad de Tarija del voluntariado “Yo Soy Mi Primer Amor”, ella recalcó que durante el tiempo de voluntaria y coordinadora dentro de su organización, en general, presencié bajos niveles de motivación. Así también, mencionó que muchas de las personas que asisten permanecen activas en periodos cortos de tiempo, dependiendo del tipo y frecuencia que se realicen las actividades dentro de la organización. Tomando en cuenta estos parámetros, en la actual crisis sanitaria, muchas voluntarias intentaron permanecer activas y mantener contacto de manera virtual con las actividades; sin embargo, cada vez se dio menos afluencia de las mismas. Dentro del ámbito psicosocial mencionó que muchas voluntarias han sido afectadas por la pandemia; a pesar de haberse priorizado el bienestar personal. Resultado de ello, muy pocas se mantuvieron ante las adversidades, conservando su interés en el voluntariado. Esto denotó la posible existencia de los riesgos psicosociales, que afectan de alguna manera a la motivación de las voluntarias, según palabras de la coordinadora de “Yo Soy Mi Primer Amor”.

Tomando en cuenta los criterios mencionados, queda claro que en Latinoamérica y específicamente en el territorio nacional, existen bajos niveles de motivación; como también la posible existencia de riesgos que inciden en los factores psicosociales en relación al voluntariado. Cabe recalcar que a nivel departamental no existen datos relacionados con las variables identificadas en consecuencia existen dificultades al momento de crear o formar parte de una organización voluntaria, ocasionando trabas en el desarrollo y desempeño de los voluntariados.

Recalcando los bajos índices en el territorio nacional y la casi nula información en el ámbito local se planteó la siguiente interrogante de investigación:

¿Cuál es la relación entre el nivel de los factores de riesgos psicosociales y el nivel de motivación en voluntarios de acción social en la ciudad de Tarija?

1.2 Justificación

El voluntariado es “un fenómeno de enorme relevancia social, económica y política en las sociedades occidentales actuales, no sólo porque involucra a más de 140 millones de personas en el mundo como participantes en alguna actividad de voluntariado”, según estimaciones recientes del Observatorio del Voluntariado (2013) (Como se citó en Aranda, 2016, p.9). Concomitante a ello, son las implicaciones sociales y económicas de la labor desarrollada, más allá de los datos cuantitativos, por el impacto social alcanzado durante la crisis sanitaria y económica recientes. En este sentido, el apoyo de las asociaciones de voluntariado ha beneficiado amplios sectores de la población. La importancia de los voluntariados en este momento es muy reconocida, sobre todo debido a la reciente crisis mundial debido al COVID-19, que hizo surgir amplias y variadas acciones solidarias, evidenciando las motivaciones y las acciones altruistas de cada persona, ya sea de manera particular o dentro de alguna organización.

Es prioritario entender las motivaciones que impulsan a las personas a implicarse en el voluntariado (de cualquier índole), cómo se desarrolla su satisfacción con la tarea, su cansancio emocional, si los voluntarios socializan en sus organizaciones, si existe una vinculación externa o afectiva entre los voluntarios con sus organizaciones y qué influencia tienen estas variables en los factores de riesgos psicosociales de los mismos. Esta investigación se refirió a la búsqueda de relaciones entre los factores recientemente señalados, para entender el nivel motivacional que presentan los voluntarios y las razones por las cuales forman parte y permanecen comprometidamente como miembros activos en sus organizaciones.

Actualmente, el voluntariado de acción social es de gran importancia en Tarija, porque los voluntariados son pilares fundamentales dentro de la sociedad brindando su ayuda y apoyo en favor de las personas menos protegidas y más necesitadas. Sin embargo, una de las

mayores dificultades dentro de este ámbito es el breve y poco interés motivacional de los voluntarios que trabajan en las diferentes organizaciones, ocasionando la baja efectividad de los programas empleados o, en el peor de los casos, dejando sucumbir los objetivos y metas planteadas. En el territorio nacional, estos factores no han sido estudiados con profundidad.

Aporte teórico

La presente investigación generó información teórico-empírica del nivel motivacional y de riesgos psicosociales presentes en los voluntarios de acción social de la ciudad de Tarija. Por otra parte, se han obtenido datos estadísticos sobre las características sociodemográficas predominantes de los voluntarios, como son edad, sexo, tiempo de permanencia y nivel educativo. Estas variables describen el perfil del voluntario, cuyas características inherentes son claves para reclutar personas y al momento de la creación de futuros voluntariados. De igual manera contribuirá con material de consulta para futuras investigaciones.

CAPÍTULO II

DISEÑO TEÓRICO

2.1 Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el nivel de los factores de riesgos psicosociales y el nivel de motivación en voluntarios de acción social en la ciudad de Tarija?

2.2 Objetivo general

- Determinar la relación entre el nivel de riesgo de factores psicosociales y el nivel de motivación en voluntarios de acción social en la ciudad de Tarija.

2.3 Objetivos específicos

- Establecer el nivel de riesgo de factores psicosociales en voluntarios de acción social en la ciudad de Tarija.
- Identificar el nivel de motivación en voluntarios de acción social en la ciudad de Tarija.
- Analizar la relación entre el nivel de riesgo de factores psicosociales y el nivel de motivación en voluntarios de acción social en la ciudad de Tarija.

2.4 Hipótesis

H₁. Los voluntarios de acción social en la ciudad de Tarija presentan un nivel medio de riesgo psicosocial.

H₂. Los voluntarios de acción social en Tarija presentan un nivel de motivación relativamente bajo.

H₃ Existe una correlación negativa fuerte entre el nivel de riesgo psicosocial y el nivel de motivación en los voluntarios de acción social de la ciudad de Tarija.

2.5 Operacionalización de variables

Variables y su conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Escala
<p>Factores Psicosociales</p> <p>Según Salazar, J. (2018), los factores psicosociales pueden definirse como: La interrelación existente entre la persona y la sociedad intenta explicar el dilema de si el ser humano influencia a su entorno o si por el contrario es la sociedad, como contexto global, la que tiene impacto directo sobre su accionar. (pág.30)</p>	Liderazgo y relaciones sociales en el voluntariado.	<ul style="list-style-type: none"> -Direccionamiento -Relaciones interpersonales -Retroalimentación 	<p>Salazar Saeteros J. F. (2018). Cuestionario de Factores Psicosociales.</p> <p>Sin riesgo (0 puntos)</p> <p>Riesgo bajo (1 a 102 puntos)</p> <p>Riesgo medio (103 a 204 puntos)</p> <p>Riesgo alto (205 a 306 puntos)</p> <p>Riesgo muy alto (307 puntos a 408 puntos)</p>
	Control en el voluntariado	<ul style="list-style-type: none"> -Información -Formación y capacitación -Procesos de cambio -Decisiones y facilidades -Control y autonomía en el voluntariado 	
	Demandas del voluntariado	<ul style="list-style-type: none"> -Condiciones ambientales -Atención a usuarios -Tiempo de dedicación -Influencia del voluntariado sobre el entorno externo -Responsabilidad y actividades -Esfuerzo mental -Consistencia del rol -Horarios y turnos 	
	Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> -Satisfacción con la actividad de voluntariado -Reconocimiento 	

<p>Motivación Según Vaz, P., et al. (2008), la motivación de cada individuo varía según el ambiente, satisfacción personal o laboral de cada uno. Los autores mencionaron que:</p> <p>Personas diferentes pueden encontrarse involucradas en una misma acción voluntaria respondiendo a motivaciones distintas, incluso una persona puede responder a distintas motivaciones a lo largo de su trayectoria como voluntario.</p> <p>(pág.27)</p>	Motivación de valores	<ul style="list-style-type: none"> - Valores religiosos. - Valores de transformación social - Valores de reciprocidad. - Valores de interés por la comunidad. - Valores de ayuda a un territorio específico. - Valores de ayuda a un colectivo específico. 	<p>Klos y Lemos (2019). Cuestionario Argentino de Motivaciones para el Voluntariado (CAMV).</p> <p>Muy bajo (De 0 a 62 puntos)</p> <p>Relativamente bajo (De 63 a 124 puntos)</p> <p>Bajo (De 125 a 186 puntos)</p> <p>Ni bajo, ni alto (De 187 a 248 puntos)</p> <p>Alto (De 249 a 310 puntos)</p> <p>Relativamente alto (De 311 a 372 puntos)</p> <p>Muy alto (De 373 a 434 puntos)</p>
	Motivación de conocimiento-comprensión	- Autoconocimiento.	
	Motivación de ajuste social	- Motivación por influencias normativas.	
	Mejora del currículum	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora de capacidades profesionales. - Mejora de expectativas de encontrar empleo. 	
	Defensa de yo	- Necesidad de evitar estados o situaciones negativas.	
	Mejora de la estima	<ul style="list-style-type: none"> - Estima. - Crecimiento personal. - Relaciones sociales. - Disfrutar. 	
	Compromiso organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso institucional - Compromiso con el grupo 	
	Interés en la actividad	<ul style="list-style-type: none"> - Interés en la actividad específica - Interés en la actividad con personas. 	
	Condiciones	- Condiciones que facilitan o favorecen el poder realizar el voluntariado.	
Otros	-Respuestas inclasificables por vagas e inespecíficas.		

CAPÍTULO III
MARCO TEÓRICO

En esta fase de la investigación se plasmaron los conceptos, definiciones y fundamento teórico, referido a las variables identificadas (riesgos psicosociales y motivación) que son parte del problema formulado en función al voluntario de acción social.

3.1 El voluntariado

Es una actividad presente en muchas sociedades del mundo, aunque pueda presentar distintas modalidades o formas de entenderlo. No obstante, encontramos principios comunes y universales que lo caracterizan. Es así que:

El voluntariado ha sido tradicionalmente entendido como una forma de participación de los ciudadanos en la resolución de problemas colectivos. En un primer momento esos problemas eran de carácter eminentemente social, en la actualidad el voluntariado cubre un amplio espectro de necesidades. (Vaz, P., et al., 2008, p. 21).

Por otra parte, el Programa Voluntariado de las Naciones Unidas (2011), expresa “el voluntariado es una expresión básica de las relaciones humanas” (p.20), por lo que estaría presente en todos los ámbitos sociales como un fenómeno transversal en las relaciones humanas de todas las sociedades, así el bienestar de las personas es necesario para el desarrollo de actividades de carácter voluntario.

Como puede inferirse, el voluntariado de acción social promueve la participación tanto de personas como de grupos de una comunidad; es decir, que a través de programas promovidos por entidades públicas y privadas se busca un mismo fin: resolver las necesidades y conflictos sociales existentes en dicha comunidad y promover la cooperación y solidaridad dentro de esta.

De esta manera, miles de voluntarios a nivel mundial participan activamente en organizaciones no gubernamentales nacionales e internacionales en números crecientes. Esto ha llevado al reconocimiento del papel que desempeñan los voluntariados en la sociedad y a potenciar políticas activas de su fomento.

3.2 Definición de voluntario

Son muchos los investigadores que han definido lo que es un Voluntario, sin embargo, para la presente investigación se tomarán en cuenta la siguiente definición:

Una persona voluntaria es aquella que, sensibilizada por la situación social de los colectivos desfavorecidos, excluidos o marginados, decide, de manera altruista y solidaria participar, junto con otras, en diferentes proyectos dentro de una organización de voluntariado, dedicando parte de su tiempo en beneficio de una acción enmarcada en proyectos concretos. (Franco & Guilló, 2010, p.21)

Dentro de este orden de ideas, se puede constatar que los voluntarios tratan con personas desfavorecidas o con dificultades de marginalidad, movilidad, comunicación, etc. Por este motivo, su compromiso como voluntarios es fundamental para las personas con las que colaboran y se benefician de la ayuda. Es trascendental la importancia del compromiso, la madurez y responsabilidad hacia el otro como primera cualidad indispensable. Por tanto, podemos decir que un voluntario es toda persona que, de manera desinteresada y responsable, dedica parte de su tiempo de manera continua a actividades en beneficio de la comunidad, dentro de una organización o desde alguna entidad que desarrolle algún tipo de proyecto determinado.

Algunas teorías han intentado definir y explicar la conducta del voluntariado, llegando a la conclusión de que, junto a las motivaciones altruistas, también se tienen en cuenta otros grupos de motivaciones de carácter más personal; pudiendo observarse que casi todas las definiciones consideran que, al hablar de voluntariado, la gente lo hace un fenómeno plurimotivacional. Así, el voluntario también busca otras motivaciones como la de sentirse útil, aprender, vivir de acuerdo a unos determinados valores morales, etc.

Los voluntarios son personas que actúan dentro de los parámetros del amor a los demás, aportando su capacidad de afecto, creatividad, ayuda y solidaridad sin esperar nada a

cambio. Por tanto, es necesario que exista una unión entre ser y actuar, y la reflexión debe servir de instrumento para la construcción de la propia identidad.

