

# El apoyo social en la predicción a corto y medio plazo de la permanencia del voluntariado socioasistencial

Andrés Arias Astray y Ana Barrón López de Roda  
Universidad Complutense de Madrid

Este trabajo tiene como objetivo explorar la significación de diferentes tipos y fuentes de apoyo social para predecir la permanencia a corto (6 meses) y medio plazo (12 meses) del voluntariado que colabora con entidades de carácter socioasistencial. Para ello, se ha suministrado un cuestionario entre voluntarios (N= 1.362) pertenecientes a 109 organizaciones sociales españolas, mediante el que, además de los datos relativos al apoyo social, se ha recogido información sobre diferentes variables tradicionalmente asociadas con la predicción de la continuidad de la actividad voluntaria. Si bien se han encontrado diferencias significativas en el grado de apoyo social experimentado entre los voluntarios que permanecen y los que abandonan, los análisis de regresión logística realizados indican que a corto plazo (6 meses) las variables relacionadas con el apoyo social no parecen relevantes para realizar este tipo de predicción, pues en el modelo multivariante obtenido los factores estudiados que se asocian con la permanencia son el tiempo previo en la organización, la intención de continuar en la misma, el sexo y las actitudes religiosas. A medio plazo (12 meses), en cambio, el apoyo social y, en concreto, el de carácter informativo y proveniente de otros voluntarios, sí resulta significativo, pues entra a formar parte del modelo junto a los otros factores mencionados salvo el sexo.

*Social support in the short- and middle-term prediction of welfare volunteers' permanence.* This work explores the significance of different types and sources of social support in the short- and middle-term prediction of volunteer permanence. Volunteers (N= 1362) belonging to 109 different Spanish organizations were surveyed to gather social support data and other information related to factors traditionally associated with sustained volunteerism prediction. In spite of the fact that a relationship between social support and permanence was found, logistic regression analysis showed that social support variables did not appear to be relevant to make this kind of prediction at short term, because the only factors associated with volunteers' permanence in the multivariate model obtained were the volunteers' previous time in the organization, their intention of remaining in service, and their sex and religious attitudes. In contrast, at middle term, social support and, in particular, informational social support from other volunteers was significant, integrating the multivariate model with the other aforementioned factors, except for sex.

La permanencia de los voluntarios en las organizaciones con las que colaboran constituye un tema de gran interés para los investigadores psicosociales (Snyder, Omoto, y Craig, 1999; Omoto y Snyder, 1995; Vecina, 2001; Vecina y Chacón, 2005). La creciente presencia e importancia del personal voluntario en las más diversas entidades, asociada normalmente a elevadas tasas de rotación, hace necesaria la identificación de variables que permitan predecir su continuidad en las mismas. El abandono de los voluntarios genera, además de problemas organizativos, consecuencias no deseadas para los usuarios de los programas con los que éstos colaboran, llegando en ocasiones a amenazar su continuidad

y mermando casi siempre su calidad (Amenta, 1984; Vecina, 2001).

En la actualidad, se cuenta con algunos modelos sobre la conducta de los voluntarios que pretenden, precisamente, identificar este tipo de variables (Dávila, 2003; Dávila y Chacón, 2004; Vecina, 2001). Partiendo de las Teorías de la Acción Razonada (Ajzen y Fishbein, 1980; Fishbein y Ajzen, 1975) y de la Acción Planificada (Ajzen, 1985; Ajzen y Madden, 1986), de los mismos se desprende que el principal predictor de la continuidad de los voluntarios es la intención de permanencia que éstos manifiestan, siendo también relevantes otros factores que parecen relacionarse, directa o indirectamente, con dicha intención: las motivaciones, el tiempo previo en la organización, el conflicto existente en la misma o el apoyo social que ésta es capaz de prestar a los voluntarios (Vecina y Chacón, 2005).

El apoyo social ha sido identificado como un determinante que presenta una compleja relación con la participación voluntaria, pues, si bien es cierto que el apoyo social puede afectar a la decisión de ser voluntario, el desarrollo del voluntariado puede, a su vez, tener consecuencias sobre el apoyo social (Dávila, 2003).

A pesar de la proliferación de estudios sobre apoyo social, no existe una definición clara y consensuada del mismo. Esto se debe, en parte, a que se trata de un concepto complejo, que incluye distintos niveles de análisis y múltiples dimensiones, así como una gran variedad de actividades. En cualquier caso, tratando de ofrecer una definición integradora, podríamos decir que el apoyo social incluye todas las transacciones de ayuda, tanto de tipo emocional como informacional y material, que recibimos de nuestras redes informales, íntimas, otros grupos y comunidad global, incluyendo las transacciones reales, así como la percepción de las mismas y la satisfacción con la ayuda recibida (Barrón, 2004).

