

¿Influye el burnout en la intención de continuar de voluntarios en actividades de bajo nivel de estrés?

M.^a Celeste DÁVILA DE LEÓN
Fernando CHACÓN FUERTES

Departamento de Psicología Social
Universidad Complutense de Madrid
fchaconf@sis.ucm.es

RESUMEN

Con el objetivo de estudiar la influencia del burnout en la permanencia de dos tipos de voluntariado habitualmente poco estudiados, 184 voluntarios que realizaban actividades de tipo asistencial, formativo o de administración y gestión, y 162 voluntarios que realizaban actividades de campo dirigidas a la defensa medioambiental, completaron el Inventario de Burnout de Maslach y tres medidas que evaluaban la intención de continuar como voluntario a los seis meses, al año y a los dos años. Los resultados indican que los voluntarios estudiados experimentan los síntomas del burnout algunas veces al año, lo que coincide con los niveles de burnout experimentados por voluntarios que realizan actividades tradicionalmente más asociadas a la experiencia de este síndrome. Los datos también parecen indicar la existencia de una relación negativa entre la experiencia del burnout y la intención de continuar.

Palabras clave: voluntariado, burnout.

Does Burnout Influence a Volunteer's Intent to Continue in Low-Stress Level Activities?

ABSTRACT

The aim of this paper is to analyse the influence of burnout in continuity of two types of volunteers little studied in psychosocial research on this topic. 184 volunteers who carried out assistance, formative or administrative volunteer activities and 162 environmental defense volunteers completed the Maslach's Inventory of Burnout and three measurements to evaluate their intention of continuing for six months, a year and two years. The results indicate that the volunteers experience burnout's symptoms sometimes in the year, which coincides with levels of burnout experienced by volunteers who carry out activities that usually are more associated with the experience of this syndrome. The data also seems to indicate a negative relationship between the experience of burnout and intention of continuing.

Key words: volunteerism, burnout.

SUMARIO: 1. Introducción. 2. Método. 3. Resultados. 4. Discusión. 5. Referencias Bibliográficas.

1. INTRODUCCIÓN

El voluntariado en nuestros días es un fenómeno que no sólo permite apoyar nuestro debilitado sistema de bienestar, sino que al mismo tiempo es una vía por medio de la cual muchas personas pueden intentar satisfacer ciertas necesidades psicológicas que serían difíciles de cubrir de otra forma. En los últimos años se ha experimentado un aumento paulatino de personas que se han lanzado a realizar labores de voluntariado, pero no deja de ser inquietante el importante número de las mismas que abandonan su labor voluntaria bien para cambiar de actividad u organización voluntaria, o bien para no volver a colaborar como voluntario. En muchas ocasiones este abandono no se debe a factores relacionados con la gestión del voluntariado, sino a ciertas circunstancias vitales o problemas personales que llevan a tomar esta decisión (cambio de residencia, falta de tiempo, salud personal, etc.). Pero ¿qué es lo que causa el abandono en el resto de las ocasiones?

A este respecto, la investigación sobre el tema ha intentado identificar cuáles son los factores que juegan un rol importante en el abandono causado por la gestión del voluntariado, y, recientemente, se ha encontrado que el burnout puede estar influyendo en estos casos.

El burnout es un síndrome que tiene una alta incidencia entre aquellos sujetos cuyo trabajo implica un contacto directo con otras personas, y se define por un estado de agotamiento físico, mental y emocional provocado por el hecho de estar implicado durante un prolongado periodo de tiempo en situaciones de elevada demanda emocional. Habitualmente, presenta tres componentes: cansancio emocional (síntomas de pérdida de energía, agotamiento físico y psíquico, desgaste y sentimientos de limitación), despersonalización (cambio negativo en las actitudes hacia otros, con un distanciamiento, irritabilidad y rechazo ante los usuarios del servicio proporcionado) y baja realización personal (implica sentimientos de incapacidad, ineficacia, limitada asertividad y autoestima, con cogniciones centradas en el fracaso) (Maslach y Jackson, 1981, 1982).