Es posible encontrar entre los motivos: la satisfacción personal, la necesidad de reconocimiento social, la huida personal, el cubrimiento o la compensación de carencias afectivas, la entrega desinteresada para contribuir al desarrollo humano y social, el compromiso intrínseco con los más necesitados no sólo en los aspectos materiales, que son necesarios sino en los relacionados con la dimensión ética, moral y afectiva.

El altruismo que se desarrolla dentro de la convivencia efectiva con los demás es una fuente para la reflexión, la toma de conciencia, la ayuda, el intercambio de ideas, etc., pero es la persona, individualmente, quien tiene que realizarla, contrastarla con sus estructuras cognitivas, sentimientos y experiencias, tomar decisiones de incorporación, interiorización o eliminación y actuando en consecuencia. En este aspecto, parece necesario promover y posibilitar el ser voluntario para actuar como consecuencia de lo que dicta la conciencia y no por seguir una moda pasajera. La solidaridad, la responsabilidad y el amor a los demás forman parte de cada persona, de la forma en que siente y tiene de entender las relaciones con los demás, con independencia del posicionamiento social que tenga.

3.3 Factores psicosociales

El estudio del término “psicosocial” se relaciona con diversas áreas de estudio, como son la antropología, psicología, sociología, administración, medicina, entre otras. Sin embargo, para Flores (2011) este término oscila principalmente, entre la psicología y la sociología; la cual dirige su orientación hacia aspectos organizacionales y comunitarios. Tal como nos mencionó Salazar (2018):

La interrelación existente entre la persona y la sociedad intenta explicar el dilema de si el ser humano influye a su entorno o si por el contrario es la sociedad, como contexto global, la que tiene impacto directo sobre su accionar. (p.30)

De esta manera es que, al hablar de una perspectiva psicosocial, se pretende establecer las relaciones que pudieran existir con los aspectos sociales, los cuales podrían tener injerencia en el comportamiento de las personas y el cómo estas condiciones motivan o no su proceder. Es por esto, que el estudio psicosocial del voluntariado guarda íntima relación con una actitud prosocial que busca ante todo analizar al altruismo dentro de una visión de la psicología social; de este modo se plantea que un comportamiento debe ser medido en función de sus repercusiones, las cuales:

Pueden estar conformados por diversas variables relacionadas con el medio ambiente laboral que interactúan directamente con otras de tipo personal de cada individuo; tales como: la motivación, la percepción, la actitud, la formación, las competencias, las capacidades técnicas, entre otras. En adición, determina que la personalidad y las condiciones de vida de cada colaborador pueden ser determinantes al momento de afrontar una misma situación laboral, y que los FP tienen la capacidad de afectar negativamente tanto la salud como la productividad de los trabajadores. (p.35)

De este modo es que una conducta prosocial puede estar influenciada por diferentes factores, que mueven a voluntarios para encontrarle un sentido a su deseo de colaborar en causas sociales. Por tanto, este propósito está relacionado con variables ambientales o sociodemográficas que hacen que los individuos le den valor a su accionar, generando a nivel psicológico una actitud positiva al servicio hacia los demás. Salazar, J. (2018) menciona que “los estímulos externos e internos son muy importantes, debido a que estos son los detonantes y motivadores que les facilitan desarrollar compromiso y permanencia en la ejecución de este tipo de actividades” (p.31).

Tomando en cuenta la perspectiva anteriormente planteada, el mismo autor nos dice que:

Se puede afirmar que, si los factores psicosociales de una organización y los humanos se encuentran en equilibrio, quiere decir que el trabajo para la persona

genera satisfacción, motivación, confianza, compromiso y generalmente su salud, tanto física como psicológica, está en buenas condiciones. (p.34).

Por el contrario, establecer malas interacciones, ya sean internas o externas, pueden generar un impacto negativo en la salud y bienestar social, físico y psicológico en los voluntarios.

3.3.1 Evaluación de factores psicosociales

Dentro de las organizaciones, se considera de mucha importancia realizar evaluaciones de diversos tipos de riesgos financieros, administrativos, operativos, entre otros. Sin embargo, también se debe de considerar la importancia de valorar los riesgos relacionados con los aspectos psicosociales, ya que estos ocasionan grandes impactos en el desarrollo, desempeño y productividad dentro de las mismas. Nuevamente Salazar sugiere:

La medición y análisis de los Factores Psicosociales debe convertirse de manera sistémica y progresiva, en una actividad permanente dentro de cualquier tipo de organización, pues todos los puestos de trabajo, independientemente de su naturaleza, están expuestos al influjo de este tipo de riesgos. (p.45)

Tomando en cuenta estos criterios el mismo autor realizó la adaptación del instrumento: Cuestionario factores intralaborales. Forma A para trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos elaborada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia (2010). Dicha adaptación fue dirigida hacia los factores de riesgos psicosociales presentados en voluntarios. Este presenta cuatro dimensiones de estudios, que consisten en liderazgo y relaciones sociales en el voluntariado, control en el voluntariado, demandas del voluntariado y reconocimiento. Mencionadas dimensiones que serán desarrolladas a continuación:

a) Liderazgo y relaciones sociales en el voluntariado: Según Biasone (2013), el liderazgo en los voluntarios puede estar representado en acciones presentes como

“entender sus necesidades o expectativas, reconocer dificultades o logros, prevenir el desgaste laboral detectar obstáculos o irregularidades, clarificar roles, inspirar confianza o motivar, mostrar integridad/consistencia, promover un buen clima de trabajo, entre cuestiones”. (p.152). Esto quiere decir que, el líder debe de ser una persona capaz de generar una transformación, la cual conduzca a un desempeño más allá de las expectativas, elevando los deseos de logro y superación en los voluntarios, desplegando un sentido fuerte de confianza y promoviendo estímulos para la autosuperación personal y organizacional. Los dominios que conforman esta dimensión son Direccionamiento, Relaciones interpersonales y Retroalimentación.

- b) Control en el voluntariado:** Los mecanismos de control social implican entender las formas de coordinación de las actividades. El seguimiento y enriquecimiento en voluntarios favorece con un mayor encaje y adaptación entre ellos y la organización. Es así como el control permite ver la evolución y como se transforman las motivaciones y las expectativas de las personas voluntarias para con su organización. Haciendo énfasis en lo anteriormente planteado, Vidal, et al. (2009) plantean:

La organización pone al alcance del voluntariado diferentes canales de seguimiento y, a su vez, las personas voluntarias expresan sus inquietudes, sus dificultades y sus expectativas. En definitiva, trasladan a la organización cómo se sienten en ella a través de su colaboración. Esto requiere que el seguimiento se dé tanto a nivel de tareas como de grado de satisfacción con las actividades realizadas, relación con el resto de las áreas y personas de la entidad, etc. (p.125)

Esto quiere decir que, el control no implica supervisión sobre las responsabilidades o tareas que lleva a cabo el voluntario, sino trata de establecer acciones que permitan acompañar e impulsar el desarrollo de los voluntarios en la organización. Los dominios que la conforman son Información, Formación y capacitación, Procesos de cambio, Decisiones y facilidades, y Control y autonomía en el voluntariado.

c) **Demandas en el voluntariado:** Las demandas dentro de un voluntariado pueden ser muy diversas; sin embargo, estas oscilan generalmente en crear un estado de completo bienestar laboral para los voluntarios. Esto quiere decir que no solamente se trata de un aspecto de bienestar personal, sino también, grupal, ambiental, mental, entre otros. Es por esto, por lo que las organizaciones deben de generar condiciones óptimas y seguras para sus voluntarios. Referente a esto la OMS (2010) menciona:

Un entorno de trabajo saludable es un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la comunidad. Esto proporciona a todos los miembros de la fuerza de trabajo, condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que protegen y promueven la salud y la seguridad. Esto permite a los jefe y trabajadores tener cada vez mayor control sobre su propia salud, mejorarla y ser más energéticos, positivos y felices. (p.14).

De esta manera, dentro de la dimensión anotada se encuentran:

- Condiciones ambientales
- Atención a usuarios
- Tiempo de dedicación
- Influencia del voluntariado sobre el entorno externo
- Responsabilidad y actividades
- Esfuerzo mental
- Consistencia del rol
- Horarios y turnos

d) **Reconocimiento:** Es muy importante que las organizaciones reconozcan el trabajo y contribución de sus voluntarios. La forma de darles reconocimiento puede variar desde unas cuantas palabras de elogio, hasta un premio o reconocimiento público. Tal como menciona Mohamed (2003), “el tipo de reconocimiento dependerá de muchos factores, incluyendo el tiempo que el voluntario ha dedicado, el estilo de la organización y su capacidad financiera, y el juicio del coordinador de voluntarios”

(p.6). Sin embargo, para muchos voluntarios, no hay mejor reconocimiento que conocer la forma en la que su trabajo ha contribuido a la causa. Por tanto, esta dimensión se encuentra conformada por la satisfacción con la actividad de voluntariado y el reconocimiento.

Como instancia final, sobre la base de la información anteriormente descrita en concordancia con Salazar, se describe los niveles de riesgo utilizados en la herramienta de valoración de FP utilizadas:

- **Sin riesgo:** Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones que se encuentran bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
- **Riesgo bajo:** No se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones que se encuentran bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajo posible.
- **Riesgo medio:** Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones que se encuentran bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistémicas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
- **Riesgo alto:** Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y, por tanto, las dimensiones y dominio que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
- **Riesgo muy alto:** Nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. (p.65)

3.3.2 Nivel de estudios y factores de riesgo psicosocial

En relación a los factores de riesgo psicosocial, la investigación realizada por Hurtado (2017) en el ámbito de la educación, describe los siguientes factores:

Educación secundaria: Falta de apoyo social (tanto de compañeros como de la dirección y administración del centro), exigencias psicológicas (falta de disciplina, mal comportamiento de los alumnos en las aulas, el hecho de tener que realizar varios trabajos a la vez, con falta de recursos para atender a los alumnos con necesidades concretas.

Educación superior: En este ámbito los factores de riesgo psicosocial también se han estudiado, aunque con menor frecuencia. En esta línea los factores detectados básicamente han estado influenciados por las características propias que tiene el contexto universitario, así como por los numerosos cambios que ha sufrido durante estos últimos años como consecuencia de la adaptación. (p.97)

En este sentido, los factores de riesgo psicosocial identificados en la mayoría de los estudios han sido las altas exigencias laborales relacionadas con el desarrollo de su carrera, falta de recursos para realizar las actividades e insuficiente reconocimiento.

Son escasas las publicaciones que hacen referencia a la identificación de riesgos psicosociales. Otros estudios realizados por docentes de la carrera de Enfermería mostraron que los factores de riesgo, a los que están expuestos con mayor frecuencia e intensidad, fueron las exigencias psicológicas (cognitivas y emocionales).

3.3.3 Permanencia y factores de riesgo psicosocial

En relación a la variable de la permanencia, nuevamente podemos tomar como referencia la investigación realizada por Salazar en la cual “se evidenció que los factores psicosociales examinados sí están presentes (...) y tienen un impacto directo en la permanencia de los voluntarios”, al respecto (pág. 68) se puede decir que el tiempo de

permanencia puede verse influido por diversos factores psicosociales como los conflictos organizacionales, los cuales influyen negativamente en la intención de permanecer de los voluntarios y el grado de satisfacción de estos. Así, las actividades a realizarse en las organizaciones influyen directamente sobre la intención de permanencia; también se explica por el apoyo emocional que aquellas prestan a los voluntarios; es decir, cuando estos denotan algún tipo de problema derivado de las actividades que realizan como voluntarios.

3.4 Motivación

No todas las acciones voluntarias son de carácter únicamente altruista, sino que requieren de un proceso motivacional. Es por eso, que podemos decir la motivación es un proceso volitivo de las personas que depende del curso, la intensidad y la persistencia por las cuales el individuo desea alcanzar sus metas, sean personales o laborales. Es decir, que es un deseo inherente. Sin embargo, cabe recalcar que las motivaciones no son exclusivas en cada individuo, ni universales. Ya que, estas pueden variar según el tipo de incentivo de cada uno.

Por otra parte, Osorio, et al. (2016) mencionan que “La motivación en los seres humanos es tan cambiante y relativa, está condicionada a las necesidades que requiera el individuo suplir, en las costumbres región y época de la historia en que se encuentre” (p.25). Es decir, la motivación en cada individuo varía de acuerdo con el ambiente, satisfacción personal o laboral que busca. Tal como menciona este otro autor, ya citado, Vaz, P., et al., “personas diferentes pueden encontrarse involucradas en una misma acción voluntaria respondiendo a motivaciones distintas e incluso una misma persona puede responder a diversas motivaciones a lo largo de su trayectoria como voluntario” (p.27).

