



UNIVERSIDAD DEL ACONCAGUA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Tesina de Licenciatura en Psicología

“Características de personalidad en voluntarios que trabajan con personas en situación de calle y su relación con el *burnout*”

Tesinista: Diaz, Ivana Belén

Directora de Tesina: Mag. María Laura Asid

Co-directora de Tesina: Mag. Carolina Chacón

MENDOZA ~ 2017

HOJA DE EVALUACIÓN

TRIBUNAL

Presidente:

Vocal:

Vocal:

Profesores invitados: Mag. María Laura Asid
Mag. Carolina Chacón

Nota:

AGRADECIMIENTOS

A Dios por guiarme siempre hacia esta hermosa vocación.

A mi familia, por su amor y apoyo incondicional durante cada momento de esta carrera.

A mis amigos, por siempre creer en mí, motivarme y prestarme su ayuda desinteresada.

A mi novio por su compañía, cariño y apoyo constante.

A mis amigos de la universidad, por hacer de esta etapa, una de las más lindas de mi vida.

A los voluntarios de la Fundación Puente Vincular y UPA, ya que gracias a su colaboración, esto fue posible.

A la Lic. Asid por su acompañamiento y seguimiento incondicional.

A la Lic. Chacón por su predisposición y por aceptar desinteresadamente guiarme y acompañarme en este trabajo.

RESUMEN

El presente trabajo de tesina intentará otorgar una descripción de las características de personalidad de voluntarios que trabajan con personas en situación de calle de la provincia de Mendoza, pertenecientes a la Fundación Puente Vincular y UPA. Además, se buscará evaluar la posible relación entre estas características de personalidad y el síndrome de *burnout*.

Para alcanzar el logro de estos objetivos se administró el MIPS (Inventario Millon de personalidad) y el MBI (Maslach Burn Out Inventory) a 36 sujetos.

El enfoque de esta investigación es de tipo cuantitativo, con un alcance descriptivo-correlacional. El diseño utilizado es no experimental-transversal, y la muestra no probabilística de tipo intencional.

ABSTRACT

This study was aimed at describing the personality traits present in volunteers from Fundación Puente Vincular and UPA, working with people living in the streets of the province of Mendoza. Moreover, this project also seeks to evaluate the relation between the personality traits and the burnout syndrome.

In order to achieve these goals, the MIPS (Millon Index of Personality Styles) and MBI (Maslach Burnout Inventory) were applied on a sample of 36 individuals.

The study was conducted under a quantitative approach with a descriptive co relational scope. The research was carried out under a non-experimental transversal design with a non-probabilistic intentional sampling.

ÍNDICE

Título	2
Hoja de evaluación	3
Agradecimientos	4
Resumen	5
Índice	6
Introducción	9
<u>PRIMERA PARTE:</u> MARCO TEÓRICO	11
Capítulo I: Personalidad	12
1. Introducción a la personalidad	13
1.1 Historia de la personalidad	13
1.2 Conceptos de personalidad	14
1.3 Aproximaciones sobre la psicología de la personalidad	15
1.3.1 Aproximación Clínica de la personalidad	15
1.3.2 Aproximación Correlacional de la personalidad	16
1.3.3 Aproximación Experimental de la personalidad	16
1.4 Conceptos relacionados con la personalidad	16
1.4.1 Carácter	17
1.4.2 Influencia de la Herencia	17
1.4.3 Temperamento	18
1.4.4 Aspecto biológico de la personalidad	18
1.5 Elementos de la personalidad	19
1.5.1 Elementos Cognitivos de la personalidad	19
1.5.2 Elementos Motivacionales de la personalidad	22

1.6. Modelos para pensar la personalidad	22
1.6.1 Rasgos	22
1.6.1. a Psicología del rasgo de Allport	24
1.6.1. b Psicología del rasgo de Catell	24
1.6.1. c Psicología del rasgo de Eysenck	25
1.6.2 Estilos	26
1.7. Millon y la Personalidad	26
1.7.1 Inventario Millon de Estilos de Personalidad	28
Capítulo II: Síndrome de <i>Burnout</i>	34
2. Introducción al capítulo 2 del síndrome de <i>burnout</i>	35
2.1 Antecedentes y definición del Síndrome de <i>burnout</i>	35
2.2 Denominación	37
2.3 Modelos Explicativos	37
2.4 Dimensiones del síndrome de <i>burnout</i>	40
2.5 Fases del síndrome de <i>burnout</i>	42
2.6 Instrumentos de medición del síndrome de <i>burnout</i>	43
2.7 <i>Burnout</i> y voluntariado	46
Capítulo III: Voluntariado	52
3. Introducción al capítulo	53
3.1 Definición	53
3.2 Tipos de voluntarios	54
3.3 Historia del voluntariado en Argentina	55
3.4 Diferencias y/o semejanzas del voluntariado con las organizaciones sin fines de lucro.	57
3.5 Legislación Nacional y Provincial en relación a las personas que trabajan como voluntarios.	58

3.6 El voluntario	59
3.6.1. Proceso de integración del voluntariado en la organización	59
3.6.2. Características de personalidad/perfil del voluntario	60
3.7 Motivación del sujeto para ser voluntario	64
3.8 El voluntariado como posibilidad de realización personal	67
3.9 El voluntariado con personas en situación de calle	68
Segunda Parte: MARCO METODOLÓGICO	77
Capítulo IV: OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	78
4. Objetivos de la investigación	79
4.1 Preguntas de investigación	79
Capítulo V: METODOLOGÍA	80
5. Tipo de estudio y Diseño de investigación	81
5.1 Descripción de la muestra	81
5.2 Participantes	82
5.3 Instrumentos	83
5.4 Procedimiento	86
Capítulo VI: RESULTADOS	88
6. Presentación y discusión de resultados	89
CONCLUSIONES	107
BIBLIOGRAFÍA	111
ANEXOS	118

INTRODUCCIÓN

El problema de investigación que se abordará en este trabajo, intenta obtener y brindar información de una temática poco estudiada para la psicología, el voluntariado y especialmente el voluntariado en Mendoza. Se intentará describir y analizar si existe un estilo de personalidad prevalente en voluntarios que trabajan con personas en situación de calle, permitiendo de esta manera reflexionar sobre el perfil de los mismos. Debido a las demandas propias del voluntariado, que pueden generar un desgaste tanto físico como así también psicológico, el voluntario puede atravesar situaciones de alto nivel de estrés. Por ello que se considera de importancia evaluar si existen indicadores del síndrome de *burnout* y si existe una relación con determinadas características de personalidad. Esto permitiría obtener información para la prevención del síndrome y para mejorar la calidad de vida de los voluntarios, lo cual podría significar un desempeño más pleno en el voluntariado con la consiguiente influencia positiva en aquellos a quienes va dirigida su obra.

Los objetivos que presenta el siguiente trabajo son:

Objetivo general:

Conocer las características de personalidad de los voluntarios que trabajan con personas en situación de calle que se relacionen con el síndrome de *burnout*.

Objetivos específicos:

Describir características de personalidad de voluntarios que trabajan con personas en situación de calle.

Evaluar si en los voluntarios hay presencia del síndrome de *burnout*.

Evaluar si existen relaciones entre las características de personalidad de voluntarios que trabajan con personas en situación de calle y la presencia del síndrome de *burnout*.

El presente trabajo se encuentra organizado en dos partes:

La primera parte se corresponde con el marco teórico de la investigación. Se encuentra dividido por los siguientes capítulos: personalidad; síndrome de *burnout* y voluntariado, haciendo hincapié en el voluntariado específico antes mencionado.

En la segunda parte se desarrollan los aspectos metodológicos utilizados en el desarrollo de la presente investigación y se componen desde la obtención y análisis de los resultados, hasta las conclusiones obtenidas. Como se trata de una muestra no probabilística, las conclusiones que se derivan de este trabajo no pueden ser generalizadas a toda la población, sino que son válidas únicamente para aquellos sujetos que participaron en el estudio.

PRIMERA PARTE

Marco Teórico

Capítulo I

PERSONALIDAD

1. Introducción al Capítulo I de Personalidad

La personalidad constituye uno de los conceptos tal vez más estudiados a lo largo de la historia. Numerosos son los estudiosos que han propuesto diversas definiciones y teorías en relación a la misma. Cuando se quiere describir los objetivos y contenidos del estudio de la psicología de la personalidad hay que tener en cuenta los aspectos, estructuras y nexos que difieren entre las teorías. No obstante a lo largo del capítulo se expondrán de manera breve las principales contribuciones de algunos de ellos, que resultan pertinentes al enfoque de la investigación. Para poder conocer los estilos de personalidad existentes en un grupo de voluntarios que trabajan con personas en situación de calle, y describir cuál es el estilo predominante entre ellos, si es que éste existiese.

1.1 Historia de la Personalidad

El término personalidad procede del vocablo latino persona, que originariamente se refería a la máscara que utilizaban los actores en el teatro clásico. Como la máscara asumida por el actor, el término persona sugería una intensión de apariencia, es decir, la pretensión de poseer rasgos distintos de los que caracterizan realmente a la persona que hay detrás de la máscara. Con el tiempo, el término persona perdió su connotación de pretensión e ilusión y empezó a representar no a la máscara, sino a la persona real o a sus características explícitas. Otro significado del término personalidad profundiza en la impresión superficial para iluminar al mundo interno, casi nunca manifiesto, y las características psicológicas ocultas de la persona. Por tanto, a lo largo de la historia, el significado del término ha pasado de ser una ilusión de lo externo a referirse a una realidad externa, y finalmente, a rasgos internos oscuros u ocultos. Éste último significado es el más cercano al uso contemporáneo del término. (Millon, 2006)

Millon (2006, 2) define a la personalidad como:

“Un patrón complejo de características psicológicas profundamente enraizadas, que se expresan de forma autónoma en casi todas las áreas de la actividad psicológica”.

En latín, también se utilizó para designar a una de las personas de la Santísima Trinidad. Si bien ha tenido diversos sentidos, la mayoría de los filósofos y psicólogos prefieren definir la personalidad como algo que tiene entidad objetiva. (Allport, 1970).

Por otro lado, y sumando a lo ya descrito, el término personalidad deriva del latín medieval *personalitas*. En el latín clásico se usaba *personam*, palabra que, como se ha mencionado anteriormente designaba a la máscara con que cubrían su rostro los actores en el teatro griego durante las representaciones dramáticas, y que luego continuaron usándola los romanos; siendo que, la voz natural del actor sonaba a través de la boca de la máscara dejando la sensación de algo falso, inauténtico, teatral. (Längle 1990 citado en Fiochetta, 2007).

1.2. Conceptos de personalidad

Para comenzar es de gran utilidad y resulta organizador exponer algunas definiciones, de autores que han sido exponentes dentro del campo de la Psicología de la Personalidad.

Allport (1986, 47) define a la personalidad como una "organización dinámica en el interior del individuo de los sistemas psicofísicos que determinan su conducta y sus pensamientos característicos".

Fierro (1998, 255) describe a la personalidad como un "conjunto de características (psicológicas, biológicas y socioculturales) que hacen que un individuo sea él mismo y no otro, sean cuales sean las circunstancias de la vida en las que se encuentre".

Uno de los elementos más importantes que considera este autor es la propiedad de estabilidad de la personalidad a lo largo del tiempo. Este elemento vale tanto para caracterizar a las personalidades sanas o normales como a las perturbadas o anormales. Este aspecto es importante porque sirve para establecer un punto de partida fundamental cuando se habla de una personalidad anormal, patológica o trastornada, ya que hace referencia a todo el modo de ser patológico de un individuo, y no aspectos concretos o parciales. (Fierro, 1998)

Millon (1997, 26) conceptualiza la personalidad como la "representación de mayor o menor estilo distintivo de funcionamiento adaptativo que exhibe un organismo o una especie particular frente a sus entornos habituales".

Para Filloux (1994, 12) "la personalidad es la configuración única que toma, en la historia de un individuo, el conjunto de los sistemas responsables de su conducta".

Filloux (1994) Además propone que reúne las siguientes características:

Es única, propia de cada individuo, aunque éste presente rasgos comunes con otros; es una integración, es decir, no es sólo una suma o una totalidad de funciones, sino una organización. Es temporal, porque es la personalidad de un individuo que vive históricamente; por último, implica una variable intermediaria, es decir, que se afirma como un estilo a través de la conducta y por medio de ella. (p. 12)

Otro exponente importante es Murray que consideraba que el concepto de personalidad representaba una hipótesis que permitía explicar la conducta de un individuo. Para él la personalidad se asocia con procesos cerebrales, cuya base anatómica es el cerebro. (Murray, 1938 citado en Engler 1996)

El término personología es desarrollado por Murray para referirse al estudio de vidas humanas y los factores que influyen en su curso. Para él los Psicólogos debían estudiar de manera primaria las vidas individuales. (Murray, 1938 citado en Engler 1996)

Pervin (1996), considera que la Personalidad es:

Una organización compleja de cogniciones, emociones y conductas que da orientaciones y pautas a la vida de la persona. Se encuentra integrada por estructuras, como por procesos y refleja tanto la naturaleza como el aprendizaje. Además, engloba los efectos del pasado, incluyendo los recuerdos del pasado, así como las construcciones del presente y del futuro. (p. 23)

Por otro lado se considera a la personalidad como un conjunto de rasgos emocionales y conductuales que caracterizan a una persona en su vida diaria y que son relativamente estables y predecibles. (Kaplan, 2001)

Habiendo hecho un recorrido por los autores más importantes acerca de la personalidad, tomo el concepto de Millon como guía de este trabajo de tesina.

1.3. Aproximaciones en la psicología de la personalidad

1.3.1 Aproximación clínica de la personalidad.

Esta aproximación implica el estudio sistemático y en profundidad del individuo, tomado como un todo en cuanto a su funcionamiento, pudiendo observarse una gran cantidad de fenómenos que posibilitan la base de posteriores hipótesis. (Pervin, 1998)

Como desventaja de este método, se puede considerar, la dificultad a la hora de replicar las observaciones.

1.3.2. Aproximación correlacional de la personalidad.

Esta aproximación tiene relación con el uso de medidas estadísticas para lograr la asociación, o correlación entre variables que pueden diferenciarse de una persona a otra. A diferencia de la aproximación clínica que se basa en el estudio del individuo o de pocas personas, esta aproximación pone su atención en la utilización de datos obtenidos de un gran número de sujetos, es decir, el énfasis está puesto en la medición de las diferencias individuales y en el esfuerzo para establecer relaciones estadísticas entre estas diferencias. (Pervin, 1998)

Se usa el Análisis Factorial (AF) como técnica, además de escalas de medida y del concepto de rasgo como elemento integrante de la estructura de personalidad. Mediante AF se intenta explicar las relaciones que mantienen una gran cantidad de variables, a partir de un número más reducido de factores. El AF es muy apropiado para descubrir qué conductas están altamente relacionadas y forman un rasgo o factor, comportamientos que tienden a ir asociados o están relacionados. (Llopis, 2013)

1.3.3. Aproximación experimental de la personalidad.

Sus trabajos se basan en la manipulación de variables para lograr establecer relaciones causales. El experimentador es quien manipula una de las variables (independiente), mientras observa qué efectos tiene sobre la otra variable (dependiente), sobre un gran número de sujetos, diferenciándose de la aproximación clínica. (Pervin, 1998)

Al trabajar con variables, para los sujetos humanos la experimentación puede ser tomada como una situación social, en la que sus propias personalidades pueden aparecer de forma inesperada para el experimentador.

Se centra en la comprensión de fenómenos. Esta aproximación de personalidad no es la que ha generado más estudios de personalidad (Llopis, 2013).

1.4. Conceptos relacionados con la Personalidad

A continuación se desarrollan de manera breve algunos conceptos de relevancia ya que están estrechamente vinculados a la noción de personalidad.

1.4.1. Carácter

Personalidad y carácter son dos términos que usualmente se utilizan como sinónimos, y es porque existe un estrecho vínculo entre ellos, no obstante existen diferencias que se detallan a continuación. (Allport, 1986)

El carácter hace referencia a algo profundo, innato, a una estructura básica. El término implica el empleo de un criterio moral, de un juicio de valor. Es decir, las personas poseen características que son juzgadas socialmente. De esta manera se lo ha definido *como la personalidad valorada*, y a la *personalidad, como el carácter sin valoración*. (Allport, 1986)

W.S Taylor, (1926) citado en Allport (1986, 53) expresa que “el carácter es el grado de organización éticamente eficaz de todas las fuerzas del individuo”.

A.A Roback (1927) citado en Allport (1986, 53) plantea “el carácter es una disposición psicofísica duradera a inhibir impulsos de acuerdo a un principio regulador”.

1.4.2. Influencias de la “herencia”

El método de la reproducción sexual garantiza un equipo genético distinto para cada persona que nace. Teóricamente, la mitad de la herencia de un individuo proviene de la madre y la otra mitad del padre. Se considera que en cada célula germinal humana hay 48 cromosomas, en cada uno de los cuales se calcula que hay unos 30.000 genes. Para un carácter hereditario se requieren uno o más genes. (Allport, 1986)

A un cierto estadio del desarrollo, las células germinales experimentan la reducción cromosómica por división, quedando con la mitad de los cromosomas. De este modo quedan descartadas muchas posibilidades de herencia, ya que los cromosomas poseen combinaciones diferentes de los diversos genes. (Allport, 1986)

En función de lo expresado anteriormente, se concluye que no existen dos seres humanos que tengan la potencialidad de desarrollarse del mismo modo, especialmente si a la diferencia genética se le añade la diferencia resultante de los ambientes y las experiencias de cada individuo. No obstante estas diferencias, los genes crean para toda la raza humana ciertos grandes caracteres comunes. Poseemos una estructura corporal similar y semejantes maneras de experimentar sentimientos, pensar, hablar, imaginar, recordar, etc.

De esta manera puede aseverarse que la personalidad se refiere a lo particular y a lo general. (Allport, 1986)

Con tal margen de variabilidad, genética, estructural y bioquímica, es esperable que varíen ampliamente el temperamento, la motivación y todas las funciones psicológicas. (Allport, 1986).

1.4.3. Temperamento

Desde la antigüedad se ha entendido al temperamento de una persona como aquello que está determinado en gran parte por los humores (secreciones glandulares), de su cuerpo. Implica una constitución o hábito mental que depende especialmente de la constitución física o está relacionado a ella. (Allport, 1986)

Allport (1986, 53) define el temperamento como “el gran material con el que se construye la personalidad”.

El temperamento, como la constitución física y la inteligencia pueden considerarse una especie de material en bruto con el que se constituye la personalidad, basándose en gran parte en la determinación genética, son, por consiguiente los aspectos de la personalidad más dependientes de la herencia. Si bien no conocemos con precisión las fuentes del temperamento, si sabemos que la personalidad está condicionada en gran parte por él. (Allport, 1986)

Allport (1986) define el temperamento como:

Se refiere a los fenómenos característicos de la naturaleza emocional de un individuo, incluyendo su susceptibilidad a la estimulación emocional, la fuerza y la velocidad con que acostumbran a producirse las respuestas, su estado de humor, considerándose estos fenómenos como dependientes en gran parte de la estructura constituida y predominantemente hereditarios. (p. 53)

Esta definición no implica que el temperamento sea inmutable, que no varíe desde el nacimiento hasta la muerte. Puede variar dentro de ciertos límites a causa de influencias médicas, quirúrgicas, nutritivas, como también por acción del aprendizaje y experiencias. Pueden producirse cambios pero son limitados. (Allport, 1986)

1.4.4. Aspecto biológico de la personalidad

Allport (1986), son importantes los aportes de la teoría evolucionista para comprender la personalidad. En este contexto:

La personalidad de un individuo es el modo de adaptación o supervivencia que resulta de la interacción de sus necesidades orgánicas con medio al propio tiempo favorable y hostil a estas necesidades a través de la intervención de un sistema nervioso central plástico y modificable. (p. 22)

Según esta teoría, las necesidades orgánicas surgen en las glándulas y las vísceras del cuerpo y afectan en primera instancia al sistema nervioso autónomo. Estas necesidades encuentran en el ambiente una satisfacción potencial, como también pueden encontrar peligros u obstáculos. Así el sistema nervioso central produce algún tipo de adaptación aprendida o no, que satisface ordinariamente las necesidades. En este contexto, “la personalidad es una función ejecutiva cuya misión es la de garantizar la supervivencia” (Allport, 1986)

1.5. Elementos de la personalidad

1.5.1 Elementos cognitivos de la personalidad.

Los elementos cognitivos de la personalidad comprenden tanto el tipo de información que se recibe como las maneras de procesar la información: es decir, tanto el contenido como el proceso son aspectos importantes de la cognición para la comprensión de la personalidad. De esta manera, cuando la información es incorporada de manera diferente, adquiere un aspecto particular. (Pervin, 1998)

Según define Pervin (1998, 68), el término cognición alude a “*los procesos de pensamiento* de la persona, incluyendo la percepción, la memoria y el lenguaje”

Sus comienzos tuvieron lugar en la década del cincuenta, centrándose en las diferencias individuales de estilo cognitivo, más precisamente en las diferencias individuales acerca de la percepción y la relación de estas diferencias con la organización de la personalidad en su conjunto. Las investigaciones al respecto siguieron su curso, descubriendo que las diferencias individuales en la percepción estaban influidas por un funcionamiento diferencial en otras áreas. (Pervin, 1998)

A partir de esto, varios autores comenzaron investigaciones para lograr determinar qué era lo que diferenciaba una persona de la otra, es así como, George Kelly y Julian Rotter hicieron sus aportes dentro de la etapa denominada “*revolución precognitiva*”. (Pervin, 1998).

George Kelly, desarrolló la Teoría del Constructo Personal, haciendo hincapié en la manera en que una persona explica o interpreta los acontecimientos, basándose en la hipótesis de que cada persona es un científico, el cual, observa acontecimientos, formula conceptos para organizar los fenómenos, siendo útil como herramienta para predecir el futuro. A estas maneras de percibir, explicar o interpretar los fenómenos, Kelly las llama “*constructos*”, Estos pueden ser centrales, los cuales son básicos para el funcionamiento cotidiano, y constructos periféricos. Todos ellos, están organizados con el fin de formar un sistema de constructos el cual, puede ser muy simple, o muy complejo mostrando una flexibilidad y adaptabilidad significativa mientras conserva su estructura básica. (Kelly, 1955 citado en Pervin, 1998)

Siguiendo el hilo de lo que se dijo anteriormente, otro de los teóricos que aportaron conocimiento al ámbito cognitivo, fue Julian Rotter, quien contemporáneo a Kelly, elabora la teoría del aprendizaje social. Para él, la importancia radicaba en reconocer que la mayor parte de nuestro aprendizaje sucede dentro de un contexto en el cual, otras personas influyen en las motivaciones. Lo que intentó hacer fue combinar la importancia del refuerzo, con la importancia de la cognición. Proponiendo que en una situación un individuo puede tener distintas alternativas de comportamiento. Cada conducta potencial se relaciona con una consecuencia, dicha consecuencia tiene un valor asociado, de refuerzo. (Rotter, 1954 citado en Pervin, 1998)

Otros teóricos de la Revolución poscognitiva fueron Mischel y Bandura. Mischel, elabora la Teoría Cognitiva de Aprendizaje Social, enfatiza en algunos puntos:

- (1) “*especificidad situacional*. La conducta de un Individuo se considera muy variable y relativamente específica de la situación.
- (2) diferenciación en el funcionamiento humano tanto perceptual, como cognitivo, es esta diferenciación entre situaciones lo que lleva a la especificidad situacional de la conducta.
- (3) Aspectos “*adaptativos*”, autorreguladores del funcionamiento de la personalidad”. (p.78)

A Mischel le interesaba el hecho de cómo las personas son capaces de cambiar su conducta de una situación a otra de forma adaptativa. Posteriormente Mischel, en el año 1973 reconceptualizó el “*aprendizaje social cognitivo*”, proponiendo cinco elementos básicos. Estos elementos son:

estrategias codificadas, referidas a la manera en como las personas interpretan y procesan información; objetivos, los cuales varían de una persona a otra; expectativas, que la personas desarrollan respecto a posibles consecuencias de su acción; competencias cognitivas y conductuales, aquellas que hacen referencia a cómo las personas pueden utilizar la información; y por último sistemas autorreguladores, haciendo hincapié en la manera en como los objetivos a largo plazo se desarrollan y mantienen a lo largo de extensos periodos de tiempo. (Pervin, 1998)

Todos estos elementos ponen énfasis en la cognición destacando la especificidad situacional de la conducta tal como las personas diferencian las situaciones, se adaptan a ellas y las utiliza como oportunidades para alcanzar los objetivos deseados.

Bandura propone la teoría cognitiva social que toma sus bases de la psicología cognitiva y de la psicología social. Los pilares que según su teoría forman parte de los elementos de la personalidad son: elementos cognitivos en el aprendizaje, creencias de autoeficacia, y niveles requeridos para un fin u objetivo. Los primeros trabajos de Bandura estuvieron dirigidos al aprendizaje por observación, sugiriendo que los niños aprenden muchas de las cosas observando a los padres y a las demás personas que forman parte de su entorno. Este proceso en el que el niño mira a esa persona tomada como modelo, recibe el nombre de “*modelado*”. (Pervin, 1998)

Posteriormente, en el año 1977, Bandura en sus escritos comienza a darle mayor importancia al concepto de “*autoeficacia*” refiriéndose a la capacidad percibida que las personas tienen de salir adelante en situaciones específicas. Es así como estas creencias de autoeficacia pueden influir en los pensamientos, emociones, motivación y hasta el rendimiento. Este concepto de Bandura tiene por objetivo resaltar la especificidad situacional, al igual que los autores anteriormente mencionados. Su trabajo se centra en las estructuras cognitivas y los procesos que son importantes para todas las personas, los cuales, también las diferencian. (Pervin, 1998)

Para finalizar, cabe destacar que no se concibe un único concepto cognitivo de la personalidad, así como pasa en las teorías de los rasgos, habiendo un consenso en forma general hacia una perspectiva social cognitiva.

Los puntos de mayor importancia en estas teorías están relacionados con la importancia de los procesos cognitivos en el funcionamiento de la personalidad, la naturaleza social del funcionamiento de la personalidad y la manera específica de dominio del funcionamiento de la personalidad.

1.5.2. Elementos motivacionales de la personalidad.

En esta distinción de los elementos motivacionales, existe una variedad de teorías, todas ellas enfocadas a dar una explicación de la influencia de los motivos en la personalidad. Relaciona el concepto de motivación, con características internas que producen influencia en la activación y regulación de la conducta. (Pervin, 1998)

Pervin (1998, 102) Los aspectos de la motivación siguiendo lo expuesto, son: “*activación, selección de la dirección y preparación de respuesta*”

El concepto de la motivación indica que hay características internas que desempeñan un importante papel en la activación y regulación de la conducta. Desde el punto de vista de la psicología de la personalidad, el concepto de la motivación indica que estas características intervienen en otros aspectos del funcionamiento de la persona. Considerando así, que los motivos influyen en la acción, cognición, pensamiento y conducta. (Pervin, 1998)

Las teorías de la motivación se dividen en teorías de la fuerza o drive, del incentivo de la zanahoria, de la motivación de Kelly y por último del crecimiento y la autorrealización.

1.6. Modelos para pensar la personalidad

1.6.1 Rasgos

Para comenzar, los rasgos son descriptores que se utilizan para caracterizar a la personalidad. La utilización del término rasgo para describir las diferencias individuales empezó con los primeros intentos para clasificar a la gente por categorías. Uno de los pioneros en proponer este término fue Allport, quien definió que los rasgos son los elementos fundamentales de la personalidad. (Allport, 1970)

Pese a que los psicólogos del rasgo no han consensuado acerca de cómo definir y medir un rasgo, si están de acuerdo en dos aspectos:

1. Los rasgos hacen referencias a continuidades o a consistencias generales de comportamiento en la conducta de la gente. Es decir, representan categorías básicas de diferencias individuales en funcionamiento.