Diversas investigaciones han puesto de manifiesto que muchas de las actividades realizadas por voluntarios pueden inducir síntomas de burnout (Bennett, Ross y Sunderland, 1996; Chacón y Vecina, 1999; Claxton, Catalán y Burgess, 1998; Ferrari, Loftus y Pesek, 1999; Maslanka, 1996; Nesbitt, Ross, Sunderland y Shelp, 1996; Ross, Greenfield y Bennett, 1999; Snyder, Omoto y Crain, 1999), y la principal consecuencia negativa del burnout sobre el voluntariado parece ser la mayor tendencia al abandono (Claxton *et al.*, 1998; Lafer, 1991). En este sentido, Ross *et al.* (1999) a través de un estudio longitudinal encuentran que los voluntarios que experimentaban mayores problemas con los enfermos con los que trabajan, mayor ambigüedad de rol, mayor cansancio emocional y más problemas con la organización tenían más posibilidades de abandonar el programa, y además, los voluntarios que abandonaban su organización experimentaban una mayor despersonalización que los que permanecían en ella. En una reciente investigación longitudinal con voluntarios españoles, Vecina *et al.* (2001) encuentran que los niveles de cansancio emocional y burnout en general son significativa-

mente mayores en el momento de producirse el abandono que cuando se toman las mismas medidas en un momento previo al mismo. En la misma línea, el nivel de burnout de los voluntarios que abandonan es significativamente mayor que el de aquellos que continúan.

En muchas ocasiones, resulta muy complicado, si no imposible, establecer el momento del abandono del voluntario y evaluar su nivel de burnout para poder realizar una comparación con una medida previa. En estos casos una alternativa para identificar la influencia del burnout en la permanencia de los voluntarios puede ser estudiar la relación entre la intención de continuar como voluntario y el nivel de burnout en ese momento. La Teoría de la Acción Razonada (Ajzen y Fishbein, 1980; Fishbein y Ajzen, 1975) y la Teoría de la Acción Planificada (Ajzen, 1985; Ajzen y Madden, 1986) han tratado de explicar la relación entre actitud-conducta y en ambas teorías se afirma que la conducta está determinada directamente por la intención conductual de ejecutarla.

En la misma línea, muchos investigadores han demostrado como Fishbein y Ajzen (1975) que la intención de realizar un acto es el predictor más directo de la ejecución (ver por ejemplo, Biddle, Bank, y Slavings, 1987; Eagly and Chaiken, 1993; Granberg and Holmberg, 1990; Schifter y Ajzen, 1985). Dos meta-análisis (Randall y Wolff, 1994; Sheppard, Hartwick y Warshaw, 1988) con muestras de 87 y 98 estudios respectivamente, encuentran como media correlaciones de 0,53 y 0,45 entre intención y acción a lo largo de un amplio rango de conductas. Randall y Wolff (1994) no encuentran ningún efecto significativo del tiempo transcurrido entre la intención y la conducta, sobre un periodo que va de unas pocas horas a más de un año (ver Lee, Piliavin y Call, 1999).

Por otro lado, habitualmente los voluntarios en los que se ha estudiado la posible influencia del burnout han sido aquellos que realizaban actividades que suponían una alta demanda emocional, como apoyar a enfermos de SIDA, a ancianos en residencias, etc., pero poco se ha investigado con relación a otro tipo de actividades de voluntariado. Si bien es verdad que el burnout se encuentra en actividades con una alta demanda emocional, no es raro encontrar en otras actividades ciertos estresores que podrían dar lugar a la experiencia del burnout. En este sentido, voluntarios que colaboran en la gestión y administración de la organización realizando tareas de recepción o proporcionan formación a sectores de la población en situación de exclusión social, por ejemplo, tienen que tratar con muchas personas diferentes y esto es un aspecto clave en el desarrollo del burnout. En la misma línea, en muchas ocasiones los voluntarios de cualquier tipo llegan a la organización con expectativas demasiado positivas y a veces poco realistas sobre la contribución que van a hacer, lo que puede llegar a producir sentimientos de indefensión cuando éstas no se cumplen; y por último, el hecho de que el rol voluntario no esté bien delimitado en la organización puede llevar a que se generen situaciones bastante estresantes que tengan repercusiones negativas sobre el estado emocional de los voluntarios.