Las motivaciones pueden clasificarse en dos tipos, según Dimitrova (2017):

Motivación Extrínseca: La motivación extrínseca está relacionada con lo que el voluntario puede obtener de los demás con su trabajo, es decir, aquellas

motivaciones o estímulos que reciba la persona, como ser el dinero, prestaciones laborales o beneficios e incentivos palpable. Pero este tipo de motivación no es la mejor razón por lo que se ha de buscar la productividad.

Motivación Intrínseca: Se refiere a lo que se obtiene en sí del trabajo mismo. Esta motivación es de un orden superior a la extrínseca porque, en ella, el trabajo provee el medio más propicio para desarrollar nuestras mejores capacidades, ampliar los espacios de nuestra perfección y desplegar el horizonte humano que tenemos por delante, es decir, aquella que obedece a los motivos internos e individuales de cada persona. En este caso este tipo de motivación está relacionada con la autorrealización, la autosuperación y la sensación de bienestar obtenida. Por tanto, el trabajo resulta intrínsecamente motivador. (p.33)

3.5 Motivación en el voluntariado

Clary y Snyder (1991) realizaron investigaciones referentes a la motivación y de esta manera desarrollaron su teoría motivacional desde el ámbito del voluntariado. Ambos, especifican y utilizan el término función como sinónimo para referirse a la palabra motivación. De esta manera, el factor motivacional de los individuos se mide y representa en base a su función dentro de la actividad voluntaria. Los autores mencionaron que las personas pueden involucrarse en una misma actividad de voluntariado con distintos motivos y llegar a cambiar a lo largo del desarrollo de la actividad dentro de la organización.

A partir de su teoría funcional de las motivaciones del voluntariado, estos autores desarrollaron un instrumento de medición que identifica seis tipos de motivaciones en personas que realizan voluntariados; los cuales reflejan las funciones psicológicas y

sociales del voluntariado identificados por el análisis conceptual. Por tanto, los elementos del Inventario de Funciones del Voluntariado (VFI) fueron derivados racionalmente de las seis funciones psicológicas y sociales.

El VFI originalmente fue creado por Clary, et al. (1998) con el objetivo de evaluar las motivaciones de los sujetos para realizar actividades de voluntariado y consta de 30 ítems. En la versión original solo contempla seis factores que hacen referencia a distintos tipos de motivación, entre estos están:

-Los valores relacionados con la motivación de los sujetos, que realizan acción voluntaria y los expresan mediante su interés humanitario y altruista hacia otros.

-El conocimiento, que motiva a los sujetos aprender nuevas experiencias y tener oportunidades de ejercitar saberes y habilidades, que de otra forma no podrían poseer en la práctica.

-Mejora del estado de ánimo, es la motivación que se centra en el crecimiento y desarrollo del ego y supone refuerzos positivos para quienes lo asumen.

-Mejora del currículo, es la motivación que tienen los individuos a involucrarse para recibir beneficios curriculares, que pueden obtenerse con la participación en trabajo voluntario.

-Relaciones sociales, son motivaciones concernientes a relaciones con otros. Así, el voluntariado puede ofrecer oportunidades de estar con amigos o implicarse en una actividad vistas de forma favorable por otros importantes.

-Defensa del yo, son motivaciones centradas en proteger al ego de aspectos negativos del Yo. En el caso del voluntariado puede servir para reducir la culpa por sentirse más afortunado que otros y para delimitar los propios problemas personales.

3.5.1 Evaluación de las motivaciones para el voluntariado

De la teoría anteriormente planteada por Clary, et al. (1998), derivó la investigación y adaptación de Chacón, et al. (2010). Estos autores plantean una investigación de las motivaciones del voluntariado mediante la pregunta abierta, ya que esta técnica permite que “las personas expresen espontáneamente aquellos motivos relevantes en su caso para

participar en el voluntariado, minimizando así la confusión con las expectativas. Además, permite captar mejor la enorme variedad de significados simbólicos atribuibles al voluntariado” (p.213). A partir de esta investigación, propusieron una ampliación en la categorización y subcategorización en las motivaciones de las personas que realizan voluntariado.

Tomando como referencia esta investigación, Klos y Lemos (2019) desarrollaron una propuesta de operacionalización mediante un cuestionario dirigido a personas adultas y jóvenes denominado Cuestionario Argentino de Motivaciones para el Voluntariado (CAMV). El Cuestionario tiene las bases teóricas para la categorización y subcategorización, que diseñó Chacón, et al. de la siguiente manera:

- 1. Motivación de valores:** Incluye cualquier expresión que haga explícito algún tipo de valor social de interés altruista o heterocentrado por ayudar a otras personas.

Subcategoría de valores

- 1.1 Valores religiosos:** Se citan motivos religiosos o espirituales de forma genérica o se menciona, expresamente, el profesar una religión específica.
- 1.2 Valores de transformación social:** Refiere a los valores que incide en la necesidad de un cambio social, abarcando la participación y los componentes políticos, todos ellos con el objetivo de hacer mejor el mundo y disminuir las injusticias.
- 1.3 Valores de reciprocidad:** Incluye respuestas basadas en la norma social de reciprocidad de forma genérica o específica que expresan claramente y realiza el voluntariado para devolver o agradecer algo que se ha recibido con anterioridad. De manera que, por recibir cierto beneficio, el sujeto siente la obligación de dar algo a cambio.
- 1.4 Valores de interés por la comunidad:** Se conceptualiza como un valor en el que se expresa un interés por ayudar a la comunidad específica.
 - 1.4.1 Valores de ayuda a un territorio específico:** Quiere decir que reflejan algún tipo de colaboración con una zona geográfica concreta conocida y de interés para el voluntario.

- 1.4.2 Valores de ayuda a un colectivo específico:** Se centra en un segmento específico de la sociedad o grupo concreto.
- 2. Motivación de conocimiento-comprensión:** Cuando reflejan el interés por aprender y comprender el mundo, el desarrollo de nuevas perspectivas e interpretaciones, así como el aprendizaje y potenciación de habilidades.

Subcategoría de conocimiento

- 2.1 Autoconocimiento:** Hace referencia a la necesidad de conocerse mejor uno mismo, de aprender sobre los propios límites y capacidades y explorar las propias fuerzas.
- 3. Motivación de ajuste social:** Refiere a que las personas realizan las actividades de voluntariado motivadas por influencias normativas; es decir, para ajustarse a las expectativas que creen que tienen las personas importantes para ellas como familiares, amigos, etc. De igual manera influye el hecho de conocer a otros voluntarios previamente.
- 4. Mejora del currículum:** En este caso se realiza la actividad para mejorar las expectativas de encontrar empleo.
- 5. Defensa del Yo:** Refiere a la necesidad de evitar estados o situaciones negativas de la propia vida que pueden estar amenazando el autoconcepto. Es decir, el voluntariado serviría para protegerse y evitar ansiedad que ello produce.
- 6. Mejora de la estima:** Hace referencia a aspectos muy diversos, algunos relacionados con la mejora del estado de ánimo y otros relacionados con la autoestima o con la necesidad de hacer o mantener relaciones sociales. Es así que esta diversidad llevó a diferenciar cuatro subcategorías.

Subcategorías de mejora de la estima

- 6.1 Estima:** Incluye aspectos relacionados con la valía personal que directamente busca el aumento de la autoestima.
- 6.2 Crecimiento personal:** Cuando la persona manifiesta que realiza el voluntariado como una forma de evolucionar de manera positiva, de desarrollarse y potenciarse personalmente.

6.3 Relaciones sociales: Refiere a una necesidad de establecer relaciones sociales nuevas y el voluntariado sería el medio para conseguirlo.

6.4 Disfrutar: Incluye a las respuestas que hacen referencia directa a que a la persona le gusta y se divierte realizando el voluntariado.

7. Compromiso organizacional: Hace referencia a una vinculación de tipo emocional con una organización particular. Es decir, que realiza el voluntariado por un compromiso con la organización y la gente que la conforma.

Subcategorías de compromiso organizacional

7.1 Compromiso institucional: Se centra en el compromiso con la entidad, los voluntarios sienten cierta identificación con el movimiento asociativo como tal, con su filosofía y política.

7.2 Compromiso con el grupo: Refiere a que el compromiso está más relacionado con las personas que integran el grupo y no tanto con la organización.

8. Interés en la actividad: Esta categoría motivacional refiere al interés en la actividad específica que se desarrolla, no por el voluntariado en sí, ni los fines de la organización como tal.

Subcategorías de interés en la actividad

8.1 Interés en la actividad específica: Incluye el interés por una actividad concreta que puede realizar dentro del voluntariado, ya sea expresándolo en genérico o especificando la misma.

8.2 Interés en la actividad con personas: Incluye el interés en las actividades que se realizan en contacto con personas.

9. Condiciones: Hace referencia a respuestas que no eran propiamente motivos sino condiciones o requisitos necesarios que facilitan o favorecen el poder realizar el voluntariado.

10. Otros: Refiere a aquellas respuestas inclasificables, generalmente por vagas e inespecíficas.

3.5.2 Género y motivación

Diversos estudios relacionan distintas variables en comparativa con el género; algunas apuntan que, a diferencia del hombre, es más fácil que una mujer cuide a los suyos y dedique labores al cuidado de otros, a través del voluntariado. Asimismo, la razón por la cual existen diferencias de sexo en el voluntariado no es la socialización misma, sino la forma en la cual los roles están definidos en la sociedad.

Por ejemplo, en algunas investigaciones, como la llevada a cabo por Fletcher y Major (2004), quienes realizaron un estudio con el fin de evaluar las diferencias entre hombres y mujeres con respecto a las motivaciones para realizar trabajos voluntarios, usando la escala VFI (...). Los resultados evidenciaron que, si bien las mujeres reportan mayor variabilidad de motivos, tanto hombres como mujeres puntuaban en el mismo orden los motivos que resultaban salientes para realizar voluntariado, de forma que resultaban ser los motivos vinculados con los valores humanitarios los principales por lo que los voluntarios de ambos sexos realizaban voluntariado. (Gonzales, Landaeta, 2007, p.55).

De esta manera cabe recalcar que, para poder entender las motivaciones, las diferencias de género en la población que realiza voluntariado no son realmente significativas y mucho menos explicativas.

3.5.3 Edad y motivación

Asumir la decisión de participar en actividades voluntarias es el inicio de una gran responsabilidad; esto conlleva a tomar una decisión propia y madura como individuo para asumir el compromiso que sobrelleva. Sin embargo, la población más joven es la que mayormente se encuentra a cargo de grandes y diversos voluntariados, es por esto que adquiere relevancia hacer énfasis en estos, tal y como mencionan Gonzales y Landaeta, (2007) “los jóvenes que realizan voluntariado parecen compartir características

como presentar mayores niveles de autoestimas, optimismo y autosuficiencia, así mismo presentan mayor propensión a mostrar actitudes y comportamiento prosociales, sobre todo en organizaciones con las que se sientan identificados” (p.20).

3.5.4 Nivel de estudios y motivación

Realmente no ha sido demostrado que el nivel educativo de una persona juega como un factor decisivo para poder comprender el nivel o grado de motivación de un voluntario. Por otro lado, según estudios realizados por Moreno (2017) respecto al nivel de estudios, menciona que “las motivaciones más relevantes presentan diferencias significativas entre los grupos de estudiantes que tienen un grado, licenciatura o diplomatura y los que tienen nivel de estudios de superior” (p.21). Cabe destacar, dentro de dicha investigación el interés por el voluntariado de la población con un nivel de estudios superior aumenta en los voluntarios que se encuentran actualmente cursando algún tipo de grado.

Sin embargo, para poder comprender las motivaciones, el grado o nivel de estudio en la población que realiza voluntariado no son realmente significativas, sino que los motivos son principalmente vinculados con los valores humanitarios realizados por los voluntarios, en concordancia con el género.

3.5.5 Permanencia y motivación

El tiempo de permanencia dentro de un voluntariado se encuentra visiblemente ligado al nivel y/o tipo de motivación con el que se vea identificado el voluntario, tal y como menciona Chacón, et al. (2011), entendemos las motivaciones como las “fuerzas psicológicas internas que intervienen en la decisión de hacerse voluntario y de seguir siéndolo a lo largo del tiempo” (Citado en Arias. 2015, p.12). Por tanto, este autor establece que:

Una permanencia prolongada en el tiempo de la persona voluntaria beneficia tanto a las organizaciones, como a los voluntarios, y beneficiarios. Para las

organizaciones supone garantizar la continuidad de los programas; a los beneficiarios les da la oportunidad de optar a programas estables, estructurados socialmente y llevados a cabo por voluntarios con experiencia; y, finalmente para los mismos voluntarios su permanencia refleja que sus expectativas y especialmente sus motivaciones, están siendo satisfechas” (p.133) (Como se citó en Salazar, 2018, p.32).

De esta manera, el autor hace énfasis en el mantenimiento del compromiso por participar en actividades voluntarias por periodos prolongados de tiempo, suponen costos de tiempo y energía a las personas que realizan este tipo de acciones sin retribución alguna. Consecuentemente, cabe destacar que dentro de las mismas organizaciones los voluntarios generan vínculos con otros integrantes, conformando así una conexión distinta a la que mantiene fuera de los voluntariados.

