

## Satisfacción en el voluntariado: estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones

María Luisa Vecina Jiménez, Fernando Chacón Fuertes y Manuel J. Sueiro Abad  
Universidad Complutense de Madrid

La satisfacción es un concepto considerado teóricamente relevante por casi todos los estudios que han investigado los factores de los que depende la permanencia del voluntariado. Sin embargo, los resultados empíricos sobre el tipo de influencia que ejerce no son concluyentes, en parte, suponemos que debido a la gran diversidad en las formas de entender y medir el concepto. El objetivo de este trabajo se centra, por tanto, en analizar su estructura interna y en comprobar su relación con la permanencia del voluntariado en las organizaciones. Los resultados del análisis factorial de componentes principales y rotación oblicua muestran factible una estructura compuesta por tres factores (satisfacción con la gestión de la organización, satisfacción con las tareas realizadas y satisfacción de las motivaciones). Las tres dimensiones de la satisfacción diferencian entre quienes continúan en la organización, tras 12 meses de seguimiento del tiempo de permanencia, y quienes abandonan. Finalmente, los resultados del modelo de ecuaciones estructurales muestran que la relación entre el constructo satisfacción y el tiempo de permanencia durante el seguimiento está mediada por la intención de permanencia.

*Volunteer satisfaction: Internal structure and relationship with permanence in organizations.* The concept of satisfaction is considered theoretically relevant in practically all the studies that have investigated the factors that influence the permanence of volunteer participation in organizations. However, the practical results are not conclusive, perhaps due to the wide range of ways in which the concept is understood and measured. The object of this study is: to analyse the internal structure of satisfaction and to verify its relationship with volunteer duration in organizations. The results of the factor analysis yield a three-factor structure: Satisfaction with the management of the organization, Satisfaction with the tasks, Satisfaction of motivations. The three factors allow us to differentiate between individuals who remain in the organization for a period of 12 consecutive months, and those who leave earlier. The results of structural equation model analysis show that the relationship between satisfaction and the length of time that volunteers stay with the organization is affected by the intention to remain.

La etapa en la que masivamente las personas se incorporaban a las organizaciones como voluntarias ha quedado atrás. Este proceso, que constituyó un llamativo fenómeno social en España a finales de los noventa, se ha estabilizado y los voluntarios comienzan a ser un recurso escaso que hay que cuidar convenientemente. La estabilización en la afluencia de voluntarios a las organizaciones y las tasas de abandono, en muchos casos elevadas (Cortes, Hernán y López, 1998; Mota y Vidal, 2003; Vecina, 2001), han tenido consecuencias prácticas en la gestión de los programas de voluntariado y hoy es indiscutible la necesidad de implantar en las organizaciones procedimientos eficientes de gestión que maximicen la calidad de los programas, la satisfacción y la permanencia de los voluntarios (Chacón y Vecina, 2002; Medina, 2006; Snyder y Omoto, 2006; Vecina y Chacón, 2006).

La mayoría de los trabajos de investigación coinciden en que son muchas las variables que influyen en esta conducta de ayuda, por definición planificada, no obligada, que se prolonga a lo largo del tiempo y en el contexto de organizaciones (Penner, 2002). La satisfacción es una de estas variables, y es especialmente importante si tenemos en cuenta que los voluntarios no reciben ninguna compensación económica por realizar tareas que en muchos casos conllevan un gran coste emocional y que además lo hacen en un contexto organizacional nunca exento de conflictos y problemas diversos. En entornos laborales, de hecho, la satisfacción siempre ha sido un concepto importante. En un primer momento lo fue por sus efectos sobre otras variables, como el rendimiento, el absentismo, etc., y posteriormente como objetivo de intervención con valor en sí mismo (Meliá y Peiró, 1989). Si, como parece, no se prescinde de la satisfacción en los entornos laborales, con menos motivo se puede obviar la importancia teórica de este concepto en el ámbito del voluntariado, en el que otros formatos de refuerzo material están descartados por definición.