Lo que se plantea el presente trabajo es estudiar el burnout y su influencia en la intención de permanencia en tipos de voluntariado no estudiados habi-

tualmente, como es, por un lado, el voluntariado que colabora realizando actividades administrativas para la gestión de la propia organización o que realiza actividades asistenciales o formativas que aparentemente no exigen una alta demanda emocional, y por otro lado, el voluntariado ecologista, que realiza actividades de campo para la defensa medioambiental o la protección de determinadas especies, que en principio tampoco supone una elevada implicación emocional para los voluntarios.

El voluntariado ecologista, hasta este momento, es quizás el tipo de voluntariado más olvidado por la investigación psicosocial, apenas existen investigaciones que se centren en su estudio a pesar de la relevancia social de estas actividades y del notable número de personas que deciden colaborar como voluntarios en organizaciones medioambientales.

En función de lo expuesto hasta este momento, en este trabajo se hipotetiza que en actividades de voluntariado en las que aparentemente no hay una alta demanda emocional, pero que tienen otros elementos estresantes, se encontrará burnout y que éste estará relacionado de alguna forma con la intención de continuar de los voluntarios.

2. MÉTODO

2.1. PARTICIPANTES¹

Un total de 346 voluntarios participaron en el estudio, de ellos 184 eran voluntarios que realizaban actividades de tipo asistencial, formativo o de administración y gestión, y 162 voluntarios que realizaban actividades de campo dirigidas a la defensa medioambiental o a la protección de determinadas especies.

Del total de voluntarios el 48,4% eran mujeres y el 51,6% varones; y la media de edad estaba en los 34 años, con una desviación típica de aproximadamente 13 años.

2.2. INSTRUMENTOS

Los participantes en el estudio completaron un cuestionario muy amplio en el que se incluían medidas de diferentes tipos, pero únicamente vamos a describir las que permitían evaluar las variables que en este trabajo se estudian, a este respecto, los instrumentos utilizados son los siguientes:

¹ Agradecemos la colaboración que han prestado las siguientes organizaciones de voluntariado para el desarrollo de esta investigación: Fundación benéfica-asistencial Ntra. Sra. de Monserrat, Acción solidaria S. Miguel, Adena, ADSIS, ANAA, Arba, Asociación de Padres por la Integración S. Federico, Asociación Proyecto Hogar, Brinzal, Cooperación Internacional, Desarrollo y Asistencia, Entreculturas, Fundación Tierra de Hombres, Grefa, La Liga de la Educación, Movimiento Cuarto Mundo, Norte Joven, ONCE, SEO, y Solidarios para el Desarrollo.

- El Inventario de Burnout de Maslach, adaptado a la población española por Seisdedos (1997) y readaptado posteriormente para la presente investigación. Aunque ha sido fundamentalmente utilizado para estudiar el burnout en profesionales remunerados, también ha sido utilizado para evaluar el burnout en voluntarios (Bennet *et al.*, 1996; Claxton *et al.*, 1998; Guinan, McCallum y Painter., 1991; Maslanka, 1996; Ross *et al.*, 1999; Snyder *et al.*, 1999; Vecina *et al.*, 2001). Dicho instrumento se estructura en tres escalas que coinciden con los tres componentes del burnout: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. El instrumento cuenta con 22 ítems y se le pide al sujeto que valore la frecuencia con la que aparecen cada uno de los síntomas que se recogen en los ítems, de esta forma el formato de respuesta se basa en una escala tipo Likert de 5 puntos, donde 1 significa «nunca» y 5 «diariamente». Fue necesario reformular algunos ítems del cuestionario para que se adecuasen a la realidad que vive cada tipo de voluntario; por ejemplo, en el cuestionario dirigido a los voluntarios ecologistas el ítem 9 estaría formulado de la siguiente forma: «*Siento que estoy influyendo positivamente en la naturaleza y en las vidas de otras especies a través de mi actividad como voluntario/a*», en cambio, en el cuestionario dirigido a voluntarios socioasistenciales el ítem 9 aparecería formulado de la siguiente forma: «*Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi actividad como voluntario/a*».
- La intención de continuar como voluntario se operativizaba a través de tres ítems en los que se pedía a los voluntarios que valorasen la probabilidad de que continúen con su actividad seis meses, un año y dos años después. Para contestar utilizaron una escala tipo Likert de 7 puntos, donde 1 significaba «ninguna probabilidad» y 7 «total probabilidad».