3.6 Aportes investigativos

Retornando a Salazar (2018), este autor realizó una investigación referente al nivel de riesgo de los factores psicosociales en voluntarios titulada Incidencia de los Factores Psicosociales en la gestión del voluntariado de la Fundación Teléfono Amigo (TA). Trabajó con un cuestionario organizacional adaptado de manera específica para la población que realiza voluntariado. Al mismo tiempo, realizó grupos focales dentro de la población estudiada, los resultados que obtuvo mostraron que los voluntarios de la Fundación TA tuvieron un nivel de **riesgo medio** en cuanto a los factores psicosociales; no obstante, los dominios de Liderazgo y Relaciones Sociales del Voluntariado, Control en el Voluntariado y Reconocimiento, fueron evaluados como de **riesgo alto**. Por otro lado, se evidenció que los efectos de estos riesgos en la gran mayoría de las dimensiones estudiadas fueron: la desmotivación, insatisfacción con el voluntariado, pérdida de iniciativa y participación, entre otros. Asimismo, en dicha investigación se evidenció que los factores psicosociales examinados tuvieron un impacto directo en cuanto a la permanencia de los

voluntarios de la Fundación TA. De esta manera, Salazar creó una propuesta de plan de intervención para la ya mencionada fundación, esperando poder influir de manera positiva en los voluntarios.

En otra investigación, ejecutada por Aranda (2016) y titulada: Estudio Psicosocial del Voluntariado: Influencia de la Edad en la Intención de Permanencia, Conductas de Ciudadanía y otros resultados, la investigadora hizo énfasis en los efectos de la socialización organizacional en la intención de permanecer y en la conducta innovadora de los voluntarios jóvenes. Recalcó, asimismo, que el efecto condicional de la socialización organizacional sobre la intención de permanecer es mayor y positivo cuando la edad del voluntario es baja, pero pierde su potencia y es negativo cuando la edad es alta. A pesar de hacer énfasis en las variables mencionadas, en sus hallazgos aseveró:

Se ha confirmado el poder predictivo de las motivaciones para el voluntariado en la satisfacción y el cansancio emocional de los voluntarios, y el papel moderador de la edad. Estos hallazgos avalan una profusa línea de investigación de varias disciplinas –psicología, sociología, entre otras- que inciden en los antecedentes de la satisfacción de los voluntarios, y en la importancia de sus motivaciones a la hora de explicar las actitudes de los voluntarios. (p.113).

Tomando en cuenta lo anteriormente planteado, se pudo evidenciar que, según los resultados de su trabajo doctoral, las motivaciones en los voluntarios influyen de manera directa en la satisfacción dentro de la organización como en el cansancio emocional. También, de esta manera, intervienen en el tiempo de permanencia de estos dentro de los voluntariados.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4. Diseño metodológico

4.1 Área de la investigación

El trabajo de investigación propuesto pertenece al área de la Psicología Social, la unidad de estudio son las características psicosociales de una población en específico y se realizó un análisis descriptivo, que podría servir para posteriores abordajes. Tal como cita Hernández Mella, R. (2014), “la Psicología Social, (...) define su objeto de estudio en el concepto de interacción social, proceso dinámico y activo que transcurre en el tiempo y en los contextos” (p.51).

4.2 Tipificación de la investigación

El presente trabajo es de tipo descriptivo porque caracteriza la naturaleza de un segmento demográfico de la población tarijeña bajo estudio: Los voluntarios miembros de “Yo soy mi primer amor”, Little Hand, Ser + Humanos Cambia Vidas, Siembra Juventud, Red de Líderes Juveniles Tú Decides, Bomberos Voluntarios Ángeles en el Fuego, Cuerpo de Bomberos Voluntarios Brasschaat Tarija. Tal y como lo explica Sampieri, et al. (2014), “Los diseños descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población” (p.155). En esta línea, se describió los factores psicosociales que se relacionan con la motivación, compromiso y persistencia de los voluntarios; así también, los factores sociodemográficos más sobresalientes de la población a estudiar.

También este trabajo de investigación es correlacional, porque su objetivo principal fue establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Al respecto, Sampieri, et al. (2014) explican que un estudio correlacional “tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba” (p.93).

Según el propósito, es teórica ya que “parte de una teoría previa sobre la realidad que se pretende investigar” (Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez, 2014, p.125). Ofrece nueva información al ámbito donde se inscribe el estudio y las variables identificadas con base en los conceptos y conocimiento que se tiene, provenientes de otras investigaciones previas, considerados válidos para sustentar el estudio.

Así mismo, por el tiempo de aplicación de los instrumentos, esta investigación es transversal, la cual se define como un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población o muestra predefinida. Tal como lo menciona Sampieri: “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.154).

El enfoque de investigación fue mixto (o cualicuantitativo). Cuantitativo porque se procedió a recolectar datos estadísticos con resultados numéricos de la población estudiada y luego el análisis de cantidades y/o dimensiones de la información obtenida. En relación con el enfoque cuantitativo “usa recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento” (p.10). Cualitativo porque se procedió a comprender el comportamiento humano y los factores influyentes en el mismo con relación a los factores psicosociales y de motivación en voluntarios de acción social; habiendo sido interpretados a partir de los resultados estadísticos y así revelar las posibles causas que las mantienen relacionadas.

4.3 Población y muestra

4.3.1 Población

La población estuvo constituida por todas las personas pertenecientes a distintos grupos e instituciones de voluntarios en acción social, incluyendo sus características de edad, sexo y nivel socioeducativo que realizan un trabajo activo dentro de los voluntariados Yo soy mi primer amor, Little Hand, Ser + Humanos Cambia Vidas, Siembra Juventud, Red de

Líderes Juveniles Tú Decides, Bomberos Voluntarios Ángeles en el Fuego y Cuerpo de Bomberos Voluntarios Brasschaat Tarija. El total de miembros activos contabilizados fue 169. Los datos se obtuvieron de los coordinadores de cada una de las organizaciones mencionadas.

Cuadro 1

Número de voluntarios	Nombre del voluntariado	Número de voluntarios por organización	<i>Población de voluntarios</i>
1	Yo soy mi primer amor	14	
2	Little Hand	30	
3	Ser + Humanos Cambia Vidas	38	
4	Siembra Juventud	12	
5	Red de Líderes Juveniles Tú Decides	15	
6	Bomberos Voluntarios Ángeles en el Fuego	40	
7	Cuerpo de Bomberos Voluntarios Brasschaat Tarija	20	
Total:		169	

Fuente: Datos obtenidos en las diferentes organizaciones.

4.3.2 Muestra

La muestra seleccionada fue de 117 sujetos distribuidos entre las siete organizaciones voluntarias mencionadas anteriormente; para ello, se aplicó el tipo de selección probabilístico aleatorio-simple, porque todos los individuos tuvieron la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra.

Los criterios de inclusión fueron:

-Voluntarios de ambos sexos.

- Voluntarios de 18 años en adelante.
- Voluntarios que sean activos dentro de su organización.

Para obtener el número de muestra representativo a partir de la población identificada, se utilizó la siguiente fórmula muestral:

Tamaño del universo	: 169
Error máximo aceptable	: 0.05 (5%)
Porcentaje estimado de la muestra	: 0.50 (50%)
Nivel deseado de confianza	: 1.96 (95%)

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2 (N - 1) + z^2 pq}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 169}{0.05^2 \times (169 - 1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = 117 \text{ voluntarios}$$

4.4 Métodos, técnicas e instrumentos

4.4.1 Métodos

En la presente investigación se emplearon los siguientes métodos:

Método teórico

El objetivo de este método es la búsqueda de nuevas teorías, principios, leyes, métodos, entre otros. Está determinada esencialmente por la lógica del desarrollo de la propia ciencia y persigue su desarrollo teórico y metodológico, que permite llegar a un análisis objetivo de los hechos, relacionados a las características de las variables vinculadas con los voluntariados de la ciudad de Tarija.

Método estadístico

Así mismo, el presente trabajo de investigación se basó en el método estadístico que incluyó una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cuantitativos y cualitativos, que han sido recolectados mediante las técnicas empleadas para su posterior recuento, presentación, descripción y análisis. En este sentido, el propósito fue comprobar en parte la realidad de una o varias consecuencias deducidas de las hipótesis planteadas, a partir del problema de investigación y los objetivos.

Método empírico

Los datos obtenidos a través de la observación permitieron recopilar información directamente de la fuente constituida por la muestra de voluntarios de siete instituciones tarijeñas de voluntarios en acción social.

Método hipotético-deductivo

Con este método se pudo construir las hipótesis de investigación, a partir de enunciados básicos, a partir de su contrastación empírica e inferir la verdad o falsedad de aquéllas. Este método posibilitó la reestructuración constante del sistema teórico, conceptual o metodológico de la investigación y, por tanto, sirve para la construcción de conocimientos.

4.4.2 Técnicas

Cuestionario

La técnica del cuestionario es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. Según Sampieri, et al. (2014), el cuestionario es “un conjunto de preguntas respecto de una o varias variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problemas e hipótesis” (p.217).

De esta manera, se aplicaron dos tipos de cuestionarios, con sus respectivos ítems que no están necesariamente relacionados unos con otros, cuyas opciones de respuesta no están ordenadas ni graduadas, pero permitieron ser puntuados e interpretados individualmente; aunque no hay respuestas correctas e incorrectas.

4.4.3 Instrumentos

Cuestionario de factores psicosociales

El cuestionario de Factores Psicosociales fue adaptado por Salazar Saeteros (2018) con el fin de poder evaluar los factores psicosociales, que presentan las personas que realizan servicio de voluntariado. Este instrumento surgió a partir de la adaptación del Cuestionario factores intralaborales. Forma A, para trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos, elaborado por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia (2010). Se lo utilizó para obtener información sobre las percepciones de los colaboradores de una organización en cuanto a diversos aspectos del entorno laboral, relacionados con los factores psicosociales.

Aquel instrumento fue aplicado a una población de 31 voluntarios activos en la ciudad de Quito. El mencionado cuestionario constó de 102 preguntas para las cuatro dimensiones y dieciocho subdimensiones de análisis. Las opciones de respuesta estuvieron basadas en la escala de Likert: “Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca y Nunca”.

El instrumento de medición de Factores Psicosociales, adaptado por Salazar Saeteros, fue validado por el psicólogo industrial Roberto Larrea, profesional de amplia experiencia en temas de Desarrollo Organizacional y Talento Humano en la ciudad de Quito-Ecuador. Por otro lado, la confiabilidad del cuestionario se estableció mediante el cálculo de coeficientes Alfa de Cronbach, en el cual al resultado denotó un alto nivel de consistencia interna con un coeficiente de 0,937 dentro de la escala general, cumpliendo con los criterios técnicos de confiabilidad.

La forma de valorar el Cuestionario de Factores Psicosociales puede variar de acuerdo con la forma como está planteado cada ítem. Es decir, para un grupo de reactivos la respuesta “siempre” tiene un valor igual a cero (0) y la respuesta “nunca” tiene un valor de cuatro (4); mientras que el otro grupo de reactivos se califican al contrario como muestra el cuadro a continuación:

Cuadro 2

Calificación de las operaciones de respuesta (FP)

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
4, 5, 6, 9, 12, 14, 32, 34, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102.	0	1	2	3	4
1, 2, 3, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 35, 36, 37, 38, 52, 80.	4	3	2	1	0

Fuente: Elaboración propia en base al Cuestionario de Factores Psicosociales.

Para realizar el sistema de corrección se califican cada una de las categorías por separado y, posteriormente, se suman para la obtención del resultado general. Consecuentemente a dicho proceso, se realizó el sistema de corrección general, en el cual se procederá a multiplicar la opción más baja de respuesta por el número total de ítems, en este caso 102; y de esta manera sucesivamente hasta llegar al más alto, dándonos así los estándares a seguir para la categoría diagnóstica.

Cuadro 3

Sistema de corrección general (FP)

0 x 102 = 0
1 x 102 = 102
2 x 102 = 204
3 x 102 = 306
4 x 102 = 408

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 4

0	1 a 102	103 a 204	205 a 306	305 a 408
Sin riesgo	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto

Categoría diagnóstica general (FP)

Fuente: Elaboración propia.

Cuestionario Argentino de Motivaciones para el Voluntariado (CAMV)

En la presente investigación se utilizó El Cuestionario Argentino de Motivaciones para el Voluntariado (CAMV), fue diseñado por Klos y Lemos (2019) para evaluar las motivaciones para el voluntariado en jóvenes y adultos en Argentina. Dicho instrumento derivó del estudio cualitativo de Chacón, et al. (2010), los cuales proponen la evaluación de las motivaciones para el voluntariado mediante una pregunta abierta. El instrumento fue aplicado a una muestra de 320 sujetos, entre las edades de 18 a 30 años, en un evento de carácter internacional de una universidad privada de Argentina. Constó de un total de 62 ítems validados por cinco jueces expertos en el área de evaluación psicológica y

psicometría, los cuales constan de categorías y subcategorías: valores, conocimiento, ajuste social, mejora de CV, mejora de estima y condicionales.