Respecto a los efectos del apoyo social, sin duda lo más investigado ha sido su impacto en la etiología, desarrollo, ajuste y rehabilitación de diversas enfermedades (Barrón y Sánchez, 2001; Berkman, 1995; Franks, Campbell, y Shields, 1992; Lin y Ensel, 1999; Sánchez y Barrón, 2003). Sin embargo, en los últimos años ha empezado a recibir atención el influjo del apoyo social en otros ámbitos. Entre ellos, se percibe un creciente interés por la relación entre el apoyo social y las tareas del voluntariado, así como su posible influencia en la permanencia en dichas actividades (Vecina y Chacón, 2005).

Para Wilson y Musick (1999) el apoyo social tiene dos funciones para el voluntariado: por un lado sirve para introducir a la gente en el voluntariado (proporciona información sobre oportunidades para colaborar, incrementa las peticiones para que sea voluntario y facilita la toma de la decisión si se hace en compañía de un amigo), y, por otro lado, una vez que ya se colabora como voluntario, los vínculos sociales ayudan a legitimar tal colaboración, proporcionando apoyo en situaciones estresantes y quizás, al mismo tiempo, aumentando los costes sociales de abandonar el voluntariado por lo que podría suponer la pérdida de contactos o por la experiencia de desaprobación.

En la misma línea, Snyder, Omoto y Crain (1999) han observado que quienes se sienten más apoyados por sus familiares y amigos pueden manifestar mayores grados de satisfacción y autoeficacia como voluntarios, lo que incrementaría la probabilidad de que continuasen como tales. Pero estos mismos autores también defienden la posibilidad de que exista una relación inversa entre apoyo social y participación voluntaria. Por una parte, las personas que no disponen de una determinada red de apoyo amistosa y familiar podrían permanecer más tiempo como voluntarios en un intento de mantener determinados niveles de apoyo social. Por otra, los individuos que poseen redes de apoyo social extensas podrían estar particularmente afectados por los costes asociados al voluntariado. En concreto, a pesar de sus potenciales efectos positivos, su implicación como voluntarios simplemente añadiría problemas a su vida, lo que les haría abandonar para disponer de más tiempo para dedicar a sus amigos y familiares, y de este modo también sentir su apoyo (Dávila, 2003).

Parece, en consecuencia, que el apoyo social es una de las variables a tener en cuenta a la hora de predecir y explicar la permanencia de los voluntarios en una organización. Sin embargo, como se acaba de indicar, puede que la relación entre apoyo social y permanencia no sea sencilla. Es decir, algunos tipos de apoyo pueden facilitar el voluntariado y otros dificultarlo.

Distintos estudios (Antonucci, 1985; Dakoff y Taylor, 1990) muestran que la eficacia del apoyo depende, entre otros factores contextuales, de la fuente o procedencia del mismo, es decir, de su origen. En este sentido, el mismo tipo de apoyo puede resultar eficaz si procede de una persona e ineficaz si procede de otra. En el

caso de la permanencia del voluntariado, el efecto positivo o negativo puede estar en función de cuál sea la principal fuente de apoyo y qué tipo de apoyo se reciba de cada una de ellas.

Teniendo esto en cuenta, los objetivos de nuestro trabajo consisten, en primer lugar, en analizar si el grado de apoyo social emocional, material e informacional percibido por los voluntarios, procedente de distintas fuentes (amigos, familia, profesionales y otros voluntarios), y su satisfacción con el mismo, guardan relación con su permanencia en las organizaciones con las que colaboran. Y, en segundo lugar, en determinar si el conocimiento de estas variables contribuye significativamente a una mejor predicción de la permanencia del voluntariado cuando se tienen en cuenta otros factores que, como el tiempo previo en la organización o la intención de permanencia, han demostrado su relevancia a la hora de predecir si los voluntarios continúan en sus tareas o las abandonan.

## Método

### *Participantes*

En este estudio participaron un total de 1.362 voluntarios socioasistenciales, según la tipología propuesta por Chacón y Dávila (2001), que realizaban tareas asistenciales, formativas o de gestión y administración en 109 organizaciones diferentes.<sup>1</sup> El 61% eran mujeres y el 39% restante hombres, con un nivel educativo predominantemente medio y alto, y cuyas edades oscilaban entre 16 y los 82 años, con una media de 33,38 años (DT= 15,09 años).

### *Instrumentos*

Los participantes cumplieron un cuestionario elaborado al efecto mediante el que se obtuvo información sociodemográfica (sexo, edad, nivel de estudios, situación laboral, estado civil y nivel de ingresos) y datos sobre el tiempo previo en la organización, el número de horas semanales dedicadas al voluntariado, apoyo social percibido, grado de satisfacción con el apoyo e intención de permanecer en la entidad a los 6 y a los 12 meses.

Las medidas de apoyo social y de satisfacción con el apoyo se obtuvieron utilizando escalas de tipo Likert. En el primer caso, mediante 12 ítems de 1 (nada) a 7 (máximo) puntos, que evaluaban el grado de apoyo emocional, material e informacional recibido por parte de la familia, amigos, otros voluntarios de la organización y el personal de la organización. En el segundo, a través de 4 escalas de 1 (ninguna) a 7 (máxima) puntos con las que se evaluó la satisfacción con el apoyo social recibido por parte de la familia, los amigos, otros voluntarios de la organización y el personal de la organización. Finalmente, para medir la intención de permanencia se utilizaron dos ítems, también de tipo Likert, con los que se pedía a las y los voluntarios que estimasen en una escala de 7 puntos la probabilidad de continuar como tales a los seis meses y al año.