A pesar de su importancia teórica, los resultados de las investigaciones son contradictorios. Hay trabajos que encuentran una relación directa entre satisfacción y permanencia (Jamison, 2003; Greenslade y White, 2005; Omoto y Snyder, 1995; Penner y Fin-

kelstein, 1998), otros que encuentran una relación indirecta (Chacón, Vecina y Dávila, 2007; Vecina, 2001; Vecina y Chacón, 2005) y otros que no encuentran ninguna relación (Davis, Hall y Meyer, 2003; Finkelstein, Penner y Brannick, 2005).

Parte de las discrepancias pueden deberse a que no existe consenso ni en las dimensiones a evaluar ni en el número y tipo de ítems a emplear. La mayoría de los estudios se han centrado en una única dimensión de la satisfacción, bien sea la tarea realizada (Omoto y Snyder, 1995; Penner y Finkelstein, 1998; Vecina, 2001), la experiencia (Finkelstein et al., 2005; Tschirhart, Mesch, Perry, Miller y Lee, 2001) o los aspectos organizacionales (Jamison, 2003). En esta misma línea, la satisfacción también se ha medido como el grado de cumplimiento de las diferentes motivaciones (Clary y Snyder, 1991; Clary et al., 1998; Kiviniemi, Snyder y Omoto, 2002; Snyder, Clary y Stukas, 2000).

Otros estudios, sin embargo, consideran el carácter multidimensional de la satisfacción. Gidron (1985) identifica 12 dimensiones, de las cuales cabe destacar: satisfacción con la actividad realizada, reconocimiento social y supervisión. Galindo-Kuhn y Guzley (2001) identifican cuatro dimensiones: apoyo organizacional, eficacia de la participación, *empowerment* e integración en el grupo.

Ante este panorama, se puede argumentar que, sin perjuicio de que el concepto de satisfacción pueda ser evaluado genéricamente a través de un solo ítem, éste siempre será el resumen de diferentes aspectos relacionados, de entre los cuales parecen haberse destacado los siguientes:

1. Satisfacción de las motivaciones. Puesto que el refuerzo material de tipo económico está descartado, es necesario evaluar la gratificación personal que los voluntarios obtienen al realizar sus actividades. En esta línea, la Teoría Funcional de las Motivaciones del Voluntariado ha aportado numerosos datos empíricos que permiten entender esta gratificación personal en términos de satisfacción de las diferentes motivaciones que tienen los voluntarios (Clary et al., 1998; Chapman y Morley, 1999; Chacón y Vecina, 1999; Houle, Sagarin y Kaplan, 2005; Kiviniemi et al., 2002; Okun, Barr y Herzog, 1998; Snyder et al., 2000).
2. Satisfacción organizacional. Puesto que las tareas voluntarias se realizan en un contexto organizacional, es necesario evaluar la satisfacción con los diversos aspectos de la gestión. En esta línea, Penner sugiere que la forma en la que los voluntarios son tratados por la organización influye más directa y poderosamente en la satisfacción que variables disposicionales como el interés altruista por los demás (Penner, 2002) (p. 464). En cuanto a los aspectos organizacionales concretos a evaluar, Galindo-Kuhn y Guzley muestran que la fluidez y claridad de la comunicación entre profesionales y voluntarios o el reconocimiento del voluntariado por parte de la organización se relacionan significativamente con la satisfacción (Galindo-Kuhn y Guzley, 2001). Otros aspectos como la formación, el ajuste entre expectativas y tipo de tareas o el apoyo de los profesionales también han sido vinculados con la satisfacción en diferentes estudios (Chacón et al., 2006; Gidron, 1985; Jamison, 2003; Maslanka, 1996).
3. Satisfacción con las tareas. Ante la gran diversidad de tareas susceptibles de ser realizadas, es conveniente centrarse en características de las que se derivan efectos positivos como, por ejemplo, la utilidad que tienen para otras personas, el feedback que aportan sobre la ejecución o la claridad en la

definición de sus objetivos. En el primer caso, estudios como el de Morrow-Howell y Mui (1989) muestran que la razón más frecuentemente citada para justificar el abandono es la frustración generada por la incapacidad de ayudar a los receptores del servicio, lo cual además genera sensación de ineffectividad. Bennett, Ross y Sunderland (1996) concluyen que los voluntarios que se perciben a sí mismos como eficaces en su rol experimentan menor deseo de abandonar. Por otra parte, obtener *feedback*, bien sea directamente a través de la ejecución o indirectamente a través de los supervisores, contribuye a generar percepción de autoeficacia, de ahí que se haya vinculado a la satisfacción en numerosos estudios (Galindo-Kuhn y Guzley, 2001; Hackman y Oldham, 1976; Stevens, 1991).