En relación con la confiabilidad de este instrumento, se utilizó el coeficiente de confiabilidad por Alpha Cronbach que obtuvo una consistencia interna de 0.91 y el omega de McDonald con una escala general de valores de 0.93.

Para la calificación y cuantificación de los resultados se tomó en cuenta la escala de Likert, la cual consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios con una escala del uno al siete, donde uno significa “No coincide en nada con mis motivos” y siete significa “Coincide fuertemente con mis motivos”. Es decir, al aplicárselo se presentó cada afirmación y se pidió al sujeto que extreme su relación eligiendo uno de los puntos de la escala y a cada punto se le asignó un valor numérico.

A continuación, se detalla en valor numérico asignado en la escala general a cada una de las afirmaciones o juicios de la escala de Likert.

Cuadro 5

Componente	Puntaje	<i>Escala general</i>
1. No coincide en nada con mis motivos	1	<i>(Motivación)</i>
2. No coincide con mis motivos	2	
3. No coincide levemente con mis motivos	3	
4. Ni coincide, ni no coincide con mis motivos	4	
5. Coincide levemente con mis motivos	5	
6. Coincide con mis motivos	6	
7. Coincide fuertemente con mis motivos	7	

Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, para realizar el sistema de corrección, al igual que el anterior instrumento, se procedió a calificar cada una de las categorías por separado y posteriormente se sumaron para la obtención del resultado general. Consecuentemente, se realizó el sistema

de corrección general en el cual se procedió a multiplicar la opción más baja de respuesta, por el número total de ítems, en este caso 62 y de esta manera, sucesivamente, hasta llegar al más alto, dándonos así los estándares a seguir para la categoría diagnóstica:

Cuadro 6

Categoría diagnóstica general (Motivación)

0 a 62	63 a 124	125 a 186	187 a 248	249 a 310	311 a 372	373 a 434
Muy bajo	Relativamente bajo	bajo	Ni bajo, ni alto	alto	Relativamente alto	Muy alto

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 7

1 x 62 = 62	Sistema de corrección general (Motivación)
2 x 62 = 124	
3 x 62 = 186	
4 x 62 = 248	
5 x 62 = 310	
6 x 62 = 372	
7 x 62 = 434	

Fuente: Elaboración propia.

4.4.4 Escala de presentación de los resultados

Variable	Método	Técnica	Instrumento
Factores Psicosociales	Método teórico Método estadístico Método empírico Método hipotético deductivo	Encuesta	Cuestionario de Factores Psicosociales
Motivación	Método teórico Método estadístico Método empírico Método hipotético deductivo	Encuesta	Cuestionario Argentino de Motivaciones para el Voluntariado

Fuente: Elaboración propia

4.5 Procedimiento

Las principales fases que se han realizado son las siguientes:

Primera fase: Revisión bibliográfica y contacto con las instituciones y personas vinculadas al estudio. Corriente psicológica adoptada.

De inicio se procedió con la detección, relevamiento y selección de la bibliografía consultada, a partir de la cual han sido revisados los conceptos teóricos e investigaciones anteriores sobre la temática. En esta fase se estableció contacto con los respectivos coordinadores de los voluntariados correspondientes a las siete instituciones citadas: Yo soy mi primer amor, Little Hand, Ser + Humanos Cambia Vidas, Siembra Juventud, Red de Líderes Juveniles Tú Decides, Bomberos Voluntarios Ángeles en el Fuego y Cuerpo de Bomberos Voluntarios Brasschaat Tarija con el objetivo de conseguir los permisos correspondientes para acceder a la población objetivo y aplicar los instrumentos previstos.

Segunda fase: Selección de los instrumentos.

Se procedió a elegir los instrumentos idóneos para la recolección de la información con el fin de dar cumplimiento a los objetivos planteados en la etapa inicial.

Tercera fase: Prueba piloto.

Los cuestionarios han sido administrados a una muestra compuesta por diez voluntarios, luego se procedió a verificar si los instrumentos respondieron a los objetivos planteados en un inicio. Luego, los términos de ambos cuestionarios se sometieron a la prueba de comprensión (entendibles y claros), porque son cuestionarios estandarizados. Los instrumentos aplicados en la prueba piloto fueron el Cuestionario de Factores Psicosociales y el Cuestionario Argentino de Motivaciones para el Voluntariado (CAMV).

Cuarta fase: Coordinación con la población de estudio.

Para la selección de la muestra se tomó en cuenta a personas de ambos sexos, mayores de edad y con trabajo activo dentro del voluntariado, este criterio obedeció a que el trabajo dentro de las organizaciones voluntarias no presenta números constantes de afluencia. Posteriormente, han sido establecidas fechas distintas para el llenado de los cuestionarios en coordinación con cada uno de los encargados, a fin de aplicar los instrumentos a los voluntariados, sujetos de estudio. En el lapso de dos semanas se pudo completar el llenado de los cuestionarios.

Quinta fase: Recojo de la información.

Dentro de la cuarta fase, se realizó el recojo de la información de manera virtual, debido a la emergencia sanitaria presente.

El contacto con los encargados de cada uno de los voluntariados a estudiar se hizo directamente. Para la aplicación de los cuestionarios, estos fueron agregados a formularios Google y mediante un enlace enviado a cada coordinador, estos los difundieron a su población con apoyo de los grupos internos de WhatsApp.

Sexta fase: Procesamiento de la información.

De acuerdo con las características numéricas de los instrumentos utilizados, se procedió a la tabulación de los datos obtenidos mediante el uso del programa Excel; también se

realizó el cruce de las variables estudiadas en función a los objetivos planteados, mediante el uso del programa estadístico SPSS para Windows.

Séptima fase: Redacción del informe final.

Toda la información obtenida, procesada y tabulada en cuadros y gráficas, se distribuyó según las partes establecidas en el protocolo del informe para su presentación final.

4.6 Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	GESTIÓN 2020					GESTIÓN 2021								
	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV
Revisión Bibliográfica														
Selección de los instrumentos														
Prueba Piloto														
Selección de la Muestra														
Recojo de la información														
Procesamiento de la Información														
Redacción del informe final														

CAPÍTULO V
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E
INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

5.1 Datos sociodemográficos

Las características generales de la muestra estudiada son las siguientes:

Cuadro 8: Género

Género		
Masculino	55	47%
Femenino	62	53%
Total	117	100%

Cuadro 9: Edad

Edad		
18 a 30 años	97	83%
31 a 49 años	18	15%
Más de 50 años	2	2%
Total	117	100%

Cuadro 10: Estado civil

Estado civil		
Soltero(a)	101	86%
Casado(a)	16	14%
Viudo(a)	0	0%
Divorciado(a)	0	0%
Total	117	100%

Cuadro 11: Nivel de estudios

Nivel de estudios		
Primaria	0	0,0%
Secundaria	8	6,8%
Universitario	72	61,5%
Profesional	37	31,6%
Total	117	100%

Cuadro 12: Tiempo de permanencia

¿Hace cuanto tiempo es voluntario(a) en su organización?		
Menos de un año	44	38%
Un año	12	10%
Más de un año	61	52%
Total	117	100%

La población estuvo compuesta mayoritariamente por mujeres (53%) y minoritariamente por hombres (47%) entre los 18 a 30 años de edad (83%) en estado civil soltero/a (86%) con grado de formación superior o universitaria (61,5%) y profesional (31,6%).

Asimismo, el tiempo máximo de permanencia como voluntario(a) supera el año (52%), pero en contraste están quienes realizan esta acción social por menos de un año (38%), quienes son voluntarios “relativamente nuevos”.

Cuadro 13: Ocupaciones de los voluntarios

¿Cual es su ocupación actual?		
Abogado(a)	4	3,4%
Albañil	1	0,9%
Personal de la banca	3	2,6%
Auditor(a)	1	0,9%
Chófer	1	0,9%
Comerciante	2	1,7%
Contador(a)	1	0,9%
Desempleado(a)	2	1,7%
Area de educación	6	5,1%
Empleado(a) privado(a)	4	3,4%
Estudiante	75	64,1%
Funcionario(a) publico(a)	3	2,6%
Ingeniero(a) civil	3	2,6%
Ingeniero(a) Comercial	1	0,9%
Manicurista y estudiante	1	0,9%
Médico(a)	1	0,9%
Periodista	1	0,9%
Psicólogo(a)	7	6,0%
Total	117	100%

Cuadro 14: Cantidad de años

¿Cuantos años?		
2 años	23	37,1%
3 años	11	17,7%
4 años	10	16,1%
5 años	9	14,5%
6 años	1	1,6%
10 años	2	3,2%
11 años	1	1,6%
13 años	1	1,6%
14 años	1	1,6%
15 años	1	1,6%
16 años	2	3,2%
Total	62	100%

precisos de permanencia

La mayoría de los voluntariados son “estudiantes” (64,1%) la minoría son profesionales de distintas áreas con algún cargo laboral.

Un dato que resalta es la cantidad precisa de años, que las personas preguntadas, ejercen el voluntariado. A mayor tiempo de voluntariado la tendencia marcó un menor número de personas dedicadas a la acción social (12,44%) entre los diez y 16 años. Casi inversamente proporcional, a menor tiempo de voluntariado mayor es el número de participantes (85,4%) entre los dos y cinco años.

5.2 Objetivo específico 1

En relación al primer objetivo: Establecer el nivel de riesgo de factores psicosociales en voluntarios de acción social en la ciudad de Tarija, a continuación, se presentan los resultados obtenidos.

Cuadro 15

Nivel de riesgo psicosocial en voluntarios de acción social en la ciudad de Tarija

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES		
ESCALA	DIAGNÓSTICO GENERAL	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sin riesgo	0	0%
Riesgo bajo	10	9%
Riesgo medio	99	85%
Riesgo alto	8	7%
Riesgo muy alto	0	0%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en el Cuestionario de Factores Psicosociales, podemos observar que los voluntarios de la ciudad de Tarija presentaron mayoritariamente un **“riesgo medio” (85%)**. Por tanto, existe una tendencia de riesgo que pudiese afectar a los voluntarios. Sin embargo, Salazar (2018: 65) plantea que **“riesgo medio es un nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada”** (p.65).

Los factores psicosociales pueden definirse como la interrelación existente entre la persona y la sociedad, intenta explicar el dilema de si el ser humano influencia a su entorno o si por el contrario es la sociedad, como contexto global, la que tiene impacto directo sobre su accionar. (Salazar, 2018, p.30).

El estudio psicosocial del voluntariado guarda íntima relación con una actitud prosocial, que busca ante todo analizar al altruismo dentro de una visión de la psicología social, de modo que este tipo de conducta puede verse influenciada por diferentes factores motivacionales en los voluntarios, quienes le atribuyen un sentido a su deseo de colaborar en causas sociales. Por tanto, este propósito está relacionado con variables ambientales o sociodemográficas de valor para las personas que realizan este tipo de acción, generando a nivel psicológico una actitud positiva de servicio hacia los demás.

Tomando en cuenta la perspectiva anteriormente planteada y retomando a Salazar, quien dice:

Se puede afirmar que, si los factores psicosociales de una organización y los humanos se encuentran en equilibrio, quiere decir que el trabajo para la persona genera satisfacción, motivación, confianza, compromiso y generalmente su salud, tanto física como psicológica, está en buenas condiciones. (p.34).

Por el contrario, establecer malas interacciones, ya sean internas o externas, puede generar un impacto negativo causando así algún grado de riesgo en la salud y bienestar social, físico y psicológico en los voluntarios. En referencia a este punto, Salazar (2018) sugiere:

La medición y análisis de los Factores Psicosociales debe convertirse de manera sistémica y progresiva, en una actividad permanente dentro de cualquier tipo de organización, pues todos los puestos de trabajo, independientemente de su naturaleza, están expuestos al influjo de este tipo de riesgos. (p.45)

5.2.1 Dimensiones del Cuestionario de Factores Psicosociales

Cuadro 16

Dimensión 1: Liderazgo y relaciones sociales en el voluntariado

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES		
ESCALA	PRIMERA DIMENSIÓN	
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL VOLUNTARIADO	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sin riesgo	0	0%
Riesgo bajo	50	43%
Riesgo medio	60	51%
Riesgo alto	7	6%
Riesgo muy alto	0	0%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la escala de factores psicosociales, dentro la dimensión Liderazgo y relaciones sociales en el voluntariado, el **51%**, puntuó para “**riesgo medio**”. Salazar indica riesgo medio es un “nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada” (p.65).