2.3. PROCEDIMIENTO

Un representante de cada una de las organizaciones voluntarias que accedieron a colaborar en el proyecto es el que se encargaba de informar a los voluntarios de la investigación, y una vez que los voluntarios decidían colaborar en el estudio el representante les repartía los cuestionarios y posteriormente los recogía. A continuación dicho representante hacía llegar los cuestionarios a los encargados de la investigación. Los voluntarios no tenían tiempo límite para completar el instrumento.

2.4. DISEÑO

El estudio sigue un diseño propiamente comparativo, en la primera parte del mismo se estudian las posibles diferencias en burnout en función del tipo de ac-

tividad desarrollada. En este sentido, las variables dependientes son la frecuencia del burnout total y de cada uno de sus componentes, y la variable independiente es el tipo de voluntariado estudiado.

En la segunda parte del estudio, se compara la intención de continuar a través de diferentes niveles de burnout. Para ello se divide a la muestra en tres grupos en función de las puntuaciones obtenidas por los voluntarios en cada una de las subescalas y en burnout total (33,3% con puntuaciones bajas, 33,3% con medias y 33,3% con altas). De esta forma, las variables dependientes son las probabilidades de continuar dentro de 6 meses, de uno y de dos años, y la variable independiente es el nivel de burnout o de cada uno de sus componentes, en función del caso.

3. RESULTADOS

Para realizar los análisis estadísticos pertinentes se utilizó el paquete de programas de análisis estadístico SPSS 10.0.

Por un lado se analizó la frecuencia en la que aparecían los componentes del burnout a través de estadísticos descriptivos y se comprobó si existían diferencias significativas en burnout entre los dos tipos de actividades estudiadas por medio de ANOVA's de un factor, por otro lado, se analizó la relación entre la frecuencia de burnout y las intenciones de continuar de los voluntarios utilizando para ello correlaciones y ANOVA's de un factor.

3.1. ESTUDIO DESCRIPTIVO POR TIPO DE ACTIVIDAD

Los estadísticos descriptivos obtenidos por la muestra total y por cada una de las submuestras son recogidos en la tabla 1.

Como se puede comprobar tras revisar la tabla 1, los voluntarios parecen experimentar burnout total, cansancio emocional y despersonalización con muy poca frecuencia, apenas algunas veces al año. En cambio, la frecuencia con la que experimentan sentimientos de baja realización personal es ligeramente mayor aunque no supera la experiencia de algunas veces al año.

Con el objetivo de comprobar si existían diferencias significativas en la frecuencia en la que se experimenta burnout total y cada uno de sus componentes entre los tipos de voluntarios estudiados se llevaron a cabo ANOVA's donde las variables dependientes era la frecuencia de burnout total y la frecuencia de sus componentes. Los resultados muestran que no se encuentran diferencias significativas por tipo de actividad ni en las subescalas de cansancio emocional [$F(1, 345) = 0,548$; $p > 0,05$], despersonalización [$F(1, 345) = 0,004$; $p > 0,05$], baja realización personal [$F(1, 345) = 0,55$; $p > 0,05$], ni en la puntuación total en burnout [$F(1, 345) = 0,008$; $p > 0,05$].

Tabla 1: Estadísticos descriptivos por escala y tipo de actividad

Escala	Tipo de voluntariado	Estadísticos descriptivos	
		Media	Desviación típica
Cansancio emocional	Socioasistenciales	1,533	0,532
	Ecologistas	1,494	0,446
	Total	1,515	0,493
Despersonalización	Socioasistenciales	1,267	0,441
	Ecologistas	1,270	0,396
	Total	1,269	0,420
Baja realización personal	Socioasistenciales	2,021	0,649
	Ecologistas	2,039	0,679
	Total	2,029	0,662
Burnout total	Socioasistenciales	1,663	0,415
	Ecologistas	1,667	0,360
	Total	1,665	0,390

3.2. RELACIÓN ENTRE INTENCIÓN DE PERMANENCIA Y BURNOUT

Al no existir diferencias significativas en las subescalas y en el total de burnout entre los dos tipos de voluntariado, el estudio de las relaciones entre burnout e intención de permanencia se realizó con la muestra total de voluntarios sin hacer ningún tipo de diferenciación.