2. Como descriptores de esas amplias diferencias de funcionamiento, los rasgos son útiles como elementos básicos de la personalidad (Pervin, 1998).

Los rasgos son características internas que tienden a ser estables (se mantienen a lo largo del tiempo) y consistentes (se manifiestan en una amplia gama de situaciones), éstas definen los patrones de comportamiento de una persona. (Antuña Bellerin et al., 2009)

Antuña Bellerin et al., (2009) Realiza una clasificación de los rasgos según se presenten como:

- *Unipolares*: son los que distribuyen la variabilidad del rasgo entre la ausencia de la misma y su máxima expresión. Por ejemplo si la inteligencia fuera un rasgo, algunos objetos podrían ser no inteligentes (ej. las piedras), otros un poco más, otros mucho más. Pero no es posible localizar alguna conducta que sea anti-inteligencia, sino de poca inteligencia o ausencia de la misma.

- *Bipolares*: son los que distribuyen una variable entre máxima expresión de un patrón de comportamiento hasta la máxima expresión del comportamiento contrario, pasando por un punto intermedio que dista de ambos, por ejemplo si un rasgo fuera la sociabilidad algunas personas pueden ser muy sociables y otras antisociales o retraídas". (pág. 58)

Los rasgos son esas disposiciones o tendencias que hacen que la persona actúe o se desenvuelva de determinada manera. Son pautas, perfiles u observables de conducta, que al mismo tiempo, constituyen factores internos para poder explicar las pautas diferenciales observables. Es decir, un rasgo no es sólo un patrón de conducta; también es una tendencia o disposición interna del sujeto que lo llevan a comportarse de una determinada forma. (Fierro, 1998)

El modelo asume que los rasgos tienen una gran influencia biológica, de forma que dichas tendencias a la acción están ligadas de una manera mediata a nuestra carga genética y de una manera inmediata a nuestro funcionamiento psicobiológico (Antuña Bellerin et al., 2009).

Bermúdez (1994, 89) define "Los rasgos son disposiciones altamente generalizadas, que subyacen e influyen la conducta total del individuo"

Pervin (1996, 34) plantea "Los rasgos son descriptores que utilizamos para caracterizar la personalidad de alguien"

1.6.1. a. Psicología del rasgo de Allport

Un rasgo es una predisposición para responder de una forma determinada. Un rasgo conduce a la consistencia en la respuesta porque reúne varios estímulos “funcionalmente equivalentes” y representa diversas formas de conducta adaptativa y expresiva. (Allport, 1986)

Profundizando en su teoría propuso varias categorías distintas de rasgos. La primera distinción es que lo que se conoce como el principio nomotético –ideográfico. Consideraba importante que debían haber rasgos aplicables a todas las personas (el énfasis nomotético), y por otra parte que debían haber rasgos únicos de la persona (el énfasis ideográfico). (Allport, 1986)

Una segunda distinción tenía que ver con cómo era de dominante y ampliamente descriptivo un rasgo. Allport (1986) Así distinguió tres categorías:

- *“Rasgos cardinales:* expresan disposiciones tan profundas y penetrantes en la vida de una persona que prácticamente toda su conducta está bajo su influencia.

- *Rasgos centrales:* expresan disposiciones que expresan una serie de situaciones más limitadas que los rasgos cardinales, pero aún representan amplias consistencias de la conducta.

- *Disposiciones secundarias:* Representan tendencias que cuando menos son conspicuas, generalizadas y uniformes”. (pág. 560)

Allport no estaba de acuerdo con el uso del método del análisis factorial, ya que consideraba que el mismo trata a la persona como si estuviera compuesta de elementos independientes, más que como un sistema unificado de subestructuras interdependientes. No obstante esta postura, hizo esfuerzos por realizar una taxonomía de términos del rasgo. Para esto buscó términos en el diccionario y clasificó más de dieciocho mil términos en categorías. Estas consistían en características estables, estados de ánimo, actividades temporales, evaluaciones sociales y una categoría mixta de características físicas, talentos o aptitudes. (Allport, 1937 citado en Pervin 1998)

El autor concordaba con el hecho de la variabilidad de la conducta y su complejidad, creía que la gente se comporta consistentemente y por lo tanto que el concepto de rasgo era útil. (Allport, 1937 citado en Pervin, 1998).

1.6.1. b. Psicología del rasgo de Cattell

Además de utilizar en análisis factorial y de crear el Cuestionario de los 16 factores de la personalidad (16PF), contribuyó con dos importantes aportes. En primer lugar estuvo interesado en las causas determinantes y del desarrollo de los rasgos. Para estudiar las primeras desarrolló un método para determinar cuánto influyen la herencia y el ambiente en el desarrollo de los distintos rasgos. A pesar de que se descubrió que las influencias relativas de la herencia y del ambiente variaban considerablemente, se estimó que la personalidad en conjunto estaba determinada por el ambiente en dos terceras partes y una tercera parte por la herencia (Hundleby, Pawlik y Cattell, 1965 citado en Pervin 1998).

También investigó la progresión del desarrollo del rasgo a lo largo del tiempo, es decir si los mismos eran aplicables a personas de todas las edades y si las puntuaciones eran estables a lo largo del tiempo. (Cattell, 1965 citado en Pervin, 1998)

El segundo gran aporte es el interés del autor por los aspectos dinámicos de la personalidad así como por sus aspectos estructurales. No creía que la persona fuera una entidad estática que se comportara de la misma manera en todas las situaciones. Reconoció que la manera de comportarse de una persona está influenciada por numerosos factores motivacionales y situacionales. Por lo tanto también utilizó la técnica del análisis factorial para trazar una taxonomía de motivos e intentó desarrollar una fórmula para predecir la conducta basada en los rasgos pertinentes y las variables situacionales. (Pervin, 1998)

1.6.1. c. Psicología del rasgo de Eysenck

Eysenck, como Cattell, exploró los elementos rasgo básicos, desarrolló cuestionarios de personalidad, e investigó los determinantes genéticos y las bases biológicas de la personalidad, además, los determinantes de la creatividad. Sin embargo, difiere de Cattell en algunos aspectos. En primer lugar, destaca menos dimensiones rasgo que Cattell. Segundo, más recientemente ha hecho un mayor esfuerzo para relacionar las diferencias individuales en los rasgos, con las diferencias en el funcionamiento biológico. (Eysenck, 1970 citado en Herreras, 2005).

Eysenck defendió de forma sistemática una organización estructural de la personalidad de carácter jerárquico, destacando diversos niveles de análisis; un primer nivel, relacionado a la ocurrencia de *actos o cogniciones singulares*; un segundo nivel referido a *actos o cogniciones habituales* del individuo (estos dos primeros niveles representarían los niveles más próximos a la conducta,

con una distinción implícita de rasgo y estado). Un tercer nivel, o nivel del *rasgo*, y por último, el cuarto nivel o nivel de *tipo*. (Estos últimos niveles serían producto de procesos inferenciales, es decir, no directamente observables). Por tanto, cada nivel se obtendría a partir de intercorrelaciones existentes entre las variables constitutivas del nivel inferior. (Eysenck, 1970 citado en Herreras, 2005)

1.6.2 Estilos

En cuanto al término estilo se trata de una categoría de clasificación de las variables de la persona, es útil si nos interesa conocer una perspectiva más dinámica que estática o estructurada del comportamiento humano y del desarrollo de las diferencias individuales. Es decir, es válido cuando nos interesa estudiar el patrón de cambio que es lo que en muchas ocasiones caracteriza realmente al sujeto. (Aparicio García y Sánchez López, 1999)

Ponen énfasis en el patrón de cambio concediendo especial importancia a los aspectos procesuales de la personalidad. La idea básica que subyace al concepto de estilo psicológico es que los procesos de personalidad son fenómenos relativamente estables, pero no estáticos, es decir, son patrones consistentes de cambio. La categoría de clasificación "estilo psicológico" responde mejor que otras a la finalidad de estudiar "las regularidades a través de las irregularidades"; es decir, las regularidades que se pueden entresacar a partir del cambio. (Aparicio García y Sánchez López, 1999)

Aparicio García y Sánchez López (1999, 192) refieren que el estilo psicológico expresa de una manera más acertada el concepto de coherencia de la personalidad:

"La coherencia, como el estilo, es considerada como una característica dinámica, no estática, de la personalidad, y, en ambos casos, la variable "tiempo" tiene una importancia fundamental".

1.7. Millon y la personalidad

El especial énfasis de Millón estuvo puesto en lograr una integración entre varias teorías de la personalidad, para así establecer una visión más integradora del tema con el fin de guiar futuras investigaciones. (Millon, 1997 citado en García-Naveira, 2008)

Su teoría tuvo sus comienzos en la década de 1960, la cual, con el paso del tiempo fue adoptando modificaciones hasta que tiempo después reformuló el modelo hasta convertirse en el que se conoce en la actualidad.

Millon (1997, 26) propone que la personalidad, puede ser entendida como:

“La representación de mayor o menor estilo distintivo de funcionamiento adaptativo que exhibe un organismo o una especie particular frente a sus entornos habituales”

Sus estudios también incluyeron la patología en la personalidad. El autor explica que tanto la personalidad normal como la patológica son aspectos representativos de un continuo y no categorías aisladas. (Millon, 2002 citado en Cardenal, Sánchez y Ortiz-Tallo, 2007)

Cardenal et al. (2007) mencionan que ambas comparten los mismos principios y mecanismos de desarrollo, están compuestas por los mismos rasgos básicos. Los autores realizan una comparación que clarifica el conocimiento que Millon quiere transmitirnos acerca de la personalidad normal y patológica, expresada de la siguiente manera:

Se entiende por personalidad normal los estilos distintivos de adaptación que resultan eficaces en entornos normales. Los trastornos de personalidad son estilos de funcionamiento inadaptados, que pueden atribuirse a deficiencias, desequilibrios o conflictos en la capacidad para relacionarse con el medio habitual. (p. 309)

El DSM-IV (Asociación Psiquiátrica Americana, 2003) define los trastornos de personalidad como:

Un patrón permanente e inflexible de experiencia interna y de comportamiento que se aparta acusadamente de las expectativas de la cultura del sujeto, tiene su inicio en la adolescencia o principio de la edad adulta, es estable a lo largo del tiempo y comporta malestar o perjuicios para el sujeto. (p. 765)

En su clasificación se observan diez tipos de trastornos, los del Grupo A: Trastorno Paranoide, Trastorno Esquizoide y Trastorno Esquizotípico (los sujetos con estos trastornos suelen parecer raros o excéntricos); Grupo B: Trastorno Narcisista, Trastorno Límite, Trastorno Histriónico y Trastorno Antisocial (los sujetos con estos trastornos suelen parecer dramáticos, emotivos e inestables) y los del Grupo C: Trastorno por Dependencia, Trastorno de Evitación y Trastorno Obsesivo-Compulsivo (los sujetos de este trastorno suelen parecer ansiosos o temerosos). (El DSM-IV (Asociación Psiquiátrica Americana, 2003)

La teoría de Millon es relevante ya que es un modelo que parte de la base de que la persona es un sistema orgánicamente integrado, una unidad sustantiva, donde la personalidad representa un estilo distintivo de funcionamiento adaptativo que resulta eficaz en el entorno donde el sujeto se halle. Estos rasgos intrínsecos y generales surgen de una complicada matriz de determinantes biológico y de aprendizajes, que comprenden el patrón idiosincrásico de cómo el individuo siente, piensa, afronta los retos y se comporta (Millon, 1990; Millon y Davis, 2004 citado en Dresch, 2006).

Además, es un modelo apropiado para analizar las relaciones entre personalidad y salud física/psicológica, ya que variables de la personalidad más adaptadas están asociadas a más salud mientras que variables menos adaptadas están asociadas a una peor salud física/psicológica. Estas predicciones muestran que una de las características principales de los sujetos que está asociada a más salud consiste en ser optimista, con una alta autoestima, sociables; por otro lado, cuando el sujeto es especialmente sensible a los acontecimientos negativos, propenso a experimentar sentimientos de miedo, vergüenza, ira y culpabilidad, se asocia a menos salud (Dresch, 2006).

1.7.1 Inventario Millon de Estilos de Personalidad

Luego del desarrollo de teorías explicativas de la personalidad, Millon, continuó avanzando en sus investigaciones dando lugar a la creación de un cuestionario para medir la personalidad que acompañaba su teoría.

El Inventario de Estilos de Personalidad de Millon (MIPS) fue elaborado en 1994 para evaluar la personalidad desde una perspectiva de normalidad y no de patología. Este instrumento resulta de particular interés dado que su estructura interna da cuenta del esfuerzo por operativizar una concepción teórica de la personalidad desde una perspectiva dinámica. En este sentido, el modelo propuesto por Millon representa a la personalidad como un conjunto de disposiciones en interacción dinámica que, al combinarse dan origen a las diversas configuraciones denominadas estilos de personalidad (López, Thorne, Martínez y Bustinza, 2002).

Millon supone que la estructura psicológica de la persona se configura en: metas motivacionales, modos cognitivos, y comportamientos interpersonales. Dentro de cada área, a su vez, agrupa 12 dimensiones bipolares. (Bardají y Cardenal, 2001).

A continuación se describirán las bipolaridades que integran cada área y el fundamento teórico de las mismas.

Metas Motivacionales: esta área encuentra su fundamento teórico en los aportes de Freud, quien expuso que la vida mental de los individuos está regida por tres polaridades: el sujeto y el objeto, es decir el yo y el mundo externo (real); el polo placer- displacer (económica) y el tercer polo es el de la actividad- pasividad (biológica). Entonces Millon crea un sistema similar a estas tres polaridades, pero expresado en términos de conceptos del aprendizaje.

Las dimensiones bipolares correspondientes a esta área son: Apertura-Preservación, Modificación-Acomodación e Individualismo-Protección.

- Apertura: "las personas que obtienen un puntaje elevado en esta escala tienden a ver el lado bueno de las cosas, son optimistas en cuanto a las posibilidades que les ofrece el futuro, les resulta fácil pasarlo bien y enfrentan con ecuanimidad los altibajos de la existencia" (p.15).
- Preservación: "las personas que obtienen un puntaje elevado en esta escala se concentran en los problemas de la vida y los agravan. Como piensan que su pasado ha sido desafortunado, parecen estar siempre esperando que algo salga mal y consideran probable que las cosas vayan de mal en peor. Preocupaciones y decepciones de escasa importancia logran trastornarlas con facilidad" (p.15).
- Modificación: "las personas que obtienen un puntaje elevado en esta escala toman su vida en sus manos y hacen que las cosas sucedan en lugar de mantenerse pasivamente en espera. Se ocupan diligentemente de modificar su entorno e influyen en los acontecimientos a fin de que éstos satisfagan sus necesidades y deseos" (p.15).
- Acomodación: "las personas que obtienen un puntaje elevado en esta escala ponen muy poco empeño en dirigir o modificar su vida. Reaccionan ante los acontecimientos acomodándose a las circunstancias creadas por otros; parecen condescendientes, son incapaces de abandonar su indolencia, no tienen iniciativa y hacen muy poco para provocar los resultados que desean" (p.15).
- Individualismo: "las personas que obtienen un puntaje elevado en esta escala están orientadas a satisfacer sus propias necesidades y deseos; es decir, procuran realizarse plenamente ellas mismas en primer lugar, se preocupan muy poco del efecto que pueda tener su conducta en los demás, y tienden a ser a la vez independientes y egocéntricos"(p.16).
- Protección: "las personas que obtienen un puntaje elevado en esta escala están motivadas para satisfacer en primer lugar las necesidades de los demás, para ocuparse del bienestar y los deseos de las otras

personas antes que de los propios. Se las considera protectoras, capaces de anteponer el cuidado de los demás al de sí mismas" (p.16).

Modos Cognitivos: históricamente, los dominios del intelecto y la capacidad no fueron considerados ámbitos de estudio relacionados con la personología. Actualmente, como el objeto de estudio de ésta se ha ampliado, abarca hoy la "persona total". En consecuencia, se reconoce cada vez más no solo que las dimensiones cognitivas y sus diversos estilos deben ser tenidos en cuenta sino también que tal vez tengan la misma relevancia que los estilos motivacionales y conductuales como fuentes de rasgos y diferencias de personalidad.

Millon (1997) menciona que los estilos cognitivos resumen la cuarta parte de lo que serían las fases de la evolución. La capacidad de manejar abstracciones implica para los organismos, un salto cuantitativo en el potencial evolutivo para el cambio y la adaptación.

Aunque Jung no se refirió exactamente a los procesos cognitivos, hay buenas razones para considerar que sus polaridades Extroversión/ Introversión, Pensamiento/ Sentimiento, Sensación/Intuición se basan más en el ámbito cognitivo que en el motivacional o conductual (Aparicio-García y Sánchez-López, 1998).

Las bipolaridades correspondientes a esta área son:

- Extraversión: "las personas que obtienen un puntaje elevado en esta escala recurren a los demás en procura de estimulación y aliento. Sus amigos y colegas son, para ellas, fuentes de ideas y orientación, de inspiración y energía; las ayudan a mantener alta su autoestima y las confortan con su presencia" (Millon, 2001, 16).
- Introversión: "las personas que obtienen un puntaje elevado en esta escala prefieren utilizar sus propios sentimientos y pensamientos como recurso; su principal fuente de inspiración y estimulación no son los demás sino ellas mismas. A diferencia de los extravertidos, los introvertidos experimentan una gran serenidad y comodidad manteniéndose alejados de las fuentes externas, y son propensos a seguir los impulsos originados en su interior" (Millon, 2001,16).
- Sensación: "las personas que obtienen un puntaje elevado en esta escala derivan sus conocimientos de lo tangible y lo concreto; confían en la experiencia directa y los fenómenos observables más que en el uso de la inferencia y la abstracción. Lo práctico y lo "real", lo literal y lo

fáctico son lo que las hace sentir cómodas y les inspira confianza" (Millon, 2001, 16).

- Intuición: "las personas que obtienen un puntaje elevado en esta escala prefieren lo simbólico y desconocido a lo concreto y observable. No rehúyen a lo intangible y disfrutan de las experiencias más misteriosas y las fuentes más especulativas de conocimiento" (Millon, 2001,16).
- Reflexión: "las personas que obtienen un puntaje elevado en esta escala prefieren procesar los conocimientos por medio de la lógica y el razonamiento analítico. Sus decisiones se basan en juicios desapasionados, impersonales y objetivos y no en emociones subjetivas" (Millon, 2001,16).
- Afectividad: "las personas que obtienen un puntaje elevado en esta escala forman sus juicios tomando en consideración sus propias reacciones afectivas frente a las circunstancias, evaluando subjetivamente las consecuencias que tendrán sus actos para quienes resulten afectados por ellos, y guiándose por sus valores y metas personales"(Millon, 2001, 16).
- Sistematización: "las personas que obtienen un puntaje elevado en esta escala son muy organizadas y predecibles en su manera de abordar las experiencias de la vida. Transforman los conocimientos nuevos adecuándolos a lo ya conocido y son cuidadosas, cuando no perfeccionistas, incluso al ocuparse de pequeños detalles. Se las considera personas ordenadas, minuciosas y eficientes" (Millon, 2001,16).
- Innovación: "las personas que obtienen un puntaje elevado en esta escala tienden a ser creativas y a asumir riesgos. Están preparadas para modificar y reordenar cualquier cosa con la que tropiecen. Parecen disconformes con la rutina y lo predecible, y transforman lo dado siguiendo sus corazonadas y tratando de producir consecuencias nuevas e imprevistas" (Millon, 2001, 17).

Conductas Interpersonales: la base teórica de esta área está sostenida por los aportes de autores como Adolph Meyer (1951); Harry Stack Sullivan (1953); Timothy Leary (1957) y el Modelo de los Cinco Grandes Factores (Costa y McCrae, 1985). Estos modelos están orientados hacia rasgos conductuales, es decir, hacia rasgos que caracterizan las acciones de la gente, y no lo que las motiva o cómo funcionan cognitivamente. Esta área hace alusión a las estrategias que aplica un individuo para alcanzar sus metas en lo

referente a otras personas, a las reacciones que provoca en otros, y cómo éstas influyen en él.

Las polaridades que incluye son: Retraimiento-Comunicatividad, Duda-Seguridad, Discrepancia-Conformidad, Sometimiento-Control e Insatisfacción-Concordancia (Aparicio García y Sánchez-López, 1999).

Según Millon (2001, 17, 18), las bipolaridades representativas de esta área son:

- Retraimiento: “las personas que obtienen un puntaje elevado en esta escala se caracterizan por su falta de emotividad e indiferencia social. Tienden a ser silenciosas, pasivas, renuentes a participar. Es probable que los demás las consideren calladas y aburridas, incapaces de hacer amigos, apáticas y desligadas de todo”.
- Comunicatividad: “las personas que obtienen un puntaje elevado en esta escala buscan estimulación, excitación y atención. A menudo reaccionan con vivacidad ante las situaciones de las que son testigos, pero por lo general su interés se desvanece rápidamente. Brillantes y simpáticas, también pueden ser exigentes y manipuladoras”.
- Vacilación: “las personas que obtienen un puntaje elevado en esta escala son por lo general apocadas, tímidas y experimentan nerviosismo en situaciones sociales. Desean intensamente agradar y ser aceptadas, pero a menudo temen que los demás las rechacen. Son sensibles y emotivas, y al mismo tiempo desconfiadas, solitarias y propensas a aislarse”.
- Firmeza: “las personas que obtienen un puntaje elevado en esta escala tienden a creer que son más competentes y talentosas que quienes las rodean. A menudo son ambiciosas, egocéntricas y seguras de sí mismas, y no tienen pelos en la lengua. Es probable que los demás las vean como arrogantes y desconsideradas”.
- Discrepancia: “las personas que obtienen un puntaje elevado en esta escala tienden a actuar de modo independiente y no conformista. A menudo se niegan a acatar normas tradicionales, manifestando una audacia que puede ser vista como imprudente o como animosa y esforzada”.
- Conformismo: “las personas que obtienen un puntaje elevado en esta escala es probable que sean honradas y tengan autodominio. Su relación con la autoridad es respetuosa y cooperativa, y tienden a actuar con formalidad y buenas maneras en las situaciones sociales. Es

improbable que dejen traslucir su personalidad o que actúen espontáneamente”.

- Sometimiento: “las personas que obtienen un puntaje elevado en esta escala son sus peores enemigos. Están más habituadas al sufrimiento que al placer, son sumisas y tienden a rebajarse ante los demás. Su conducta, que condena al fracaso cualquier esfuerzo que se haga por ayudarlas, determina que pierdan oportunidades de ser recompensadas y les impide reiteradamente triunfar en sus empeños aunque posean la capacidad necesaria”.
- Control: “las personas que obtienen un puntaje elevado en esta escala son enérgicas y a menudo dominantes y socialmente agresivas. Tienden a verse a sí mismas como intrépidas y competitivas. Para ellas, la gentileza y las demostraciones de afecto son signos de debilidad, y por lo tanto las evitan, mostrándose obstinadas y ambiciosas”.
- Insatisfacción: “las personas que obtienen un puntaje elevado en esta escala tienden a ser pasivo – agresivas y malhumoradas, y por lo general se sienten insatisfechas. Sus estados de ánimo y su conducta son muy variables. A veces son sociables y amistosas con los demás, pero en otras ocasiones se muestran irritables y hostiles, y expresan su creencia de que son incomprendidas y poco apreciadas”.
- Concordancia: “las personas que obtienen un puntaje elevado en esta escala tienden a ser muy simpáticas socialmente, mostrándose receptivas y maleables en su relación con los demás, con quienes establecen vínculos afectivos y lealtades muy fuertes. Sin embargo, ocultan sus sentimientos negativos, en especial cuando esos sentimientos pueden parecer censurables a las personas a quienes desean agradar”.

Capítulo II

SÍNDROME DE *BURNOUT*

2. Introducción al capítulo II del síndrome de *burnout*

El síndrome de *burnout*, es un síndrome muy común que cada vez se hace más presente en los tiempos que corren, debido a la vorágine con la que se vive, y a las exigencias cada vez más altas en lo que se refieren al trabajo, se hace difícil detectarlo de primera mano.

Generalmente se da en todas las personas que están al servicio de otros y los voluntarios, por supuesto, no están exentos a padecerlo. La información es sumamente importante, sobre todo para detectarlo, es por eso que en este capítulo se expondrán brevemente, los antecedentes y definición del síndrome, algunos modelos explicativos, las fases, síntomas y dimensiones por las que atraviesa el sujeto que lo padece, así como también, los instrumentos para medirlo, que luego serán aplicados en los voluntarios, para poder descubrir su presencia, si es que existiese.

2.1 Antecedentes y definición del síndrome de *burnout*

La palabra *burnout* fue descrita y utilizada en el ámbito psicológico por primera vez en el año 1974 por el psiquiatra Herbert Freudenberg, quien trabajaba en una clínica para tratar toxicómanos en Nueva York, y quien observó que en la mayoría de los voluntarios de la clínica había una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y agresividad con los pacientes al cabo de un año de trabajo. (Quiceno y Vinaccia, 2007).

De manera casi simultánea e independiente, la psicóloga social Christina Maslach junto con sus colaboradores llevaron a cabo una serie de estudios que permitieron difundir el término en el ámbito psicológico desde una perspectiva psicosocial. El concepto de *burnout* propuesto por las investigadoras estadounidenses Cristina Maslach y Susan Jackson apareció en 1981, luego de varios años de estudios empíricos. Lo describieron como un síndrome de estrés crónico que se manifiesta en aquellas profesiones de servicios caracterizadas por una atención intensa y prolongada a personas que están en una situación de necesidad (Quiceno y Vinaccia, 2007). En 1982 se crea el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y esto trae aparejado la aceptación del término en su totalidad por la comunidad científica, quedando definido y actualizado como una respuesta, principalmente emocional, situando los factores laborales y los organizacionales como condiciones y antecedentes. Los estudios de Maslach y Jackson afirman que el síndrome de *burnout* es un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas (usuarios) y añaden tres dimensiones

características que se miden en el test MBI (Agotamiento emocional, despersonalización y bajo logro de realización profesional y/ o personal) desarrollado por Cristina Maslach (García Rivera, Mendoza Martínez, Lizárraga, Rojas y Avelar, 2011).

Para Pines y Aronson (1988), el *burnout* es un estado en el que se combinan fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia y de baja autoestima. Acompañado de un conjunto de síntomas que incluyen vacío físico, sentimientos de desamparo y desesperanza, desilusión y desarrollo de un autoconcepto y una actitud negativa hacia el trabajo y hacia la vida misma (García Rivera et al., 2011).

Gil-Monte y Peiró (1997) lo definen como una respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas en las instituciones laborales (Quiceno y Vinaccia, 2007).

De acuerdo con Marrau (2004), el síndrome de *burnout* se define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, es decir, intervienen variables cognitivas – aptitudinales (baja realización personal en el trabajo), variables emocionales (agotamiento emocional) y variables actitudinales (despersonalización) (Darrigrande y Durán 2011).

Cabrera y Cols (citado por Sánchez Chávez, 2012), definen el síndrome de *burnout* como una respuesta al estrés ocupacional crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas y hacia el propio rol profesional, así como la sensación de encontrarse emocionalmente agotado; esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud (Sánchez Chávez, 2012).

A lo largo del tiempo se han observado dos perspectivas para definir el concepto. Siguiendo las líneas de Gil-Monte & Peiró (1997), la perspectiva clínica argumenta que el *burnout* es un estado al que se llega como consecuencia del estrés laboral (Quiceno y Vinaccia 2007). Y, desde una perspectiva psicosocial, se afirma que el síndrome de *burnout* debe entenderse como un proceso que se desarrolla en etapas como consecuencia de la interacción de las características personales y del entorno laboral, así como la aparición de sus rasgos característicos y síntomas en general (García Rivera et al., 2011).

2.2 Denominación

Se ha registrado que existe una amplia variedad de denominaciones en castellano del término anglosajón *burnout*. Una investigación realizada por Gil-Monte (2003) tuvo como objetivo encontrar estas denominaciones, porque consideraba importante encontrarlas para definir con exactitud el fenómeno, es por esto que procedió a dividir las en tres categorías.