Como se puede observar, los voluntarios no presentan índices demasiado altos o bajos de riesgo psicosocial, y a pesar de ser un porcentaje relativamente neutro, cabe hacer mención que este tipo de riesgo se encuentra presente, pudiendo influir levemente en el buen desarrollo y accionar del líder voluntario. En relación con ello, Biasone (2013) refiere que el liderazgo en los voluntarios puede estar presente, a través de acciones como “entender sus necesidades o expectativas, reconocer dificultades o logros, prevenir el desgaste laboral detectar obstáculos o irregularidades, clarificar roles, inspirar confianza o motivar, mostrar integridad/consistencia, promover un buen clima de trabajo, entre cuestiones” (p.152). Esto quiere decir que el liderazgo, dentro de los voluntariados, puede ser afectado disminuyendo así la motivación e inspiración de su desinteresado accionar en pro de la sociedad.

Cuadro 17

Dimensión 2: Control en el voluntariado

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES		
ESCALA	SEGUNDA DIMENSIÓN	
	CONTROL EN EL VOLUNTARIADO	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sin riesgo	0	0%
Riesgo bajo	47	40%
Riesgo medio	64	55%
Riesgo alto	6	5%
Riesgo muy alto	0	0%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la segunda dimensión: Control en el voluntariado, se puede observar con un **55%**, que existe un “**riesgo medio**” en los factores psicosociales presentes en los voluntarios. Salazar, J. (2018: 65), menciona que, **riesgo medio** es un: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada.

Analizando la variable de control en el voluntariado, podemos observar que, de igual manera los voluntarios no presentan índices demasiado altos o bajos de riesgo psicosocial. Sin embargo, a pesar de ser un porcentaje relativamente neutro, debemos recalcar que este tipo de riesgo se encuentra levemente presente en los voluntariados, pudiendo influir de cierta manera en la formación y capacitación de los voluntarios; ya que “control en el voluntariado” no implica una supervisión como tal, sino se trata de establecer acciones que permitan acompañar e impulsar el desarrollo de los voluntarios. Tal como plantea Vidal, et al. (2009):

La organización pone al alcance del voluntariado diferentes canales de seguimiento y, a su vez, las personas voluntarias expresan sus inquietudes, sus

dificultades y sus expectativas. En definitiva, trasladan a la organización cómo se sienten en ella a través de su colaboración. Esto requiere que el seguimiento se dé tanto a nivel de tareas como de grado de satisfacción con las actividades realizadas, relación con el resto de las áreas y personas de la entidad, etc. (p.125)

Cuadro 18

Dimensión 3: Demandas del voluntariado

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES		
ESCALA	TERCERA DIMENSIÓN	
	DEMANDAS DEL VOLUNTARIADO	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sin riesgo	0	0%
Riesgo bajo	0	0%
Riesgo medio	73	62%
Riesgo alto	44	38%
Riesgo muy alto	0	0%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

En Demandas del voluntariado, el **62%**, presentó un “**riesgo medio**” en los factores psicosociales. Nuevamente, Salazar especifica que riesgo medio es un “nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada” (p.65). Esta dimensión, a pesar de permanecer como riesgo medio, es la de mayor puntuación; por tanto, es evidente una tendencia en los voluntariados en generar un posible grado de riesgo para la población e influir en las demandas dentro del voluntariado. Esto quiere decir que no solamente se trata de un aspecto de bienestar personal, sino también grupal, ambiental, mental, entre otros, y hace referencia a un estado de completo bienestar laboral para los voluntarios. Referente a esto, la OMS (2010) menciona:

Un entorno de trabajo saludable es un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la comunidad. Esto proporciona a todos los miembros de la fuerza de trabajo, condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que protegen y promueven la salud y la seguridad. Esto permite a los jefe y trabajadores tener

cada vez mayor control sobre su propia salud, mejorarla y ser más energéticos, positivos y felices. (p.14).

Cuadro 19

Dimensión 4: Reconocimiento

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES		
ESCALA	CUARTA DIMENSIÓN	
	RECONOCIMIENTO	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sin riesgo	22	19%
Riesgo bajo	56	48%
Riesgo medio	32	27%
Riesgo alto	7	6%
Riesgo muy alto	0	0%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la dimensión Reconocimiento, el **48%**, mostró un “**riesgo bajo**” en los factores psicosociales. Volviendo a Salazar, este autor menciona que: no se espera de los factores psicosociales en riesgo, que obtengan puntuaciones de este nivel, estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones que se encuentran bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajo posible.

Dentro de este orden de ideas, y a pesar que la población estudiada evidenció no buscar algún tipo de reconocimiento por su trabajo voluntario, se sabe que es importante que las organizaciones reconozcan el accionar y contribución de sus voluntarios. La forma de darles reconocimiento puede variar, desde unas cuantas palabras de elogio hasta un premio o reconocimiento público. Tal como menciona Mohamed (2003), “el tipo de reconocimiento dependerá de muchos factores, incluyendo el tiempo que el voluntario ha dedicado, el estilo de la organización y su capacidad financiera, y el juicio del coordinador de voluntarios” (p.6). Sin embargo, para muchos voluntarios, no hay mejor

reconocimiento que conocer la forma en la que su trabajo ha contribuido a la causa, por lo que es conveniente destacar que de las cuatro dimensiones esta es la que más baja puntuación presenta; esto quiere decir que los voluntarios de la ciudad de Tarija realmente trabajan de manera altruista, sin esperar algún tipo de reconocimiento o gratificación por su accionar.

5.2.2 Cruce de los datos sociodemográficos y el nivel de riesgo psicosocial

Cuadro 20

Riesgo psicosocial según género

RIESGO DE FACTORES PSICOSOCIALES SEGÚN SEXO			
ESCALA	SEXO		Total
	Masculino	Femenino	
Sin riesgo	0 0%	0 0%	0 0%
Riesgo bajo	5 9%	5 8%	10 9%
Riesgo medio	47 85%	52 84%	99 85%
Riesgo alto	3 5%	5 8%	8 7%
Riesgo muy alto	0 0%	0 0%	0 0%
Total	55 100%	62 100%	117 100%

De acuerdo con los datos obtenidos, un gran porcentaje de los varones demostraron un **“riesgo psicosocial medio” (85%)** al igual que las mujeres **(84%)**.

Ante lo referido, no existen datos certeros sobre la existencia de una relación influyente entre los factores de riesgo psicosocial y sexo de una persona; además son escasas las publicaciones que trataron la identificación de riesgos psicosociales dentro de este ámbito. No obstante, tomando en cuenta los datos obtenidos en esta investigación, podemos observar que ambos géneros presentaron porcentajes casi idénticos. Por tanto, empíricamente se podría concluir que la población masculina y femenina tienen las mismas posibilidades de vivenciar similares niveles de riesgo psicosocial.

Cuadro 21

Riesgo psicosocial según edad

RIESGO DE FACTORES PSICOSOCIALES SEGÚN EDAD				
ESCALA	EDAD			Total
	18 a 30 años	31 a 49 años	Más de 50 años	
Sin riesgo	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Riesgo bajo	9 8%	1 1%	0 0%	10 9%
Riesgo medio	83 71%	14 12%	2 2%	99 85%
Riesgo alto	5 4%	3 3%	0 0%	8 7%
Riesgo muy alto	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Total	97 83%	18 15%	2 2%	117 100%

Fuente: Elaboración propia.

El 83% de los voluntarios son jóvenes entre los **18 a 30 años**. Sin embargo, se puede aseverar que los voluntarios en este rango de edades presentan un **“riesgo psicosocial medio” (71%)**.

Con relación a los factores de riesgo psicosocial no se tienen datos exactos de una relación entre los factores de riesgo psicosocial y la edad en los voluntarios. Empíricamente podemos concluir que, en comparativa, la población de voluntarios más jóvenes pudiera presentar en mayores índices un riesgo psicosocial, debido a una posible inexperiencia y/o falta de madurez, tanto de manera personal cuanto social. A pesar de permanecer en un rango relativamente neutro, este tipo de riesgo se encuentra presente, podría influir en los voluntariados. Según Salazar, riesgo medio es un “nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada” (p.65).

Cuadro 22

Riesgo psicosocial según nivel de estudios

RIESGO DE FACTORES PSICOSOCIALES SEGÚN NIVEL DE ESTUDIOS					
ESCALA	NIVEL DE ESTUDIOS				Total
	Primaria	Secundaria	Universitario	Profesional	
Sin riesgo	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Riesgo bajo	0 0%	0 0%	5 4%	5 4%	10 9%
Riesgo medio	0 0%	8 7%	62 53%	29 25%	99 85%
Riesgo alto	0 0%	0 0%	5 4%	3 3%	8 7%
Riesgo muy alto	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Total	0 0%	8 7%	72 62%	37 32%	117 100%

Fuente: Elaboración propia.

Los voluntarios, mayoritariamente **universitarios**, presentaron un “**riesgo psicosocial medio**” con el **53%**. Por su parte, los voluntarios **profesionales** mostraron de igual manera un “**riesgo psicosocial medio**” con el **25%**. Según Salazar, el riesgo medio es “un nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada” (p.65).

En relación con los factores de riesgo psicosocial, no existen datos certeros que expliquen la existencia de una relación directa entre los factores de riesgo psicosocial y el nivel de educación. Sin embargo, una investigación realizada por Hurtado (2017) en el ámbito de la educación describe que “los factores de riesgo psicosocial se han estudiado en la educación superior; aunque con menor frecuencia” (p.97). En esta línea, los factores detectados básicamente han estado influenciados por las características propias que tienen los contextos universitarios; así como por los numerosos cambios que han sufrido durante estos últimos años como consecuencia de las distintas adaptaciones.

La referida autora recalca que los factores de riesgo psicosocial, identificados en la mayoría de los estudios, han sido las altas exigencias laborales relacionadas con el

desarrollo de su carrera, falta de recursos para realizar las actividades y el insuficiente reconocimiento. A pesar de las escasas publicaciones, que hacen referencia a la identificación de riesgos psicosociales, un estudio realizado en docentes de Enfermería mostró que los factores de riesgo a los que están expuestos los jóvenes, en este caso universitarios, con mayor frecuencia e intensidad, fueron las exigencias psicológicas; es decir, las exigencias cognitivas y emocionales.

Cuadro 23

Riesgo psicosocial según tiempo de permanencia

RIESGO DE FACTORES PSICOSOCIALES SEGÚN TIEMPO DE PERMANENCIA				
ESCALA	TIEMPO DE PERMANENCIA			Total
	Menos de un año	Un año	Más de un año	
Sin riesgo	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Riesgo bajo	3 3%	2 2%	5 4%	10 9%
Riesgo medio	36 31%	9 8%	54 46%	99 85%
Riesgo alto	5 4%	1 1%	2 2%	8 7%
Riesgo muy alto	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Total	44 38%	12 10%	61 52%	117 100%

Fuente: Elaboración propia.

Los voluntarios que permanecen **“más de un año”** en sus organizaciones tuvieron un **“riesgo psicosocial medio”** con el **46%**. Dentro de este orden de ideas, cabe recalcar que las personas con **“menos de un año”** en el voluntariado presentaron un **“riesgo psicosocial medio”** con el **31%**. De esta manera, se puede confirmar una inclinación al **“riesgo medio”**, por parte de los voluntarios que permanecen mucho y/o poco tiempo realizando su acción social. Se trata de un nivel (...) **“en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada”** (Ibidem).

Los factores psicosociales examinados tienen impacto directo sobre la permanencia de los voluntarios. Al respecto, el tiempo de permanencia puede verse influido por diversos factores psicosociales como los conflictos organizacionales, que influyen negativamente en la intención de los voluntarios por permanecer. El grado de satisfacción de los voluntarios, al realizar sus actividades en las organizaciones, influyen directamente sobre su intención de permanencia. Otro aspecto preponderante es el apoyo emocional, que las

organizaciones prestan a los voluntarios cuando tienen algún tipo de problema, derivado de las actividades que realizan.

5.3 Objetivo específico 2

Para dar cumplimiento al segundo objetivo: Identificar el nivel de motivación en voluntarios de acción social en la ciudad de Tarija, se presentan los siguientes resultados:

Cuadro 24

Nivel de motivación en voluntarios de acción social en la ciudad de Tarija

CAMV		
ESCALA	DIAGNÓSTICO GENERAL	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bajo	1	1%
Relativamente bajo	5	4%
Bajo	5	4%
Ni bajo, ni alto	11	9%
Alto	33	28%
Relativamente alto	42	36%
Muy alto	20	17%
Total	117	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tras la aplicación del Cuestionario Argentino de Motivación para el Voluntariado, el **36%** de los voluntarios de la ciudad de Tarija presentaron un nivel de motivación “relativamente alto”.