Si aspiramos a conocer en profundidad de qué depende la satisfacción de los voluntarios y cuál es su relación con el tiempo de permanencia, es necesario avanzar en la formulación de un constructo de satisfacción amplio y comprensivo que goce del máximo consenso entre los autores y que permita la replicabilidad de los estudios. Con este objetivo, parece lógico comenzar analizando su estructura interna a partir de los aspectos teóricos o empíricamente considerados más relevantes por diferentes autores. Sobre esta base podremos comprobar si las dimensiones identificadas permiten diferenciar entre quienes continúan y quienes abandonan y si la relación existente entre el concepto de satisfacción y la permanencia del voluntariado está mediada por la intención conductual. Esta última variable ha sido extraída de las teorías de la Acción Razonada y de la Acción Planificada (Fishbein y Ajzen, 1975; Ajzen y Fishbein, 1980; Ajzen, 1991) e incluida en el modelo de las tres etapas de la permanencia del voluntariado (Chacón, Vecina y Dávila, 2007), mostrando un potente poder explicativo. En otros estudios también ha resultado ser un predictor significativo del abandono/permanencia (Arias y Barrón, 2008), evidenciando que son los mismos voluntarios quienes mejor conocen las circunstancias de su vida y quienes, por tanto, mejor pueden estimar el tiempo que van a permanecer.

## Método

### Participantes

En este estudio se ha utilizado una muestra compuesta por 673 voluntarios que trabajan en 93 organizaciones del ámbito sociasistencial. El 62% de la muestra está formada por mujeres y el restante 38% por hombres. Su edad media es de 33 años, oscilando entre los 16 y los 82 años (DT= 14.59). El 52% tiene estudios superiores (diplomatura, licenciatura o doctorado). En cuanto a la situación laboral, el 43% trabaja, bien a tiempo completo o bien a tiempo parcial, el 29% está estudiando y el 8% está jubilado. Dedicar una media de 4.5 horas a la semana al voluntariado (DT= 2.46) y llevan una media de 44 meses de permanencia previa en la organización, oscilando entre 1 y 480 meses (DT= 56.01).

De los 673 voluntarios, 502 (74.6%) continuaban en la misma organización después del año de seguimiento del tiempo de permanencia y 171 habían abandonado (25.4%). Esto arroja una tasa de abandono en la muestra total del 26%.

### Instrumentos

El instrumento utilizado incluía las siguientes medidas:

- Variables sociodemográficas: edad, sexo, situación laboral y nivel de estudios.
- Variables referidas a la actividad voluntaria: número de horas dedicadas a la semana, tiempo previo de permanencia en la organización e intención de permanencia durante el siguiente año (escala de 1 a 7, donde 1 significaba ninguna probabilidad y 7 máxima probabilidad).
- Satisfacción de las motivaciones específicas (SM): fue medida a través de 6 ítems (tabla 1) que evaluaban el grado en el que las tareas realizadas servían para cumplir las seis motivaciones descritas en el Inventario de Motivaciones del Voluntariado (Clary et al., 1998) (escala de 1 a 7; 1 totalmente en desacuerdo con el enunciado y 7 totalmente de acuerdo).
- Satisfacción con la gestión de la organización (SG): se incluyeron 7 ítems (escala de 1 a 7; 1 totalmente insatisfecho y 7 totalmente satisfecho) que evaluaban diferentes aspectos relacionados con la gestión de la organización (tabla 1).
- Satisfacción con las tareas voluntarias (ST): se utilizaron 4 ítems (escala de 1 a 7; 1 totalmente en desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo). Los dos primeros fueron extraídos del Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham (Hackman y Oldham, 1975) y se refieren al grado en el que las tareas realizadas tienen un sustancial impacto en las vidas de las personas y al grado en el que la realización de las actividades voluntarias permite obtener feedback sobre la ejecución. Los otros dos ítems evaluaban la claridad con la que estaban definidos los objetivos de las tareas y la percepción de eficacia que generaba su realización.
- Tiempo real de permanencia: tras un seguimiento del tiempo de permanencia, efectuado doce meses después de haber recabado las anteriores medidas, se obtuvo esta nueva medida que oscilaba entre 0 y 12 meses, en función de si los voluntarios continuaban o habían abandonado durante el período de seguimiento.