En primer lugar para estudiar si existía algún tipo de relación se llevaron a cabo correlaciones entre cada una de las subescalas y la puntuación total en burnout y las tres estimaciones de la intención de continuar en la organización. Se encontró que la probabilidad de continuar a los 6 meses correlacionada significativamente y de forma inversa con las subescalas de cansancio emocional ($r = -0,109$; $p < 0,05$) y despersonalización ($r = -0,114$; $p < 0,05$). La probabilidad de continuar dentro de un año correlacionó significativamente e inversamente con las subescalas de cansancio emocional ($r = -0,180$; $p < 0,01$), despersonalización ($r = -0,180$; $p < 0,01$) y burnout total ($r = -0,232$; $p < 0,01$). Por último, con relación a la probabilidad de continuar a los dos años se encontraron relaciones significativas e inversas con cansancio emocional ($r = -0,193$; $p < 0,01$), despersonalización ($r = -0,205$; $p < 0,01$), baja realización personal ($r = -0,159$; $p < 0,01$) y burnout total ($r = -0,245$; $p < 0,01$).

Con el propósito de hacer más visible la relación entre la intención de continuar y el burnout, se analizó si existían diferencias significativas en la intención de continuar en función de las frecuencias en las que se experimentaba el burnout y cada uno de sus componentes. Para ello se dividió la muestra en tres grupos en función de las puntuaciones obtenidas en cada una de las subescalas y en burnout total, tal y como ha sido descrito previamente. Una vez hecho esto se llevaron a cabo ANOVA's donde las variables dependientes eran las puntuaciones obtenidas en los tres ítems que evaluaban la probabilidad de continuar y la variable independiente eran los tres niveles de burnout y sus componentes construidos a partir de las puntuaciones previas. En la tabla 2 se recogen los estadísticos y la significación asociada a los mismos derivados de estas ANOVA's.

En las tablas 3, 4, 5 y 6 se encuentran recogidos los estadísticos descriptivos de la intención de continuar para los tres niveles de cansancio emocional, despersonalización, realización personal y burnout total, respectivamente. Si se revisan detenidamente las medias para cada uno de los niveles de las subescalas y el burnout total, se comprueba que existe una alta probabilidad de que continúen como voluntarios. Sin embargo, prácticamente en todos los casos, existe una tendencia a ir reduciendo la intención de continuar como voluntario a medida que se tienen mayores niveles de cansancio emocional, despersonalización, baja realización personal y burnout total.

Los resultados del ANOVA muestran, en el caso del cansancio emocional, que existen diferencias significativas en la probabilidad de continuar a los 6 meses [$F(2, 344) = 3,591$; $p < 0,05$], y uno [$F(2, 344) = 7,064$; $p < 0,01$] y dos

Tabla 2: Resultados de las ANOVA's

Probabilidad de continuar	Burnout	Estadístico (F)	Probabilidad asociada
Dentro de 6 meses	Cansancio emocional	3,591	0,029*
	Despersonalización	3,904	0,021*
	Baja realización personal	0,413	0,662
	Burnout total	1,231	0,294
Dentro de 1 año	Cansancio emocional	7,064	0,001**
	Despersonalización	5,763	0,003**
	Baja realización personal	2,760	0,065
	Burnout total	4,553	0,011*
Dentro de 2 años	Cansancio emocional	9,156	0,000**
	Despersonalización	4,950	0,008**
	Baja realización personal	3,701	0,026*
	Burnout total	5,044	0,007**

* Significativo a un nivel de confianza del 95% ($\alpha = 0,05$). ** Significativo a un nivel de confianza del 99% ($\alpha = 0,01$).

Tabla 3: Estadísticos descriptivos de la intención de continuar en función del cansancio emocional

Probabilidad de continuar	Cansancio emocional	Estadísticos descriptivos	
		Media	Desviación típica
Dentro de 6 meses	Bajo	6,6923	0,7845
	Medio	6,4651	1,1184
	Alto	6,2973	1,1329
Dentro de 1 año	Bajo	6,4333	1,0605
	Medio	6,1905	1,2375
	Alto	5,7636	1,4957
Dentro de 2 años	Bajo	6,2418	1,1864
	Medio	5,6694	1,5180
	Alto	5,3604	1,6113

años después [$F(2, 344) = 9,156; p < 0,01$] en función de los niveles alcanzados en cansancio emocional. Si se revisan los índices de Bonferroni se comprueba que las diferencias significativas en la probabilidad de continuar a los seis meses se concretan entre el nivel bajo y nivel alto de cansancio emocional ($t = 0,2272; p < 0,05$), para la probabilidad de continuar al año entre el nivel bajo y el nivel alto ($t = 0,1830; p < 0,01$) y entre el nivel medio y el nivel alto ($t = 0,1680; p < 0,05$), por último, para la probabilidad de continuar a los dos