La motivación es un proceso volitivo de las personas que depende del curso, la intensidad y la persistencia por las cuales el individuo desea alcanzar sus metas, ya sean personales o laborales. Es decir, que es un deseo inherente. Sin embargo, cabe recalcar que las motivaciones no son exclusivas en cada individuo ni universales; pueden variar según el tipo de incentivo de cada uno. Es por ello, que el sentirse comprometido y parte de una cohesión grupal incide dentro de las distintas satisfacciones de los voluntarios. Por su parte, el análisis realizado por Aranda (2016), asevera:

Se ha confirmado el poder predictivo de las motivaciones para el voluntariado en la satisfacción y el cansancio emocional de los voluntarios (...). Estos hallazgos avalan una profusa línea de investigación de varias disciplinas –psicología, sociología, entre otras- que inciden en los antecedentes de la satisfacción de los voluntarios, y en la importancia de sus motivaciones a la hora de explicar las actitudes de los voluntarios. (p.113).

Los datos y el análisis confirmaron que las diferentes motivaciones juegan un rol importante dentro de los voluntariados, porque su labor es un accionar netamente desinteresado.

El voluntariado es un fenómeno plurimotivacional que comporta el sentirse útil, aprender, vivir de acuerdo a unos determinados valores morales, etc. Por tanto, según los resultados obtenidos podemos asegurar que los voluntarios de la ciudad de Tarija se encuentran dentro de parámetros amplios de nivel motivacional, ello es un indicador positivo. Asimismo, esto quiere decir que la población voluntaria, a pesar de las distintas y diversas motivaciones que pudiesen presentar individualmente cada voluntario(a), cuenta con niveles relativamente altos de motivación.

5.3.1 Cruce de los datos sociodemográficos con el nivel de motivación

Cuadro 25

Nivel de motivación según género

NIVEL DE MOTIVACIÓN SEGÚN SEXO			
ESCALA	SEXO		Total
	Masculino	Femenino	
Muy bajo	0 0%	1 1%	1 1%
Relativamente bajo	3 3%	2 2%	5 4%
Bajo	2 2%	3 3%	5 4%
Ni bajo, ni alto	8 7%	3 3%	11 9%
Alto	19 16%	14 12%	33 28%
Relativamente alto	13 11%	29 25%	42 36%
Muy alto	10 9%	10 9%	20 17%
Total	55 47%	62 53%	117 100%

Fuente: Elaboración propia.

La población **femenina** presenta un nivel de motivación “**relativamente alto**” con el **25%** y superior a la población **masculina**, que demostró un nivel de motivación “**alto**” con el **16%**. Por otro lado, se pudo evidenciar que, dentro del cuadro presentado, la escala de los porcentajes consiguientes en ambos sexos osciló entre “alto” y “muy alto”, reforzando el hecho que, sin importar el sexo del voluntario, la tendencia del nivel motivacional permanece dentro de un rango positivo.

En relación al género, se hicieron diversos estudios que relacionan distintas variables en comparativa con el género. Algunos resultados apuntan que, a diferencia del hombre, es más fácil que una mujer cuide a los suyos y dedique labores al cuidado de otros, como suele ser el voluntariado. Ello, destaca que la razón por la cual existen diferencias de sexo en el voluntariado no es la socialización misma, sino que se debe a la forma en la cual los roles están definidos en la sociedad.

Por ejemplo, en algunas investigaciones, como la llevada a cabo por Fletcher y Major (2004), quienes realizaron un estudio con el fin de evaluar las diferencias entre hombres y mujeres con respecto a las motivaciones para realizar trabajos

voluntarios, usando la escala VFI (...). Los resultados evidenciaron que, si bien las mujeres reportan mayor variabilidad de motivos, tanto hombres como mujeres puntuaban en el mismo orden los motivos que resultaban salientes para realizar voluntariado, de forma que resultaban ser los motivos vinculados con los valores humanitarios los principales por lo que los voluntarios de ambos sexos realizaban voluntariado. (Gonzales, Landaeta, 2007, p.55)

De acuerdo a lo planteado, cabe mencionar que las diferencias de género en la población voluntaria no son realmente significativas y mucho menos explicativas para poder entender sus motivaciones.

Cuadro 26

Nivel de motivación según edad

NIVEL DE MOTIVACIÓN SEGÚN EDAD				
ESCALA	EDAD			Total
	18 a 30 años	31 a 49 años	Más de 50 años	
Muy bajo	1	0	0	1
	1%	0%	0%	1%
Relativamente bajo	4	1	0	5
	3%	1%	0%	4%
Bajo	1	3	1	5
	1%	3%	1%	4%
Ni bajo, ni alto	9	1	1	11
	8%	1%	1%	9%
Alto	27	6	0	33
	23%	5%	0%	28%
Relativamente alto	36	6	0	42
	31%	5%	0%	36%
Muy alto	19	1	0	20
	16%	1%	0%	17%
Total	97	18	2	117
	83%	15%	2%	100%

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de motivación osciló entre “**relativamente alto**” (31%) y “**alto**” (23%), abarcando juntos al 54% de voluntarios entre 18 y 30 años. Estos porcentajes demuestran que la población más joven es la que presenta mejores y más elevados niveles de motivación.

En esta perspectiva y dentro de la investigación ejecutada por Aranda (2016), titulada Estudio Psicosocial del Voluntariado: Influencia de la Edad en la Intención de Permanencia, Conductas de Ciudadanía y Otros resultados, la investigadora puso énfasis en los efectos de la socialización organizacional sobre la intención de permanecer y en la conducta innovadora de los voluntarios jóvenes. Recalcó que el efecto condicional de la socialización organizacional sobre la intención de formar parte y ser un voluntario activo es mayor y positivo cuando la edad del voluntario es baja; pero pierde su potencia y es negativo cuando la edad es alta. Referente a esto, Gonzales y Landaeta (2007) mencionan que “los jóvenes que realizan voluntariado parecen compartir características como presentar mayores niveles de autoestimas, optimismo y autosuficiencia, así mismo presentan mayor propensión a mostrar actitudes y comportamiento prosociales, sobre todo en organizaciones con las que se sientan identificados” (p.20).

Cuadro 27

Nivel de motivación según nivel de estudios

NIVEL DE MOTIVACIÓN SEGÚN NIVEL DE ESTUDIOS					
ESCALA	NIVEL DE ESTUDIOS				Total
	Primaria	Secundaria	Universitario	Profesional	
Muy bajo	0 0%	0 0%	1 1%	0 0%	1 1%
Relativamente bajo	0 0%	0 0%	3 3%	2 2%	5 4%
Bajo	0 0%	0 0%	2 2%	3 3%	5 4%
Ni bajo, ni alto	0 0%	0 0%	9 8%	2 2%	11 9%
Alto	0 0%	1 1%	21 18%	11 9%	33 28%
Relativamente alto	0 0%	2 2%	26 22%	14 12%	42 36%
Muy alto	0 0%	5 4%	10 9%	5 4%	20 17%
Total	0 0%	8 7%	72 62%	37 32%	117 100%

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los datos obtenidos, el nivel de motivación osciló entre “**relativamente alto**” con el **22%** y “**alto**” con el **18%**, para un total acumulado del **40%** en voluntarios que aún se encuentran cursando alguna carrera universitaria. Esto quiere decir, que la población más joven y activa es la que presenta mejores niveles de motivación.

No ha sido demostrado, aún, que el nivel educativo de una persona sea un factor decisivo para poder comprender el nivel o grado de motivación de un voluntario. Por otro lado, según investigaciones realizadas por Moreno (2017) con respecto al nivel de estudios, “las motivaciones más relevantes presentan diferencias significativas entre los grupos de estudiantes que tienen un grado, licenciatura o diplomatura y los que tienen nivel de estudios de superior” (p. 21). Sin embargo, las motivaciones, el grado o nivel de estudio en la población que realiza voluntariado no son realmente significativas, sino los motivos son principalmente vinculados por los valores humanitarios y desinteresados que realizan los voluntarios, similar a lo que sucede en cuestión de género.

Cuadro 28

Nivel de motivación según permanencia

NIVEL DE MOTIVACIÓN SEGÚN TIEMPO DE PERMANENCIA				
ESCALA	TIEMPO DE PERMANENCIA			Total
	Menos de un año	Un año	Más de un año	
Muy bajo	0 0%	0 0%	1 1%	1 1%
Relativamente bajo	2 2%	2 2%	1 1%	5 4%
Bajo	0 0%	1 1%	4 3%	5 4%
Ni bajo, ni alto	3 3%	2 2%	6 5%	11 9%
Alto	17 15%	3 3%	13 11%	33 28%
Relativamente alto	12 10%	1 1%	29 25%	42 36%
Muy alto	10 9%	3 3%	7 6%	20 17%
Total	44 38%	12 10%	61 52%	117 100%

Fuente: Elaboración propia.

En relación con el nivel de motivación y permanencia, el **25%** de los voluntarios presentaron una permanencia de **“más de un año”** con un nivel de motivación **“relativamente alto”**. Sin embargo, el **15%** de quienes permanecen **“menos de un año”** en su organización tienen un nivel de motivación **“alto”**.

El tiempo de permanencia se ve levemente influenciado en ambos extremos, al igual que sucede con el riesgo de los factores psicosociales. Esto se debe a una cierta inclinación en el nivel de motivación, cuando los voluntarios permanecen mucho y/o poco tiempo dentro de su voluntariado. Por ende, el riesgo y la motivación dentro de estos parámetros cuentan con una tendencia similar en ambas variables. Tal como lo menciona Chacón, et al. (2011) y Vaz, et al. (2008) “las personas que tienen una experiencia de duración intermedia son los que expresan un menor nivel de motivación en el mismo” (p.17) (Como se citó en Arias, 2015).

En efecto, el tiempo de permanencia dentro de un voluntariado se encuentra visiblemente ligado al nivel y/o tipo de motivación con el que se vea identificado aquél. Haciendo nuevamente referencia a Chacón, et al. (2011) “entendemos las motivaciones como las fuerzas psicológicas internas que intervienen en la decisión de hacerse voluntario y de seguir siéndolo a lo largo del tiempo” (Citado en Arias. 2015, p.12). Por tanto, este autor indica:

Una permanencia prolongada en el tiempo de la persona voluntaria beneficia tanto a las organizaciones, como a los voluntarios, y beneficiarios. Para las organizaciones supone garantizar la continuidad de los programas; a los beneficiarios les da la oportunidad de optar a programas estables, estructurados socialmente y llevados a cabo por voluntarios con experiencia; y, finalmente para los mismos voluntarios su permanencia refleja que sus expectativas y especialmente sus motivaciones, están siendo satisfechas”. (p.32) (Como se citó en Salazar, 2018).

De esta manera, el autor hace énfasis en la prolongación de la permanencia según los cuidados y beneficios que las organizaciones puedan establecer para los voluntarios, ya sean de salud, personal, social, etc.

5.4 Objetivo específico 3

Para dar cumplimiento al tercer objetivo: “Analizar la relación entre el nivel de riesgo de factores psicosociales y el nivel de motivación en voluntarios de acción social en la ciudad de Tarija, se presentan los siguientes resultados.

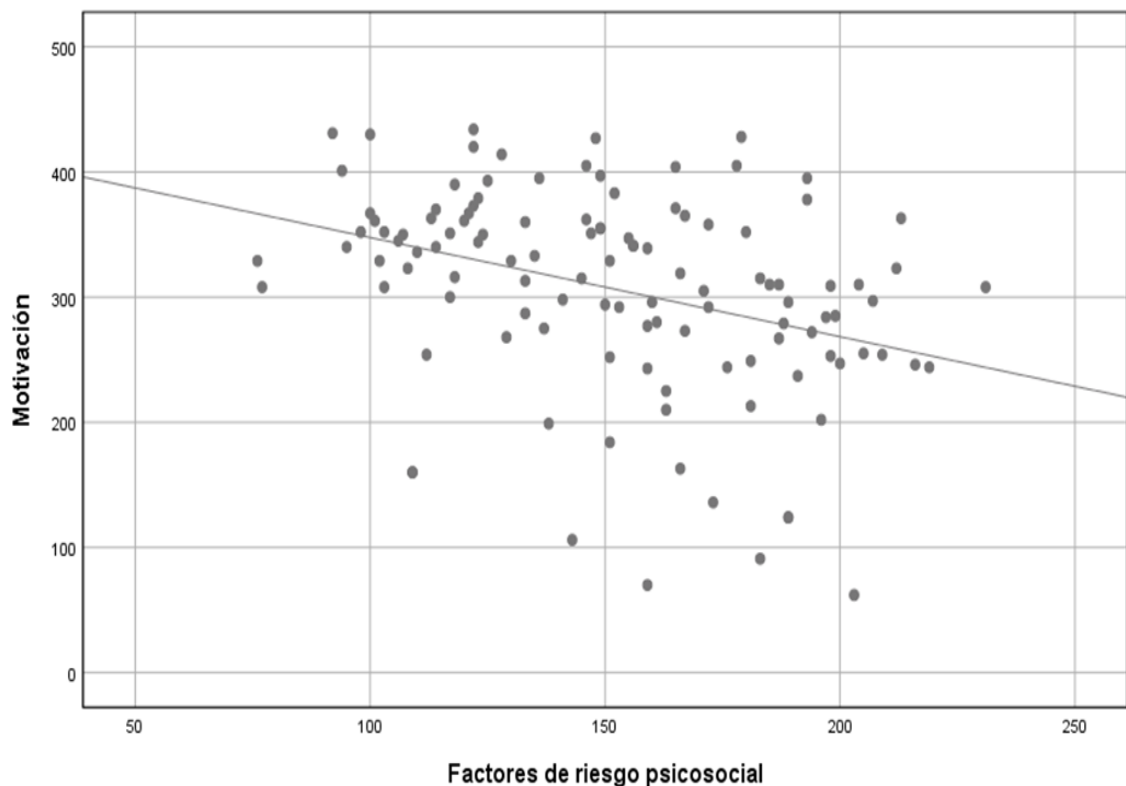
Cuadro 29

Análisis correlacional, factores de riesgo psicosocial y motivación (SPSS)

Medida de relación	Correlación encontrada	Nº
Coefficiente de correlación r de Pearson	$r = -0.353$	117

Fuente: Elaboración propia.