El primer grupo que distingue es aquel cuya denominación es "*síndrome de quemarse por el trabajo*". En esta denominación se incluye síndrome, porque contiene un conjunto de síntomas. La preposición "por" permite localizar la causa que lo genera, delimitándose al trabajo (Sánchez Chávez, 2012).

En un segundo grupo se encuentra la denominación de síndrome de estar quemado como sinónimo de estrés laboral. Esta denominación reduce el padecimiento solo a alguno de sus síntomas característicos, dificultando de esta manera su definición, comprensión y análisis (Sánchez Chávez, 2012). Esta comparación de conceptos como sinónimos, no es buena porque el estrés tiene efectos positivos como negativos.

Un tercer grupo recoge aquellas denominaciones que optan por una vía alternativa a la traducción literal. Son denominaciones que se caracterizan por tomar como referencia el contenido semántico de la palabra, o el contenido de la patología, en lugar de una traducción más o menos literal del término anglosajón, de manera que junto al término original emplean la denominación: desgaste psicológico por el trabajo. Con respecto a esta concepción hay que señalar que cuando se habla de desgaste psicológico, desgaste profesional o desgaste ocupacional, no siempre se alude al síndrome de quemarse por el trabajo; y que el cansancio o desgaste emocional es uno de los síntomas presentes en la patología (Gil-Monte, 2003).

2.3 Modelos explicativos

A través de un análisis exhaustivo de diversas investigaciones (Sánchez Chávez, 2012; Gil-Monte & Peiró, 1999) sobre el *burnout*, se encontró una repitencia de tres modelos que intentan explicar la aparición del síndrome.

El primero de los grupos se encuentra representado por la teoría sociocognitiva del yo, cuyo fundamento se encuentra en distintas ideas que se recogen de lo propuesto y mencionado por Albert Bandura. Desde esta teoría se considera que: las cogniciones de los individuos influyen en la percepción de la realidad, y esas cogniciones se ven modificadas por los efectos de sus acciones como la de otros. Pero también, se reconoce, que el grado de

seguridad por parte de la persona en sus capacidades, determinará el empeño que pondrá para conseguir sus objetivos, como el tipo de reacción emocional que acompañará la acción.

La teoría sociocognitiva está representada en diversos modelos que distintos autores han desarrollado. Entre los modelos recogidos, se encuentran el modelo de competencia social de Harrison (1983), para este autor, la mayoría de los trabajadores que empiezan a trabajar en profesiones de servicios de ayuda están altamente motivados para ayudar a los demás y tienen un elevado altruismo. En su entorno laboral se encuentran con factores de ayuda, que facilitan la actividad o con factores barrera que la dificultan. Entre estos factores están la existencia de objetivos laborales realistas, el nivel de ajuste entre los valores del trabajador y los valores de la institución, la capacitación profesional etc.

Según este modelo, la motivación para ayudar va a predeterminar la eficacia del trabajador en la consecución de los objetivos laborales, de forma que a mayor motivación del trabajador mayor eficacia laboral. Además, si en el entorno existen factores de ayuda, esta efectividad crecerá y redundará en un aumento de los sentimientos de competencia social del trabajador. Por el contrario, cuando los trabajadores encuentran en el entorno factores barrera, los sentimientos de eficacia disminuyen, porque el trabajador no acaba de conseguir sus objetivos, y esto afecta negativamente a la esperanza de conseguirlos. Al mantenerse esta situación en el tiempo se origina el síndrome de *burnout*, que por retroalimentación facilita el desarrollo de los factores barrera, disminuye los sentimientos de eficacia percibida y la motivación para ayudar.

El modelo de Cherniss (1980), intenta explicar que fuertes sentimientos de autoeficacia implican reducir la posibilidad de padecer *burnout*, ya que el individuo percibe las situaciones estresantes como retos que pueden ser afrontados de manera exitosa.

Otro de los modelos resaltados, es el modelo de Pines (1993), el cual se fundamenta en la motivación de los individuos, en el cual considera que el Síndrome de *burnout* se presenta cuando un individuo percibe motivante el trabajo bajo la perspectiva que es una labor humanitaria, y al fracasar en ésta puede experimentar estrés, depresión, frustración, desilusión, entre otros.

El modelo de Thompson, Page & Cooper (1993) considera cuatro factores relacionados con la aparición del *burnout*: donde la discrepancia entre las demandas y los recursos, puede afectar en los niveles de autoconciencia si no son afrontadas de manera adecuada, afectando de manera negativa el ánimo, como su nivel de autoconfianza percibida por lo que el estado de

realización personal se ve reducido, empezando a expresar diferentes problemas físicos, psicológicos como emocionales.

El segundo grupo que también recoge diferentes modelos, está enmarcado dentro de la teoría del intercambio social, cuyo fundamento está basado en teorías de la equidad y de la conservación de recursos. El modelo de comparación social (Buunk & Schaufeli, 1993), y el modelo de conservación de recursos (Hobfoll & Freedy, 1993), sustentan que el *burnout* tiene su etiología en la percepción de falta de equidad que el sujeto experimenta, cuando percibe que recibe menos de lo que da, y al no poder solucionar las dificultades y considerar más importantes las pérdidas, desarrolla la patología.

El tercer grupo explicativo, considera distintos modelos elaborados desde la teoría organizacional. Desde esta perspectiva, es la exposición a estresores laborales (clima organizacional, cultura, estructura) lo que provoca el síndrome de *burnout* en la persona.

Se incluyen en este grupo el modelo de Golembiewski (1983), el modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993), y el modelo de Winnubst (1993) (Gil-Monte & Peiró, 1999).

Dentro de este grupo en el modelo de fases de Golembiewsky, Munzenrider y Carter (1983), se propone que el *burnout* se presenta como un proceso, donde el sujeto va perdiendo el compromiso que tenía por su trabajo como consecuencia del estrés laboral. En una primera fase el estrés se produce por la sobrecarga de trabajo, produciendo sentimientos negativos – irritabilidad, fatiga y disminución de sentimiento positivos-. En la siguiente fase el individuo desarrolla estrategias de afrontamiento contra las amenazas del contexto laboral; si fallan conlleva a la despersonalización, desarrollándose en la última fase una baja realización personal seguida por agotamiento o cansancio emocional. A nivel organizacional los trabajadores disminuyen su satisfacción, implicación y realización por el trabajo, así como una disminución en su productividad cuando presentan niveles altos de *burnout*. A nivel personal los individuos experimentan problemas físicos, psicológicos y emocionales (Sánchez Chávez, 2012).

El modelo de Winnubst (1993), se centra en la interrelación de la estructura, la cultura y el clima organizacional, con el estrés, la tensión y el apoyo social. El autor señala que el tipo de estructura organizacional determinará la cultura organizacional, por tanto los antecedentes del *burnout* varían de acuerdo a la estructura organizacional y la institucionalización del apoyo social. De esta manera el apoyo social está íntimamente relacionado con la estructura organizacional, siendo un factor que afecta la percepción que los individuos tienen de la estructura organizacional.

El modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993), considera al síndrome de *burnout* como un suceso particular dentro del proceso de estrés laboral que se da en las profesiones humanitarias, considerando el agotamiento o cansancio emocional como la dimensión fundamental en el desarrollo de esta patología, siendo la despersonalización una estrategia para afrontar al agotamiento o cansancio y produciéndose por último una baja realización personal como resultado del estrés laboral.

En base a estos modelos explicativos, Gil-Monte y Peiró (2003), resumen que el síndrome de quemarse por el trabajo se define como una respuesta al estrés laboral percibido que surge tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por los profesionales no son eficaces para reducir ese estrés laboral percibido. Esta respuesta supone una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias y se inicia con el desarrollo conjunto de baja realización personal en el trabajo y altos sentimientos de agotamiento emocional. Las actitudes de despersonalización que siguen se consideran una estrategia de afrontamiento desarrollada por los profesionales ante la experiencia crónica de baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional. Esta perspectiva integra el papel de las cogniciones y emociones como variables mediadoras en la relación entre el estrés laboral percibido y las respuestas actitudinales y conductuales (Gil-Monte & Peiró, 1999).

2.4 Dimensiones del síndrome de *burnout*

La doctora Cristina Maslach (citado por Almada, 2012) describe el síndrome a través de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y sentimiento de baja realización personal.

- Agotamiento emocional:

Supone síntomas de pérdida de energía, de agotamiento físico y psíquico una sensación de haber llegado al límite, de no poder más. La persona se encuentra anulada, incapacitada para dar algo de sí. La abulia, la anhedonia y la apatía se apoderan del sujeto.

La abulia es una palabra griega que significa falta de voluntad y la disminución de la energía vital. En el desgaste profesional está relacionada especialmente con el trabajo que se realiza. La actividad se enlentece y llegar al lugar de trabajo, la fábrica, la escuela o el hospital, resulta una tarea titánica. El ausentismo laboral es la consecuencia lógica de ese síntoma.

Por otro lado la abulia como falta de voluntad nos permite otras consideraciones. La voluntad es el centro de las decisiones del individuo, su agotamiento produce el diferirse de las acciones y esto por dos motivos. En primer lugar, las dudas y la sobre-reflexión obnubilan la razón y por otro lado, la falta de energía impide el movimiento inicial que toda decisión necesita para ejecutarse. Por lo dicho la persona se vuelve lenta y se arrastra por la vida teniendo la sensación física de llevar una pesada carga sobre sus hombros. La dejadez, la pasividad, la displicencia llevan a un fatalismo de hecho. Nada se puede cambiar y sin las fuerzas para luchar, una sola cosa se insinúa segura: la derrota definitiva. También pueden verificarse deseos de muerte, e intentos de suicidio. (Almada, 2012).

- La despersonalización:

La despersonalización consiste en vivir el trabajo como ajeno y extraño. Se puede hablar con propiedad de una alienación. Esta palabra proviene del latín *alienus* y significa “de otro”. La despersonalización supone una doble alienación: hacia mi trabajo y hacia mis asistidos. El primero se vuelve “el trabajo” y “los” asistidos, un alguien impersonal y desconocido.

La persona agotada se vuelve cínica y negativa, evitando una comprensión del otro que la llevaría a empatizar. Cuando no se tiene protección, la empatía deja de ser un valor comunicacional para convertirse en un arma autodestructiva. En consecuencia el quemado se muestra distante, utiliza etiquetas para clasificar a los usuarios, las situaciones y circunstancias. Las decisiones y acciones son siempre protocolares. Se sigue a rajatabla el manual de uso y a pesar de que el etiquetamiento supone orden y sistematización, la desvalorización de las personas que esto provoca resulta evidente. Pero, como la vida y las personas suelen escapar a la sistematización, el trabajo se realiza en medio de la lucha por adecuar a los usuarios y las cosas de orden establecido. Al final la lucha provoca más agotamiento, el desgastado se siente víctima de aquellos a los que sirve y los acusa de causar sus propias frustraciones. (Almada, 2012).

- Baja realización personal:

Es la sensación de ser inadecuado para la profesión que se ejerce. Son sentimientos de incapacidad, de baja autoestima con relación a lo que se hace. Se acompañan con ideas de fracaso.

Esta dimensión depende de las anteriores y del seguir trabajando en estado de desgaste. Es el elemento más peligroso del síndrome porque las personas agotadas encuentran solo dos respuestas reactivas para esa

frustración: rendirse o por el contrario, lanzarse frenéticamente a trabajar más pensando que el fracaso es fruto del poco esfuerzo.

Por ello, el activismo puede ser considerado un mecanismo de defensa inútil contra el agotamiento. Es un círculo vicioso, si hemos perdido el sentido de una tarea, difícilmente se lo otorgaremos con un esfuerzo espasmódico de voluntad y redoblando la actividad. (Almada, 2012).

Las tres dimensiones del síndrome de *burnout* vienen generalmente acompañadas de manifestaciones psicósomáticas. Las más frecuentes son los trastornos del sueño, gastrointestinales, problemas cardiovasculares, dolores musculares y desórdenes menstruales. A menudo estos síntomas físicos se manifiestan tempranamente y de forma aislada.

Las repercusiones en el ámbito laboral son evidentes: ausentismo, se deteriora el ambiente, disminuye la calidad de trabajo y en los casos extremos se llega al abandono de la profesión. (Almada, 2012).

2.5 Fases del síndrome de *burnout*

Samuel Klarreist (citado por Almada, 2012) define al agotamiento profesional como un síndrome que se desarrolla en cuatro fases. El orden no siempre se da así, si bien éste es el más frecuente.

1) Fase de ilusión y entusiasmo:

En la que el trabajador social se encuentra dispuesto a “comerse el mundo”, a transformarlo, y todos sus pensamientos están dirigidos a este proyecto.

2) Fase de desilusión:

En las que las expectativas de la primera fase se confrontan con la realidad. La persona se vuelve impaciente por lograr el cometido y todavía trabaja duro.

3) Fase de frustración:

En la que aparece por primera vez la desesperación, la irritabilidad y la pérdida de entusiasmo. Aquí gradualmente se pierde la confianza en la propia capacidad.

4) Fase de desesperación:

En la que pareciera que “todo está perdido” y que los sueños nunca se realizaran. El síndrome se manifiesta ahora plenamente con síntomas relacionales al aislamiento y soledad. En este momento el cuadro clínico no se distingue de un clásico síndrome depresivo.

Una vez descrito el síndrome, es oportuno distinguirlo de otras situaciones y trastornos. El diagnóstico diferencial es útil para delinear en forma más precisa su identidad, debemos distinguir el agotamiento profesional de la depresión, del estrés, del tedio, de la insatisfacción laboral y de las crisis vitales, especialmente de las llamadas crisis de la mitad de la vida. (Almada, 2012).

2.6 Instrumentos de medición del síndrome de *burnout*

En cualquier tipo de investigación es necesario contar con un instrumento de medición, ya que de esta manera se obtiene información cuantitativa que permite analizar e interpretar mejor al objeto de estudio, dando como resultado una mejor toma de decisiones.

Los instrumentos de medición, además, permiten comprender de mejor manera los factores que afectan a los individuos en dicho padecimiento desde diferentes ópticas (teorías que los sustentan) (Sánchez Chávez, 2012).

En esta investigación, fue seleccionado como instrumento de medición la versión de un test reconocido y utilizado internacionalmente en diversas investigaciones. El test reconocido se denomina Maslach Burn Out Inventory (1986).

Maslach y Jackson, tras diversas investigaciones, definieron el *burnout* aplicándolo a profesionales que trabajaban en el área de servicios humanos y utilizaron un sistema de medida, llamado Maslach Burnout Inventory (Pérez, 2010). En su versión de 1981 estaba conformado por 25 ítems distribuidos en cuatro escalas (agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal e implicación con el trabajo) (Faúndez y Gil-Monte, 2009). Esta versión, fue reemplazada por la desarrollada en 1986, quedando solo 22 ítems definitivos y tres dimensiones a evaluar.

Estas tres dimensiones o subescalas definidas por Maslach (1981) son:

-Agotamiento emocional: integrado por 9 ítems, considerado como el elemento principal en el desarrollo del síndrome de *burnout*, el cual se origina cuando el individuo presenta el sentimiento de encontrarse emocionalmente agotado, experimentando la falta de recursos emocionales y el sentimiento de

no poder ofrecer más de sí mismo a las personas que les brinda el servicio y/o atención. Esta dimensión se asocia a manifestaciones físicas relacionadas con el síndrome.

- Despersonalización: constituido por 5 ítems, la cual se caracteriza por la presencia de sentimientos y actitudes negativas hacia las personas a las que se les brinda el servicio y/o atención, con manifestaciones de maltrato, cinismo, deshumanización e insensibilidad, así como la adopción de relaciones distantes con escasa comunicación.

- Baja realización personal: formado por 8 ítems, la cual se caracteriza por desarrollar sentimientos de incompetencia y falta de logro personal. Los individuos se sienten fracasados e incapaces de realizar su trabajo, principalmente en relación con las personas a las que se les brinda el servicio y/o atención, desarrollando expectativas negativas de eficiencia.

Cada una de las subescalas mide el síndrome de *burnout* en tres niveles –bajo, medio y alto-, lo cual permite determinar el grado de *burnout* que está presente en los individuos.

Hacia 1986, las investigaciones de Maslach y Jackson continuaron junto con Leiter y Schaufeli, aceptando que el *burnout* existe también fuera del ámbito de los servicios humanos (Pérez, 2010). Esto propició la aparición de diversas adaptaciones del manual, permitiendo hacer evaluaciones de esta patología en distintas profesiones (Sánchez Chávez, 2012). En primer lugar encontramos el MBI-Human Services Survey (MBI-HSS), dirigido a los profesionales de la salud. Este instrumento es la versión clásica del MBI. Luego encontramos el MBI-Educators (MBI-ES), que es la versión para profesionales de la educación (Schwab, 1986). Esta versión cambia la palabra paciente por alumno, reproduce la misma estructura factorial del MBI-HSS, y mantiene el nombre de las escalas. Y, finalmente, el MBI-General Survey (MBI-GS) (Schaufeli, 1996). Una nueva versión del MBI, que presenta un carácter más genérico, no exclusivo para profesionales cuyo objeto de trabajo son los servicios humanos. Aunque se mantiene la estructura tridimensional del MBI, sólo contiene 16 ítems y las dimensiones se denominan eficacia personal, agotamiento, y cinismo (Faúndez y Gil-Monte, 2009).

Faúndez y Gil-Monte (2009), realizaron una investigación teniendo como objetivo el análisis de las fortalezas y debilidades del "Maslach Burnout Inventory". En esta investigación, especificaron diversas fortalezas como: la gran aceptación internacional, lo cual permite comparar resultados y desarrollar estrategias de prevención y tratamiento del trastorno, a la vez que impulsa el desarrollo de adaptaciones del cuestionario. Otra de las fortalezas es la evidencia de la validez concurrente y divergente que tiene.

Además de las fortalezas, describieron una serie de limitaciones como: los problemas en el alcance conceptual: según la definición clásica de Maslach y Jackson (Maslach y Jackson 1986), el Síndrome de *burnout* sería un síndrome caracterizado por la presencia de tres síntomas: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, y cuya manifestación estaría circunscrita a personas que trabajan en servicios humanos. Sin embargo, Maslach et al. (1996) atendiendo a esta dificultad de sectorizar el Síndrome de *burnout* a este tipo de trabajos, desarrollan una nueva versión general del cuestionario (el MBI-General Survey MBI-GS), el cual puede ser aplicado a todo colectivo ocupacional independientemente de sus funciones laborales. Sin embargo, este nuevo cuestionario sostiene los mismos fundamentos teóricos originarios de las primeras versiones, que se centran en profesiones donde el contacto con otros es esencial (clientes y pacientes) y donde existe una alta carga emocional (Maslach & Jackson 1986).

Todo lo anterior ha limitado el estudio del síndrome de *burnout*, ya que no se ha planteado una nueva base conceptual del fenómeno, sino que simplemente se ha adaptado el instrumento frente a las nuevas interrogantes que el síndrome ha manifestado (Kristensen, 2005).

- Dificultad en la forma de operacionalizar el concepto: otra crítica a considerar respecto del MBI es la relación confusa que existe entre el MBI y el concepto del síndrome de *burnout*. De acuerdo con la definición clásica, el síndrome de *burnout* se caracteriza por la presencia simultánea de tres síntomas que, de acuerdo con el manual del MBI, deben ser independientemente medidos. Esto ha determinado que en los estudios empíricos posteriores se hayan realizado análisis por separado para cada una de las dimensiones, lo que ha arrojado diferentes antecedentes y consecuentes para cada síntoma, alejándose, de esta manera, de la concepción general que las autoras atribuían originalmente al síndrome.

- Confusa composición gramatical de las traducciones: una dificultad añadida del MBI es su composición gramatical (dificultades técnicas) y sus múltiples e imprecisas traducciones (generalmente de los EE.UU.), que no consideran generalmente la cultura, el género, y las diferencias socioeconómicas (Faúndez y Gil-Monte, 2009).

- Problemas en el alcance conceptual del agotamiento emocional: por otro lado, una crítica al MBI se centra en la dimensión del agotamiento emocional, el cual se cree que solamente se focaliza en los componentes afectivos. Algunas investigaciones han sugerido que el agotamiento emocional incluye a otros aspectos del agotamiento: el cognoscitivo y el físico (Pines, 1981). Este dato revelaría más ampliamente la naturaleza del agotamiento que

se experimenta como resultado de la tensión crónica en el trabajo y, por ende, una mejor medición del fenómeno (Gil-Monte y Zúñiga-Caballero, 2010).

En base a ciertas limitaciones psicométricas algunos autores han preferido la utilización de una alternativa al test MBI, y han seleccionado como instrumento de evaluación el "Cuestionario para la Evaluación del síndrome de quemarse por el Trabajo". El modelo teórico que subyace al CESQT fue desarrollado por Gil-Monte (Gil-Monte, 2005), desde la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSICO) de la Universidad de Valencia, España. Este instrumento está formado por 20 ítems que se valoran con una escala de frecuencia para que los individuos indiquen en qué grado experimentan cada una de las situaciones descritas en los elementos de la escala. Se aplica un rango de 5 adjetivos que van de "Nunca" (0) a "Todos los días" (4).

En conclusión a pesar de que el Test MBI no está exento de dificultades psicométricas, es el instrumento que más aceptación ha tenido en el campo de la medición del SQT, obteniendo apoyo empírico en amplias muestras de diversas naturalezas en cuanto a características ocupacionales (Kokkinos 2006; Schaufeli 2000). Desde esta perspectiva el MBI es el instrumento que más ha aportado a la conceptualización del síndrome, obteniendo valores aceptables respecto de su validez (Faúndez y Gil-Monte, 2009).

2.7 Burnout y voluntariado

Se ha escrito e investigado mucho sobre el *burnout*. A través del tiempo, hemos podido comprender que trabajar en el área de la salud, la docencia, el trabajo social y el voluntariado supone riesgos. Reconocer el peligro de desempeñarse en situaciones de tensión emocional hizo que muchas instituciones y trabajadores comenzaran a tomar medidas para prevenir el agotamiento emocional. Sin embargo, y a pesar de la gran divulgación del tema, el número de los afectados por el síndrome crece año a año y aumenta, también, la lista de los profesionales vulnerables, entre ellos, los voluntarios en todas sus exponentes.

Según lo expuesto anteriormente es que se expondrán distintas investigaciones que buscan determinar el grado de afectación del síndrome en los voluntarios como así también los factores de riesgo que lo pueden desencadenar.

Hernández Vela (2016) realizó una investigación para determinar el grado de afectación del *burnout* en los voluntarios de la junta provincial de Esmeraldas de la Cruz Roja Ecuatoriana. En su trabajo postula que:

El grado de afectación del síndrome de *burnout* en voluntarios de Cruz Roja de Esmeraldas es de un nivel alto, ya que se puntuó en dos dimensiones niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización.

El *burnout* se incrementa cada vez más en el ámbito de los profesionales o el personal que tiene contacto directo con las demás personas, pero sin duda tiene muchos factores que lo determinan. Entre estos factores se encuentran los personales no modificables tales como el género. En el presente estudio el grupo más afectado son las mujeres, que es considerado un grupo más vulnerable debido a la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar.

Otro factor personal de importancia es el estado civil puesto que los solteros/as tienen mayor agotamiento emocional y se considera que aún no están emocionalmente estables, de la misma manera tenemos otro factor personal influyente como es las relaciones familiares regulares estas personas son más propensas a contraer el síndrome puesto que no pueden contar lo suficiente con la familia para afrontar un problema que puedan atravesar.

En cuanto a los factores laborales que influyen para la presencia de *burnout* se detectó que un factor predisponente es la antigüedad laboral puesto que hay voluntarios que tienen de dos años en adelante en esta institución, estos voluntarios resultan afectados debido a que el síndrome de *burnout* suele aparecer cuando el individuo está en los primeros años del ejercicio de la profesión.

Flego y Tagliapietra (2015), quienes investigaron cómo los desencadenantes del *burnout* se comportan en una población de bomberos de la Policía de la Provincia de Buenos Aires, ciudad de Miramar, llegaron a las siguientes conclusiones:

Al comenzar la presente investigación, se formuló la hipótesis según la cual se presumió que por la exposición de la población de bomberos de la policía de la provincia de Bs. As. de la ciudad de Miramar, a situaciones potencialmente estresoras, se hallarían altos índices de sintomatología asociada al síndrome de *burnout* en la muestra estudiada. En contraposición, no se halló en este caso riesgo de *burnout*.

Esto es debido a que Miramar es una ciudad turística, que no está expuesta en gran medida a situaciones estresoras como los cuarteles de las grandes ciudades o aquellos más céntricos. Además el turismo, dura solo dos meses, por lo que los riesgos son menores.

En cuanto al cuartel donde desarrollan sus actividades, se observa que la estructura edilicia del mismo y las herramientas que poseen, si bien se las

agenciaron de forma autogestiva, son en principio adecuadas, y el cuartel es un lugar del cual se manifiestan orgullosos y conformes por haberlo ido construyéndolo ellos mismos.

Respecto de lo organizacional el clima laboral (si bien no fue investigado a fondo) se percibe agradable y de compañerismo y apoyo. Estos aspectos contribuirían a una mejor calidad de vida laboral. Cabe destacar que en su condición de Bomberos dependientes de la Policía los mismos cuentan con una remuneración económica.

Puede decirse que si bien en la presente investigación no se ha hallado riesgo de *burnout*, los miembros de la organización hacen hincapié en la carencia en la que actualmente se encuentran a la hora de contar con un servicio que les permita canalizar sus estados emocionales, dan cuenta de la importancia y de lo necesario de poder transmitir y contar con un apoyo profesional. Los mismos indicaron que no realizan ningún tipo de terapia por fuera de la organización pero sí dan cuenta que el rol del psicólogo sería fundamental como un miembro más del equipo de trabajo.

Por otro lado, Gaspar (2014), estudió el síndrome de *burnout* en los bomberos voluntarios portugueses, y su relación con las exigencias, el control de trabajo y el apoyo social, arribando a las siguientes conclusiones:

Los resultados obtenidos a través del análisis general de la muestra (N=791) indicaron un elevado índice de Realización Profesional, índices medios de agotamiento emocional e índices medios de despersonalización, siendo que estos valores no completan los criterios diagnósticos para el Síndrome de *Burnout*, que de acuerdo con Maslach & Jackson sería caracterizado por altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización y bajos niveles de realización profesional

Este estudio evidenció que 4,68% de los individuos de la muestra satisfacen todos los criterios diagnósticos del síndrome de *burnout*. No obstante, un análisis detallado individualizado de los valores producidos por la muestra, en las tres dimensiones evaluadas, indica que una porción significativa de individuos presenta elevados niveles de Despersonalización/Cinismo (54,86%), como también, que la muestra posee una media general en esta dimensión próxima al punto de corte. De acuerdo con el modelo teórico de Maslach, la Despersonalización/Cinismo es considerada como una dimensión predictora del síndrome de *Burnout*, así como el agotamiento y, finalmente, la baja realización profesional.

Se destaca también que la dimensión satisfacción profesional puede tener un efecto amortiguador en el desarrollo del *burnout*, lo que se verifica en

la muestra en cuestión, que presenta elevados índices de realización profesional (73,45%), independientemente de los valores de agotamiento emocional y despersonalización.

Las exigencias y el control en el trabajo han sido centro de diversas investigaciones y han sido reflejadas en modelos explicativos, como es el caso del modelo de exigencias y control en el trabajo (JDC) propuesto por Karateka, cuyos presupuestos se confirmaron en este estudio

Las exigencias del trabajo contribuyeron para potenciar los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y *burnout* en general y para disminuir la eficacia profesional. Por otro lado, el control del trabajo y los recursos asociados parecen contribuir para la disminución del *burnout* en general así como de los niveles de agotamiento emocional y despersonalización asociados, contribuyendo por otro lado para una mayor eficacia profesional.