Tabla 4: Estadísticos descriptivos de la intención de continuar en función de la despersonalización

Probabilidad de continuar	Despersonalización	Estadísticos descriptivos	
		Media	Desviación típica
Dentro de 6 meses	Bajo	6,5745	0,9589
	Medio	6,6038	0,7163
	Alto	6,2273	1,2661
Dentro de 1 año	Bajo	6,3149	1,1330
	Medio	5,9038	1,2565
	Alto	5,7778	1,6269
Dentro de 2 años	Bajo	5,9282	1,4065
	Medio	5,4510	1,3902
	Alto	5,3667	1,7575

Tabla 5: Estadísticos descriptivos de la intención de continuar en función de la realización personal

Probabilidad de continuar	Baja realización personal	Estadísticos descriptivos	
		Media	Desviación típica
Dentro de 6 meses	Bajo	6,5208	1,1786
	Medio	6,5288	0,8808
	Alto	6,4082	1,0633
Dentro de 1 año	Bajo	6,3053	1,3134
	Medio	6,1078	1,0982
	Alto	5,8646	1,4698
Dentro de 2 años	Bajo	5,9368	1,5765
	Medio	5,8235	1,2381
	Alto	5,3814	1,6674

años entre el nivel bajo y medio ($t=0,2026$; $p < 0,05$) y entre el nivel bajo y alto ($t=0,2075$; $p < 0,01$).

Con relación a la despersonalización, los resultados del ANOVA vuelven a mostrar que existen diferencias significativas en las intenciones de continuar a los seis meses [$F(2, 344) = 3,904$; $p < 0,05$], al año [$F(2, 344) = 5,763$; $p < 0,01$] y a los dos años [$F(2, 344) = 4,950$; $p < 0,01$] en función del nivel obtenido en despersonalización. Cuando se revisan los índices de Bonferroni se encuentra que

Tabla 6: Estadísticos descriptivos de la intención de continuar en función del burnout total

Probabilidad de continuar	Burnout total	Estadísticos descriptivos	
		Media	Desviación típica
Dentro de 6 meses	Bajo	6,6044	0,9762
	Medio	6,5053	1,0301
	Alto	6,3636	1,0847
Dentro de 1 año	Bajo	6,3708	1,1015
	Medio	6,1720	1,1574
	Alto	5,8046	1,5007
Dentro de 2 años	Bajo	6,0778	1,3593
	Medio	5,6848	1,4214
	Alto	5,3750	1,6492

las diferencias se concretan en el caso de la probabilidad de continuar a los seis meses entre el nivel bajo y medio de despersonalización ($t=0,1315$; $p<0,05$), al año entre el nivel bajo y alto ($t=0,1687$; $p<0,01$), y de la misma forma, a los dos años entre el nivel bajo y alto ($t=0,1948$; $p<0,05$).

Respecto a la realización personal, se encuentran diferencias significativas en la probabilidad de continuar pero en este caso sólo en la probabilidad de hacerlo a los dos años [$F(2, 344)=3,701$; $p<0,05$]. Tras revisar los índices de Bonferroni se comprueba que tal significación se concreta entre el nivel bajo y el nivel alto ($t=-0,5554$; $p<0,05$).

Por último, los resultados del ANOVA indican, en el caso del burnout total, que de nuevo existen diferencias significativas en la intención de continuar, pero esta vez sólo en la intención de hacerlo al año [$F(2, 344)=4,553$; $p<0,05$] y a los dos años [$F(2, 344)=5,044$; $p<0,01$]. Los índices de Bonferroni confirman tales diferencias entre el nivel bajo y alto ($t=0,1903$; $p<0,01$) en el primer caso, y entre los mismos niveles ($t=0,2219$; $p<0,01$) en el segundo.