Diagrama de dispersión



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados obtenidos por el programa estadístico SPSS, el índice de correlación es de **-0.35**, lo cual indica que entre ambas variables existe una correlación **negativa débil**. Esto quiere decir que, mientras mayor sea el nivel de riesgo psicosocial, el nivel de motivación tiende a disminuir. En otras palabras, mientras mayores sean los niveles de los distintos factores psicosociales como liderazgo y relaciones sociales en el voluntariado, control en el voluntariado, demandas del voluntariado y reconocimiento, pueden llegar a influir negativamente en el nivel de motivación. Asimismo, podemos observar que no es una relación perfecta, ya que, los puntajes se encuentran ligeramente dispersos; sin embargo, se puede evidenciar una débil relación entre ambas variables, aunque una no sea la detonante directa de la otra.

Apelamos otra vez a Salazar, quien realizó entrevistas mediante grupos focales, evidenciando que los voluntarios de la Fundación TA presentaron un nivel de riesgo medio en cuanto a los factores psicosociales; sin embargo, los dominios de liderazgo y relaciones sociales del voluntariado, control en el voluntariado y reconocimiento puntuaron un nivel de riesgo psicosocial alto. Según los resultados obtenidos en esa investigación y las entrevistas realizadas a su población, se pudo evidenciar que los efectos de estos riesgos, en la gran mayoría de las dimensiones estudiadas, fueron la desmotivación, insatisfacción con el voluntariado, pérdida de iniciativa y participación, entre otros. Así, Salazar corroboró que, al obtener un nivel de riesgo medio como resultado, los voluntarios mencionaron sentir algún grado de desmotivación a pesar de esta no ser una variable estudiada a profundidad en su investigación.

Cuadro 30 Análisis correlacional factores de riesgo psicosocial y motivación

		CUESTIONARIO FACTORES PSICOSOCIALES					Total
		Sin riesgo	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	
MV	Muy bajo	0 0%	0 0%	1 1%	0 0%	0 0%	1 1%
	Relativamente bajo	0 0%	0 0%	5 4%	0 0%	0 0%	5 4%
	Bajo	0 0%	0 0%	5 4%	0 0%	0 0%	5 4%
		0	0	9	2	0	11
							64

Por otro lado, existe una relación entre el nivel de “riesgo psicosocial medio” y el nivel de motivación “relativamente alto” en los voluntarios, esta condición se dio en el **29%** de la muestra seleccionada para el estudio. Sin embargo, cabe recalcar que dentro del mismo nivel de “riesgo psicosocial medio” se observó un nivel “alto” de motivación con el **24%**. Es así que el segundo porcentaje de mayor relevancia denota una leve tendencia a la disminución del nivel de motivación; mientras el nivel de riesgo se mantiene pudiendo causarles afecciones. Por tanto, tomando en cuenta ambos cuadros se evidencio que hubo una débil relación entre ambas variables.

Tomando una vez más a Salazar, menciona que “al hablar desde la perspectiva psicosocial, se procura establecer la relación existente entre aquellos aspectos sociales que pueden tener injerencia en el comportamiento de las personas y el cómo estas condicionantes motivan o no su proceder” (p.30). En su investigación Incidencia de los Factores Psicosociales en la gestión del voluntariado de la Fundación Teléfono Amigo (TA), el autor se refirió al nivel de riesgo de los factores psicosociales en voluntarios. Los resultados mostraron que los voluntarios de la Fundación TA presentaron un nivel de “riesgo medio”. El autor alude que los factores psicosociales y la motivación podrían encontrarse vinculadas, ya que estos factores:

Pueden estar conformados por diversas variables relacionadas con el medio ambiente laboral que interactúan directamente con otras de tipo personal de cada individuo; tales como: la motivación, la percepción, la actitud, la formación, las

competencias, las capacidades técnicas, entre otras. En adición, determina que la personalidad y las condiciones de vida de cada colaborador pueden ser determinantes al momento de afrontar una misma situación laboral, y que los FP tienen la capacidad de afectar negativamente tanto la salud como la productividad de los trabajadores (p.35).

Para finalizar, el autor evidenció en las entrevistas que realizó, insinuados efectos de los riesgos en la gran mayoría de las dimensiones, como ser la desmotivación, insatisfacción con el voluntariado, pérdida de iniciativa y participación, entre otros. De esta manera, coincidiendo que la existencia o leve presencia de algún grado de riesgo psicosocial podría entenderse como una posible connotación para una disminución de la motivación, sea cual fuere el nivel de esta. En este sentido, sugiere:

La medición y análisis de los Factores Psicosociales debe convertirse de manera sistémica y progresiva, en una actividad permanente dentro de cualquier tipo de organización, pues todos los puestos de trabajo, independientemente de su naturaleza, están expuestos al influjo de este tipo de riesgos. (p.45)

CAPÍTULO VI
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Tras el análisis de los resultados obtenidos con la aplicación de los dos instrumentos, que evaluaron el nivel de riesgo psicosocial y de motivación en los voluntarios de acción social de la ciudad de Tarija, se tienen las siguientes conclusiones:

Objetivo 1: Establecer el nivel de riesgo de factores psicosociales en voluntarios de acción social en la ciudad de Tarija.

Los factores psicosociales pueden definirse como la interrelación existente entre la persona y la sociedad, intenta explicar el dilema de si el ser humano influye a su entorno o si por el contrario es la sociedad, como contexto global, la que tiene impacto directo sobre su accionar. (Salazar, 2018, p.30).

El nivel de riesgo psicosocial establecido en los voluntarios de acción social fue de “riesgo medio” (85%), esto significa que los voluntarios de la ciudad de Tarija comportan una leve presencia de distintos factores: sociales y ambientales, que pueden afectar su salud e integridad. Asimismo, podrían perjudicar de alguna manera su rendimiento, trabajo y compromiso como voluntario.

Por su parte, los resultados hallados en las dimensiones del cuestionario de factores psicosociales fueron los siguientes:

1^{ra} dimensión: Liderazgo y relaciones sociales en el voluntariado, se encontró un nivel de “riesgo medio” (51%), en donde los voluntarios no presentaron índices demasiado altos o bajos de riesgo psicosocial. Por tanto, el liderazgo, dentro de los voluntariados, pudiese verse afectado disminuyendo así la motivación e inspiración de su desinteresado accionar en pro de la sociedad.

2^{da} dimensión: Control en el voluntariado, no implica una supervisión como tal, sino se trata de establecer acciones que permitan acompañar e impulsar el desarrollo de los

voluntarios. Esta dimensión presentó un nivel de “riesgo medio” (55%). De igual manera no se presentaron índices demasiado altos o bajos de riesgo psicosocial.

3^{ra} dimensión: Demandas en el voluntariado, denotó un “riesgo medio” (62%). Dentro del parámetro del riesgo medio, esta dimensión es la de mayor puntuación. Esto quiere decir que las demandas dentro de los voluntariados no solamente se tratan de un aspecto de bienestar personal, sino también grupal, ambiental, mental, entre otros.

4^{ta} dimensión: Reconocimiento, presentó un nivel de “riesgo bajo” (48%). Siendo esta dimensión con el porcentaje más bajo, la población evidenció no buscar algún tipo de reconocimiento por su trabajo voluntario, a pesar que se sabe que es importante que las organizaciones reconozcan el accionar y contribución de sus voluntarios.

Primera hipótesis: Los voluntarios de acción social en la ciudad de Tarija presentan un nivel medio de riesgo psicosocial.

De acuerdo con los resultados encontrados, los voluntarios de acción social de la ciudad de Tarija presentan un nivel de “riesgo psicosocial medio”, por ello la hipótesis se confirma debido a que existe un nivel de riesgo psicosocial que puede afectar a los voluntarios de acción social de la ciudad de Tarija.

Objetivo 2: Identificar el nivel de motivación en voluntarios de acción social en la ciudad de Tarija.

El voluntariado es un fenómeno plurimotivacional que comporta el sentirse útil, aprender, vivir de acuerdo a unos determinados valores morales, etc. Por tanto, los voluntarios de la ciudad de Tarija se encuentran dentro de parámetros amplios de nivel motivacional, ya que, la motivación en los voluntarios de acción social presentó un nivel “relativamente alto” (36%), con tendencia hacia lo “alto” (28%). Ello denota amplios parámetros en cuanto al nivel de motivación; además es un indicador positivo para los voluntarios y las

organizaciones. Por eso, la motivación cumple un rol muy importante dentro los distintos movimientos y acciones solidarias.

Segunda hipótesis: Los voluntarios de acción social en Tarija presentan un nivel de motivación relativamente bajo.

En este caso, los voluntarios de acción social de la ciudad de Tarija no presentaron niveles relativamente bajos de motivación. A la luz de esta evidencia, la hipótesis se rechaza, debido a que los voluntarios, pese a tener un riesgo psicosocial medio, cuentan con un nivel de motivación “relativamente alto”, es este un indicador positivo.

Objetivo 3: Analizar la relación entre el nivel de riesgo de factores psicosociales y el nivel de motivación en voluntarios de acción social en la ciudad de Tarija.

Salazar alude que los factores psicosociales y la motivación podrían encontrarse vinculadas, ya que estos factores:

Pueden estar conformados por diversas variables relacionadas con el medio ambiente laboral que interactúan directamente con otras de tipo personal de cada individuo; tales como: la motivación, la percepción, la actitud, la formación, las competencias, las capacidades técnicas, entre otras. En adición, determina que la personalidad y las condiciones de vida de cada colaborador pueden ser determinantes al momento de afrontar una misma situación laboral, y que los FP tienen la capacidad de afectar negativamente tanto la salud como la productividad de los trabajadores (p.35).

De acuerdo con los resultados encontrados, podemos afirmar la presencia de una relación “negativa débil” (-0,35) entre la motivación y los riesgos psicosociales, pero no son influyentes entre sí de manera directa. Los voluntarios de acción social de la ciudad de Tarija presentaron un nivel de motivación “relativamente alto” (29%) a pesar de contar con un nivel de riesgo psicosocial “medio”.

Tercera hipótesis: Existe una correlación negativa fuerte entre el nivel de riesgo psicosocial y el nivel de motivación en los voluntarios de acción social de la ciudad de Tarija.

Tomando en cuenta los hallazgos, del análisis de la correlación que se dio entre el nivel de riesgo psicosocial y el nivel de motivación en los voluntarios de la ciudad de Tarija, se pudo observar la presencia de una relación “negativa débil”, porque a pesar de haber un nivel de “riesgo psicosocial medio”, también existe un nivel de motivación “relativamente alto”. Por tanto, la hipótesis se rechaza.

6.2 Recomendaciones

Se sugieren las siguientes recomendaciones:

A los voluntarios:

- Mantener continuidad de diversas capacitaciones, para que influyan positivamente en sus motivaciones y compromiso con el fin de fortalecer sus convicciones tanto personales como voluntarias.
- Fortalecer la construcción de buenas relaciones y ambientes de trabajo, donde todos cooperen de manera comprometida en el crecimiento de sus convicciones y en la disminución de posibles riesgos que pudiesen afectarlos.

A los voluntariados:

- Implementar en los voluntariados el apoyo de un profesional del área salud mental, que ofrezcan contención y/o estrategias de ayuda para los voluntarios; ya que estos trabajan en situaciones que podrían afectar su bienestar. Así también, contar con profesionales psicólogos podría mejorar el apoyo a las poblaciones que se benefician con las acciones de los voluntarios.

A los futuros investigadores:

- Con el fin de plantear algunas líneas para futuras investigaciones, se propone indagar a profundidad los tipos de motivaciones; así también detallar los tipos de riesgos psicosociales presentes en los voluntarios.
- De igual manera se propone replicar el estudio en otras áreas en las que se realizan acciones voluntarias.