### *Procedimiento*

Las condiciones de aplicación del instrumento se acordaron con cada organización para interferir lo menos posible en su funcionamiento habitual, pero en la mayor parte de los casos un responsable de la organización se hacía cargo de la distribución de los cuestionarios entre los voluntarios y de la recogida de los mismos.

A los 6 y a los 12 meses se volvía a contactar con los participantes para saber si continuaban o no colaborando como voluntarios.

### Resultados

#### *Tasas de permanencia de los voluntarios a los 6 y 12 meses*

A los 6 meses, la mortalidad experimental fue del 12,85%, pues del total de 1.362 voluntarios que contestaron al cuestionario inicial, se consiguió contactar con 1.187. De éstos, 988 informaron de que continuaban como voluntarios y 199 indicaron que habían abandonado su actividad, por lo que la tasa de permanencia del voluntariado se situó en el 83,24%. A los 12 meses, la mortalidad experimental fue del 15,71%, pues se obtuvo la respuesta de 1.148 participantes. De éstos, 844 confirmaron su continuidad, con lo que la tasa de permanencia, siguiendo la misma lógica que en el caso anterior, fue de del 73,52%.

#### *Niveles de apoyo social y satisfacción con el apoyo de los voluntarios*

Para conseguir una interpretación más sencilla de los datos se construyeron 7 nuevas variables de apoyo social, a partir de las medidas de apoyo obtenidas, en las que el tipo y la fuente del mismo pueden analizarse de manera independiente. Las tres primeras (apoyo emocional, apoyo material y apoyo informacional) se obtuvieron calculando la media de las puntuaciones en las escalas que evaluaban cada tipo de apoyo independientemente de si era proporcionado por la familia, los amigos, otros voluntarios o el personal de la organización. Las otras cuatro (apoyo familiar, apoyo de amigos, apoyo de otros voluntarios y apoyo del personal de la organización) representan la media de las puntuaciones obtenidas en las escalas que evaluaban el origen del apoyo teniendo en cuenta conjuntamente el apoyo emocional, material e informacional. También se creó otra nueva variable para disponer de una medida global del apoyo social, calculada a partir de la media de las puntuaciones obtenidas en todas las escalas de medida empleadas para evaluar el apoyo social, a excepción de las que medían la satisfacción con el apoyo recibido.

Los resultados derivados del análisis descriptivo de los niveles de apoyo social calculados de este modo, de los correspondientes a las variables tal y como fueron medidas originalmente y de los niveles de satisfacción con el apoyo se presentan en la tabla 1. Es importante subrayar que no se constataron diferencias significativas en las medidas de apoyo social entre los participantes con los que se consiguió contactar y aquellos con los que esto no fue posible.

Como puede comprobarse, los voluntarios presentan una medida global de apoyo social de 4,78 (Dt= 1,02), que teniendo en cuenta la escala de medida utilizada (1-7) se puede considerar medio-alta. En relación con el tipo de apoyo social, los participantes manifiestan obtener mayor grado de apoyo emocional, seguido del de carácter informativo y, en último lugar, del material. Con respecto a las relaciones de las que derivan los anteriores tipos de apoyo, se puede comprobar que el ámbito de donde se dice obtener mayor apoyo es el familiar, seguido del amistoso, el relativo a los profesionales, y, en último lugar, el de los otros voluntarios de la entidad. Es decir, las fuentes ajenas a la organización, y en especial la familia, son las que proveen de un mayor grado de apoyo social, aunque las que provienen de la misma también presentan una magnitud considerable. Atendiendo a estas últimas, se

constatan pocas diferencias entre el apoyo social ofrecido por otros voluntarios y por los profesionales. Estos tienen mayor relevancia en lo que a cuestiones informativas y materiales se refiere, mientras que los primeros representan una fuente más importante de apoyo emocional.

Se observa, por otra parte, que todas las combinaciones de tipos y fuentes de apoyo procedentes de la organización, salvo las relativas al apoyo material, están muy cercanas o son superiores tanto a la media de la puntuación global de apoyo social calculada (4,70), como al punto medio de la escala (4). Si se tiene en cuenta, además, que las medidas utilizadas no preguntaban específicamente por tipos de apoyo relevantes para la labor voluntaria, sino que lo hacían en términos generales, es comprensible que se dé esta menor puntuación en lo que al apoyo material se refiere.

Los niveles de satisfacción generados por el apoyo social percibido por las distintas relaciones sociales descritas son en todos los casos elevados. El apoyo familiar es el que genera mayor satisfacción, seguido del apoyo de los amigos, del personal de la organización y de otros voluntarios, aunque en estos dos últimos casos las diferencias son, de nuevo, mínimas. A pesar de que los niveles de apoyo social provenientes de otros voluntarios y del personal son inferiores a los procedentes de la familia y los amigos, la satisfacción con el mismo, aun siendo también menor, se sitúa por encima de 5, con lo que se puede afirmar que los voluntarios tienden a estar bastante satisfechos con las fuentes de apoyo social de su propia entidad. En definitiva, los voluntarios que participaron en esta investigación perciben, en términos generales, elevados niveles de apoyo social, con independencia de cuál sea su tipo y procedencia, y están bastante satisfechos con los mismos.