### *Procedimiento*

Los 673 voluntarios que participaron en el estudio cumplieron las medidas de satisfacción un año antes de la fecha de seguimiento del tiempo de permanencia. Durante el seguimiento telefónico se preguntó a los voluntarios si continuaban en la organización o si habían abandonado, y en este último caso, el mes concreto en el que se produjo.

### *Análisis de datos*

Para comprobar la dimensionalidad empírica que subyace en el conjunto de ítems que evalúan diferentes aspectos de la satisfacción de los voluntarios, se realizó un análisis factorial de componentes principales con rotación oblicua, ya que se parte del supuesto de que los factores están relacionados entre sí en alguna medida y se desea estimar el grado de asociación entre ellos. Se calculó el coeficiente alpha de Cronbach como medida de consistencia interna de los factores obtenidos y del total de la escala. Para determinar si existen diferencias entre los voluntarios que permanecen y los que abandonan se realizaron análisis de varianza de un factor con tres variables dependientes (satisfacción con la gestión, satisfacción con las tareas y satisfacción de las motivaciones), calculando el tamaño del efecto (d de Cohen) y la potencia del contraste (1- $\beta$ ). Finalmente, se utilizó el modelado de ecuaciones

estructurales (programa estadístico AMOS 4) para poner a prueba el modelo propuesto, partiendo de las puntuaciones directas de los sujetos y empleando el método de máxima verosimilitud.

## Resultados

### *Análisis factorial*

Antes de realizar el análisis factorial, comprobamos la significación de la matriz de correlaciones con el contraste de Bartlett. En este caso las correlaciones tomadas en su conjunto son significativas a un nivel de significación de .001 (prueba de esfericidad de Bartlett= 3903.55; gl= 133;  $p < .001$ ). Por su parte, la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin cae también dentro del rango de aceptación (.86).

Tras cuatro iteraciones la solución factorial converge en tres factores que explican un 52.6% de la varianza. Aunque el criterio de Kaiser arrojaba una solución de cuatro factores, la observación del gráfico de sedimentación y el cambio de pendiente en los autovalores mostraban claramente una estructura de tres factores. El primer factor aparece compuesto por todos los ítems relacionados con la gestión de la organización, el segundo aglutina los ítems relativos a la satisfacción de las motivaciones y el tercer factor incluye los cuatro ítems sobre características de las tareas realizadas.

La matriz de configuración (tabla 1) ofrece las saturaciones de las variables en los factores de la solución rotada. Estas saturaciones representan la contribución neta de cada variable en cada factor.

Las correlaciones entre los factores son las siguientes: factor1-factor2= .168; factor1-factor3= .400; factor2-factor3= .176. La correlación entre el factor que incluye los ítems de satisfacción con la gestión de la organización y el que incluye la satisfacción con la tarea es moderada. Bastante menores, pero significativas ( $p < 0.05$ ), son las correlaciones entre los factores 1 y 2 y entre los factores 2 y 3.

Podemos concluir que la solución factorial hallada es una solución de estructura simple, en la que los factores son interpretables teóricamente y presentan índices de correlación moderados.

### *Análisis de varianza*

Los resultados muestran que existen diferencias entre los voluntarios que continúan y los que abandonan en todas las medidas de satisfacción (tabla 2). El sentido de estas diferencias indica que quienes continúan con su voluntariado parecen experimentar mayor nivel de satisfacción con la gestión de la organización (d de Cohen= 2.74;  $1-\beta > .99$ ), mayor nivel de satisfacción con las características de las tareas que desempeñan (d de Cohen= 3.28;  $1-\beta > .99$ ) y mayor nivel de satisfacción de sus motivaciones (d de Cohen= 2.10;  $1-\beta > .99$ ).

### *Análisis de la relación causal entre satisfacción y permanencia*

El modelo propuesto incluye el concepto de satisfacción, conceptualizado en tres dimensiones, como predictor de la intención de permanencia a un año, y ésta como predictora del tiempo real durante el año de seguimiento.