El apoyo social funciona como agente directo en el *burnout* de los Bomberos (contribuyendo para disminuir los niveles de agotamiento emocional y despersonalización, promoviendo también la eficacia profesional), o como agente mediador (contribuyendo para disminuir la relación negativa existente entre las exigencias de la tarea y el *burnout* en general y los niveles de agotamiento emocional y despersonalización de los Bomberos Voluntarios Portugueses).

López (2013) quién describió las manifestaciones sintomáticas del *burnout*, sus características, síntomas y clases de estrés en voluntarios que trabajan con pacientes de oncología pediátrica con más de dos años de antigüedad, reveló las siguientes conclusiones:

Mediante las encuestas aplicadas a 15 voluntarios de la Fundación Cecilia Rivadeneira, se pudo evidenciar que el 87%, correspondiente a 13 personas, no presentan ningún indicador de padecer un síndrome de *burnout*, mientras que el 13%, es decir 2 personas de la población investigada, manifiesta un indicador, por lo tanto ellos y ellas no tienen riesgo de padecer el síndrome de *burnout* y de manifestar agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal y profesional.

Finalmente se puede concluir que no existe el Síndrome de Burnout en los voluntarios de más de dos años de antigüedad que pertenecen a la Fundación Cecilia Rivadeneira; sin embargo es necesario establecer programas de prevención que contribuyan a mejorar su estabilidad emocional y psíquica, para continuar desempeñándose adecuadamente, en bienestar de los niños y niñas.

En las entrevistas realizadas a los voluntarios de la fundación, se evidenció síntomas afectivo- emocionales como: irritabilidad, mal humor, bloqueo emocional, saturación de sentimientos, que son dirigidos hacia los compañeros de jornada, por consiguiente dificultades interpersonales y una inadecuada dinámica laboral.

Los voluntarios presentan síntomas conductuales tales como: aislamiento y dificultad en las relaciones interpersonales esto se genera a causa de la prevalencia de subgrupos dentro de la institución, que no permite establecer una relación laboral armónica.

Los síntomas físicos presentes en los voluntarios y VTLs (líderes) se evidencian en el cansancio tanto durante las jornadas como posterior a éstas, a causa de la actividad física por las técnicas lúdicas o por la rutina, la cual se constituye también como un síntoma actitudinal que se liga al desánimo y al deseo de retirarse de la institución.

En referencia a los síntomas cognitivos, los coordinadores de los proyectos de la fundación expresan sentir baja autoestima, debido a que los demás no valoran su desempeño dentro de cada área y solo emiten críticas destructivas.

Algunos de los voluntarios durante el tiempo que han pertenecido a la institución han presentado síntomas psicósomáticos como procesos gripales o dolores musculares, que se han desarrollado como un mecanismo de defensa ante el malestar psíquico o emocional que pudo estar atravesando el individuo en relación a su actividad laboral.

Así también dentro de las entrevistas es importante tener en cuenta que las personas que se veían más afectadas con relación a la manifestaciones sintomáticas y por ende a padecer un síndrome de *burnout* son los VTLs (líderes), debido a que ellos tienen más responsabilidades en comparación con los voluntarios.

Otro dato importante dentro de las entrevistas, es que los voluntarios que pertenecen a la fundación, han tenido un miembro familiar cercano que ha padecido cáncer u otra enfermedad que devino en la muerte.

Finalmente, Silva, Carena y Canuto (2013), quienes investigaron los niveles de *engagement* y *burnout* en un grupo de voluntarios universitarios que participaron en proyectos de extensión y voluntariado de la Universidad de Mar del Plata, concluyeron que:

En la primera parte fueron analizados los diferentes niveles de *engagement* y se demostró que el 93, 6% (N=29) de los voluntarios de

diferentes proyectos de extensión de la UNMdP evidencian un alto entusiasmo, inspiración, predisposición, compromiso, búsqueda de desafíos, responsabilidad en los mismos, generando satisfacción plena a la hora de trabajar y ocuparse por fenómenos de la comunidad. Todas estas cualidades permiten hablar de un voluntario *engaged*, lo que impacta positivamente en un mejor desempeño en su tarea de extensión.

Estos resultados también impactan ciertamente en la transferencia y el diseño de capacitaciones para el desarrollo de dichas cualidades de voluntario *engaged*, todo ello con miras a fortalecer nuevos voluntarios y nuevos proyectos.

En la segunda parte, se realizó un análisis de los diferentes niveles del *burnout*, de lo cual los resultados evidenciaron escaso nivel de agotamiento emocional y despersonalización siendo esto indicador de que los voluntarios universitarios participantes poseen una actitud de contención hacia los que necesitan ser ayudados y con buena tolerancia a la frustración al enfrentarse a situaciones estresoras en su trabajo. Todo esto podría deberse a que la media de antigüedad en el trabajo de los diferentes voluntarios es de un año y siete meses aproximadamente, se trata de un período muy breve como para desarrollar este tipo de síndrome y se consideró que es un punto a investigar en un futuro.

En la tercera parte de esta investigación se evaluó la asociación entre los niveles de *engagement* y *burnout* en los voluntarios de la muestra.

El voluntario universitario debe poseer actitudes solidarias, entusiastas, vigorosas, y comprometidas, debe realizar un trabajo benefactor, enérgico hacia otro que lo necesita en diversos niveles de vulnerabilidad, buscando soluciones alternativas y nuevos retos relacionando lo teórico que brinda la universidad con la práctica. De esta manera realiza su labor con concentración y felicidad durante el desempeño de la actividad voluntaria. Todo esto en función preventiva contra el padecimiento del *burnout*.

Luego de analizar las investigaciones postuladas, solo se pudo detectar un caso de nivel alto de *burnout*. En cuanto a los demás trabajos, se detectaron casos de nivel mínimo, síntomas de malestar y tensión emocional. Esto lleva a re-pensar campañas de prevención y promoción de la salud, por la posibilidad latente de futuros casos de detección del síndrome.

Capítulo III

VOLUNTARIADO

3. Introducción al capítulo

En este capítulo se realizará un recorrido sobre la historia del voluntariado, como así también del voluntariado puntualmente con personas en situación de calle, haciendo énfasis en las características de personalidad que presentan los voluntarios. Por otro lado, también se va a indagar en los tipos de voluntariados, como así también en la ley que los respalda, y las motivaciones que llevan a las personas a ejercer un voluntariado. Finalmente, poder pensar al voluntariado como una forma de realización personal.

3.1 Definiciones

En nuestro país existen fenómenos de exclusión que generan sentimientos de angustia y brotes de violencia que, en parte, son el resultado de un individualismo reinante que impide el establecimiento de lazos genuinos de solidaridad. Esta crisis de la sociedad Argentina no solo responde a cuestiones coyunturales o a problemáticas del país, sino que es un fenómeno que tiene dimensiones mundiales. Si se sigue con este comportamiento social, más sombrías serán las perspectivas, mayor será la inseguridad, mayor la tendencia al aislamiento y menores las posibilidades de vivir en una libertad real. (Lanzetti, 2006)

En medio de todo esto aparece una señal positiva. Existe desde siempre en las sociedades actitudes tendientes a resolver de un modo positivo los problemas sociales. Estas actitudes están basadas tanto en la ética personal como en convicciones religiosas e ideológicas que han llevado a muchos al ejercicio activo de la caridad y la filantropía como modo de resolver, desde el aporte individual, algo de estos problemas. Un ejemplo de esto es el voluntariado. (Lanzetti, 2006)

Ser voluntario no es una moda efímera, sino que día a día aparecen y crecen los grupos de personas que deciden compartir el desafío y la aventura del trabajo voluntario. (Lanzetti, 2006)

Ahora si nos introducimos de lleno en la definición de voluntariado. Voluntario proviene del latín *voluntares – voluntas – voluntatis* que significa voluntad. Es un acto consciente, función del yo que nos indica que queremos hacer una cosa y no otra. (Lanzetti, 2006)

Lanzetti (2006, 24) lo define como: “un conjunto amplio y heterogéneo de personas que dedican desinteresadamente su tiempo y su esfuerzo a beneficiar a otros, a servir al bienestar general”

Por otro lado Korotky (2003), define voluntario como:

Una persona con sensibilidad frente a los problemas sociales, que siente la necesidad de luchar por distintas causas. Se compromete de forma desinteresada y gratuita a poner sus capacidades y tiempo libre al servicio de las necesidades existentes en la comunidad. (p.20)

Voluntario es lo contrario a obligatorio, está relacionado con la libertad, por libre opción (Show de Critto & Karl, 1998).

El voluntariado cuando se aplica a las instituciones, expresa que son de adhesión voluntaria, nadie está obligado a adherirse. Cuando se refiere a individuos, son personas que dedican voluntariamente su tiempo para trabajar en obras que contribuyen al bien común, a cambio de una remuneración no monetaria, que puede tener que ver con un reconocimiento, compromiso social, satisfacción personal, etc. (Acotto, 2003)

Por último describimos la definición que nos da la Ley de Voluntariado Social N° 25.855, sancionada el 4 de diciembre de 2003 por el Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina: “son voluntarios sociales las personas físicas que desarrollan, por su libre determinación, de un modo gratuito, altruista y solidario tareas de interés general en dichas organizaciones, sin recibir por ello remuneración, salario, ni contraprestación económica alguna.” (p.8)

Para el Comité de Expertos sobre Voluntariado que organizó Naciones Unidas, con motivo del Año Internacional del Voluntariado (1999) hay tres elementos que los pueden definir:

- La actividad no se debe realizar principalmente por una remuneración, si bien se puede permitir el reembolso de gastos y algún pago simbólico.
- Se debe emprender la actividad voluntariamente, conforme a la libre voluntad de la persona.
- La actividad debe beneficiar a una persona que no sea el propio voluntario, o a la sociedad en general, a pesar de que está claro que el voluntariado aporta también un beneficio significativo para el voluntario.

3.2 Tipos de voluntariado

Algunas de las características deseables en los voluntarios son la capacidad de atender con respeto a las personas teniendo en cuenta su libertad individual y despertar en ellas la capacidad de ayudarse a sí mismas, ser capaz de establecer buenas relaciones personales y trabajar en equipo. Su acción debería ser educativa y promotora del cambio social, descubriendo,

abordando y denunciando las características y dificultades sociales, en contraposición al paternalismo asistencialista. (Korotky, 2003)

Existen diversas formas de voluntariado o formas de acción voluntaria:

- Informal: actividades informales sin paga, tales como asistencia a vecinos, ayudar a los niños de familiares o conocidos, servicios de transporte, jardinería, trabajo en la casa, cuidados de largo tiempo a familiares en situación de enfermedad, etc. Pueden ser llevados a cabo de forma personal y autónoma.
- Formal: actividades honorarias en favor de organizaciones o instituciones, que frecuentemente cuentan también con personal remunerado. (Kanapp & Muller, 2000, citado en Korotky, 2003)

3.3 Historia del voluntariado en Argentina

El camino recorrido por los grupos de personas que se reúnen con fines solidarios es extenso y de larga data.

Aún antes de la formación del estado Nacional, pero con mayor importancia a partir de la primera mitad del siglo XIX, existieron entidades privadas de diferentes tipos que compartían el no poseer ánimos de lucro y el perseguir propósitos de bien público. Este tipo de organización social comenzó alrededor de 1850, y ha intervenido decididamente en la estructuración de las políticas culturales, asistenciales y sociales. En nuestro país estas instituciones han existido desde épocas en que las corrientes colonizadoras trajeron la influencia de la iglesia, que se ocupó de socorrer a los pobres, los marginados y los enfermos. En este tiempo la solidaridad estuvo ligada a la asistencia de los que menos tienen, promulgada por el clero. La conquista y la colonización de América fue una empresa llevada a cabo conjuntamente por la iglesia y el Estado Español. Como todo proceso civilizatorio, trajo consigo ideologías y modelos institucionales que fueron ocupándose paulatinamente de las cuestiones educacionales, sociales y sanitarias que demanda el desarrollo político, social y económico. (Croce, 2000)

La Iglesia católica ha ocupado un lugar central en la historia argentina. La vida social se desarrolló a su alrededor: funcionaba como registro civil, escuela, justicia y resolución de conflictos, lugar de fiestas y celebraciones, como organización de ayuda mutua, asistencia médica y social. En este contexto la solidaridad tenía un matiz religioso y un mensaje evangelizador para el que lo ejercía y también para quien lo recibía. La caridad era el concepto central alrededor del cual se organizaban las actividades. Fueron

particularmente las órdenes religiosas apoyadas por los monarcas españoles, quienes levantaron conventos, asilos, colegios y universidades. (Croce, 2000)

Croce (2000) afirma que:

El período que va desde la Independencia hasta fines del siglo XIX es quizás el más rico de la historia argentina de generación y desarrollo de entidades no lucrativas. A partir de 1810 el gobierno comenzó a intervenir en forma más decidida en los problemas sociales, retiró de las manos de los religiosos la atención de los problemas sociales, pero no se hizo cargo de su control, sino que lo delegó a figuras jurídicas civiles y privadas. (p. 25)

Entre 1880 - 1900 se da la filantropización en el período colonial, aparecen las sociedades de beneficencia. Esta ayuda surge como respuesta de carácter sanitario y/o religioso para atender a los desplazados por el proceso de industrialización. La respuesta es de carácter asistencialista y paternalista. (Acotto, 2003)

Así nació la Sociedad de Beneficencia como modelo de entidad privada creada por el Estado para cumplir funciones públicas. Esta institución casi hasta mediados del siglo XX se hará cargo en forma privada pero en gran parte con fondos públicos, de las tareas de beneficencia y asistencia social.

A fines del siglo XIX con las corrientes inmigratorias también llegaron las Sociedades de Socorros Mutuos o Ayuda Mutua especialmente se establecieron en el interior de nuestro país. También al formarse barrios en las periferias de las ciudades, los vecinos se organizaron para formar sociedades barriales para solucionar conjuntamente las necesidades edilicias, sanitarias, educacionales y sociales. El cooperativismo fue un hito de lo que hoy llamamos el tercer sector, como paso para una sociedad más justa y fraterna. Crecieron también las asociaciones mutuales de todo tipo y se fortalecieron los gremios y sindicatos abriendo nuevas posibilidades. (Croce, 2000)

Es importante destacar la participación de las mujeres como rasgo distintivo del tercer sector en nuestro país. Más allá de sus distintas y hasta encontradas posiciones ideológicas, desde aquellas damas de caridad, pasando por Eva Perón y Amalia Fortabat hasta las Madres de Plaza de Mayo, la mujer ha dejado una fuerte impronta en el mundo de la filantropía y la acción voluntaria en Argentina. (Croce, 2000)

El modelo de Estado de Bienestar que supo ser tan fuerte en sus años de esplendor y concentrar tareas se consolida después de la Segunda Guerra Mundial y entra en depresión a mediados de los 70. En 1980 el estado entra en crisis y ya no puede hacerse cargo de lo que venía manejando.

El período 1976 – 1983, por el contrario representa una importante retracción para el desarrollo de actividades comunitarias las cuales fueron suspendidas, disminuidas a su mínima expresión o abiertamente perseguidas. Los cambios producidos a partir de los 80, en cuanto a competencias del Estado, la redefinición de lo público y del rol del Estado en las políticas sociales, su capacidad de regulación y recursos limitados, guardan paralelismo con un mayor protagonismo e iniciativa a otros actores sociales, diferenciados y con nuevas responsabilidades en lo público social: Las organizaciones de la sociedad civil. (Croce, 2000)

En el 90 se crean redes y foros de apoyo mutuo, junto con todas las otras formas de ayuda. Crece la participación ciudadana. El crecimiento cuantitativo de las organizaciones es sostenido en los últimos 15 años, su heterogeneidad de fines, formas de organización, áreas temáticas, metodología, formas de representación y diversidad de recursos complejiza aunque también enriquece el análisis del Sector, de sus capacidades y las oportunidades que brinda a la sociedad argentina. (Croce, 2000)

En América Latina el modelo de organizaciones de la sociedad civil difiere sustancialmente del modelo existente en Europa y Estados Unidos, que han liderado el proceso de desarrollo de las OSC. El modelo latino es un modelo de crecimiento cuantitativo más que de crecimiento cualitativo, vinculado a la pobreza, a la violencia de Estado, a la pérdida de derechos civiles, sociales, económicos, políticos, etc. (Acotto, 2003)

Estos hechos hicieron y hacen que el accionar voluntario haya ido cambiando. Un gran número de organizaciones de la sociedad civil han sido creadas últimamente, y participan activamente en la promoción de la comunidad en la que surgen. Hoy son organizaciones privadas sin fines de lucro, llamadas el tercer sector. Se han desarrollado actividades en el campo social, cultural, educativo, político, etc.

3.4 Diferencias y/o semejanzas del voluntariado con las organizaciones sin fines de lucro

Quisiera hacer referencia a conceptos relacionados con el tercer sector, en el cual el trabajo voluntario es protagonista.

El voluntariado social se enmarca en el contexto del tercer sector, también llamado sector social, cuya columna vertebral la componen las “organizaciones solidarias” en las que el voluntario juega un importante papel. (Croce, 2000)

La comunidad es, entre otras cosas, una construcción social integrada por un conjunto de actores sociales sean estas personas o instituciones, de diferentes procedencia y también con diferentes grados de organización vinculada con los roles y las tareas a desempeñar en el marco de ese colectivo social. (Croce, 2000)

Nuestras comunidades están formadas por diversos actores, entre ellos las organizaciones de la sociedad civil, el Estado, el sector empresarial y los participantes.

Acotto (2003, 25) define a las organizaciones de la sociedad civil (OSC) como:

“son organizaciones conformadas por personas que se nuclean en grupos estructurados en base a normas, intereses, objetivos y fines particulares, que tienden a dar respuestas a necesidades sociales, grupales o colectivas”.

Las organizaciones sin fines de lucro, son organizaciones cuyo fin no está vinculado con el beneficio económico ni con la productividad, sino con la participación social en la resolución de problemas que aquejan a la sociedad. Estas organizaciones nacen para responder a necesidades comunes entre sus miembros y se organizan para tratar de resolverlas. Estas organizaciones funcionan autogestivamente y generan fondos para poder realizar las actividades pensadas creativamente. Esto implica una gran implicancia institucional y personal para sus miembros voluntarios que se ocupan de lograr la continuidad de la institución. (Croce, 2000)

Las sociedades no gubernamentales son también llamadas sin fines de lucro, organizaciones voluntarias, organizaciones del tercer sector, de la sociedad civil. Lo común en todas ellas es el propósito de solucionar problemas propios y no lucrar con lo recaudado. Las ONG también están incluidas en las organizaciones de la sociedad civil, ya que el hecho de que no pertenezcan al gobierno, es otra característica de las organizaciones de la sociedad civil. (Lanzetti, 2006)

El tercer sector se refiere a todas aquellas agrupaciones que no pertenecen ni al Estado (primer sector), ni al segundo formado por las empresas. (Acotto, 2003)

3.5 Legislación Nacional y Provincial en relación a las personas que trabajan como voluntarios

En Argentina existe una ley de Voluntariado que hace referencia al Voluntariado Social. Es la Ley N ° 25.855 Voluntariado Social (2004) (a continuación solo se exponen algunos artículos).

ARTICULO 1° — La presente ley tiene por objeto promover el voluntariado social, instrumento de la participación solidaria de los ciudadanos en el seno de la comunidad, en actividades sin fines de lucro y, regular las relaciones entre los voluntarios sociales y las organizaciones donde desarrollan sus actividades.

ARTICULO 2° — Se entenderá por organizaciones en las que se ejerce el voluntariado social a las personas de existencia ideal, públicas o privadas, sin fines de lucro, cualquiera sea su forma jurídica, que participen de manera directa o indirecta en programas y/o proyectos que persigan finalidades u objetivos propios del bien común y del interés general, con desarrollo en el país o en el extranjero, ya sea que cuenten o no con el apoyo, subvención o auspicio estatal.

ARTICULO 3° — Son voluntarios sociales las personas físicas que desarrollan, por su libre determinación, de un modo gratuito, altruista y solidario tareas de interés general en dichas organizaciones, sin recibir por ello remuneración, salario, ni contraprestación económica alguna. No estarán comprendidas en la presente ley las actuaciones voluntarias aisladas, esporádicas, ejecutadas por razones familiares, de amistad o buena vecindad y aquellas actividades cuya realización no surja de una libre elección o tenga origen en una obligación legal o deber jurídico.

ARTICULO 4° — La prestación de servicios por parte del voluntario no podrá reemplazar al trabajo remunerado y se presume ajena al ámbito de la relación laboral y de la previsión social. Debe tener, carácter gratuito, sin perjuicio del derecho al reembolso previsto en el artículo 6°, inciso e) de la presente ley.

ARTICULO 5° — Se entienden por actividades de bien común y de interés general a las asistenciales de servicios sociales, cívicos, educativos, culturales, científicos, deportivos, sanitarios, de cooperación al desarrollo, de defensa del medio ambiente o cualquier otra de naturaleza semejante. Esta enunciación no tiene carácter taxativo”. (pág. 1)

3.6 El voluntario

3.6.1. Proceso de Integración del Voluntariado en la organización

A continuación se exponen los pasos o etapas por la que atraviesan los voluntarios a la hora de ingresar en una institución:

- La idealización:

Cuando llega un voluntario a ofrecerse la mayoría de las veces lo hace movido por una idealización de la organización y de la actividad que realiza. Empieza con la ilusión consciente o no de que va a ser de gran ayuda y esto lo va a satisfacer mucho y le va a dar significado a su vida. Se imagina la organización que él necesita que exista, fantasea con una organización omnipotente. (Médici, 2004)

- La decepción:

El contacto con la realidad cotidiana hace que esta idea no se pueda sostener más. En este momento puede proyectar su frustración hacia fuera, contra la organización, contra los compañeros de equipo o contra la actividad. Pasó de la omnipotencia a la impotencia con salidas fáciles hacia la crítica y el desaliento. Es en esta etapa donde se produce el mayor número de abandonos. (Médici, 2004)

- La aceptación de la realidad:

El voluntario ha superado la crisis, sus sueños se han desvanecido pero tiene el propósito de poder modificar una porción de la realidad. Asume los límites de la ayuda y sus posibilidades. Se puede decir que ha llegado a una actitud madura.

Sin lugar a dudas estas tres etapas se relacionan con la motivación del voluntario y son aplicables a cualquier tipo de tarea e institución. Es parte de la maduración de la motivación pasar desde el enamoramiento, el encandilamiento, el compromiso al estilo “fuego artificial” y el no saber de dónde vienen todas esas ganas de hacer, hacia un compromiso más consciente y en base al conocimiento de la temática y las sombras que están presentes en toda institución. Este es el más duradero y el que no todos llegan a asumir. (Médici, 2004)

3.6.2. Características de personalidad/perfil del voluntario

No es fácil definir el perfil del voluntario porque no hay una única manera de brindarse a los demás. Sin embargo es posible indicar algunas cualidades, entendiendo por aquellas a las características, naturales o adquiridas, que destacan a una persona puesta en el rol de servicio comunitario (Lanzetti, 2006):

- Integridad Ética: coherencia en una línea de conducta inspirada por valores morales (honestidad, justicia, sentido del deber, lealtad, responsabilidad, etc.)
- Espíritu Humanitario: el voluntario acude al servicio por propia elección, libremente. Pero la buena intención no basta se requiere de una profunda convicción, una actitud de servicio. (Lanzetti, 2006)
- Condiciones Físicas: dependen exclusivamente del servicio a realizar. Algunas requieren por ejemplo de fuerza física, buena vista o capacidad auditiva. Estas características deben ser tomadas en cuenta para facilitar el encauzamiento de esfuerzos en pos del mejor servicio a los demás.
- Idoneidad:
 - conocimientos y habilidades operativas, orientadas a la acción.
 - habilidades humanas, de integración y de relación.
 - capacidad para la visión de conjunto: capacidad de ver la totalidad de la organización y de insertarse con su aporte individual en el proceso de ésta. (Lanzetti, 2006)
- Habilidad para comunicarse y mantener una interrelación fructífera y permanente. Esta es básica también para que el voluntario comparta conocimientos y habilidades con los demás y con los beneficiarios de su tarea.
- Disponibilidad de tiempo: para poder asumir un compromiso y cumplirlo.
- No hay limitación de edades y sexos: también todas las clases sociales están capacitadas para dicha actividad. El aporte depende del capital humano.
- La formación requerida. Debe ser considerada a la luz de tres aspectos:
 - la formación que aporta cada voluntario.
 - la formación específica que requiere el servicio que va a realizar.
 - las acciones que puedan realizarse para facilitar el acercamiento de ambos aspectos mencionados. (Lanzetti, 2006)

Korotky (2003,33) hace referencia al perfil del voluntario a nivel mundial en cuanto a dos variables:

- Al sexo:

Salvo en Suiza que hay más hombres que mujeres y en el Reino Unido que hay una proporción igual de hombres que de mujeres en tareas de voluntariado formal, en los otros países hay un predominio femenino. En la Argentina, según el Gallup, (sondeo de opinión frecuentemente usado en los medios de comunicación de masas para representar a la opinión pública) existe un alto predominio de participación femenina en el voluntariado, como así también en Uruguay.

- Al nivel socio-económico educativo:

Tanto en Canadá, como en el Reino Unido y Uruguay, hay una correlación positiva del voluntariado con un alto nivel socioeconómico y educativo. En la Argentina, según el Gallup, a medida que aumenta el nivel socio económico y educativo, crece la cifra de personas que realizan acciones solidarias”.

La actividad voluntaria implica características destacables. Tiene mucho de donación de sí mismo, de solidaridad e implica valores personales como generosidad y amor a los demás. Por lo tanto exige un compromiso que debe ser ejercido con cuidado, cariño y responsabilidad. Ser voluntario implica una serie de derechos y obligaciones que se deben cumplir. (Korotky, 2003)

Entonces puede hablarse de “contrato” entre la organización y el voluntario. Este implica *responsabilidades* de ambas partes:

- El voluntario deberá asumir que es imprescindible su presencia y puntualidad, tal como la ejecución correcta de su tarea
- La organización se debe encargar de garantizar que el trabajo sea bien ejecutado, definiendo los estatus, las reglas, los planes de actividad, las ayudas que podrá recibir para la realización de la tarea. (Lanzetti, 2006)

Por otro lado el voluntario tiene *derechos*:

- Ser respetado en cuanto a los términos acordados con relación a su dedicación y de acuerdo con la disponibilidad asumida.
- Recibir un trato cordial y respetuoso.
- Tener la oportunidad de realizar tareas que valoricen y aprovechen al máximo su potencial de acuerdo con sus conocimientos, experiencias e intereses.

- Capacitación, entrenamiento, supervisión y orientación técnica.
- Tener posibilidades de real integración como voluntarios en la institución en la que prestan servicios.
- Tener acceso a la información referida o vinculada a la tarea y a las responsabilidades que le caben.
- Participar en forma activa y protagónica de las decisiones que se vinculan con su trabajo, sobre todo aquellas que hagan referencia a los conocimientos y habilidades que le son específicas.
- Recibir reconocimiento y estímulo.
- Desempeñar su actividad en un ambiente de trabajo estimulante.
- Poder cambiar de tarea, siempre que ello sea su deseo, dentro de las posibilidades de la institución.
- Ser reconocido como persona integral. (Lanzetti, 2006)

Y tiene *deberes*:

- Conocer la institución y la comunidad en las que presta servicio.
- Conocer las tareas que le sean atribuidas.
- Garantizar la calidad de su colaboración a través de un trabajo eficiente, facilitado por la elección de un área donde actuar conforme a sus intereses, objetivos y habilidades personales.
- Ser responsable en el cumplimiento de los compromisos asumidos libremente.
- Comprometerse solamente con lo que le es posible hacer.
- Trabajar de modo integrado con la entidad donde presta servicio.
- Respetar los valores y creencias de las personas para las cuales trabaja.
- Mantener discreción respecto de los asuntos considerados reservados por la organización.
- Valerse del buen sentido para resolver situaciones imprevistas informando a los responsables.