*Tabla 1*  
Estadísticos descriptivos de las medidas de apoyo social y satisfacción con el apoyo social

Variables de apoyo social	N	Media	DT
Medida global	1155	4,78	1,02
Familiar	1297	5,45	1,42
Amigos	1290	4,76	1,25
Voluntarios	1208	4,37	1,45
Personal	1191	4,55	1,56
Emocional	1219	5,30	1,05
de la familia	1339	5,91	1,40
de los amigos	1337	5,70	1,26
de otros voluntarios	1263	4,88	1,60
del personal	1242	4,70	1,75
Material	1181	3,95	1,44
de la familia	1307	5,25	2,07
de los amigos	1298	3,36	1,89
de otros voluntarios	1224	3,35	2,00
del personal	1205	3,92	2,14
Informacional	1202	5,09	1,19
de la familia	1319	5,23	1,78
de los amigos	1318	5,22	1,59
de otros voluntarios	1249	4,89	1,68
del personal	1235	5,06	1,77
Satisfacción con el apoyo social	1207	5,48	1,04
de la familia	1331	5,95	1,41
de los amigos	1331	5,66	1,33
de otros voluntarios	1258	5,16	1,54
del personal	1232	5,18	1,64

*Asociaciones entre las variables de apoyo social y la permanencia de los voluntarios*

En la tabla 2 se presentan los resultados significativos derivados del análisis de las relaciones entre las variables de apoyo social y la variable permanencia en los seguimientos realizados a los 6 y 12 meses, calculadas mediante la prueba U de Mann Whitney, dada la no normalidad de los datos. Tanto a corto como a medio plazo, y en contraste con aquellos que abandonan, los voluntarios que continúan colaborando con sus organizaciones presentan mayores valores en las siguientes medidas de apoyo social: apoyo social emocional de los profesionales y de otros voluntarios, apoyo social material de otros voluntarios, apoyo social informacional de otros voluntarios y satisfacción con el apoyo social de los profesionales y de otros voluntarios. Lo contrario parece ocurrir con las variables apoyo material de la familia y satisfacción con el apoyo de los amigos. El resto de las variables de apoyo social estudiadas no parecen guardar relación significativa alguna con la permanencia de los voluntarios.

La significación tanto a corto como a medio plazo del apoyo emocional de las dos fuentes internas a la organización estudiadas (otros voluntarios y profesionales) podría estar relacionada con la importancia que la creación y mantenimiento de sentimientos de integración y pertenencia, relacionadas sin duda con la percepción

de determinados niveles de este tipo y fuentes de apoyo, tiene para la continuidad de la labor voluntaria. Una interpretación similar podría ofrecerse para el caso de las variables satisfacción con el apoyo de otros voluntarios y satisfacción con el apoyo del personal. El hecho de que el apoyo de tipo informacional sólo resulte significativo para la permanencia cuando sus fuentes son otros voluntarios y no los profesionales, y que ocurra lo mismo con el apoyo material de otros voluntarios, podría explicarse al considerar que son estos últimos y no los profesionales los que disponen de la información y de los recursos más relevantes para contribuir a resolver las tareas y dificultades concretas y cotidianas que implica el voluntariado. Más difíciles de interpretar resultan, sin duda, las relaciones negativas observadas entre permanencia y apoyo material de la familia y permanencia y satisfacción con el apoyo social de los amigos. Con respecto a esta última, el hecho de que una buena parte de los voluntarios que permanecen como tales tanto a los 6 como a los 12 meses, aun estando en general satisfechos o moderadamente satisfechos con el apoyo de sus amigos, lo estén en menor medida que los que no continúan, podría entenderse, en un principio, al menos de dos formas diferentes. Podría ocurrir, por una parte, que a los voluntarios que permanecen la organización les proporciona una red social que aporta nuevos recursos para satisfacer necesidades que no están plenamente cubiertas por sus amistades. Por otra, que cuando la satisfacción producida por

*Tabla 2*  
Diferencias significativas en las variables de apoyo social entre los voluntarios que abandonan y permanecen a los 6 y 12 meses. Test de U Mann-Whitney