Analizando en primer lugar las medidas de bondad de ajuste comparativo del modelo (tabla 3), observamos que el valor del Índice Ajustado de Bondad de Ajuste (AGFI) es igual 0.986, valor del que se infiere un nivel de ajuste aceptable. El índice de ajuste

comparado (CFI) que tiene en cuenta la parquedad del modelo se puede considerar también adecuado (0.991). Los índices de ajuste normal (NFI) y de ajuste incremental (IFI) indican igualmente un buen ajuste (Hu y Bentler, 1999). Finalmente, la raíz cuadrada del error medio de aproximación (RMSEA) y la raíz del promedio de los cuadrados de los residuos se encuentran entre límites aceptables.

*Tabla 1*  
Matriz de configuración del cuestionario de satisfacción con el voluntariado

Escala	Descripción del ítem	Factor 1	Factor 2	Factor 3
SG	Satisfacción con la gestión general de la organización	<b>.844</b>		
	... con la forma de gestionar el voluntariado	<b>.820</b>		
	... con los mecanismos existentes para solucionar los problemas con los que se encuentran los voluntarios al realizar sus tareas	<b>.785</b>		
	... con la fluidez y frecuencia de las comunicaciones entre voluntarios y profesionales	<b>.785</b>		
	... con el reconocimiento del papel del voluntariado en esta organización	<b>.737</b>		
	... con la formación que se proporciona para mejorar mi trabajo como voluntario/a	<b>.704</b>		
	... con el interés mostrado por la organización por ajustar mis preferencias, habilidades y capacidades a los puestos voluntarios disponibles	<b>.593</b>		
SM	Las tareas que habitualmente realizo como voluntario/a me permiten entablar relaciones sociales con distintas personas (relaciones sociales)		<b>.725</b>	
	... me permiten aprender cosas nuevas e interesantes (conocimiento)		<b>.680</b>	
	... me aportan formación y experiencia necesarias para ser un/a buen/a profesional (mejora del CV)		<b>.648</b>	
	... me permiten tomar conciencia de lo que soy (valores)		<b>.661</b>	
	... me hacen sentir importante y elevan mi autoestima (mejora de la autoestima)		<b>.680</b>	
	... me ayudan a olvidar mis problemas (defensa del yo)		<b>.568</b>	
ST	Las tareas que habitualmente realizo tienen objetivos claramente definidos			<b>.773</b>
	Puedo saber fácilmente si estoy haciendo bien mis tareas como voluntario/a mientras las desempeño			<b>.780</b>
	Creo que mi actividad como voluntario/a es parte de un trabajo más amplio cuyo fin último siempre tengo presente			<b>.756</b>
	Estoy satisfecho/a con la eficacia con la que realizo las tareas que tengo encomendadas			<b>.472</b>
$\alpha$ Cronbach	.82	.88	.727	.69

\* Suprimidos valores inferiores a .30

*Tabla 2*  
Análisis de varianza de las dimensiones del constructo satisfacción en relación a la permanencia/abandono

		N	Media	DT	F	Sig.
Satisfacción gestión	abandonan	171	5.30	1.15	7.481	.006
	continúan	502	5.55	.99		
Satisfacción tareas	abandonan	171	5.42	.90	10.789	.001
	continúan	502	5.66	.80		
Satisfacción motivaciones	abandonan	171	5.21	.83	4.41	.036
	continúan	502	5.37	.86		

*Tabla 3*  
Índices de ajuste del modelo que relaciona satisfacción y tiempo real de permanencia de los voluntarios

GL	$\chi^2$	Índices globales de ajuste				Índices incrementales de ajuste		
		GFI	AGFI	RMR	RMSA	NFI	IFI	CFI
5	8.09	0.995	0.986	0.055	0.030	0.978	0.991	0.991
P= 0.151								