4. DISCUSIÓN

Los resultados presentados anteriormente coinciden con los encontrados en otras investigaciones con voluntarios españoles. Chacón y Vecina (1999) y Vecina *et al.* (2001) hallan en voluntarios que realizaban actividades con enfermos de SIDA y cáncer una frecuencia de los síntomas de burnout muy similar a la encontrada en este estudio. En líneas generales se puede afirmar que en los tres casos los voluntarios experimentaban los síntomas típicos de burnout algunas veces al año. Además, parece ser que las tendencias en la frecuencia de los síntomas en este estudio coinciden con las halladas en el de Vecina *et al.* (2001): los voluntarios parecen experimentar con mayor frecuencia síntomas de baja realización personal y con menor frecuencia síntomas de despersonalización.

Es evidente que los niveles de burnout experimentados por los voluntarios son menores que los experimentados por profesionales, como ya ha sido descrito en otros lugares más extensamente (Vecina *et al.*, 2001, por ejemplo) una razón puede hallarse en las diferencias existentes entre ser voluntario y trabajar en una organización como profesional, y otra razón puede centrarse en la reducida sensibilidad del instrumento utilizado para evaluar el burnout en voluntarios, ya que éste fue diseñado originariamente para evaluar el burnout en profesionales.

La coincidencia encontrada con estudios previos en los niveles de burnout en voluntarios pone de manifiesto que parecen no existir muchas diferencias entre las actividades que implican una alta demanda emocional evidente y otras actividades en las que se podría pensar *a priori* que sería difícil que en su desarrollo los voluntarios estuviesen afectados por los síntomas del burnout. Quizás no sean los mismos factores o estresores los que llevan a estos estados en las diferentes actividades de voluntariado, pero lo que está claro es que pueden llegar a experimentar niveles similares de cansancio físico, psíquico y emocional.

Una posible explicación, que podría justificar las similitudes encontradas entre distintos tipos de voluntariado, puede aludir a una cuestión metodológica. Ni en el estudio de Vecina *et al.* (2001) ni en el presente se establecía una relación entre el tiempo previo de permanencia en la organización y la frecuencia de los síntomas del burnout, de esta forma, la coincidencia podría deberse a haber evaluado el burnout en momentos temporales distintos de la permanencia del voluntario en la organización, por lo que no se excluye la posibilidad de que en momentos posteriores la frecuencia de los síntomas del burnout hubiese aumentado más rápidamente en los voluntarios que realizaban actividades con una reconocida elevada implicación emocional. En este sentido, las diferencias se concretarían simplemente en una mayor o menor rapidez en la evolución del burnout en función de la actividad.

Respecto a la relación entre la frecuencia en la que se experimentan los síntomas del burnout y la intención de continuar, los resultados encontrados la evidencian. Tanto como para el burnout total como para cada uno de sus componentes se encuentra la tendencia a ir reduciendo la intención de continuar a medida que va aumentando la frecuencia en la que se experimenta burnout. A pesar de estos resultados, la probabilidad de continuar de estos voluntarios es bastante alta, lo que no evita que si sigue aumentando la frecuencia del burnout no se vaya progresivamente reduciendo hasta niveles preocupantes como evidencia la tendencia.

Si se atiende a la significación de las diferencias encontradas por nivel en cada uno de los componentes del burnout, se encuentran diferencias significativas en la intención de continuar a los seis meses, al año y a los dos años siguientes tanto en cansancio emocional como en despersonalización. Por el contrario, en el caso de la baja realización personal, sólo se encuentran diferencias significativas en la intención de continuar a los dos años. Estos datos parecen mostrar que la baja realización personal no tiene un impacto tan importante en la intención de continuar como el resto de los componentes del burnout al menos a corto plazo, cuando ya se hacen estimaciones a más largo plazo el hecho de experimentar sentimientos de incapacidad, ineficacia y baja autoestima sí afecta en la decisión de continuar.