6 meses					12 meses				
Abandono					Abandono				
Apoyo	Sí	No	U	z	Apoyo	Sí	No	U	z
<b>EV</b>					<b>EV</b>				
N	186	925	67615,000	-4,702***	N	281	792	86505,500	-5,647***
S. rangos	85006,00	532710,00			S. rangos	126186,50	450014,50		
<b>EP</b>					<b>EP</b>				
N	186	904	79372,000	-3,557***	N	280	772	90560,500	-4,081***
S. rangos	87763,00	506832,00			S. rangos	129906,50	423971,50		
<b>MF</b>					<b>MF</b>				
N	191	946	81000,500	-2,359*	N	294	805	109284,500	-2,031*
S. rangos	118021,50	528931,50			S. rangos	170750,50	433699,50		
<b>MV</b>					<b>MV</b>				
N	184	888	70996,000	-2,850**	N	277	758	89318,000	-3,745***
S. rangos	88016,00	487112,00			S. rangos	127821,00	408309,00		
<b>IV</b>					<b>IV</b>				
N	184	910	68534,500	-3,957***	N	277	779	88083,000	-4,628***
S. rangos	85554,50	513410,50			S. rangos	126586,00	431510,00		
<b>SA</b>					<b>SA</b>				
N	193	969	84656,500	-2,155*	N	295	828	106960,000	-3,287**
S. rangos	121079,50	554623,50			S. rangos	180960,00	450166,00		
<b>SV</b>					<b>SV</b>				
N	186	920	74221,500	-2,920**	N	281	787	95108,000	-3,565***
S. rangos	91612,50	520558,50			S. rangos	134729,00	436117,00		
<b>SP</b>					<b>SP</b>				
N	183	897	71687,000	-2,708**	N	277	764	96812,000	-2,146*
S. rangos	88723,00	495017,00			S. rangos	135315,00	407046,00		

Nota: \*\*\*p<.001; \*\*p<.01; \*p<.05; EV= apoyo emocional de otros voluntarios; EP= apoyo emocional de los profesionales; MF= apoyo material de la familia; MV= apoyo material de otros voluntarios; IV= apoyo informacional de otros voluntarios; SA= satisfacción con el apoyo de los amigos; SV= satisfacción con el apoyo de otros voluntarios; SP= satisfacción con el apoyo de los profesionales.

las relaciones amistosas es lo suficientemente elevada opera en detrimento de la continuidad. Con respecto a la relación negativa entre apoyo material de la familia y permanencia, lo único que podemos afirmar es que, en principio, opera en contra de lo predecible, pues cabría esperar que aquellos voluntarios que cuentan con un mayor apoyo material de la familia disponen de mejores condiciones para dedicarse al voluntariado. Una posible explicación puede encontrarse en las características específicas de la muestra estudiada que, como hemos dicho, presenta valores muy elevados de apoyo social. En cualquier caso, este dato debería ser confirmado en investigaciones posteriores.

#### *Significación del apoyo social para la predicción de la permanencia*

Con el fin de determinar la significación de las variables de apoyo estudiadas para la predicción de la permanencia del voluntariado a corto (6 meses) y a medio plazo (12 meses), se procedió a realizar sendos análisis de regresión logística binaria. En ambos casos, además de las medidas de apoyo social y de satisfacción con el apoyo social, medidas en una escala de 1 a 7, tal y como se ha indicado con anterioridad, se utilizaron las siguientes variables independientes: tiempo previo (meses) en la organización; número de horas semanales dedicadas al voluntariado; intención de permanecer en la entidad a los 6 y a los 12 meses, según el caso (medida en términos de probabilidad en una escala de 1, mínima, a 7, máxima); sexo; edad; estado civil (soltero, casado, viudo y divorciado); nivel de estudios (sin estudios o estudios elementales, estudios medios, estudios universitarios); situación laboral (jornada completa, jornada parcial, desempleado, ama de casa, jubilado, estudiante); nivel de ingresos familiares (menos de 450 €, de 451 a 900 €, de 901 a 1.800 €, más de 1.800 €), actitudes políticas (de 1 extrema izquierda a 7 extrema derecha) y religiosas (creyente practicante, creyente no practicante, agnóstico y ateo). La variable dependiente, binomial y categórica, es la permanencia en la entidad con dos opciones: Sí y No. Para la estimación de los modelos se utilizó el método por pasos condicional hacia adelante.

El análisis multivariante del modelo de regresión logística para la predicción de la permanencia a los 6 meses dio como resultado el modelo de efectos principales ( $\chi^2= 72,512$ , g.l.= 3,  $p<0,001$ ) que se expone en la tabla 3. En lo que se refiere a la eficacia predictiva, los estadísticos indican que el modelo estimado explica aproximadamente el 26% de la variabilidad en la variable permanencia a los 6 meses ( $R^2$  de Nagelkerke= 0,262). Por su parte, la tabla de clasificaciones muestra un 98,5% de clasificaciones correctas en lo que a los voluntarios que permanecen, aunque sólo permite clasificar adecuadamente al 22,1% de los que abandonan (punto de corte: 0,05). La tasa de falsos positivos es de 0,01, mientras que la de falsos negativos es de 0,11. Pese a ello, clasifica adecuadamente a un 87,4% del total de los voluntarios. La prueba de Hosmer-Lemeshow es indicativa de un buen ajuste del modelo a los datos ( $\chi^2= 5,206$ , g.l.= 8 y  $p= 0,735$ ). El análisis univariante de dicho modelo muestra que ninguna de las combinaciones de fuentes por tipo de apoyo social, ni la satisfacción con las fuentes de apoyo estudiadas resultan ser variables significativas para la permanencia de los voluntarios en la organización en el seguimiento realizado a los 6 meses. Los datos de este análisis indican que el tiempo previo (OR 1,02), el sexo (OR 1,9), la intención de permanencia (OR 1,7) y las actitudes religiosas (OR 0,7) son las únicas variables que resultan significativas para la predicción de la permanencia a corto plazo.