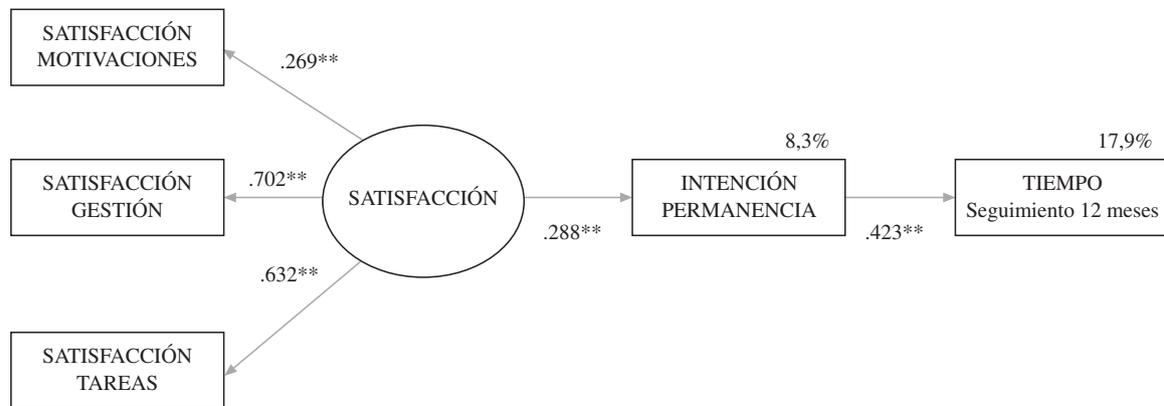
Todas las relaciones propuestas en el modelo son significativas a un nivel de confianza del 99%. La figura 1 muestra los porcentajes de varianza explicados y los pesos de regresión estandarizados de las relaciones entre las variables. Observamos que el tiempo real de permanencia después del seguimiento es explicado en un 17.9% por la intención de permanencia, que a su vez es explicado en un 8.3% por el constructo de satisfacción.

De los resultados descritos se puede concluir que el modelo propuesto se ajusta razonablemente bien a los datos procedentes de una muestra de 673 voluntarios socioasistenciales que llevan un tiempo previo de permanencia en la organización muy heterogéneo, por lo que parecen existir indicios al menos para no descartar que el constructo de satisfacción se relaciona de forma significativa con el tiempo real de permanencia durante el seguimiento a través de la intención de permanencia.

### Discusión y conclusiones

La satisfacción es un concepto considerado teóricamente relevante por la mayoría de los estudios que han investigado la permanencia del voluntariado. Sin embargo, los datos empíricos sobre el tipo y la magnitud de su influencia no son concluyentes. Apuntábamos en la introducción como una posible causa la heterogeneidad en las formas de conceptualizar y, por tanto, también de medir el concepto, por lo que un primer objetivo de este trabajo se ha centrado en el instrumento de medida.

En este sentido, los resultados del análisis factorial permiten concluir que la satisfacción de los voluntarios de la muestra incluye tres dimensiones relacionadas con la forma de gestionar de la organización, con las tareas realizadas y con satisfacción de las motivaciones. Esta estructura presenta índices de fiabilidad admisibles y se muestra relevante para explicar diversos aspectos de la permanencia del voluntariado. De hecho, se observa que las tres dimensiones identificadas diferencian de forma significativa entre voluntarios que continúan y voluntarios que abandonan durante el



**Figura 1.** Modelo que relaciona satisfacción y tiempo de permanencia del voluntariado: porcentajes de varianza explicados y pesos de regresión estandarizados

\*\* Significativo a un nivel de confianza del 99%

período de seguimiento de un año. La potencia de estos contrastes y la medida del tamaño del efecto son contundentes al señalar la existencia de dichas diferencias. Además, el modelo de ecuaciones estructurales muestra que la relación, en este caso causal, entre el constructo de satisfacción y la intención de permanencia es significativa, al igual que la existente entre la intención de permanencia y el tiempo real durante el seguimiento, tal y como se desprende del modelo de las tres etapas de la permanencia del voluntariado (Chacón, Vecina y Dávila, 2007) y de otros estudios (Arias y Barrón).

Sin embargo, hay que señalar que el porcentaje de varianza que explica la satisfacción sigue siendo muy bajo. Puesto que el instrumento de medida propuesto en este trabajo parece reunir características psicométricas adecuadas, puede encontrarse una explicación alternativa en la poca variabilidad de las puntuaciones. Si observamos la media y la desviación típica de las puntuaciones en satisfacción, comprobamos que la satisfacción en la muestra de voluntarios es muy elevada y varía muy poco, por lo que resultaría lógico su escaso poder predictivo.