En general, se puede afirmar que las hipótesis planteadas en la introducción se confirman. El burnout puede ser experimentado en muy diversas actividades de voluntariado y su experiencia puede afectar a la decisión del voluntario de continuar en la organización. Por este motivo, las organizaciones de voluntariado deberán ser sensibles en su gestión a los posibles factores específicos, tanto de la actividad desarrollada como de la organización en general, que puedan estar incidiendo en la aparición de los síntomas del burnout y establecer estrategias que los minimicen y controlen como sistemas de supervisión y apoyo o programas formativos, por ejemplo.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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.
- BENNETT, L.; ROSS, M.W., y SUNDERLAND, R.
1996 The relation between recognition, rewards and burnout in AIDS caring. *AIDS-Care*, 8(2), 145-153.
- BIDDLE, B.; BANK, B.J., y SLAVINGS, R.L.
1987 Norms, preferences, identities and retention decisions. *Social Psychology Quarterly*, 50, 322-337.
- CHACÓN, F., y VECINA, M.L.
1999 Motivaciones y burnout en el voluntariado. *Intervención Psicosocial*, 8 (1), 31-42.
- CLAXTON, R.P.R.; CATALÁN, J., y BURGESS, A.P.
1998 Psychological distress and burnout among buddies: demographic, situational and motivational factors. *AIDS-Care*, 10(2), 175-190.
- CROWNE, D.P., y MARLOWE, D.
1960 A new scale of social desirability independent of psychopathology. *Journal of Consulting Psychology*, 24, 349-354.
- EAGLY, A., y CHAIKEN, S.
1993 *The Psychology of Attitudes*. New York: Harcourt Brace.
- FERRARI, J.R.; LOFTUS, M.M., y PESEK, J.
1999 Young and older caregivers at homeless animal and human shelters: selfish and selfless motives in helping others. *Journal of social distress and the homeless*, 8(1), 37-49.
- FISHBEIN, M., y AJZEN, I.
1975 *Belief, Attitude, Intention y Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- GRANBERG, D., y HOLMBERG, S.
1990 The intentions-behavior relationship among U.S. and Swedish Voters. *Social Psychology Quarterly*, 53, 44-54.
- GUINAN, J.J.; MCCALLUM, L.W.; PAINTER, L.; DYKES, J., y GOLD, J.
1991 Stressors and rewards of being an AIDS emotional-support volunteer: A scale for use by CARE-Givers for people with AIDS. *AIDS-Care*, 3(3), 137-150.
- LAFER, B.; GUINAN, J.J.; MCCALLUM, L.W.; PAINTER, L.; DYKES, J., y GOLD, J.
1991 The attrition of hospice volunteers. *Omega journal of Death and Dying*, 23.
- MASLACH, C., y JACKSON, S.E.
1981 The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behaviour*, 2, 99-113.

- 1982 Burnout in health professions. A social psychological analysis. En G. S. Sander y J. Suls. (Eds.), *Social Psychology of health and illness*. Hillsdale, Nueva Jersey: LEA.
- MASLANKA, H.
1996 Burnout, social support and AIDS volunteers. *AIDS Care*, 8(2), 195-206. *Behavior*, 23(3), 221-229.
- NESBITT, W.H.; ROSS, M.W.; SUNDERLAND, R.H., y SHELPE, E.
1996 Prediction of grief and HIV/AIDS- related burnout in volunteers. *AIDS-Care*, 8(2), 137-143.
- PILIAVIN, J.A., y CALLERO, P.
1991 *Giving blood: The development of an altruistic identity*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- ROSS, M.W.; GREENFIELD, S.A., y BENNETT, L.
1999 Predictors of dropout and burnout in AIDS volunteers: a longitudinal study. *AIDS-Care*, 11(6), 723-732.
- SCHIFTER, D.B., y AJZEN, I.
1985 Intention, perceived control and weight loss: An application of the theory of planned behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49, 843-851.
- SEISDEDOS, N.
1997 *Inventario «Burnout» de Maslach*. Madrid: TEA Ediciones, S.A.
- SNYDER, M.; OMOTO, A.M., y CRAIN, A.L.
1999 Punished for their good deeds: Stigmatization of AIDS volunteers. *American Behavioral Scientist*, 42(7), 1175-1195.
- VECINA, M.L.
2001 *Factores psicosociales que influyen en la permanencia del voluntariado*. Tesis doctoral no publicada, Universidad Complutense de Madrid.
- VECINA, M.L.; ASTRAY, A.; DÁVILA, M.C.; BARRÓN, A.; CHACÓN, F., y DE PAÚL, P.
2001 Influencia del burnout en el abandono de los voluntarios. *Intervención Psicosocial*, 10(2), 157-168.