- Comunicar con tiempo a la organización a la que pertenece su deseo de dar por concluido el compromiso que en su momento asumiera. (Lanzetti, 2006)

Es de vital importancia que el voluntario antes de asumir su rol conozca sus derechos y deberes; para que éste pueda comprometerse siendo consciente de las obligaciones que elegirá asumir y de los derechos que podrá exigir para un buen desempeño de su labor.

3.7 Motivación del sujeto para ser voluntario

No se pretende hacer un análisis exhaustivo de las motivaciones del voluntario en relación a las teorías de la motivación; sino más bien, una pequeña aproximación acerca de lo que moviliza a estas personas para elegir esta tarea, sólo a modo de tener en cuenta que en ellas quizás se ponen en juego otros valores a la hora de elegir esta actividad.

Resulta importante destacar la “Teoría de la Motivación Humana”, propuesta por Maslow, la cual trata de una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía identifica cinco categorías de necesidades y considera un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. Es así como a medida que el hombre va satisfaciendo sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento del mismo; considerando que solo cuando una necesidad está “razonablemente” satisfecha, se disparará una nueva necesidad (Quintero, 2007).

Las cinco categorías de necesidades son:

- **Necesidades fisiológicas:**

Son de origen biológico y refieren a la supervivencia del hombre; considerando necesidades básicas e incluyen cosas como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio (Quintero, 2007).

- **Necesidades de seguridad:**

Cuando las necesidades fisiológicas están en su gran parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades que se orienta a la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Aquí se encuentran cosas como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal (Quintero, 2007).

- **Necesidades de amor, afecto y pertenencia:**

Cuando las necesidades anteriores están medianamente satisfechas, la siguiente clase de necesidades contiene el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social y buscan superar los sentimientos de soledad y alienación. Estas necesidades se presentan continuamente en la vida diaria, cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o asistir a un club social (Quintero, 2007).

- **Necesidades de estima:**

Cuando las tres primeras necesidades están medianamente satisfechas, surgen las necesidades de estima que refieren a la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer estas necesidades, las personas tienden a sentirse seguras de sí misma y valiosas dentro de una sociedad; cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor (Quintero, 2007:2).

- **Necesidades de auto-realización:**

Son las más elevadas encontrándose en la cima de la jerarquía; responde a la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona “nació para hacer”, es decir, es el cumplimiento del potencial personal. Consta en el desarrollo de todas las posibilidades del individuo. (Quintero, 2007).

Las razones por las que el ser humano trabaja son múltiples y varían de persona a persona y de una situación a otra. Pero puede entenderse que en el caso de la actividad voluntaria las motivaciones sociales, de altruismo y cooperación, tienen un fuerte valor de determinación (Lanzetti, 2006).

Ayudar al otro es un acto altruista donde el beneficiario directo es el otro. Pero también es un modo de adquirir reconocimiento, prestigio, un modo de crecer y desarrollarse como persona, es un medio para trascender y lograr un mayor nivel de desarrollo personal (Lanzetti, 2006).

Lanzetti (2006, 25) dice que si bien existen distintas motivaciones, la mayoría de los voluntarios tienen una motivación similar: “la conciencia de que es posible dar un nuevo sentido a la propia vida y a la de los demás, a través del ejercicio de la actividad solidaria”. Esta conciencia se nutre a partir de cuatro pilares: libertad, compromiso, espíritu de servicio y solidaridad.

Hay una gran diversidad y distintos niveles de motivaciones que llevan a involucrarse en la tarea voluntaria:

1) *Motivación personal*: donación del propio tiempo y esfuerzo como respuesta a una inquietud interior que se desea satisfacer, ya sea la de trascender, buscar desafíos y realizarse, retribuir en función de lo recibido en la vida, necesidad de hacer el bien, de servir, de sentirse bien consigo mismo beneficiando a otros, etc.

2) *Motivación social*: implica la conciencia de los problemas sociales y la disposición para llevar a cabo acciones a favor de un ideal o una causa.

3) *Motivación moral*: el altruismo y la solidaridad son valores socialmente contruidos y valorados como virtudes personales. (Korotky, 2003)

Otro elemento además de las motivaciones para llevar a cabo la conducta, es la aptitud, es decir, cuáles son las potencialidades que ha desarrollado la persona, necesarias para realizar una tarea, en este caso voluntaria. Bajo el nombre de aptitudinal se hace referencia a las habilidades que cada uno posee para hacer lo que quiere hacer, también tan fundamentales como las motivaciones. Estas varían de acuerdo a la tarea que debe realizar el voluntario. (Lanzetti, 2006)

Pero no toda explicación del comportamiento voluntario debe buscarse “desde dentro”. También existen factores del entorno que condicionan su tarea. Hay una oportunidad social, “desde afuera”, una necesidad social, una urgencia que requiere la actividad del voluntario y que, además, invita a su compromiso (Lanzetti, 2006).

Junto a esta demanda social encontramos un componente surgido de la valoración de la tarea del voluntario. Aquí y ahora constituye un valor social en crecimiento. Sin embargo esta valoración está condicionada por las posibilidades concretas que la sociedad brinda para acceder a ella. La accesibilidad es otra condición impuesta “desde afuera” (Lanzetti, 2006).

No son económicas las recompensas esperadas. Pero esto no significa que no espere nada. El voluntario necesita que su esfuerzo sea valorado, también del reconocimiento de sus realizaciones, aceptación de sus expectativas, respuestas a sus aspiraciones, respeto por lo que es, lo que vale y lo que aporta. Quien trabaja como voluntario necesita, más que en otros contextos laborales, sentir que se lo considera persona en su integridad. (Lanzetti, 2006)

Hasta aquí se ha hecho referencia a qué es lo que motiva al voluntario a incorporarse y permanecer en la institución. Es decir, si la sumatoria de los factores antes vistos es positivos, el voluntario ingresará, permanecerá en la institución, se integrará y comprometerá. La ausencia de resultados

provechosos llevará al voluntario a la frustración personal, al fracaso de su participación para luego llegar al abandono del desafío compartido.

Si el voluntario tiene estas necesidades mínimas satisfechas, quizás busque en este tipo de actividad una satisfacción personal que lo lleve a una auténtica felicidad, a través del ejercicio de sus fortalezas características. Una vez conseguido un bienestar económico mínimo, tener más dinero añade poco o nada al bienestar subjetivo. (Seligman, 2003)

Seligman (2003,53) habla de tres tipos de orientación laboral: el trabajo, la carrera, y la vocación.

El *trabajo* es un medio para obtener un sueldo a fin de mes, cuando se deja de percibir una remuneración el trabajo es abandonado.

La *carrera* implica una inversión más profunda, se buscan logros a través de la retribución económica y ascensos, los cuales le dan al sujeto prestigio y poder. Cuando la persona ya no puede ascender más en puesto o sueldo, se busca gratificación en otro lado que le dé esa posibilidad de hacer carrera, si no el sujeto se siente alienado.

La *vocación* es un compromiso apasionado con el trabajo por él mismo. La persona considera que contribuye al bien general, a algo que trasciende al individuo (no se trata de nada que tenga connotación religiosa). El trabajo es satisfactorio por derecho propio. Sin dinero ni ascensos el trabajo continúa.

Cualquier trabajo puede convertirse en una vocación y viceversa. Y vale para cualquier tipo de empleo. El voluntario que piensa que su empleo es algo que sirve al bienestar general o a algo que lo trascienda como individuo (ej. provocar la sonrisa en niños enfermos), no necesitará de una remuneración ni ascensos para permanecer en esa actividad, pudiendo ser ésta para él una vocación. (Seligman, 2003).

3.8 El voluntariado como posibilidad de realización personal

El trabajo voluntario es un camino de doble mano, de donación, de generosidad, apertura de nuevas experiencias, de aprendizaje, deseos de ser útil, creación de vínculos de pertenencia y transformación de necesidades en posibilidades. Los principios del voluntariado son el respeto a la dignidad humana, reconocer que todos los seres humanos tienen los mismos derechos, y la convicción de que las personas son capaces de modificar las condiciones sociales y de construir su destino. (Croce, 2000)

El voluntariado actúa en base de la libertad de cada uno, con los valores y capacidades de las personas asistidas y de las que asisten. Particularmente a las que asisten, este rol les permite conectarse con sus potencialidades como ciudadano, como parte activa de la sociedad, en permanente interacción con el medio que nos rodea. Por esto es que hablamos de un camino de ida y vuelta donde ambas partes resultan ganadoras. (Croce, 2000)

Croce (2000) sostiene que: *“El voluntariado es una posibilidad de realización personal”*

Al trabajar con otros, creamos lazos, enfrentamos una problemática en común, compartimos esfuerzos y situaciones, entusiasmos y desilusiones. Es por este motivo que decimos que el voluntariado es una actividad en la que se aplica la perspectiva ganar – ganar, ambas partes se benefician. (Show de Critto & Karl, 1998)

El objetivo a cumplir por todas las sociedades, es estimular las capacidades de las personas para provocar un proceso de cambio y convertir a los receptores en dadores, comprometidos en la solución de problemas comunes.

Lo esencial del voluntariado es convertir al asistido en asistente, de beneficiados en dispensadores de ayuda. Con esta inversión de papeles vuelve también la dignidad a ellos. Una forma puede ser que los que han recibido ayuda ahora la dispensen a otros que también la necesitan. (Show de Critto & Karl, 1998)

Los voluntarios prestan sus servicios en organizaciones, y sabemos que los elementos más importantes de una organización son las personas dispuestas a trabajar juntas, compartir objetivos comunes y planes de acción para lograrlos. Las buenas intenciones, la alegría, la energía, el compromiso y el talento, nada de esto sirven si no están sistematizados y coordinados hacia una misma meta. El trabajo voluntario es necesario en todas las épocas pero se hace indispensable cuando las situaciones económicas y sociales demandan un compromiso fuerte con las comunidades. (Show de Critto & Karl, 1998)

3.9 El voluntariado con personas en situación de calle

Para poder hacer referencia a este voluntariado específico, citaré a continuación la “Constitución del Jinete” y la “Constitución del Grupo Pastoral: UPA, Dios en la calle” elaborados por la Fundación Puente Vincular y UPA respectivamente. Ambos lugares con los que se decidió trabajar para realizar este trabajo de investigación.

CONSTITUCIÓN DEL JINETE

I. De las personas en situación de calle

El Grupo entiende por personas en situación de calle, o que tienen estrategias de vida en calle, a los hombres, mujeres, niños, niñas y familias (sujetos de derechos) que pernoctan y/o desarrollan su vida cotidiana en espacios públicos, de manera que encuentran y significan la calle como su espacio vital.

El vínculo con las personas conforma el núcleo de los objetivos del Grupo Jinetes, y por lo tanto, variable fundamental que guía la toma de decisión grupal y orienta las elecciones personales.

II. De la tarea de jinetes

El Grupo entiende que desde el reconocimiento afectivo de las demás personas y del tiempo compartido, se pueden construir vínculos sanos, siendo éste el principal objetivo. De esta manera se busca crear un espacio de discernimiento personal y comunitario. Se realizan acompañamientos personalizados entre el voluntario y las personas en situación de calle y otras actividades que buscan garantizar el ejercicio de sus derechos.

La construcción del vínculo que busca establecer el voluntario con la persona en situación de calle se forma a partir de la presencia, del valor que le damos al estar con la otra persona.

Otro objetivo de Jinetes es generar conciencia social y ciudadana.

III. De cómo se integra Jinetes

El Grupo se integra por voluntarios y voluntarias, y personas en situación de calle. Los voluntarios y las voluntarias son todas aquellas personas que colaboran de alguna manera con la realización de la tarea.

IV. Del perfil de la voluntaria y el voluntario de Jinetes

Los voluntarios y las voluntarias de Jinetes deben tener en cuenta:

Las personas que están en situación de calle llegan a ella siendo víctimas de múltiples derechos vulnerados. El llegar a la calle es resultado de haber experimentado un conjunto de situaciones (psicológicas, familiares, laborales, sociales). El acompañamiento que se puede brindar es complejo y no se da de forma inmediata por lo que requiere de un proceso que debe atender a múltiples problemáticas.

Además, poseer y trabajar una serie de características, que lo ayudarán a la realización de la tarea:

- Serenidad, sensibilidad social y prudencia.
- Empatía.
- Permanencia.
- Juicio crítico y respeto.
- Conocimiento de límites personales y de la tarea.
- Compromiso y atención a las necesidades del grupo.
- Interés genuino en la persona y respeto de los tiempos del otro.
- Acompañamiento de a dos.
- Diálogo.
- Flexibilidad y adaptación.

V. De la realización de la tarea, organización y roles

En función de la tarea, los voluntarios y las voluntarias del Grupo Jinetes se dividen funcionalmente y desempeñan diferentes roles. Algunos de ellos tienen que ver directamente con la tarea de trabajo en la calle y otros, no menos importantes, hacen al sostenimiento del Grupo y hacen posible el cumplimiento de sus objetivos.

Esto se justifica también en el deseo de trabajar desde la horizontalidad responsable, socializando permanentemente la información y la toma de decisiones para promover así estructuras más participativas. Los subgrupos, espacios y comisiones gozan de autonomía en relación a las cuestiones que hacen a la tarea de los mismos y a los fines de efectivizar el trabajo.

• Subgrupos

Son el ámbito tradicional e histórico en los que se desarrolla la actividad del Grupo y en los que el voluntario sale al encuentro de las personas en situación de calle. Son, concretamente, las plazas y recorridos en los que domingo a domingo el Grupo desarrolla gran parte de su tarea, creando y fortaleciendo vínculos sanos y atendiendo situaciones de emergencia.

• Espacios

Son ámbitos de construcción comunitaria en los que se favorece y fortalece el protagonismo de la persona en situación de calle y que tienen objetivos y perfiles específicos.

- Comisiones

Son las encargadas de los aspectos organizativos e internos del Grupo. Tienen como fin la optimización del trabajo, buscando cuidar al voluntario para no generar sobrecarga de actividades y llegar mejor al fin principal.

- Coordinación

La coordinación está a cargo de tres miembros del voluntariado del Grupo y tienen las siguientes funciones y responsabilidades:

- Disponer las reuniones semanales del Grupo y definir cronograma (reuniones de comisiones, espacios o subgrupos). Asimismo, coordinar y garantizar el buen funcionamiento de las comisiones designadas.

- Estar atentos a los procesos individuales de cada jinete.

- Plantear a las y los referentes temas puntuales a tratar dentro de sus plazas, o a nivel general, y después tener una reunión con ellas o ellos para saber las decisiones que han sido tomadas.

- Prestar atención a las necesidades del grupo y ofrecer posibles alternativas para satisfacer éstas. De ser necesario delegar a las comisiones pertinentes.

- Referentes

Son dos miembros del voluntariado designados por las y los miembros de cada subgrupo, espacio o comisión, con funciones referidas a aspectos internos de los mismos. Sus funciones y responsabilidades son:

- Coordinar el funcionamiento interno en cuestiones operativas del subgrupo, comisión o espacio referenciado.

- Hacer el seguimiento de las voluntarias y los voluntarios de su zona de influencia y de los acompañamientos que se estén llevando a cabo, garantizando el ejercicio pleno de los derechos y el buen trato a la persona en situación de calle.

- Conocer a modo general el proceso histórico del subgrupo o espacio en cuanto a los acompañamientos que se han realizado.

- Manejar de forma fluida la información de los sucesos de importancia que acontecen en su subgrupo o espacio: cantidad de viandas necesarias, material (termos, heladeras), cuidados entre las y los miembros del subgrupo o espacio, recorridos, puntualidad para iniciar y finalizar la salida. Garantizar la actualización de las fichas.

- Tener comunicación permanente con la coordinación y el resto de las y los referentes.

VI. Del sustento económico

El Grupo Jinetes se sustenta económicamente del aporte de las cocineras y los cocineros, de campañas, donaciones particulares y del aporte de las socias y los socios de la Fundación.

Se realizan campañas periódicamente en algunas escuelas, en el templo de la Compañía de Jesús y a través de medios informáticos.

VII. De los procedimientos internos

• Horizontalidad responsable

- Horizontalidad. Es la actuación transversal del Grupo en todas y cada una de sus actividades. Debe entenderse como diversidad de opiniones que permite que el Grupo se enriquezca, crezca y también se cuestione.

- Por referencia. Hace a la forma de comunicación interna del Grupo. Así, tenemos coordinadoras y coordinadores del Grupo y referentes de los distintos espacios, comisiones y subgrupos.

• Elección de coordinadoras y coordinadores

La elección se realiza cada un año, y dependerá de las necesidades del grupo y de los procesos personales de los mismos, existiendo flexibilidad para adelantar o atrasar las elecciones en función de la tarea.

• Elección de referentes

Las y los referentes se van renovando periódicamente. El tiempo de duración es aproximadamente de seis meses, pero esto siempre es flexible. Son elegidos por las y los miembros del subgrupo, espacio o comisión.

• Proceso de ingreso de voluntarias y voluntarios

El ingreso de voluntarias y voluntarios al Grupo constará de distintos pasos, buscando que las motivaciones que tiene la o el aspirante sean compatibles con la tarea del Grupo.

- Festejos comunitarios

Durante el año se organizan dos grandes eventos comunitarios. El primero con ocasión del aniversario del Grupo de Jinetes. La invitación es abierta a toda la comunidad.

El segundo gran evento es la celebración de la Noche Buena con cena a la canasta. En esta ocasión se invita a toda la comunidad y a todas aquellas personas que quieran festejar la Navidad. Tanto para el almuerzo como para la Noche Buena se forman comisiones especiales que trabajan específicamente en esa tarea.

VIII. De la relación con otros grupos

Jinetes busca ser puente entre las personas que se acompañan y las instituciones tanto del Estado como de la sociedad civil, informando sobre los recursos públicos y privados para la restitución de sus derechos; no generando estructuras paralelas a lo ya existente, sino como complemento para que las personas puedan acceder a los mismos.

Constitución de grupo pastoral: UPA “Dios en la calle”

Parroquia Santiago Apóstol y San Nicolás- Arzobispado de Mendoza

CAPITULO PRIMERO: DE LA CONSTITUCIÓN Y FINES

Artículo 1: En Mendoza, se constituye dentro de la Parroquia Santiago Apóstol y San Nicolás el grupo pastoral UPA como un conjunto de fieles laicos de la iglesia mendocina, con la misión de realizar un apostolado con las personas en situación de calle y/o vulnerabilidad social

Artículo 2: Su finalidad es la de realizar un acercamiento espiritual, afectivo, y social con personas en situación de calle y/o vulnerabilidad social, a la luz del Evangelio y el llamado de Jesucristo con el pobre, escuchando el clamor del pueblo.

CAPITULO SEGUNDO: DE LOS OBJETIVOS

Artículo 4: Los objetivos específicos de UPA son:

- Realizar un apostolado espiritual, afectivo y social con personas en situación de calle y/o vulnerabilidad social.
- Acercamiento Espiritual, Afectivo y Social.

CAPITULO TERCERO: DE LA MISIÓN

Artículo 5: Conforme a la naturaleza social del hombre, el bien de cada cual está necesariamente relacionado con el bien común, esto solo puede ser definido con referencia a la persona humana.

Artículo 6: Siguiendo la enseñanza de la persona de Jesús y su Evangelio, se intenta imitar sus acciones con el hermano que se encuentra desprotegido. La misión de UPA se centra en realizar un acercamiento espiritual, afectivo, y social con las personas en situación de calle y/o vulnerabilidad social a la luz del Evangelio y el llamado de Jesucristo.

Artículo 7: Se entiende por personas en situación de calle, o que tienen estrategias de vida en calle a aquellas personas (hombres, mujeres, niños, adultos, mayores, personas con discapacidad) que por diversos motivos han quedado “sin techo”.

Artículo 8: El grupo está sostenido por tres columnas:

- 1) La espiritualidad: Es la base de la vida cristiana, el encuentro con el Señor Jesús en el Espíritu Santo es el alimento que ayudará al discernimiento de metas y llevarlas a la acción, en la misión como cristiano dentro de UPA y la calle.
- 2) La formación: Intentará tomar elementos de la Doctrina Social de la Iglesia, como así también revisar conocimientos de la catequesis, además lograr establecer un vínculo entre fe, razón, formación y sociedad.
- 3) Acción: Compuesto por dos ejes:
 - Un Vínculo Afectivo: Establecer un vínculo con personas en situación de calle, con el objeto de proporcionar espacio de escucha y acompañamiento.
 - Vínculo Social: Brindar orientación y apoyo a las necesidades y demandas detectadas en individuos y comunidades de calle o vulnerabilidad social (orientaciones legales, psicológicas, administrativas, sociales etc).

Artículo 9: Los objetivos del acompañamiento espiritual, afectivo y social son:

- Encontrarse con la persona estableciendo un vínculo afectivo caracterizado por el compromiso y la continuidad.

-Alivianar las cargas brindando un mensaje de esperanza y perseverancia.

-Detectar necesidades y buscar que la persona asuma su responsabilidad y sea ella quién soluciona o satisface la misma, siendo los voluntarios facilitadores, “puentes” para ciertas situaciones, trámites o reclamos.

- Proporcionar los medios para que las personas sean capaces de valorar sus potencialidades y capacidades y puedan (según la edad) beneficiarse de programas sociales de capacitación y formación.

CAPITULO CUARTO: DE LOS MIEMBROS

Artículo 10: Todas aquellas personas mayores de 18 años que quieran brindar sus dones al servicio de los más necesitados, con ganas y aliento para llevar el mensaje de Jesucristo a los más desfavorecidos.

Artículo 11: Atendiendo a la importancia del fortalecimiento del grupo como comunidad cristiana vivida en la fraternidad y el conocimiento de los miembros, la convocatoria se realizará dos veces al año: febrero y agosto.

CAPITULO QUINTO: DE LA ORGANIZACIÓN Y ROLES

Artículo 13: El grupo estará constituido por Áreas de trabajo llamados servicios.

Artículo 14: Las funciones del SERVIDOR GENERAL se resumen en: la representación de UPA en todos los ámbitos eclesiales y sociales, el trabajo integrado con el párroco, la promoción de la unidad del grupo, el cumplimiento del Estatuto y el seguimiento de las líneas pastorales propuestas.

Artículo 15/16: Son funciones de CO-SERVIDOR GENERAL, acompañar al servidor en la toma de decisiones y planificación y ofrecer espacios de fraternidad y comunidad para compartir la vida.

Artículo 17: El CO-SERVIDOR cumplirá al año siguiente el rol del Servidor General.

Artículo 18: Las funciones del AREA DE ESPIRITUALIDAD Y FORMACIÓN se resumen en: Ofrecer espacios de oración, encuentros con Jesús, formación y retiros.

Las funciones del AREA DE INFRAESTRUCTURA se resumen en: Sostener la logística y técnica de todas las actividades de UPA, administrar los ingresos económicos, administrar donaciones, ingresos y egresos.

Las funciones del AREA DE VINCULOS se resumen en: coordinar el seguimiento de las personas en situación de calle, registro, planilla y sistematización de datos, derivación de trámites sociales, actividades de recreación, fraternidad, sociabilización e integración.

Las funciones del AREA DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN se resumen en: Coordinar todos los canales de comunicación y difusión, tanto internos como externos, secretario de actas y comunicación de eventos.

Artículo 19: Los miembros de UPA deberán adherir a algunas de las Áreas de Servicio.

Artículo 20: El organismo superior de UPA es el Consejo, integrado por el Servidor General, el Co Servidor y los servidores de las distintas aéreas mencionadas. Además participa el Asesor Espiritual (párroco).

SEGUNDA PARTE

Marco Metodológico

Capítulo IV

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

4. Objetivos de la investigación

Los objetivos que guiaron esta investigación fueron:

- **Objetivo general:**

Conocer las características de personalidad, de los voluntarios que trabajan con personas en situación de calle, que se relacionen con el síndrome de *burnout*.

- **Objetivos específicos:**

Describir características de personalidad de voluntarios que trabajan con personas en situación de calle.

Evaluar si en los voluntarios hay presencia del síndrome de *burnout*.

Evaluar si existen relaciones entre las características de personalidad de voluntarios que trabajan con personas en situación de calle y la presencia del síndrome de *burnout*.

4.1 Preguntas de investigación

Las preguntas que guiaron esta investigación fueron:

- 1) ¿Existe/n algún/nos rasgo/s de personalidad predominante en los voluntarios que trabajan con personas en situación de calle?
- 2) ¿Cuál o cuáles son los rasgos de personalidad predominante en estos voluntarios?
- 3) ¿Existen niveles de *burnout* en dichos voluntarios?
- 4) ¿Qué rasgos de personalidad se relacionan con los niveles de *burnout* de voluntarios que trabajan con personas en situación de calle?
- 5) ¿Qué rasgos de personalidad se relacionan con un mayor y un menor nivel de *burnout* en dichos voluntarios?

Capítulo V

METODOLOGÍA

5. Tipo de estudio y diseño de investigación

En función del planteo teórico propuesto por Hernández Sampieri, Fernández & Baptista (2006) se procede a caracterizar los aspectos metodológicos del presente trabajo.

Esta investigación presenta un enfoque cuantitativo, ya que pretende recoger y analizar información acerca de las características de personalidad y el síndrome de *burnout* en voluntarios que trabajan con personas en situación de calle.

Este estudio tendrá su base en la medición numérica y el análisis estadístico, a través de las diferentes técnicas mencionadas, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Se medirán fenómenos y se utilizarán medidas estadísticas.

El alcance del presente trabajo es descriptivo-correlacional. Descriptivo ya que busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Se miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes de las variables a investigar. En este tipo de estudio se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas para así poder describir lo que se investiga. En base a esto, en esta investigación, se buscará describir los rasgos de personalidad y los niveles del síndrome de *burnout*, en voluntarios que trabajan con personas en situación de calle.

Por otro lado es correlacional ya que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, o variables en un contexto en particular. Al evaluar el grado de asociación, se miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, se cuantifican y se analiza la vinculación. En esta investigación, se intentará establecer qué rasgos de personalidad pueden relacionarse con el síndrome de *burnout* en voluntarios que trabajan con personas en situación de calle.

Con respecto al diseño de investigación, corresponde mencionar que presenta un diseño no experimental – transversal, el cual consiste en la observación del fenómeno tal y como se da en el contexto natural, para luego ser analizado. Este, es caracterizado como un diseño en que la estabilidad de las variables permite conclusiones sobre los datos obtenidos en un solo momento. El objetivo es describir una población en un tiempo único.

5.1 Descripción de la muestra

La muestra que se utilizó en esta investigación fue de tipo no probabilística e intencional (León, O. y Montero, 1993) es decir que los sujetos fueron seleccionados por poseer características de interés para la investigación. Al tratarse de una muestra no probabilística, las conclusiones que se deriven de este trabajo, no podrán generalizarse a toda la población, sino que deben circunscribirse a la muestra utilizada.

En el presente trabajo formaron parte de la muestra 36 voluntarios, los cuales trabajan en la Fundación Puente Vincular y en UPA con personas en situación de calle.

5.2 Participantes

Los participantes que formaron parte de esta investigación fueron en total 36 voluntarios que trabajan con personas en situación de calle de los cuales 14 trabajan en la Fundación Puente Vincular y 22 en UPA.

De los 14 sujetos pertenecientes a la Fundación Puente Vincular, 64,28% es de género femenino mientras que el 35,71% pertenece al género masculino; las edades rondaron entre los 20 y los 56 años con un promedio de 28,71, respecto a la educación, 64,28% son universitarios, mientras que los 35,71% profesionales. Referido al estado civil, el 71,42% es de estado civil soltero, el 21,42 % en pareja y el 7,14% casado. Finalmente respecto a la educación un 71,42% trabaja y estudia, un 14,28% solo estudia, un 7,14% solo trabaja y 7,14% no estudia ni trabaja.

De los 22 sujetos pertenecientes a UPA, 54,54% son de género femenino mientras que el 45,45% pertenece al género masculino; las edades rondaron entre los 18 y los 54 años con un promedio de 28,36, respecto a la educación, 59,09% son universitarios, el 36,36% profesionales y el 4,54% presentaron secundario completo. Referido al estado civil, el 81,81% presentó un estado civil soltero, el 9,09 % en pareja el 4,54% casado y el 4,54 divorciado. Finalmente respecto a la educación un 45,45% trabaja y estudia, un 22,72% solo estudia, un 27,27% solo trabaja y 4,54% no estudia ni trabaja.