En estas circunstancias, es posible entender el comportamiento de la variable satisfacción en el contexto del modelo homeostático sobre bienestar subjetivo de Cummins (Cummins, 1997, 2000, 2003), ya que el concepto de satisfacción con los diferentes as-

pectos del voluntariado sólo se diferenciaría del concepto de satisfacción con la vida en el ámbito de aplicación. Este modelo supone que rasgos de personalidad y factores cognitivos interactúan para mantener un elevado y estable nivel de bienestar subjetivo. Diversos estudios apoyan este modelo y demuestran que la estabilidad se mantiene incluso ante cambios importantes en las circunstancias vitales (Lu, 1999).

En cualquier caso, son necesarios nuevos estudios empíricos que analicen la evolución de la satisfacción de los voluntarios a lo largo del tiempo, así como su vinculación con otras variables, porque aunque sea una variable poco potente a nivel predictivo, es esencial desde el punto de vista teórico y práctico. De hecho, se puede suponer que si una organización desea incrementar la permanencia de sus voluntarios debe implantar estrategias centradas, si no en incrementar la satisfacción, ya de por sí elevada y tendente a la estabilidad, sí al menos en mantenerla en el nivel elevado y estable mínimo que evite los abandonos atribuibles a una gestión inadecuada de la organización. Esto implica atender a aspectos que en este trabajo se han mostrado claves, como la definición clara de los objetivos de las tareas, el ajuste entre motivaciones y tareas, la formación, el reconocimiento de la labor realizada, los mecanismos de solución de problemas, etc.

## Referencias

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50, 179-211.
- Ajzen, I., y Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood-Cliffs, New York, Prentice-Hall.
- Arias, A., y Barrón, A. (2008). El apoyo social en la predicción a corto y medio plazo de la permanencia del voluntariado socioasistencial. *Psicothema* 20(1), 97-103.
- Bennett, L., Ross, M.W., y Sunderland, R. (1996). The relationship between recognition, rewards and burnout in AIDS caring. *AIDS Care*, 8, 145-153.
- Chacón, F., Vecina, M.L., y Dávila, M.C. (2007). The three-stage model of volunteer's duration of service. *Social Behavior and Personality*, 35(5), 627-642.
- Chacón, F., y Vecina, M.L. (2006). *Modelo de las tres etapas de la permanencia del voluntariado*. Paper presented at the I Seminario Internacional Complutense «Permanencia del Voluntariado», Madrid.
- Chacón, F., y Vecina, M.L. (2002). *Gestión del voluntariado*. Madrid: Síntesis.
- Chacón, F., y Vecina, M.L. (1999). Análisis de la fiabilidad de un cuestionario de motivaciones del voluntariado en SIDA. *Psicothema*, 11(1), 211-223.
- Chapman, J.G., y Morley, R. (1999). Collegiate service-learning: Motives underlying volunteerism and satisfaction with volunteer service. *Journal of Prevention and Intervention in the Community*, 18(1-2), 19-33.
- Clary, E., y Snyder, M. (1991). A functional analysis of altruism and prosocial behavior. En M.S. Clark (Ed.): *Prosocial behavior: 12 Review of Personality and Social Psychology* (pp. 119-148). London: Sage.
- Clary, E., Snyder, M., R.D., R., Copeland, J., Stukas, A.A., Haugen, J. et al. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(6), 1516-1530.