El modelo de regresión logística para la predicción de la permanencia en el seguimiento realizado a los 12 meses es el que se recoge en la tabla 4 ( $\chi^2= 110,203$ , g.l.= 8,  $p<0,001$ ). Los análisis indican que permite explicar un 32,9% de la variabilidad ( $R^2$  de Nagelkerke= 0,329) en la variable dependiente. Su tabla de clasificaciones arroja un total del 81,8% de clasificaciones correctas, de las que un 94,9% se refieren a voluntarios que permanecen y un 35,6% a los que no continúan en la organización (punto de corte: 0,05), siendo la tasa de falsos positivos de 0,14 y la de falsos negativos de 0,04. Según la prueba de Hosmer-Lemeshow el modelo se ajusta bien a los datos ( $\chi^2= 14,062$ , g.l.= 8 y  $p= 0,080$ ). En este caso, a diferencia del anterior, el análisis univariante pone de manifiesto que una variable relacionada con el apoyo social, en

*Tabla 3*  
Modelo de regresión logística binaria para la predicción de la permanencia del voluntariado a los 6 meses

	B	E.T.	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Tiempo previo	,023	,006	16,751	1	,000	1,023
Sexo	,645	,325	3,939	1	,047	1,906
Intención de permanencia a los 6 meses	,536	,096	31,475	1	,000	1,710
Actitudes religiosas	-,304	,140	4,691	1	,030	,738
Constante	-1,700	,710	5,736	1	,017	,183

*Tabla 4*  
Modelo de regresión logística binaria para la predicción de la permanencia del voluntariado a los 12 meses

	B	E.T.	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Tiempo previo	,028	,005	29,902	1	,000	1,029
Apoyo informacional de otros voluntarios	,175	,075	5,428	1	,020	1,192
Actitudes religiosas	-,305	,127	5,804	1	,016	,737
Intención de permanencia a los 12 meses	,471	,087	29,300	1	,000	1,602
Constante	-2,402	,687	12,213	1	,000	,091

concreto, el apoyo informacional de otros voluntarios (OR 1,19), sí resulta significativa para la predicción de la permanencia de los voluntarios a medio plazo, junto con las variables actitudes religiosas (OR 0,74), tiempo previo en la organización (OR 1,03) e intención de permanencia (1,60). Esto indica que la estimación correcta de qué voluntarios permanecen en la organización a medio plazo (12 meses) mejora en torno a un 19% si además de la información que ofrecen estas últimas tres variables se conoce también el nivel de apoyo informacional percibido por los voluntarios.

#### Discusión y conclusiones

A pesar del elevado número de participantes manejado y del número de organizaciones con las que se ha contactado, las conclusiones que se pueden derivar de esta investigación han de tomarse con la debida precaución, pues no se ha utilizado una muestra representativa de la población de voluntarios.

Aun así, las tasas de abandono del voluntariado obtenidas parecen estar en consonancia con las de otras investigaciones anteriores, mostrando una notoria desaceleración a medida que pasa el tiempo. Es decir, el tiempo previo en la organización opera a favor de la futura permanencia, tal y como se ha puesto de manifiesto en otros trabajos previos y en los análisis aquí realizados (Vecina, 2001; Dávila, 2003).

En general, los voluntarios que participaron en esta investigación perciben elevados niveles de apoyo social, con independencia de la fuente y características específicas de éste, y suelen estar satisfechos o bastante satisfechos con el mismo.

Es importante destacar que los resultados obtenidos parecen apoyar la hipótesis de que a la hora de estudiar los factores relacionados con la permanencia del voluntariado puede no resultar suficiente la toma de una medida general de apoyo social. Una idea, por otra parte, que referida a otros ámbitos diferentes a los del voluntariado ha venido reiterándose, como ya hemos apuntado, desde hace ya tiempo en distintos trabajos (Lindethal, Thomas, y Myers, 1977; Dunkel-Schetter, 1984; Antonucci, 1985; Dakoff y Taylor, 1990; Barrón, 1996; Barrón, 2003): dependiendo del ámbito o de la problemática estudiada la fuente y el tipo de apoyo social tienen distinta importancia.

De hecho, en nuestra investigación, la relación entre grado de apoyo social percibido y permanencia resultó significativa para determinadas combinaciones de tipo  $\times$  fuente de apoyo social pero no para otras. Lo mismo se puede decir en lo que se refiere a la relación entre satisfacción con el apoyo y permanencia.

Así, se ha observado que el apoyo social de fuentes externas a la organización, con independencia de cuál sea su tipo, no parece guardar relación significativa con la continuidad de los voluntarios, ni a corto ni a medio plazo, a excepción hecha de la relación negativa encontrada con el apoyo material de la familia. Una relación, como hemos dicho, para la que no encontramos una explicación adecuada y que merecería ser investigada con otras muestras de voluntarios.