Tabla 1. Descripción de los participantes (n=36)

		Fundación Puente Vincular (n=14)	UPA (n=22)
Género	Femenino	64,28 %	54,54 %
	Masculino	35,71 %	45,45 %
Edad		28,71	28,36
Educación	Secundario completo	0 %	4,54 %
	Universitarios	64,28 %	59,09 %
	Profesionales	35,71 %	36,36 %
Estado Civil	Soltero	71,42 %	81,81 %
	En pareja	21,42 %	9,09 %
	Casado	7,14 %	4,54 %
	Divorciado	0 %	4,54 %
Ocupación	Trabaja y estudia	71,42 %	45,45 %
	Solo estudia	14,28 %	22,72 %
	Solo trabaja	7,14 %	27,27 %
	No estudia ni trabaja	7,14 %	4,54 %

5.3 Instrumentos

Los instrumentos utilizados en la presente investigación fueron:

- ❖ Inventario Millon de Estilos de Personalidad (MIPS) Millon, T. (2001).
- ❖ El Cuestionario Maslach Burn Out Inventory (Maslach y Jackson, 1986)

El Inventario Millon de Estilos de Personalidad (MIPS) (Millon, T., 2001.) Es un cuestionario compuesto por 180 ítems respecto de los cuales el sujeto debe determinar si le son aplicables (respuestas verdadero/falso). Su objetivo es medir la personalidad de individuos adultos que funcionan normalmente y cuya edad está comprendida entre los 18 y los 65 o más años. Para completar la mayoría de los ítems se requiere un nivel de educación correspondiente al primer año de la escuela secundaria. La mayoría de las personas emplean alrededor de 30 minutos o menos para responder al cuestionario.

El MIPS consta de 24 escalas agrupadas en 12 pares. Cada par incluye dos escalas yuxtapuestas, la bipolaridad presente en estos pares no implica

oposición, debido a que las escalas son independientes entre sí en cuanto a los ítems que las forman. Los 12 pares de escalas del MIPS se distribuyen en tres grandes áreas:

- Metas Motivacionales: evalúa la orientación a obtener refuerzo del medio.

- Modos Cognitivos: examinan los estilos de procesamiento de la información.

- Conductas Interpersonales: evalúa en qué medida el estilo de relacionarse con los demás tiene que ver en general con el retraimiento o la comunicatividad, la vacilación o la firmeza, la discrepancia o el conformismo, el sometimiento o el control, y la insatisfacción o la concordancia.

El MIPS incluye tres indicadores de validez: Impresión Positiva, Impresión Negativa y Consistencia.

Se obtiene un puntaje directo para cada escala, el cual se convierte en puntaje de prevalencia, a partir del cual se realiza el análisis e interpretación.

Los puntajes de prevalencia del MIPS van de PP 0 a PP 100, el punto de referencia para la interpretación de los perfiles individuales de puntaje es siempre PP 50, un individuo que obtiene un PP 50 o superior en cualquier escala es clasificado como miembro del grupo poseedor del rasgo que esa escala define, los puntajes menores a 50 fueron clasificados como no miembros o no poseedores del rasgo.

En el caso de esta investigación en particular, una vez que se clasificaron los individuos como miembros de determinados grupos, los perfiles individuales de puntaje se interpretaron en función de la distancia que los separa del PP 50 en cada escala. Los cortes que se utilizaron para dicha clasificación fueron:

- 1- No poseedor del rasgo: un PP menor de 50 (de **0 a 49**).
- 2- Presencia leve del rasgo: un PP entre **50 y 69**.
- 3- Presencia moderada del rasgo: un PP entre **70 y 89**.
- 4- Presencia alta del rasgo: un PP de **90 a 100**.

De este manual en castellano existen dos versiones, una argentina realizada por Casullo en 1997 y otra española realizada por Sánchez López, Díaz Morales y Aparicio García en el 2001. En esta investigación se utilizará la versión del MIPS realizada por Casullo.

El Cuestionario de *burnout*, o MBI (Maslach, C. y Jackson, S. E., 1986) posee una estructura tridimensional, que ha sido replicada en numerosas ocasiones, y a partir de ella se han definido las escalas o variables del sujeto quemado. Son las que vienen a continuación:

Cansancio Emocional (CE): Sus elementos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo: el elemento con mayor saturación contiene una expresión clara de dicho sentimiento: “*Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo*”

Despersonalización (DP): Los elementos de esta escala describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional.

Tanto en ésta como en la escala anterior, los profesionales con puntuaciones altas representan grados elevados de vivencia del síndrome del estrés laboral asistencial, se observan pequeñas correlaciones entre ambas dimensiones. Es decir, aunque son medidas separadas, están relacionadas y se presentan como aspectos del síndrome.

Realización Personal (RP): Esta escala contiene elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. En contraste con las otras dos escalas, las puntuaciones bajas son indicativas del síndrome; pero es independiente de ellas y sus elementos no tienen pesos negativos en ellas. La variable puede ser considerada como lo opuesto al Cansancio Emocional y a la Despersonalización. Sin embargo, se observan correlaciones bajas con las otras dos escalas.

Para la clasificación de los ítems se emplea un sistema de respuesta que puntúa la frecuencia con la que el sujeto experimenta los enunciados en cada ítem, se utiliza el sistema de puntuación, de tipo Likert, con siete niveles de 0 a 6 (0=nunca, 1=pocas veces al año o menos, 2=una vez al mes o menos, 3= unas pocas veces al mes, 4= una vez a la semana, 5= pocas veces a la semana, 6= todos los días).

Los ítems que corresponden a cada una de las dimensiones mencionadas son los siguientes:

- . Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8,13, 14, 16, 20.
- . Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.
- . Realización personal: 4, 7, 9,12, 17,18, 19, 21.

Para evaluar el nivel de *burnout* se deben sumar cada ítem con su puntaje correspondiente, obteniendo así un puntaje final para cada

componente. Puntuaciones altas, en las dos primeras subescalas y baja en la tercera definen la presencia del síndrome.

Las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentil para cada escala. En la categoría baja se encuentran los resultados de los sujetos que ocupan el tercio inferior (centiles 1 a 33), en la categoría media están las puntuaciones de los casos que ocupan el tercio central de una distribución normal (centiles 34 a 66), y en la categoría alta se recogen las puntuaciones del tercio superior (centiles 67 a 99).

En el caso de esta investigación en particular, una vez que se clasificaron las dimensiones del *burnout* en las distintas categorías baja, media y alta, se procedió a cargar estos datos usando tres nuevas variables: Ausencia, riesgo y presencia de *burnout*.

1. Ausencia: Cansancio Emocional Bajo, Despersonalización Baja y Realización Personal Alta.
2. Riesgo: Dos criterios de presencia cumplidos.
3. Presencia: Cansancio Emocional Alto, Despersonalización Alta y Realización Personal Baja.

De esta manera se pudo observar sujetos que cumplían con tres, dos o ninguno de los criterios para la presencia, ausencia o riesgo de *burnout*.

5.4 Procedimiento

Para comenzar se tomó contacto con la Fundación Puente Vincular ubicada en Ciudad de Mendoza, a través de uno de los voluntarios del lugar, una vez establecido el contacto, se acordó asistir a una de las reuniones semanales que realizan los voluntarios cada lunes.

En dicha reunión se les informó a los voluntarios sobre el estudio y los objetivos que se precisaban alcanzar con el mismo, una vez aprobado lo anterior, se procedió a familiarizarse con la dinámica del lugar.

Luego se procedió a obtener el consentimiento informado de cada uno de los voluntarios, para poder llevar a cabo la administración tanto del MIPS (Millon, T., 2001) como el MBI (Maslach, C. y Jackson, S. E., 1986). Una vez obtenido el consentimiento se administraron dichas escalas, en un primer momento vía on-line, pero debido a que muchos no colaboraron, se decidió imprimirlos y que pudieran completarlo a través del papel impreso.

Debido a que la colaboración de los voluntarios no fue llevada a cabo en su totalidad para completar el número de tests requeridos, se buscó un grupo perteneciente a la pastoral de la calle, llamado UPA, que realiza una tarea muy similar a la Fundación Puente Vincular, siendo el hecho de pertenecer a la Iglesia Católica y trabajar desde ahí, su principal diferencia. El procedimiento que se llevó a cabo fue el mismo descrito anteriormente.

Al final los datos recogidos fueron analizados y sus respectivos resultados compartidos con la institución y los voluntarios, resguardando la confidencialidad.

Capítulo VI

RESULTADOS

6. Presentación y discusión de resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos considerando los objetivos planteados para la presente tesina.

Objetivo 1

- **Describir características de personalidad de voluntarios que trabajan con personas en situación de calle.**

En función del primer objetivo se obtuvo el puntaje prevalente correspondiente a cada puntaje bruto de cada escala perteneciente al Inventario de Estilos de Personalidad de Millon aplicado a la muestra, para así poder observar la presencia e intensidad de los rasgos.

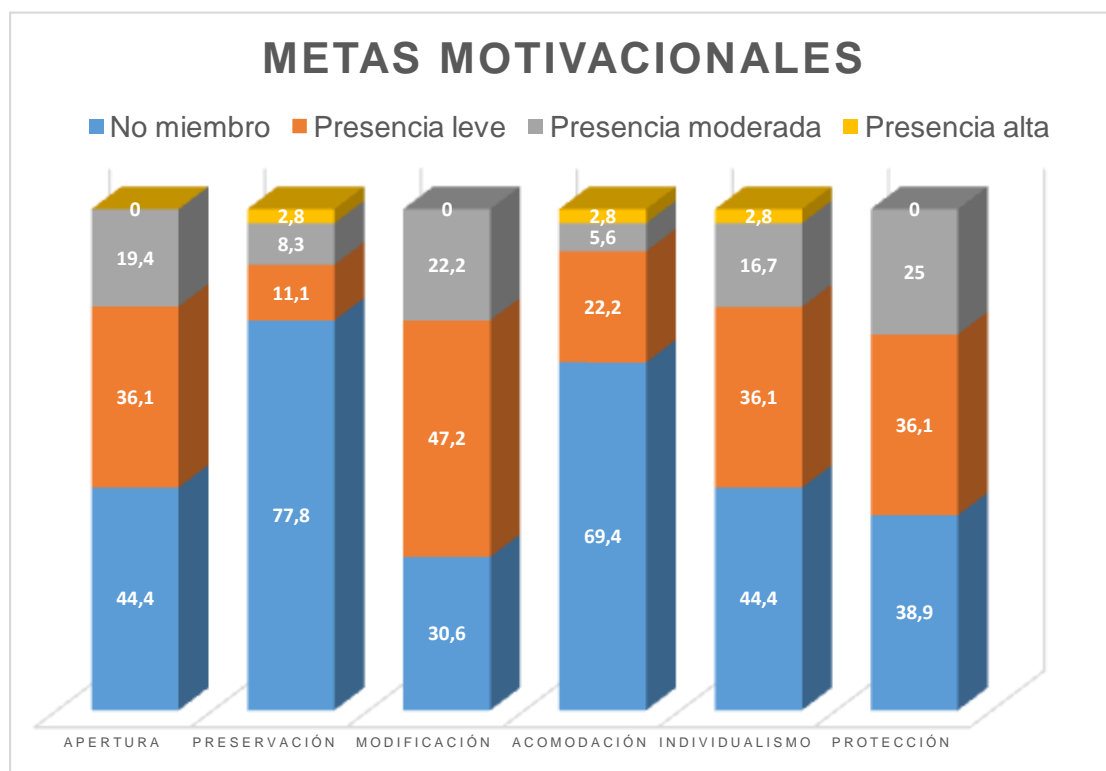
La presentación y la discusión de resultados se harán de dos maneras:

- 1) Por bloques: Empezando por metas motivacionales, siguiendo por modos cognitivos y finalizando por las conductas interpersonales.
- 2) Por pares: Se presentarán y discutirán los pares correspondientes a cada bloque.

Tabla 2. Metas Motivacionales: porcentajes del poseedor del rasgo y del grupo no poseedor del rasgo y grados de intensidad de los rasgos.

Rasgos	No poseedor del rasgo	Poseedor del rasgo			Total
		Leve	Moderado	Alto	
Apertura	44,4 % (16)	36,1%(13)	19,4 % (7)	0 % (0)	55,6 %
Preservación	77,8 % (28)	11,1 % (4)	8,3 % (3)	2,8 % (1)	22,2%
Modificación	30,6 % (11)	47,2%(17)	22,2 % (8)	0 % (0)	69,4%
Acomodación	69,4 % (25)	22,2 % (8)	5,6 % (2)	2,8 % (1)	30,6%
Individualismo	44,4 % (16)	36,1%(13)	16,7 % (6)	2,8 % (1)	55,6%
Protección	38,9 % (14)	36,1%(13)	25,0 % (9)	0% (0)	61,1%

Grafico 1. Metas Motivacionales: porcentajes del grupo poseedor del rasgo y del grupo no poseedor del rasgo y grados de intensidad de los rasgos.



Los resultados obtenidos muestran, que los 36 voluntarios que trabajan en la Fundación Puente Vincular y UPA que forman parte de la muestra del presente estudio, exhiben diversos rasgos de personalidad.

En el área de metas motivacionales, las cuales evalúan la orientación a obtener refuerzo del medio (Sánchez López y Casullo, 2000), en el primer par apertura/preservación, se presentan los siguientes resultados:

En el rasgo apertura se observa que el 55,6% de la muestra se encuentra en el grupo de los miembros poseedores del rasgo. De ese total el 36,1 % exhibe una presencia leve del rasgo, un 19,4 %, una presencia moderada y no se observan presencias altas de este rasgo. Sólo un 44,4 % de la muestra califican como miembros no poseedores del rasgo.

Respecto al rasgo preservación, se observa que un 77,8 %, califican como miembros no poseedores del rasgo. Del total del grupo poseedor del rasgo el 11,1 %, presentan una presencia leve, un 8,3 %, una presencia moderada, y el 2,8 %, presenta una presencia alta del rasgo.

La presencia del rasgo apertura, nos podría estar indicando que la mayoría de los voluntarios tienden a ver el lado bueno de las cosas, son optimistas en cuanto a las posibilidades que les ofrece el futuro, les resulta fácil

pasarlo bien y enfrentan con ecuanimidad los altibajos de la existencia. (Millon, 2001).

Este rasgo es esencial en este tipo de voluntariado, ya que mantiene al voluntario motivado por el deseo de obtener un refuerzo positivo del medio. Estas características ayudan a que, ante situaciones estresantes, los voluntarios tomen los aspectos favorables e incluso perciban la experiencia adversa como un proceso de aprendizaje. La tendencia a buscar el lado positivo está asociada al rasgo optimismo. Concluyendo que la apertura es un recurso importante para lidiar con las situaciones de estrés. (Maldonado, Cárdenas, Araujo y Durán, 2016).

En el segundo par, modificación/acomodación, se observa un predominio en la presencia del rasgo modificación, el 69,4% de la muestra se encuentra en el grupo de los miembros poseedores del rasgo. De ese total el 47,2 % exhibe una presencia leve del rasgo, un 22,2 %, una presencia moderada y no se observan presencias altas de este rasgo. Sólo un 30,6 % de la muestra califican como miembros no poseedores del rasgo.

Respecto al rasgo acomodación, se observa que un 69,4%, califican como miembros no poseedores del rasgo. Del total del grupo poseedor del rasgo el 22,2 %, presentan una presencia leve, un 5,6 %, una presencia moderada, y el 2,8 %, presenta una presencia alta del rasgo.

La presencia del rasgo modificación, nos podría estar mostrando que la mayoría de los voluntarios, toman su vida en sus manos y hacen que las cosas sucedan en lugar de mantenerse pasivamente en espera. Se ocupan diligentemente de modificar su entorno e influyen en los acontecimientos a fin de que éstos satisfagan sus necesidades y deseos. (Millon, 2001).

Este rasgo responde de manera significativa al perfil del voluntario ya que en base a lo expresado por Korotky (2003, 20), “el voluntario es una persona con sensibilidad frente a los problemas sociales, que siente la necesidad de luchar por distintas causas. Se compromete de forma desinteresada y gratuita a poner sus capacidades y tiempo libre al servicio de las necesidades existentes en la comunidad”.

Además la presencia de este rasgo permite que los voluntarios puedan comprometerse e involucrarse realmente con las personas asistidas, respondiendo a lo que expresa Croce (2000) “Los principios del voluntariado son el respeto a la dignidad humana, reconocer que todos los seres humanos tienen los mismos derechos, y la convicción de que las personas son capaces de modificar las condiciones sociales y de construir su destino”.

En el tercer y último par, individualismo/protección, no se observan grandes diferencias, siendo ambos predominantes.

En el rasgo individualismo se observa que el 55,6% de la muestra se encuentra en el grupo de los miembros poseedores del rasgo. De ese total el 36,1 % exhibe una presencia leve del rasgo, un 16,7 %, una presencia moderada y un 2,8% una presencia alta. Sólo un 44,4 % de la muestra califican como miembros no poseedores del rasgo.

En el rasgo protección se observa que el 61,1% de la muestra se encuentra en el grupo de los miembros poseedores del rasgo. De ese total el 36,1 % exhibe una presencia leve del rasgo, un 25,0 %, una presencia moderada y no se observan presencias altas de este rasgo. Sólo un 38,9 % de la muestra califican como miembros no poseedores del rasgo.

La presencia del rasgo individualismo, nos podría estar manifestando que la mayoría de los voluntarios, están orientados a satisfacer sus propias necesidades y deseos; es decir, procuran realizarse plenamente ellos mismos y tienden a ser a la vez independientes. (Millon, 2001).

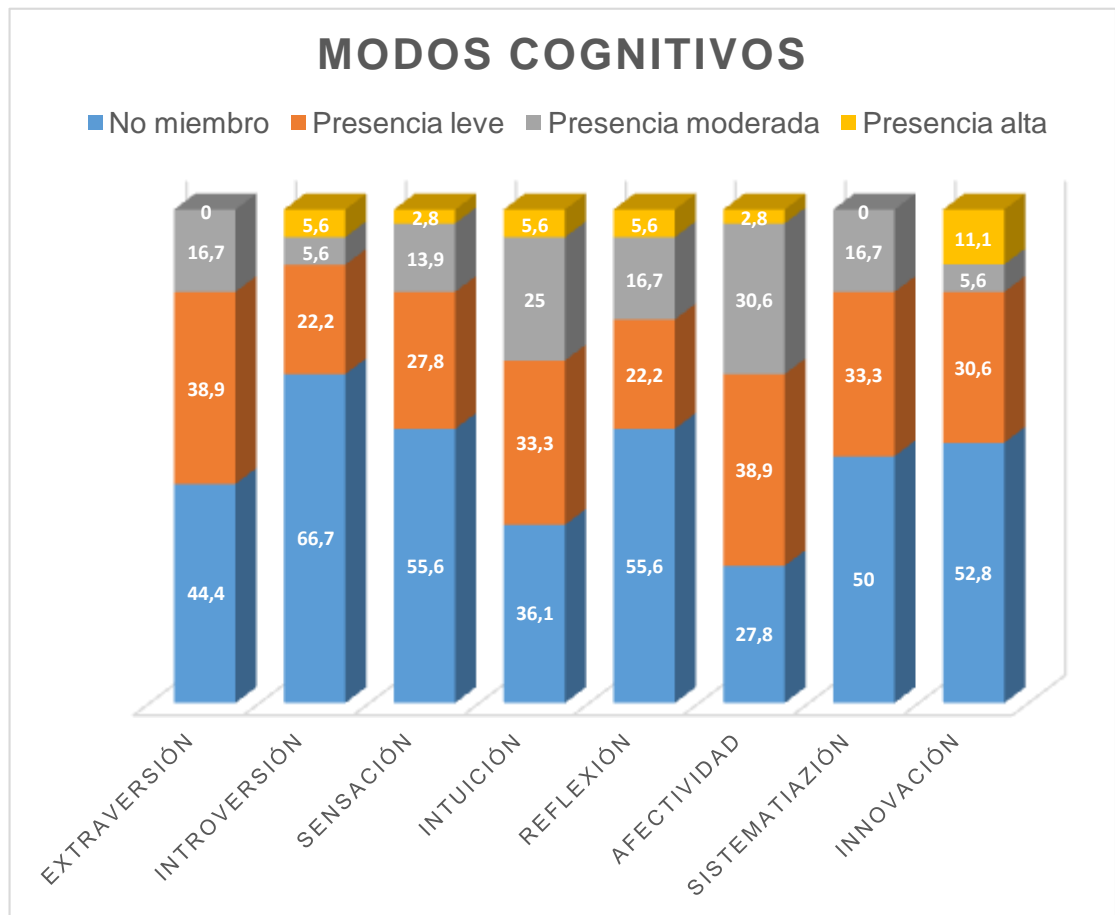
La presencia del rasgo protección nos podría estar mostrando que la mayoría de los voluntarios, están motivados para satisfacer las necesidades de los demás, para ocuparse del bienestar y los deseos de las otras personas. Se los considera protectores, capaces de anteponer el cuidado de los demás al de sí mismos. (Millon, 2001).

A simple vista esta polaridad puede parecer antagónica, ya que son dos rasgos muy diferentes entre sí, pero en el caso del voluntariado y de este voluntariado específico, es necesario, que ambas existan y sobre todo coexistan, ya que una elevada presencia de protección, ayudaría al voluntario a identificarse con su prójimo, atendiendo a sus necesidades y preocupándose por su bienestar, pero corriendo el riesgo de olvidar sus necesidades propias desplazando su persona y no reconociéndose a ellos mismos, lo que podría llevar a desarrollar estrés, frustración y despersonalización, entorpeciendo de esta manera la tarea. En conclusión, se considera que la presencia media de ambos rasgos, es necesaria e incluso saludable para la tarea.

Tabla 3. Modos Cognitivos: porcentajes del grupo poseedor del rasgo y del grupo no poseedor del rasgo y grados de intensidad de los rasgos.

Rasgos	No poseedor del rasgo	Poseedor del rasgo			Total
		Leve	Moderado	Alto	
Extraversión	44,4 % (16)	38,9%(14)	16,7 % (6)	0 % (0)	55,6%
Introversión	66,7 % (24)	22,2 % (8)	5,6 % (2)	5,6 % (2)	33,4%
Sensación	55,6 % (20)	27,8%(10)	13,9 % (5)	2,8 % (1)	44,5%
Intuición	36,1 % (13)	33,3%(12)	25,0 % (9)	5,6 % (2)	63,9%
Reflexión	55,6 % (20)	22,2 % (8)	16,7 % (6)	5,6 % (2)	44,5%
Afectividad	27,8 % (10)	38,9%(14)	30,6%(11)	2,8 % (1)	72,3%
Sistematización	50,0 % (18)	33,3%(12)	16,7 % (6)	0 % (0)	50,0 %
Innovación	52,8 % (19)	30,6%(11)	5,6 % (2)	11,1 % (4)	47,2%

Grafico 2. Modos Cognitivos: porcentajes del grupo poseedor del rasgo y del grupo no poseedor del rasgo y grados de intensidad de los rasgos.



En el área de modos cognitivos, los cuales evalúan los estilos de procesamiento de la información (Sánchez López y Casullo, 2000) en el primer par extraversión/introversión, se presentan los siguientes resultados:

En el rasgo extraversión se observa que el 55,6% de la muestra se encuentra en el grupo de los miembros poseedores del rasgo. De ese total el 38,9 % exhibe una presencia leve del rasgo, un 16,7 %, una presencia moderada y no se observan presencias altas de este rasgo. Sólo un 44,4 % de la muestra califican como miembros no poseedores del rasgo.

Respecto al rasgo introversión, se observa que un 66,7 %, califican como miembros no poseedores del rasgo. Del total del grupo poseedor del rasgo el 22,2 %, presenta una presencia leve, un 5,6 %, una presencia moderada, y el 5,6 %, presenta una presencia alta del rasgo.

La presencia del rasgo extraversión nos podría estar indicando que la mayoría de los voluntarios recurren a los demás en procura de estimulación y aliento. Sus amigos y colegas son, para ellos, fuentes de ideas y orientación, de inspiración y energía; los ayudan a mantener alta su autoestima y los confortan con su presencia. (Millon, 2001).

Este rasgo es fundamental para poder llevar a cabo la tarea del voluntariado ya que como expresa Lanzetti (2006) una de las características que debe tener el voluntario es la capacidad para la visión de conjunto: capacidad de ver la totalidad de la organización y de insertarse con su aporte individual en el proceso de ésta, y además la habilidad para comunicarse y mantener una interrelación fructífera y permanente. Ésta es básica también para que el voluntario comparta conocimientos y habilidades con los demás y con los beneficiarios de su tarea.

En el segundo par, sensación/intuición, se observa un predominio en la presencia del rasgo intuición, el 63,9% de la muestra se encuentra en el grupo de los miembros poseedores del rasgo. De ese total el 33,3 % exhibe una presencia leve del rasgo, un 25,0 %, una presencia moderada y un 5,6% presenta una presencia alta del rasgo. Sólo un 36,1 % de la muestra califican como miembros no poseedores del rasgo.

Respecto al rasgo sensación, se observa que un 55,6%, califican como miembros no poseedores del rasgo. Del total del grupo poseedor del rasgo el 27,8 %, presentan una presencia leve, un 13,9 %, una presencia moderada, y el 2,8 %, presenta una presencia alta del rasgo.

La presencia del rasgo intuición nos podría estar mostrando que la mayoría de los voluntarios prefieren lo simbólico y desconocido a lo concreto y

observable. No rehúyen a lo intangible y disfrutan de las experiencias más misteriosas y las fuentes más especulativas de conocimiento. (Millon, 2001).

En el tercer par reflexión/afectividad se puede observar un predominio en la presencia del rasgo afectividad el 72,3% de la muestra se encuentra en el grupo de los miembros poseedores del rasgo. De ese total el 38,9 % exhibe una presencia leve del rasgo, un 30,6 %, una presencia moderada y un 2,8% presenta una presencia alta del rasgo. Sólo un 27,8 % de la muestra califica como miembros no poseedores del rasgo.

Respecto al rasgo reflexión, se observa que un 55,6%, califican como miembros no poseedores del rasgo. Del total del grupo poseedor del rasgo el 22,2 %, presenta una presencia leve, un 16,7%, una presencia moderada, y el 5,6 %, presenta una presencia alta del rasgo.

La presencia del rasgo afectividad nos podría estar indicando que la mayoría de los voluntarios forman sus juicios tomando en consideración sus propias reacciones afectivas frente a las circunstancias, evaluando subjetivamente las consecuencias que tendrán sus actos para quienes resulten afectados por ellas, y guiándose por sus valores y metas personales (Millon, 2001).

Este es uno de los rasgos más característicos que poseen los voluntarios, ya que les otorga la posibilidad de ser mucho más empáticos y de esta manera poder registrar con mucha más facilidad lo que sienten los demás. Lo expresado anteriormente concuerda con lo establecido por el grupo de voluntarios de la Fundación Puente Vincular, entendiéndose que desde el reconocimiento afectivo de las demás personas y del tiempo compartido, se pueden construir vínculos sanos, fuertes y duraderos, esta construcción del vínculo que busca establecer el voluntariado con la persona en situación de calle se forma a partir de la presencia, del valor que se le da al “estar con la otra persona”.

Cabe destacar, que los voluntarios de UPA, persiguen un objetivo muy similar, que se basa en el hecho de: establecer un vínculo afectivo y social con personas en situación de calle, con el objeto de proporcionar un espacio de escucha y acompañamiento.

Finalmente como expresa Korotky (2003, 33) “La actividad voluntaria implica características destacables. Tiene mucho de donación de sí mismo, de solidaridad e implica valores personales como generosidad y amor a los demás. Por lo tanto exige un compromiso que debe ser ejercido con cuidado, cariño y responsabilidad”.