- Cortes, L., Hernán, M.J., y López, O. (1998). *Las organizaciones de voluntariado en España*. Madrid: Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España.
- Cummins, R.A. (1997). Assessing quality of life. En R.J. Brown (Ed.): *Assessing quality of life for people with psychiatric disabilities* (pp. 116-150). Cheltenham, England: Stanley Thornes.
- Cummins, R.A. (2000). Avances en la comprensión de la calidad de vida subjetiva. *Intervención Psicosocial*, 9(2), 185-198.
- Cummins, R.A. (2003). Normative life satisfaction: Measurement issues and a homeostatic model. *Social Indicators Research*, 64, 225-256.
- Davis, M.H., Hall, J.A., y Meyer, M. (2003). The first year: Influences on the satisfaction, involvement and persistence of new community volunteers. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 29, 248-260.
- Finkelstein, M.A., Penner, L.A., y Brannick, M.T. (2005). Motive, role identity and prosocial personality as predictors of volunteer activity. *Social Behavior and Personality*, 33(4), 403-418.
- Fishbein, M., y Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, M.A., Addison-Wesley.
- Galindo-Kuhn, R., y Guzley, R.M. (2001). The volunteer satisfaction index: Construct definition, measurement, development and validation. *Journal of Social Service Research*.
- Gidron, B. (1985). Prediction of retention and turnover among service volunteer workers. *Journal of Social Service Research*, 8(1/2), 1-16.
- Greenslade, J.H., y White, K.M. (2005). The prediction of above-average participation in volunteerism: A test of the theory of planned behavior and the volunteers functions inventory in older Australian adults. *The Journal of Social Psychology*, 145(2), 155-172.
- Hackman, J.R., y Oldham, G.R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.
- Houle, B.J., Sagarin, B.J., y Kaplan, M.F. (2005). A functional approach to volunteerism: Do volunteer motives predict task preference? *Basic and Applied Social Psychology*, 27(4), 337-344.
- Hu, L., y Bentler, P.M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling* 7, 431-441.
- Jamison, I.B. (2003). Turnover and retention among volunteers in human service agencies. *Review of Public Personnel Administration*, 23(2), 114-132.
- Kiviniemi, M.T., Snyder, M., y Omoto, A.M. (2002). Too many of a good thing? The effects of multiple motivations on stress, cost, fulfillment and satisfaction. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 28, 732-743.
- Lu, L. (1999). Personal or environmental causes of happiness: A longitudinal analysis. *The Journal of Social Psychology*, 139, 79-90.
- Maslanka, H. (1996). Burnout, social support and AIDS volunteers. *AIDS Care*, 8(2), 195-207.
- Medina, M. (2006). Calidad en las organizaciones. Paper presented at the I Seminario Internacional Complutense «Permanencia del Voluntariado», Madrid.
- Meliá, J.L., y Peiró, J.M. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4(11), 179-187.
- Morrow-Howell, N., y Mui, A.C. (1989). Elderly volunteers: Reasons for initiating and terminating service. *Journal of Gerontological Social Work*, 13(3/4), 21-34.
- Mota, R., y Vidal, F. (2003). *Solidaridad y morfología de los voluntarios madrileños: informe de investigación*. Madrid: Dirección General de Inmigración, Cooperación al Desarrollo y Voluntariado. Consejería de Servicios Sociales. Comunidad de Madrid.
- Okun, M.A., Barr, A., y Herzog, A.R. (1998). Motivation to volunteer by older adults: A test of competing measurement models. *Psychology and Aging*, 13(4), 608-621.
- 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.
- Penner, L.A. (2002). Dispositional and organizational influences on sustained volunteerism: An interactionist perspective. *Journal of Social Issues*, 58(3), 447-467.
- Penner, L.A., y Finkelstein, M.A. (1998). Dispositional and structural determinants of volunteerism. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(2), 525-537.
- Snyder, M., Clary, E.G., y Stukas, A.A. (2000). The functional approach to volunteerism. En G.R. Maio y J.M. Olson (Eds.): *Why we evaluate: Functions of attitudes* (pp. 365-393). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Snyder, M., y Omoto, A.M. (2006). *Volunteers and volunteers organizations: Theoretical perspectives and practical applications*. Paper presented at the I Seminario Internacional Complutense «Permanencia del Voluntariado», Madrid.
- Stevens, E.S. (1991). Toward satisfaction and retention of senior volunteers. *Journal of Gerontological Social Work*, 16(3-4), 33-41.
- Tschirhart, M., Mesch, D.J., Perry, J.L., Miller, T.K., y Lee, G. (2001). Stipended volunteers: Their goals, experience, satisfaction and likelihood of future service. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 30, 422-443.
- Vecina, M.L. (2001). *Factores psicosociales que influyen en la permanencia del voluntariado*. Unpublished. Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid.
- Vecina, M.L., y Chacón, F. (2005). Positive emotions in volunteerism. *The Spanish Journal of Psychology*, 8(1), 30-35.