Añadido a lo anterior, se ha constatado la importancia del apoyo social brindado por las entidades con las que colaboran los voluntarios y su continuidad en las mismas. Las dos fuentes estudiadas (otros voluntarios y profesionales) parecen estar relacionadas con la permanencia, aunque de diferente modo en función del tipo de apoyo prestado. Así, todos los tipos de apoyo provenientes de otros voluntarios muestran relaciones significativas con la permanencia. El de los profesionales, en cambio, es relevante cuando es

de índole emocional o informacional pero no cuando es de carácter material. Es decir, la continuidad de los voluntarios en una organización estaría relacionada, por una parte, con su percepción de que existe una estructura de comunicación adecuada y un determinado clima emocional, en los que se ven implicados tanto los profesionales como los voluntarios y, por otra, con la constatación de que el resto de voluntarios representan una fuente significativa de apoyo material.

En lo que se refiere a la satisfacción con el apoyo percibido, todas las fuentes resultaron significativas para la permanencia salvo la familiar. Que lo sean las internas parece lógico, pues cuanto más satisfecho esté un voluntario con la ayuda que recibe de su organización más razones tendrá para continuar en la misma. Que no lo sea la de la familia y sí, aunque operando en contra de la permanencia, la de los amigos podría explicarse apelando a la mayor similitud existente entre las características de las relaciones con estos últimos y las que se establecen a través del voluntariado. Tal vez aquí se encuentre una de las claves que permita resolver la cuestión planteada por Snyder, Omoto y Crain (1999) sobre el modo, positivo o negativo, en el que se relacionan las variables vinculadas con el apoyo social externo a las organizaciones con la permanencia del voluntariado. Si fuésemos capaces de replicar nuestros resultados, podríamos estar en condiciones de afirmar que no es el grado de apoyo social proveniente de redes externas a la organización el que guarda relación, en concreto negativa, con la permanencia, sino la satisfacción con el mismo. Dicho de otro modo, aquellos voluntarios que están más satisfechos con sus amigos tienen a abandonar más que aquellos cuyo grado de satisfacción, aun siendo elevado, no alcanza determinados niveles.

Pasando a tratar la segunda cuestión planteada en esta investigación, esto es, la relativa a la capacidad de las variables de apoyo social y de satisfacción con el apoyo social estudiadas para la predicción de la permanencia del voluntariado, conviene advertir, antes de continuar, que los resultados obtenidos deben tomarse con cierta cautela, pues están en función del tipo de análisis de regresión logística utilizado, así como de las variables incluidas en el modelo. Partiendo de esta consideración, se podría afirmar que, a pesar de las relaciones significativas que se observan entre estos dos conjuntos de variables, ninguna de las medidas de apoyo social analizadas contribuye significativamente a la predicción a corto plazo (6 meses) de la permanencia de los voluntarios. Si se desea predecir si un grupo de voluntarios, con las características de los que nosotros hemos estudiado, va a abandonar una determinada entidad en este breve espacio de tiempo, lo más operativo puede ser conocer sus intenciones al respecto y, junto a ello, considerar además el tiempo que llevan colaborando con su organización, su sexo y sus actitudes religiosas. Otra cosa distinta es lo que parece ocurrir cuando lo que se pretende es predecir la conducta de los voluntarios en un período de tiempo mayor y, en concreto, a un año vista. En este caso, el apoyo social, aunque una modalidad específica del mismo, el informacional proveniente de otros voluntarios, sí parece contribuir significativamente a una mejor predicción de la permanencia o abandono de los voluntarios, cuando se tienen en cuenta sus intenciones, su antigüedad en la entidad y sus actitudes religiosas.

Estos resultados parecen estar en sintonía con la teoría de la especificidad del apoyo (Cohen y McKay, 1984), según la cual el apoyo social más eficaz es el que se ajusta a las demandas suscitadas por la tarea a realizar. En el caso de los voluntarios socioasistenciales, los principales problemas que se encuentran se rela-

cionan con su falta de experiencia en el manejo de las situaciones que implica su tarea. Por ello, el apoyo especialmente relevante para ellos sería el de tipo informacional procedente de otros voluntarios. Es decir, cualquier tipo de consejo, guía o información ofrecida por sus compañeros que les permita conocer de manera concreta cómo desempeñar sus funciones. Asimismo, tiene cierto sentido que la contribución de esta variable a la mejora de la predicción del abandono sólo resulte significativa a medio plazo y no a corto plazo. Esto es, una vez transcurrido el tiempo necesario para constatar que la información ofrecida por los otros voluntarios no es suficiente para realizar de manera apropiada su labor.

Por otra parte, se puede afirmar que el poder predictivo mostrado por el resto de variables incluidas en los dos modelos de regresión logística binaria obtenidos está en consonancia con los modelos sobre la conducta de los voluntarios planteados, entre otros, por Dávila (2003) Dávila y Chacón (2004) y Vecina y Chacón (2005). Mención aparte merece, no obstante, la capacidad predictiva de las actitudes religiosas, que puede explicarse en función de su vinculación con la motivación de valores, que a su vez, bien

directa o indirectamente, puede estar relacionada con la permanencia, tal y como sugieren investigaciones anteriores (Vecina, 2001).