En el cuarto y último par sistematización/innovación no se observan grandes diferencias, siendo un poco más predominante el rasgo sistematización, con respecto al mismo: el 50,0 % de la muestra se encuentra en el grupo de los miembros poseedores del rasgo. De ese total el 33,3 % exhibe una presencia leve del rasgo, un 16,7 %, una presencia moderada y no se observan presencias altas de este rasgo. Un 50,0 % de la muestra califica como miembros no poseedores del rasgo.

Respecto al rasgo innovación, se observa que un 52,8%, califican como miembros no poseedores del rasgo. Del total del grupo poseedor del rasgo el 30,6 %, presenta una presencia leve, un 5,6%, una presencia moderada, y el 11,1 %, presenta una presencia alta del rasgo.

La presencia del rasgo sistematización nos podría estar revelando que la mayoría de los voluntarios son organizados y predecibles en su manera de abordar las experiencias de la vida. Transforman los conocimientos nuevos adecuándolos a lo ya conocido y son cuidadosos, cuando no perfeccionistas, incluso al ocuparse de pequeños detalles. Se las considera personas ordenadas, minuciosas y eficientes. (Millon, 2001).

Además la presencia, en menor medida, pero presencia al fin del rasgo innovación nos podría estar manifestando que una parte de los voluntarios tienden a ser creativos y a asumir riesgos. Están preparados para modificar y reordenar cualquier cosa con la que tropiecen. Parecen disconformes con la rutina y lo predecible, y transforman lo dado siguiendo sus corazonadas y tratando de producir consecuencias nuevas e imprevistas. (Millon, 2001).

La coexistencia de ambos rasgos es importante y necesaria para la tarea del voluntariado ya que es preciso contar con voluntarios ordenados, previsores, decididos, exigentes, firmes y leales que puedan llevar adelante este voluntariado específico, lo cual concuerda con lo que plantean la Fundación Puente Vincular y UPA, respecto a la organización y roles, la división de subgrupos y comisiones específicas con sus respectivos coordinadores.

Así mismo, es importante contar con voluntarios dispuestos a buscar ideas y soluciones creativas, apartándose de lo dado y conocido a fin de establecer formas nuevas de trabajar y comportarse, que incluyan la espontaneidad, la informalidad, la adaptabilidad, la flexibilidad frente a los imprevistos que surgen y la ingeniosidad, para no estancarse frente a los problemas y dificultades, sino avanzar en pos de su labor.

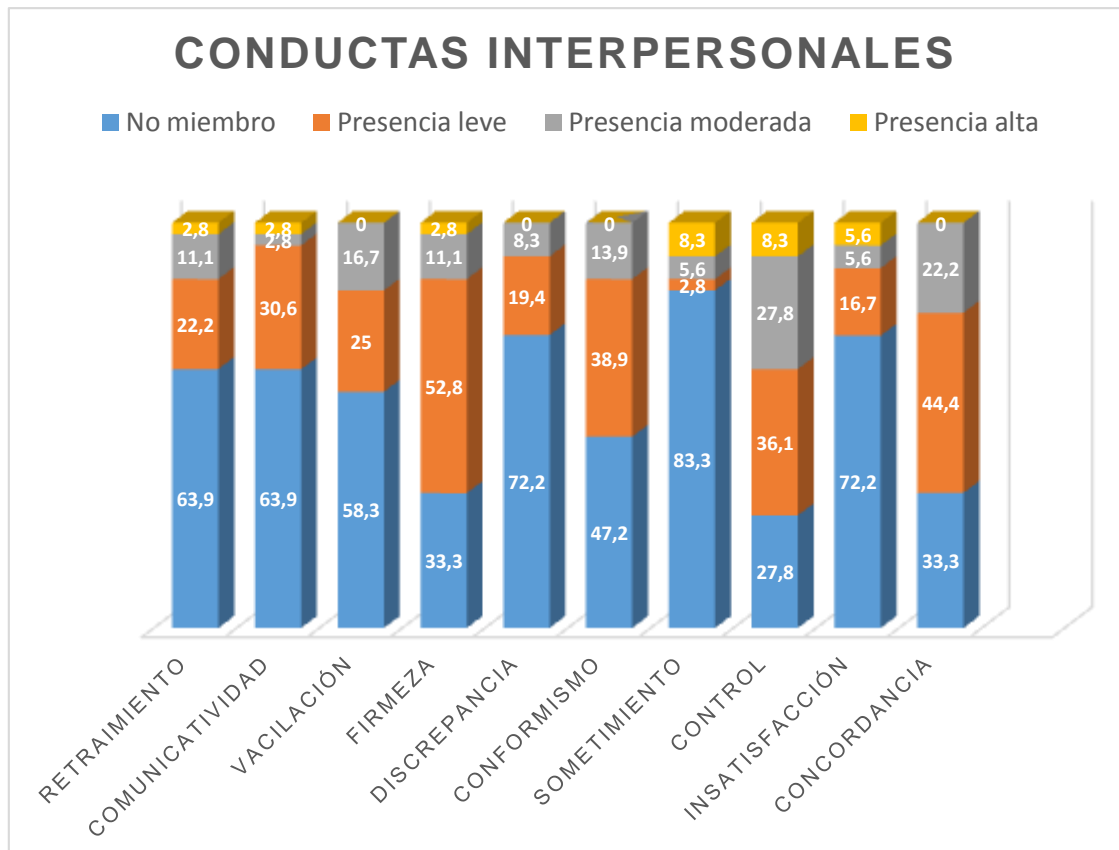
Finalmente como expresa Show de Critto & Karl (1998): “Los voluntarios prestan sus servicios en organizaciones, y sabemos que los elementos más

importantes de una organización son las personas dispuestas a trabajar juntas, compartir objetivos comunes y planes de acción para lograrlos. Las buenas intenciones, la alegría, la energía, el compromiso y el talento, nada de esto sirven si no están sistematizados y coordinados hacia una misma meta.”

Tabla 4. Conductas interpersonales: porcentajes del grupo poseedor del rasgo y del grupo no poseedor del rasgo y grados de intensidad de los rasgos

Rasgos	No poseedor del rasgo	Poseedor del rasgo			Total
		Leve	Moderado	Alto	
Retraimiento	63,9 % (23)	22,2 % (8)	11,1 % (4)	2,8 % (1)	36,1%
Comunicatividad	63,9 % (23)	30,6% (11)	2,8 % (1)	2,8 % (1)	36,1%
Vacilación	58,3 % (21)	25,0 % (9)	16,7 % (6)	0% (0)	41,7%
Firmeza	33,3 % (12)	52,8% (19)	11,1 % (4)	2,8% (1)	66,7%
Discrepancia	72,2 % (26)	19,4 % (7)	8,3 % (3)	0 % (0)	27,8%
Conformismo	47,2 % (17)	38,9% (14)	13,9 % (5)	0 % (0)	52,8%
Sometimiento	83,3 % (30)	2,8 % (1)	5,6 % (2)	8,3 % (3)	16,7%
Control	27,8 % (10)	36,1% (13)	27,8% (10)	8,3 % (3)	72,2%
Insatisfacción	72,2 % (26)	16,7 % (6)	5,6 % (2)	5,6 % (2)	27,8%
Concordancia	33,3 % (12)	44,4% (16)	22,2 % (8)	0 % (0)	66,7%

Grafico 3: Conductas interpersonales: porcentajes del grupo poseedor del rasgo y del grupo no poseedor del rasgo y grados de intensidad de los rasgos.



En el área de conductas interpersonales, las cuales evalúan en qué medida el estilo de relacionarse con los demás tiene que ver con el retraimiento o la comunicatividad, la vacilación o la firmeza, la discrepancia o el conformismo, el sometimiento o el control, y la insatisfacción o la concordancia. (Sánchez López y Casullo, 2000). No se puede observar predominio de ninguno de los dos rasgos del primer par retraimiento/comunicatividad.

Ambos rasgos se presentan casi de la misma forma, con una diferencia mínima entre ambos. Respecto al rasgo retraimiento, se observa que un 63,9 %, califica como miembros no poseedores del rasgo. Del total del grupo poseedor del rasgo el 22,2 %, presenta una presencia leve, un 11,1 %, una presencia moderada, y el 2,8 %, presenta una presencia alta del rasgo.

Respecto al rasgo comunicatividad, se observa que un 63,9 %, califica como miembros no poseedores del rasgo. Del total del grupo poseedor del rasgo el 30,6 %, presenta una presencia leve, un 2,8 %, una presencia moderada, y el 2,8 %, presenta una presencia alta del rasgo.

En el segundo par vacilación/firmeza, se puede observar un predominio en la presencia del rasgo firmeza, el 66,7% de la muestra se encuentra en el

grupo de los miembros poseedores del rasgo. De ese total el 52,8 % exhibe una presencia leve del rasgo, un 11,1 %, una presencia moderada y un 2,8% presenta una presencia alta del rasgo. Sólo un 33,3 % de la muestra califica como miembros no poseedores del rasgo.

Respecto al rasgo vacilación, se observa que un 58,3%, califican como miembros no poseedores del rasgo. Del total del grupo poseedor del rasgo el 25,0 %, presenta una presencia leve, un 16,7 %, una presencia moderada, y no se observan presencias altas de este rasgo.

La presencia del rasgo firmeza nos podría estar revelando que la mayoría de los voluntarios tienden a creer que son competentes y seguros de sí mismos. (Millon, 2001).

Este rasgo es importante a la hora de asumir responsabilidades, compromisos y toma de decisiones, sobre todo en este tipo de voluntariado específico, en el cuál las personas asistidas se encuentran en una situación de vulnerabilidad, debilidad, marginalidad y desprotección.

Además responde a los derechos y deberes del voluntario, ya que como expresa Korotky (2003), es esencial que el voluntario, participe en forma activa y protagónica de las decisiones que se vinculan con su trabajo, sobre todo aquellas que hagan referencia a los conocimientos y habilidades que le son específicas. Es importante además garantizar la calidad de su colaboración a través de un trabajo eficiente, facilitado por la elección de un área donde actuar conforme a sus intereses, objetivos y habilidades personales.

En el tercer par discrepancia/conformismo, se puede observar un predominio en la presencia del rasgo conformismo, el 52,8% de la muestra se encuentra en el grupo de los miembros poseedores del rasgo. De ese total el 38,9 % exhibe una presencia leve del rasgo, un 13,9 %, una presencia moderada y no se observan presencias altas de este rasgo. Sólo un 47,2 % de la muestra califica como miembros no poseedores del rasgo.

Respecto al rasgo discrepancia, se observa que un 72,2%, califica como miembros no poseedores del rasgo. Del total del grupo poseedor del rasgo el 19,4%, presenta una presencia leve, un 8,3 %, una presencia moderada, y no se observan presencias altas de este rasgo.

La presencia del rasgo conformismo nos podría estar manifestando que la mayoría de los voluntarios es probable que sean honrados y tengan autodominio. Su relación con la autoridad es respetuosa y cooperativa, y tienden a actuar con formalidad y buenas maneras en las situaciones sociales. (Millon, 2001).

Es significativa la presencia de este rasgo, ya que todo trabajo de voluntariado necesita de personas respetuosas de la autoridad, y que actúen de modo responsable y apropiado, sean confiables, aplicadas y prudentes, sobre todo si el trabajo se trata de comprometerse e involucrarse con historias de vida tan particulares como las de las personas en situación de calle.

Este rasgo responde a las características planteadas por la Fundación Puente Vincular, respecto al perfil y a las formas de trabajar del voluntario, que hacen referencia a: serenidad, sensibilidad social y prudencia, juicio crítico y respeto, compromiso y atención a las necesidades del grupo.

Este rasgo permite además el trabajo articulado con otras instituciones y grupos tal como lo plantean Jinetes y Upa que busca ser puente entre las personas que se acompañan y las instituciones tanto del Estado como de la sociedad civil, informando sobre los recursos públicos y privados para la restitución de sus derechos; no generando estructuras paralelas a lo ya existente, sino como complemento para que las personas puedan acceder a los mismos.

En el cuarto par sometimiento/control, se puede observar un predominio en la presencia del rasgo control, el 72,2% de la muestra se encuentra en el grupo de los miembros poseedores del rasgo. De ese total el 36,1 % exhibe una presencia leve del rasgo, un 27,8 %, una presencia moderada y el 8,3 % una presencia alta. Sólo un 27,8 % de la muestra califica como miembros no poseedores del rasgo.

Respecto al rasgo sometimiento, se observa que un 83,3%, califican como miembros no poseedores del rasgo. Del total del grupo poseedor del rasgo el 2,8%, presenta una presencia leve, un 5,6 %, una presencia moderada, y un 8,3% una presencia alta.

La presencia del rasgo control nos podría estar manifestando que la mayoría de los voluntarios son enérgicos, a menudo dominantes. Tienden a verse a sí mismos como intrépidos y competitivos. (Millon, 2001). Las personas que presentan este rasgo son normalmente líderes eficaces y tienen talento para supervisar a otros y conseguir que trabajen para alcanzar metas comunes.

En una investigación realizada con voluntarios peruanos en lucha contra la pobreza, Gastelumendí y Oré (2013,86) plantearon que: “este es un rasgo que llama la atención porque no coincide con ningún otro hallazgo previo sobre el perfil del voluntario. En primer lugar, creemos que esto está asociado con la tendencia asumir retos, como también a las características mismas del trabajo voluntario que realizan: que consiste en la construcción de viviendas de emergencia en asentamientos humanos, así como en involucrarse en

posiciones de liderazgo que implican la toma de decisiones permanentes, con las familias y con otros voluntarios más nuevos en la institución.”

En el quinto y último par insatisfacción/concordancia, se puede observar un predominio en la presencia del rasgo concordancia, el 66,7% de la muestra se encuentra en el grupo de los miembros poseedores del rasgo. De ese total el 44,4% exhibe una presencia leve del rasgo, un 22,2 %, una presencia moderada y no se observan presencias altas de este rasgo. Sólo un 33,3 % de la muestra califica como miembros no poseedores del rasgo.

Respecto al rasgo insatisfacción, se observa que un 72,2%, califican como miembros no poseedores del rasgo. Del total del grupo poseedor del rasgo el 16,7%, presenta una presencia leve, un 5,6 %, una presencia moderada, y un 5,6% una presencia alta.

La presencia del rasgo concordancia nos podría estar revelando que la mayoría de los voluntarios tienden a ser simpáticos socialmente, mostrándose receptivos y maleables en su relación con los demás, con quienes establecen vínculos afectivos y lealtades muy fuertes. Sin embargo, suelen ocultar sus sentimientos negativos, en especial cuando esos sentimientos pueden parecer censurables a las personas a quienes desean agradar. (Millon, 2001). Este es otro de los rasgos característicos de los voluntarios, ya que son personas serviciales y amistosas, la cordialidad y el avenimiento caracterizan sus relaciones interpersonales.

Este rasgo es esencial para llevar a cabo los objetivos planteados por la Fundación Puente Vincular y UPA que hacen referencia a crear vínculos con las personas en situación de calle que sean fuertes y leales, realizar un acompañamiento afectivo y social y de esta manera actuar como puentes facilitadores y garantizadores de derechos, sobre todo, derechos vulnerados.

Lo dicho anteriormente concuerda con lo que expresa Croce (2000) haciendo referencia a que el trabajo voluntario es un camino de doble mano, de donación, de generosidad, apertura de nuevas experiencias, experiencias de aprendizaje, deseos de ser útil, creación de vínculos de pertenencia y transformación de necesidades en posibilidades.

Además Show de Critto & Karl (1998) plantearon que al trabajar con otros, creamos lazos, enfrentamos una problemática en común, compartimos esfuerzos y situaciones, entusiasmos y desilusiones. Es por este motivo que decimos que el voluntariado es una actividad en la que se aplica la perspectiva ganar – ganar, ambas partes se benefician.

“Lo esencial del voluntariado es convertir al asistido en asistente, de beneficiados en dispensadores de ayuda. Con esta inversión de papeles vuelve

también la dignidad a ellos. Una forma puede ser que los que han recibido ayuda ahora la dispensen a otros que también la necesitan.” (Show de Critto & Karl, 1998, 23).

Objetivo 2

- **Evaluar si en los voluntarios hay presencia del síndrome de *burnout*.**

La presentación y discusión del segundo objetivo, se realizarán de dos formas:

- 1) Se presentarán los porcentajes correspondientes a las dimensiones del síndrome de *burnout*, clasificados en las categorías baja, media y alta.
- 2) Se presentarán los porcentajes correspondientes a los criterios de ausencia, riesgo y presencia del síndrome de *burnout*.

Tabla 5. Porcentajes correspondientes a las dimensiones del MBI.

Dimensiones	Categorías			
	Baja	Media	Alta	Total
Cansancio emocional	36,1 % (13)	47,2 % (17)	16,7 % (6)	100%
Despersonalización	44,4 % (16)	22,2 % (8)	33,3 % (12)	100%
Realización Personal	19,4 % (7)	44,4 % (16)	36,1 % (13)	100%

Grafico 4. Porcentajes correspondientes a las dimensiones del MBI.

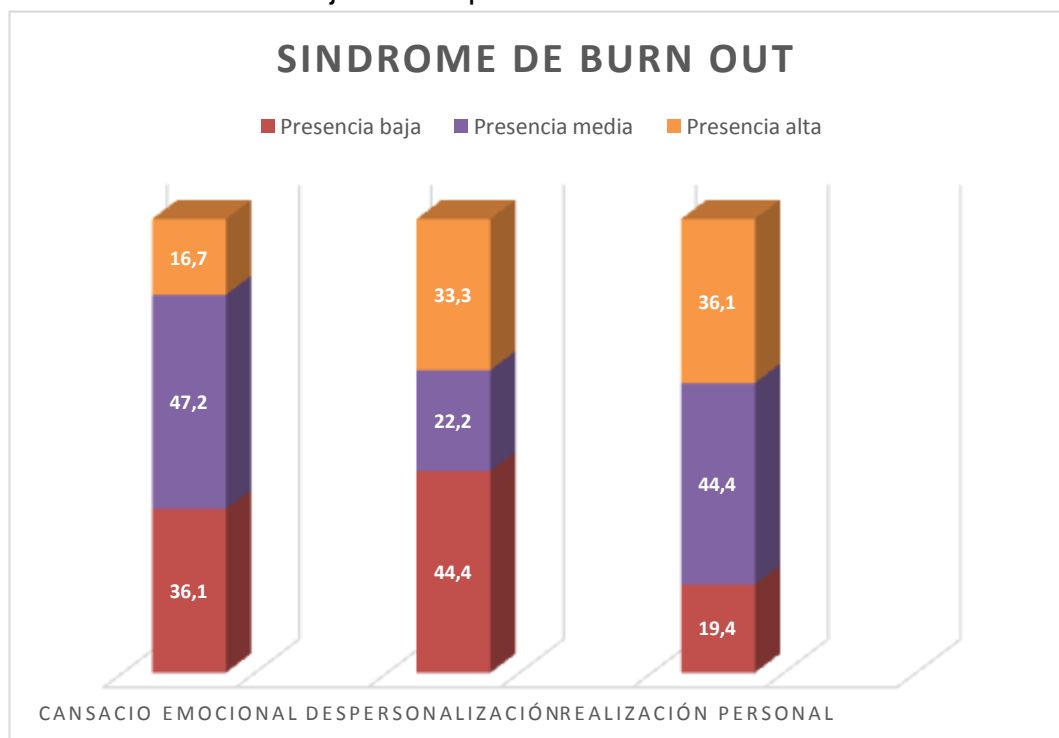
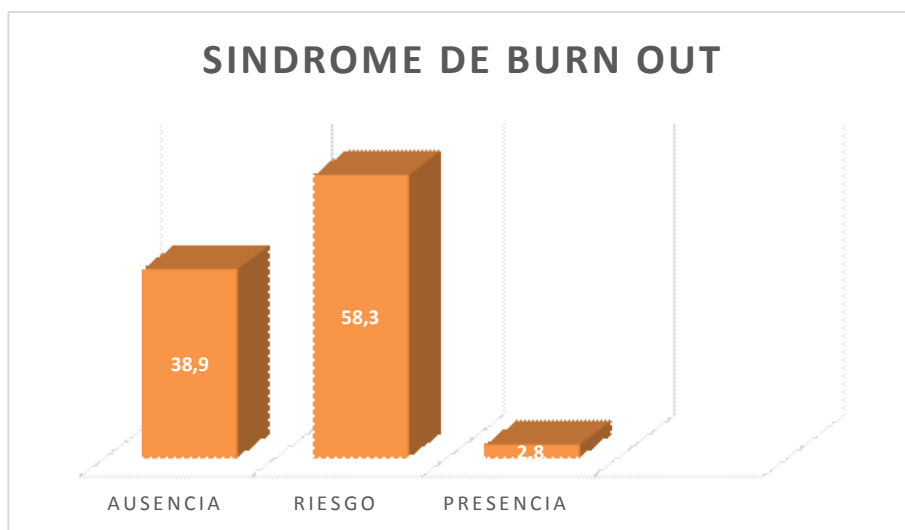


Tabla 6. Porcentajes correspondientes a los criterios de ausencia, riesgo y presencia del Síndrome de Burn Out.

Síndrome de Burn Out	Criterios			Total
	Ausencia	Riesgo	Presencia	
	38,9% (14)	58,3% (21)	2,8% (1)	100%

Grafico 5. Porcentajes correspondientes a los criterios de ausencia, riesgo y presencia del síndrome de *burnout*.



Los resultados obtenidos nos indican que el 58,3% de la muestra de 36 voluntarios, se encuentra en riesgo de padecer el síndrome, debido a que cumplen con dos de los criterios de presencia del mismo (Cansancio Emocional Alto, Despersonalización Alta y Realización Personal Baja).

Estos criterios se han presentado de forma muy diversa y heterogénea, predominando sobre todo la presencia media-alta en las dimensiones cansancio emocional y despersonalización.

Respecto a la dimensión cansancio emocional, un 63,9 % de los voluntarios presenta una presencia media alta, lo cual nos puede estar indicando que estos voluntarios están propensos a presentar el sentimiento de encontrarse emocionalmente agotados, experimentando la falta de recursos emocionales y el sentimiento de no poder ofrecer más de sí mismos a las personas que les brindan el servicio y/o atención. (Maslach, 1981).

En relación a la dimensión despersonalización, un 55,5 % de los voluntarios presenta una presencia media-alta, lo cual no podría estar mostrando que estos voluntarios están proclives a sentir la presencia de sentimientos y actitudes negativas hacia las personas a las que se les brinda el servicio y/o atención, con manifestaciones de maltrato, cinismo, deshumanización e insensibilidad, así como la adopción de relaciones distantes con escasa comunicación. (Maslach, 1981).

Referido a la dimensión realización personal, solo un 19,4% de los voluntarios presentó una presencia baja, predominando la presencia media-alta de esta dimensión.

En lo que se refiere al resto de los voluntarios, un 38,9 % presentó ausencia del síndrome, mientras que un 2,8% presencia del mismo.

Estos datos coinciden con lo expresado por Gaspar (2014,45), en su estudio del síndrome de *burnout* en bomberos voluntarios portugueses, que indican:

Los resultados obtenidos a través del análisis general de la muestra (N=791) indicaron un elevado índice de Realización Profesional, índices medios de agotamiento emocional e índices medios de despersonalización. Este estudio evidenció que 4,68% de los individuos de la muestra satisfacen todos los criterios diagnósticos del síndrome de *burnout*. No obstante, un análisis detallado individualizado de los valores producidos por la muestra, en las tres dimensiones evaluadas, indica que una porción significativa de individuos presenta elevados niveles de despersonalización/cinismo (54,86%), como también, que la muestra posee una media general en esta dimensión próxima al punto de corte. De acuerdo con el modelo teórico de Maslach, la despersonalización/cinismo es considerada como una dimensión previsoras del síndrome de *burnout*, así como el agotamiento y, finalmente, la baja realización profesional. Se destaca también que la dimensión satisfacción profesional puede tener un efecto amortiguador en el desarrollo del *burnout*, lo que se verifica en la muestra en cuestión, que presenta elevados índices de realización profesional (73,45%), independientemente de los valores de agotamiento emocional y despersonalización.

Cabe destacar que si bien, solo un voluntario ha presentado los tres indicadores del síndrome de *burnout*, la gran mayoría se encuentra en riesgo, lo cual se puede evidenciar no sólo en los resultados obtenidos, sino en el tiempo compartido con los voluntarios, por lo que considera necesario, desarrollar programas de prevención.

Este pensamiento concuerda con lo establecido por López (2013, 63) que expresa: “Finalmente se puede concluir que no existe el síndrome de *burnout* en los voluntarios de la Fundación Cecilia Rivadeneira; sin embargo es necesario establecer un programa de alternativas personales de intervención; esto contribuiría a una mejor estabilidad emocional y psíquica de los voluntarios, para que de esta manera puedan continuar realizando su labor, en bienestar de los niños y niñas oncológicos”.

Siguiendo la línea del pensamiento anterior, Flego y Tagliapietra (2015,45), quienes investigaron cómo los desencadenantes del *burnout* se comportan en una población de bomberos de la Policía de la Provincia de Buenos Aires, ciudad de Miramar, expresan: “Puede decirse que si bien en la presente investigación no se ha hallado riesgo de *burnout*, los miembros de la organización hacen hincapié en la carencia en la que actualmente se encuentran a la hora de contar con un servicio que les permita canalizar sus estados emocionales, dan cuenta de la importancia y de lo necesario de poder transmitir y contar con un apoyo profesional. Los mismos indicaron que no realizan ningún tipo de terapia por fuera de la organización pero sí dan cuenta que el rol del psicólogo sería fundamental como un miembro más del equipo de trabajo”.

Objetivo 3

- **Evaluar si existen relaciones entre las características de personalidad de voluntarios que trabajan con personas en situación de calle y la presencia del síndrome de *burnout*.**

Para cumplir el tercer objetivo, se aplicó el coeficiente *rho* de Spearman debido a que muchas de las escalas se distribuían de forma no normal en la prueba de Shapiro Wilk ($p < .50$). En base a la estadística no paramétrica utilizada, las correlaciones significativas obtenidas fueron:

Tabla 7. Correlaciones entre el síndrome de *burnout* y escalas del MIPS

	Síndrome de <i>burnout</i>
Protección	,331*

* $p < .0, 05$

Observando esta tabla se desprende que existe una correlación significativa de tipo positiva, e intensidad de $p < .0, 05$, entre el rasgo protección y el síndrome de *burnout*.

Esta correlación nos podría estar indicando que a mayor presencia del rasgo protección, mayor probabilidades hay de padecer el síndrome.

Este rasgo puede presentarse en todas aquellas personas que se identifican con el prójimo y sienten una preocupación por su bienestar. A menudo atienden a las necesidades de sus familiares más cercanos y de sus amigos íntimos antes que las propias. (Millon, 2001). Según esta definición y relacionándolo con el síndrome de *burnout*, es importante la preocupación por lo demás pero no al punto de olvidarse de las propias, dejando de lado la propia persona, ya que esto podría causar que llegue un punto en que la persona se sienta exhausta con su trabajo, comience a desarrollar una actitud fría e impersonal hacia los receptores de sus servicios o cuidados e incluso sentirse inadecuados hacia la vocación a la que están llamados.

Lo expresado anteriormente coincide con lo establecido por López (2013,151) que expresa que: "Entre los investigadores que estudian las variables de personalidad relacionadas con el síndrome de *burnout*, existe cierto acuerdo al considerar que los profesionales más vulnerables a padecerlo son sujetos empáticos, sensibles, humanos, con dedicación profesional, idealistas, altruistas, obsesivos, entusiastas y susceptibles de identificarse excesivamente con los demás".