Finalmente, cabe apuntar la que se considera constituye la principal recomendación derivada de esta investigación para la mejora de la gestión del voluntariado y, de modo más concreto, para asegurar su permanencia: que las organizaciones en las que colaboran voluntarios articulen estrategias específicas orientadas a favorecer la comunicación cara a cara entre los mismos. Podrían, por ejemplo, establecer reuniones periódicas en las que, a modo de grupos de apoyo, se trataran aquellos temas más problemáticos para los voluntarios recién incorporados a la organización, de modo que los más veteranos pudiesen comentar las estrategias de afrontamiento que a ellos les hayan resultado más eficaces en ocasiones similares. Otra alternativa podría consistir en el establecimiento sistemas de parejas (buddies) formadas por voluntarios veteranos y noveles, de modo que estos últimos siempre tuvieran una fuente de información a la que recurrir en caso de que les surgiese un problema (Barrón, 1996).

## Referencias

- Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: A theory of planned behavior. En J. Kuhl y J. Beckmann (Eds.): *Actino-control: From cognitions to behaviors* (pp. 11-39). Nueva York: Springer.
- Ajzen, I., y Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood-Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Ajzen, I., y Madden (1986). Prediction of goal directed behavior: Attitudes, intentions and perceived behavioral control. *Journal of Experimental Social Psychology*, 22, 453-474.
- Amenta, M.M. (1984). Death, anxiety, Purpose in Life and Duration of Service in Hospice Volunteers, *Psychological Reports*, 54, 979-984.
- Antonucci, T.C. (1985). Social support: theoretical advances, recent findings and pressing issues. En I.G. Sarason y B.R. Sarason (Eds.): *Social support: Theory, research and applications*. Boston: Martinus Nijhoff.
- Barrón, A. (1996). *Apoyo social: aspectos teóricos y aplicaciones*. Madrid: Siglo XXI.
- Barrón, A. (2003). Redes sociales, comparación social y enfermedad crónica. *Jano*, 65(1482), 58-61.
- Barrón, A. (2004). Estrés, apoyo social y trastornos cardiovasculares. *Jano*, 68(1536), 93-94.
- Barrón, A., y Sánchez, E. (2001). Estructura social, apoyo social y salud mental. *Psicothema*, 13(1), 17-23.
- Berkman, I. (1995). The role of social relations in health promotion. *Psychosomatic Medicine*, 57(3), 245-254.
- Chacón, F., y Dávila, M.C. (2001). La construcción de una tipología cognitiva sobre actividades de voluntariado. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 11(2), 35-59.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38, 300-314.
- Cohen, S., y McKay, G. (1984). Social support, stress and the buffering hypothesis: A theoretical analysis. En A. Baum, E. Taylor y J.E. Singer (Eds.): *Handbook of Psychology and Health*. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates
- Dakoff, G.A., y Taylor, S.E. (1990) Victims' perceptions of social support: What is helpful from who? *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(1), 80-89.
- Dávila, M.C. (2003). *La incidencia diferencial de los factores psicosociales en distintos tipos de voluntariado*. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid.
- Dávila, M.C., y Chacón, F. (2004). Factores psicosociales y tipo de voluntariado. *Psicothema*, 16(4), 639-645.
- Dunkel-Schetter, C. (1984). Social support and cancer: Findings based on patient interviews and their implications. *Journal of Social Issues*, 40, 77-98.
- Fishbein, M., y Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention y Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Franks, P., Campbell, T.M., y Shields, C.G. (1992). Social relations and health: The relative roles of family functioning and social support. *Social Science and Medicine*, 34, 779-788.
- Lin, N, Ye, X., y Ensel, W.M. (1999). Social support and depressed mood: A structural analysis. *Journal of Health and Social Behavior*, 40, 344-359.
- Lindethal, J.J., Thomas, C.S., y Myers, J.K. (1977). Psychological status and the perception of primary support from the social milieu in time of crisis. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 153, 92-98.
- Omoto, A.M., y Snyder, M. (1995). Sustained helping without obligation: Motivation, longevity of service and perceived attitude change among AIDS volunteers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68(4), 671-686.
- Sánchez, E., y Barrón, A. (2003). Social Psychology of mental health: The social structure and personality perspective. *Spanish Journal of Psychology*, 6(1), 3-11.
- Snyder, M., Omoto, A.M., y Crain, A.L. (1999). Punished for their good deeds: Stigmatization of AIDS volunteers. *American Behavioural Scientist*, 42, 1175-1192.
- Vecina, M.L. (2001). *Factores psicosociales que influyen en la permanencia del voluntariado*. Tesis doctoral. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Vecina, M.L., y Chacón, F. (2005). Positive emotions in volunteerism. *The Spanish Journal of Psychology*, 8, 30-35.
- Wilson, J., y Musick, M. (1999). Attachment to volunteering. *Sociological Forum*, 14, 243-272.