Por último, es importante destacar lo establecido por Gastelumendi Gonçalves, C., & Oré Luján, B. (2013,18) que expresan: "A un primer nivel, la motivación más frecuente para participar de la institución, reportada en la encuesta de conducta de voluntariado, fue "*el deseo de ayudar a otros*" (88.7%). Este aspecto coincide con el estilo de personalidad *Protección*, que muestra que estos jóvenes orientan su comportamiento procurando el bienestar y cuidado de los demás. Lo anterior coincide con algunos autores (Bekkers, 2005; Elshaug & Metzger, 2001; Finkenstein et al., 2005) que reportan que los voluntarios tienden a ser empáticos, a cuidar y ayudar a los demás. Esto puede sugerir que los voluntarios forman parte de esta institución por un altruismo genuino (Glassman & Hadad, 2008), es decir, ayudando a otros sin un beneficio personal

Afortunadamente en esta muestra en particular si bien existe la presencia del rasgo protección, también se encuentra presente y casi con la misma frecuencia e intensidad el rasgo individualismo, el cual podría actuar como factor protector. Esto sería interesante profundizarlo en futuras investigaciones.

CONCLUSIONES

Resulta de gran relevancia destacar que las que las conclusiones que se plantearán a continuación no pueden extenderse a toda la población. Sino que éstas son válidas sólo para el grupo de sujetos que participó en la investigación.

Por otro lado, las conclusiones a destacar en función del trabajo realizado son:

- Los voluntarios que trabajan con personas en situación de calle presentaron diversas características de personalidad que los llevan a ser: sujetos motivados por el deseo de obtener refuerzos positivos de su ambiente, sus actividades reflejan una disposición a modificar su entorno y están orientados a satisfacer las necesidades de los demás, como así también las propias, siendo esto saludable y necesario para su tarea específica.
- La manera con la que estos sujetos recolectan la información, tiene que ver con el hecho de que recurren a los demás en procura de estimulación y aliento, los demás son fuentes de ideas y orientación, de inspiración y energía, además prefieren lo simbólico y desconocido a lo concreto y observable.
- La forma de procesar la información obtenida, hace referencia al hecho que son personas que forman juicios tomando en consideración sus propias reacciones afectivas frente a las circunstancias, evaluando subjetivamente las consecuencias que tendrán sus actos y guiándose por sus valores y metas. Además procesan la información de forma ordenada y predecible, como así también de forma creativa.
- El estilo que tienen para relacionarse con los demás, los lleva a ser ambiciosos, seguros de sí mismos, honrados, formales y con capacidad de autodominio. Además son sujetos enérgicos, intrépidos, simpáticos y con gran capacidad para establecer vínculos afectivos fuertes y leales.
- Solo un sujeto, presentó los tres indicadores de *burnout*. De los voluntarios que trabajan con personas en situación de calle que participaron en la muestra, se evidenció un nivel mínimo de *burnout*.

- A pesar de que se evidenció un nivel mínimo de *burnout*, es de gran importancia considerar el hecho de que más de la mitad de la población se encuentra en riesgo de padecer el síndrome, presentando puntuaciones medias-altas en cansancio emocional y despersonalización, se recomienda prestar atención a estos indicadores e iniciar campañas de prevención.
- En los voluntarios que trabajan con personas en situación de calle que participaron en esta investigación, la presencia elevada del rasgo protección, podría relacionarse con el riesgo de padecer el síndrome.
- No se presentaron correlaciones entre los restantes rasgos de personalidad evaluados y las distintas dimensiones del *burnout*.

Tomando en consideración lo expresado en el marco teórico y a partir de los resultados obtenidos podría inferirse que los rasgos de personalidad hallados en esta investigación coinciden con las características deseables para desempeñar el trabajo de voluntariado.

Por otro lado, como en toda investigación, se han encontrado algunas respuestas pero surge, al mismo tiempo, un abanico de nuevos interrogantes que plantean nuevos desafíos:

- 1) Realizarse futuras investigaciones respecto a las motivaciones que llevan a los voluntarios a realizar este tipo de voluntariado específico con personas en situaciones de calle. ¿Qué los motiva a hacerlo? ¿Qué los motiva a quedarse a pesar del dolor, el sufrimiento y la desesperanza?
- 2) Se podría hacer un análisis longitudinal apuntando al sostenimiento de los voluntarios a lo largo del tiempo, y la relación con los rasgos de personalidad de quienes lo sostengan o no.

- 3) Se podría realizar un estudio comparativo de las características de personalidad de voluntarios que pertenecen a una institución religiosa, como así también de voluntarios que no se relacionen con la misma.
- 4) Investigar que otros facilitadores existen, además de los rasgos de personalidad, que lleven al padecimiento del síndrome en los voluntarios con personas en situación de calle.
- 5) Profundizar en la investigación de factores de protección frente al síndrome de *burnout*.

BIBLIOGRAFÍA

Acotto, L. (2003). *Las organizaciones de la sociedad civil. Un camino para la construcción de ciudadanía*. Buenos Aires: Editorial Espacio.

Almada, R. (2012). *El cansancio de los buenos*. Buenos Aires: Ciudad Nueva.

Allport, G. W. (1970). *La personalidad. Su configuración y desarrollo*. (3ª ed.)

Allport, G. W. (1986). *La personalidad. Su configuración y desarrollo*. (8ª ed.) Barcelona: Herder.

Antuña Bellerín, M. A., Cano García, F. J. & García Martínez, J. (2009). *Modelos teóricos en psicología de la personalidad* Sevilla, España: Universidad de Sevilla, Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológicos.

Aparicio García, M. E. & Sánchez-López, M. P. (1999). Los estilos de personalidad: su medida a través del inventario Millon de los estilos de personalidad. *Anales de psicología*, 2(15), 191-211.

Arzobispado de Mendoza. Parroquia Santiago Apóstol y San Nicolás. (En prensa). "*Constitución de grupo pastoral: UPA Dios en la calle*".

Asociación Psiquiátrica Americana (2003). *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales* (4ª ed.). Washington, MASSON S.A.: López-Ibor.

Bardají, A. F., y Cardenal, V. (2001). Pertinencia de estilos de personalidad y variables cognitivas a indicadores de salud mental. *Revista de psicología general y aplicada: Revista de la Federación Española de Asociaciones de Psicología*, 54(2), 207-226.

Bekkers, R. (2005) Participation in Voluntary Associations: resources, personality or both? *Political Psychology*, 26 (3), 435- 459.

Bermúdez, J. (1994). Modelos Teóricos en Psicología de la Personalidad. En J.

Bermúdez (Autor), *Psicología de la Personalidad* (pp. 73-100). Madrid.

Cardenal, V., Sánchez, M. P. & Ortiz-Tallo, M. (2007). Los trastornos de personalidad según el modelo de Millon: una propuesta integradora. *Revista Clínica y Salud*, 3(18), 305-324.

Croce, A. (2000). *Experiencias de compromiso y aprendizaje*. Recuperado de <http://www.documentacion.edex.es/docs/1605FUNser.pdf>

Darrigrande, J.L. y Duran, K. (2011). Síndrome de Burnout y Sintomatología Depresiva en profesores: Relación entre tipo de docencia y género en establecimientos educacionales subvencionados de Santiago de Chile. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 10(3), 72-87.

Dresch, V. (2006). *Relaciones entre personalidad y salud físico-psicológica: diferencias según sexo-género, situación laboral y cultura-nación*. Memoria para optar al Grado de Doctor en Psicología, Facultad de Psicología, Universidad Complutense, Madrid, España.

Elshaug, C. & Metzger, J. (2001). Personality Attributes of Volunteers and Paid Workers Engaged on Similar Occupational Tasks. *Journal of Social Psychology*, 141 (2), 752-763. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/psico/v31n1/a03v31n1.pdf>

Engler, B. (1996). *Teorías de la Personalidad*. México: Mc Graw-Hill, P. 281.

Faúndez, V., y Gil-Monte, P. (2009). Análisis de las principales fortalezas y debilidades del "Maslach Burnout Inventory" (MBI). *Ciencia & Trabajo*, 11, 160-167.

Fierro, A. (1998). *Manual de psicología de la personalidad*. Barcelona: Paidós.

Filloux, J.C. (1994). *La personalidad*. (24 ed.) Buenos Aires: EUDEBA.

Fiochetta, H. F. (2007). *Plenitud existencial y estilos de personalidad*. Memoria para optar al Grado de Licenciado en Psicología, Facultad de Psicología, Universidad del Aconcagua, Mendoza, Argentina.

Fundación Puente Vincular. (2012). *“Constitución del Jinete”*.

Flego, M. F., & Tagliapietra, A. F. (2015). *Estudio sobre la incidencia de burnout en una población de Bomberos voluntarios de la ciudad de Santa Clara del Mar, Provincia de Buenos Aires* (Doctoral dissertation). Recuperada de: <http://rpsico.mdp.edu.ar/handle/123456789/429>.

García-Naveira, A. (2008) El Estilo de Personalidad en Jugadores de Fútbol de competición y Diferencias en función de la Demarcación. *Cuadernillos de Psicología del Deporte*, 2 (Vol. 8), 19-38.

García- Naveira, A. (2008). Diferencias individuales en Deportistas: El modelo de la Personalidad de Millón. Extraído el 27 Julio, 2013 del sitio Web de Asociación de Psicología del Deporte Argentina: <http://www.psicodeportes.com/> y luego http://www.psicodeportes.com/articulos/psicologia_deporte/El_Modelo_de_Personalidad_de_Millon.pdf.

García Rivera, B. R., Mendoza Martínez, I. A., Lizárraga, R., Rojas, G., & Avelar, A. (2011). Exploratory study of burnout syndrome using maslach scale in a Mexican university. *Revista International Administración & Finanzas*, 4(2), 67-81.

Gaspar, P. J. B. (2015). *Estudio del Síndrome de Burnout en los bomberos voluntarios portugueses*. (Doctoral dissertation). Recuperada de: <https://buleria.unileon.es/handle/10612/4536>.

Gastelumendi Gonçalves, C., & Oré Luján, B. (2013). Personalidad y afrontamiento en voluntarios peruanos de lucha contra la pobreza. *Revista de Psicología (PUCP)*, 31(1), 67-98. Recuperada de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/psico/v31n1/a03v31n1.pdf>

Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. M. (1999). A longitudinal study on burnout syndrome in nursing professionals. *Quaderni di Psicologia del Lavoro*, 5, 407-414.

Gil-Monte, P. R. (2003). Burnout síndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2) ,181-197.

Gil-Monte, P. R., Carretero, N., y Roldán, M. D. (2005). Algunos procesos psicosociales sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. *Ansiedad y Estrés*, 11(2-3), 281-290.

Gil-Monte, P. R., y Zúñiga-Caballero, L. C. (2010). Validez factorial del "Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo"(CESQT) en una muestra de médicos mexicanos. *Universitas Psychologica*, 9(1), 169-178.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Chile: Edición Mac Graw-Hill.

Hernández Vela, D. C. (2016). *Determinación del síndrome de burnout en voluntarios de junta provincial de Esmeraldas De Cruz Roja Ecuatoriana* (Doctoral dissertation, Ecuador-PUCESE-Escuela de Enfermería). Recuperada de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/123456789/863>.

Herreras, E. B. (2005). Modelo alternativo de evaluación de la personalidad: modelo de los cinco factores, modelo 16 PF y otros. [Versión electrónica]. *Anales de Psicología*, 4, (2).

Kaplan H. & Sadock, B. (2001). *Sinopsis de Psiquiatría*. Ed. Medica Panamericana, 8^o edición: España.

Kokkinos, C. M. (2006). Factor structure and psychometric properties of the Maslach Burnout Inventory. Educators Survey among elementary and secondary school teachers in Cyprus. *Stress and Health*, 22(1), 25-33. doi: 10.1002/smi.1079.

Korotky, S. (2003). *Los adultos mayores voluntarios en Uruguay: descripción y perfiles*. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma De Madrid. Instituto de Migraciones y Servicios Sociales. México.

Kleinke, C.L. (2007). What Does It Mean to Cope? En A. Monat, R.S. Lazarus y G. Reevy, (Eds.) *The Praeger Handbook on Stress and Coping*. Westport: Praeger.

Kristensen T.S, Borritz M., Villadsen E., Christensen K.B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work and Stress*, 19(3), 192-207.

Lanzetti, G. (2006). *Ser Voluntario*. Bs. As: Ed. Espacio.

León, O y Montero, I. (1993). *Diseño de Investigaciones. Introducción a la lógica de la Investigación en Psicología y Educación*. Madrid: Ed. Mac Graw-Hill.

López, M. D. P. S., Thorne, C., Martínez, P., de Guzmán, I. N., y Bustinza, D. A. (2002). Adaptación del inventario de estilos de personalidad de Millon en una población universitaria peruana. *Revista de psicología*, 20(1), 27-53.

López Agrelo, V. L. (2013). *Rasgos, trastornos de personalidad y comorbilidad psiquiátrica de profesionales sanitarios con síndrome de burnout* (Doctoral dissertation, Universidad Complutense de Madrid). Recuperada de: <http://eprints.sim.ucm.es/21683/1/T34525.pdf>.

López Proaño, G. E. (2013). *El síndrome de burnout en voluntarios que trabajan con pacientes de oncología pediátrica por más de dos años y alternativas personales de intervención. Estudio realizado en la fundación Cecilia Rivadeneira de la ciudad de Quito en el período de abril a junio 2013* (Doctoral dissertation, PUCE). Recuperada de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/12434>.

Llopis, V. M. (2013) recuperado de <http://www.psicologia-online.com/areas/clinica.htm>

Maldonado, C., Cardenas, S., Araujo, G., & Duran, A. (2016). Perfil de personalidad de los voluntarios del GVSb-SAR según antigüedad en el grupo. *Revista Ciencia, Tecnología e Innovación*, 13, 783. Recuperado de: http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2225-87872016000200003&script=sci_abstract

Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout.

Journal of occupational behaviour, 2, Recuperado de: <http://www.aagbi.org/sites/default/files/Maslach.pdf>

Maslach, C. y Jackson, S. E. (1986). *Manual Inventario Burnout de Maslach, el síndrome del quemado por estrés laboral asistencial*. Madrid: Ediciones TEA.

Médici, F. (2004). *La motivación en el trabajo voluntario. Un abordaje desde el Análisis Existencial Personal*. Tesina de Licenciatura. Universidad del Aconcagua. Mendoza. Argentina.

Millon, T. (1997). *MIPS. Inventario Millon de Estilos de Personalidad*. Buenos Aires: Paidós.

Millon, T. (2001). *Inventario Millon de Estilos de Personalidad*. Madrid: TEA, Ediciones.

Millon, T., (2006). *Trastornos de la personalidad en la vida moderna* (2 ed.). Barcelona: Masson, S.A.

Nueva ley del voluntariado-Argentina: Ley 25.855. (6 de junio de 2007)
Disponible en:

http://voluntarios.poderciudadano.org/pdfs/contenido/Ley25855_VoluntariadoSocial.pdf.

Páramo, M. A. (2012) Normas para la presentación de citas y referencias bibliográficas según el estilo de la American Psychological Association (APA): Tercera edición traducida de la sexta en inglés. Documento de cátedra de Taller de Tesina. Facultad de Psicología, Universidad del Aconcagua. Mendoza.

Pérez, A. M. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80.

Pervin, L. A. (1996). *La ciencia de la personalidad*. Buenos Aires: Ed. Mc Graw Hill.

Pervin, L. A. (1998). *La ciencia de la personalidad*. Madrid: Mc Graw Hill.

Quiceno, J., y Vinaccia, S. (2007). Burn out:" síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta colombiana de psicología*, 10(2), 117-125.

Quintero, J. (2007). Universidad Fermín Toro Escuela de Doctorado Seminario Teorías y paradigmas educativos Venezuela extraído el 28 de Junio del 2012 en sitio web: <http://doctorado.josequintero.net/>

Sánchez Chávez, H. E. (2012). *Síndrome de Burn out en docentes de una institución de educación de nivel medio superior* (Tesis de Maestría).

Instituto de Ciencias Económico Administrativas, Universidad autónoma del estado de Hidalgo.

Sánchez López, M., Casullo, M. (2000). *Los estilos de personalidad: una perspectiva iberoamericana*. Madrid: Miño y Dávila Editor.

Seligman, M. (2003). *La auténtica felicidad*. Bs. As. Javier Vergara Editor S.A.

Silva Peralta, Y. F., Carena Colón, M. Y., & Canuto Juárez, M. (2013). *Niveles de engagement y burnout en voluntarios universitarios: Un estudio exploratorio y descriptivo*. (Doctoral dissertation). Recuperada de: <http://hdl.handle.net/11336/1183>

<http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N108-3.pdf>

Show de Critto, S. y Karl, I. (1998). *Voluntariado. Una forma de hacer y de ser*. Buenos Aires: Ediciones Ciccus.

ANEXOS

ANEXO 1:**VOLUNTARIADO SOCIAL****Ley 25.855**

Objeto. Disposiciones Generales. Derechos y obligaciones de los voluntarios. Términos de adhesión del Acuerdo Básico Común. Medidas de fomento del voluntariado. Disposiciones transitorias.

Sancionada: Diciembre 4 de 2003. Promulgada Parcialmente: Enero 7 de 2004.

El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en Congreso, etc. sancionan con fuerza de Ley:

TITULO I**Disposiciones generales**

ARTICULO 1° — La presente ley tiene por objeto promover el voluntariado social, instrumento de la participación solidaria de los ciudadanos en el seno de la comunidad, en actividades sin fines de lucro y, regular las relaciones entre los voluntarios sociales y las organizaciones donde desarrollan sus actividades.

ARTICULO 2° — Se entenderá por organizaciones en las que se ejerce el voluntariado social a las personas de existencia ideal, públicas o privadas, sin fines de lucro, cualquiera sea su forma jurídica, que participen de manera directa o indirecta en programas y/o proyectos que persigan finalidades u objetivos propios del bien común y del interés general, con desarrollo en el país o en el extranjero, ya sea que cuenten o no con el apoyo, subvención o auspicio estatal.

ARTICULO 3° — Son voluntarios sociales las personas físicas que desarrollan, por su libre determinación, de un modo gratuito, altruista y solidario tareas de interés general en dichas organizaciones, sin recibir por ello remuneración, salario, ni contraprestación económica alguna.

No estarán comprendidas en la presente ley las actuaciones voluntarias aisladas, esporádicas, ejecutadas por razones familiares, de amistad o buena vecindad y aquellas actividades cuya realización no surja de una libre elección o tenga origen en una obligación legal o deber jurídico.

ARTICULO 4° — La prestación de servicios por parte del voluntario no podrá reemplazar al trabajo remunerado y se presume ajena al ámbito de la

relación laboral y de la previsión social. Debe tener, carácter gratuito, sin perjuicio del derecho al reembolso previsto en el artículo 6º, inciso e) de la presente ley.

ARTICULO 5º — Se entienden por actividades de bien común y de interés general a las asistenciales de servicios sociales, cívicas, educativas, culturales, científicas, deportivas, sanitarias, de cooperación al desarrollo, de defensa del medio ambiente o cualquier otra de naturaleza semejante. Esta enunciación no tiene carácter taxativo.

TITULO II

De los derechos y obligaciones, de los voluntarios

Derechos

ARTICULO 6º — Los voluntarios tendrán los siguientes derechos:

- a) Recibir información sobre los objetivos y actividades de la organización;
- b) Recibir capacitación para el cumplimiento de su actividad;
- c) Ser registrados en oportunidad del alta y baja de la organización, conforme lo determine la reglamentación;
- d) Disponer de una identificación que acredite de su condición de voluntario;
- e) Obtener reembolsos de gastos ocasionados en el desempeño de la actividad, cuando la organización lo establezca de manera previa y en forma expresa. Estos reembolsos en ningún caso serán considerados remuneración;
- f) obtener certificado de las actividades realizadas y de la capacitación adquirida;
- g) Ser asegurados contra los riesgos de accidentes y enfermedades derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, conforme lo determine la reglamentación;
- h) Que la actividad prestada como voluntario se considere como antecedente para cubrir vacantes en el Estado nacional en los términos del artículo 11 de esta ley.

ARTICULO 7º — Los voluntarios sociales están obligados, a:

- a) Obrar con la debida diligencia en el desarrollo de sus actividades aceptando los fines y objetivos de la organización;

b) Respetar los derechos de los beneficiarios de los programas en que desarrollan sus actividades;

c) Guardar la debida confidencialidad de la información recibida en el curso de las actividades realizadas, cuando la difusión lesione derechos personales;

d) Participar en la capacitación que realice la organización con el objeto de mejorar la calidad en el desempeño de las actividades;

e) Abstenerse de recibir cualquier tipo de contraprestación económica por parte de los beneficiarios de sus actividades;

f) Utilizar adecuadamente la acreditación y distintivos de la organización.

TITULO III

Términos de adhesión del Acuerdo Básico Común Del Voluntario Social

ARTICULO 8° — Los términos de adhesión del Acuerdo Básico Común del Voluntario Social deberán establecerse por escrito en forma previa al inicio de las actividades entre la organización y el voluntario y contendrán los siguientes requisitos:

a) Datos identificatorios de la organización;

b) Nombre, estado, civil, documento de identidad y domicilio del voluntario;

c) Los derechos y deberes que corresponden a ambas partes;

d) Actividades que realizará el voluntario y tiempo de dedicación al que se compromete;

e) Fechas de inicio y finalización de las actividades y causas y formas de desvinculación por ambas partes debidamente notificados;

f) Firma del voluntario y del responsable de la organización dando, su mutua conformidad a la incorporación y a los principios y objetivos que guían la actividad;

g) El acuerdo se instrumentará en dos ejemplares de igual tenor y a un solo efecto, uno de los cuales se le otorgará al voluntario.

ARTICULO 9° — La organización llevará registro escrito de las altas y bajas de los voluntarios.

ARTICULO 10. — Cuando la naturaleza de las actividades a realizar demande revisión psicofísica previa a la incorporación se requerirá el expreso consentimiento del voluntario.

ARTICULO 11. — La incorporación de menores de edad como voluntarios sólo podrá efectuarse con el expreso consentimiento de sus representantes legales.

TITULO IV

Medidas de fomento del voluntariado

ARTICULO 12. — El Poder Ejecutivo, a través de los organismos correspondientes fomentará programas de asistencia técnica y capacitación al voluntariado e implementará campañas de divulgación y reconocimiento de las actividades del voluntariado a través de los medios de comunicación del Estado y en el ámbito educativo.

ARTICULO 13. — Los voluntarios podrán disfrutar de los beneficios que reglamentariamente se establezcan como medida de fomento, reconocimiento y valoración social de la acción voluntaria.

ARTICULO 14. — La actividad prestada como voluntario, debidamente acreditada, constituirá un antecedente de valoración obligatoria, en los concursos para cubrir vacantes en los tres poderes del Estado.

TITULO V

Disposiciones transitorias

ARTICULO 15. — El Poder Ejecutivo, reglamentará la presente ley dentro de los 90 días de su promulgación.

ARTICULO 16. — Las organizaciones que a la entrada en vigencia de esta ley cuenten con voluntarios, deberán ajustarse a lo establecido en ella en el plazo de 180 días a partir de su reglamentación.

ARTICULO 17 — Comuníquese al Poder Ejecutivo.

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONGRESO ARGENTINO, EN BUENOS AIRES, A LOS CUATRO DIAS DEL MES DE DICIEMBRE DEL AÑO DOS MIL TRES.

— REGISTRADA BAJO EL N° 25.855 —

ANEXO 2:MIPS. Inventario Millon de Estilos de Personalidad (Millon, 2001)

Género:

Fecha:

Edad:

Educación:

Estado civil:

Ocupación:

Lugar de residencia:

A continuación hay una lista de frases. Léalas atentamente y piense si lo que dicen describe o no su forma de ser. Si usted está de acuerdo, marque su respuesta en V (verdadero). Si usted está en desacuerdo, piensa que no describe su forma de ser, marque F (falso). Trate de ser lo más sincero posible. No hay respuestas correctas o incorrectas.

1	Soy una persona tranquila y colaboradora	V	F
2	Siempre hice lo que quise y asumí las consecuencias	V	F
3	Me gusta hacerme cargo de una tarea	V	F
4	Tengo una manera habitual de hacer las cosas, con lo que evito equivocarme	V	F
5	Contesto las cartas el mismo día que las recibo	V	F
6	A veces me las arreglo para arruinar las cosas buenas que me pasan	V	F
7	Ya no me entusiasman muchas cosas como antes	V	F

8	Preferiría ser un seguidor más que un líder	V	F
9	Me esfuerzo por tratar de ser popular	V	F
10	Siempre he tenido talento para lograr éxito en lo que hago	V	F
11	Con frecuencia me doy cuenta de que he sido tratado injustamente	V	F
12	Me siento incómodo cuando me tratan con bondad	V	F
13	Con frecuencia me siento tenso en situaciones sociales	V	F
14	Creo que la policía abusa del poder que tiene	V	F
15	Algunas veces he tenido que ser rudo con la gente	V	F
16	Los niños deben obedecer siempre las indicaciones de los mayores	V	F
17	A menudo estoy disgustado por la forma como se hacen las cosas	V	F
18	A menudo espero que me pase lo peor	V	F
19	Me preocuparía poco no tener muchos amigos.	V	F
20	Soy tímido e inhibido en situaciones sociales.	V	F
21	Aunque esté en desacuerdo, por lo general dejo que la gente haga lo que quiera	V	F
22	Es imposible pretender que las personas digan siempre la verdad	V	F
23	Puedo hacer comentarios desagradables si considero que las personas se los merece	V	F
24	Me gusta cumplir con lo establecido y hacer lo que se espera de mi	V	F
25	Muy poco de lo que hago es valorado por los demás	V	F
26	Casi todo lo que intento hacer me resulta fácil	V	F
27	En los últimos tiempos me he convertido en una persona más	V	F

	encerrada en mi misma		
28	Tiendo a dramatizar lo que me pasa	V	F
29	Siempre trato de hacer lo que es correcto	V	F
30	Dependo poco de la amistad de los demás	V	F
31	Nunca he estacionado por más tiempo del que un parquímetro establecía como límite	V	F
32	Los castigos nunca me impidieron hacer lo que quería	V	F
33	Me gusta acomodar las cosas hasta en sus mínimos detalles	V	F
34	A menudo los demás logran molestarme	V	F
35	Jamás he desobedecido las indicaciones de mis padres	V	F
36	Siempre logro conseguir lo que quiero, aunque tenga que presionar a los demás	V	F
37	Nada es más importante que proteger la reputación personal	V	F
38	Creo que los demás tienen mejores oportunidades que yo	V	F
39	Ya no expreso lo que realmente soy	V	F
40	Es improbable que lo que tengo que decir interese a los demás	V	F
41	Me esfuerzo por conocer gente interesante y tener aventuras	V	F
42	Me tomo con seriedad las responsabilidades que tengo	V	F
43	Soy una persona dura, poco sentimental	V	F
44	Pocas cosas en la vida pueden conmoverme	V	F
45	Me tensiona mucho el tener que conocer y conversar con gente buena	V	F
46	Soy una persona cooperativa que se subordina a los demás	V	F

47	Actúo en función del momento de las circunstancias	V	F
48	En general, primero planifico y luego sigo activamente el plan trazado	V	F
49	Con frecuencia me he sentido inquieto, con ganas de dirigirme hacia cualquier otro lado	V	F
50	Creo que lo mejor es controlar nuestras emociones	V	F
51	Desearía que la gente no me culpara a mi cuando algo sale mal	V	F
52	Creo que yo soy mi peor enemigo	V	F
53	Tengo pocos lazos afectivos fuertes con otras personas	V	F
54	Me pongo ansioso si estoy con personas que no conozco bien	V	F
55	Es correcto tratar de burlar la ley sin dejar de cumplirla	V	F
56	Hago mucho por los demás, pero hacen poco por mi	V	F
57	Siempre he sentido que las personas no tienen una buena opinión de mi	V	F
58	Me tengo mucha confianza	V	F
59	Sistemáticamente ordeno mis papeles y materiales de trabajo	V	F
60	Mi experiencia me ha enseñado que las cosas buenas duran poco	V	F
61	Algunos dicen que me gusta hacerme la víctima	V	F
62	Me siento mejor cuando estoy solo	V	F
63	Me pongo más tenso que los demás frente a situaciones nuevas	V	F
64	Generalmente trato de evitar las discusiones, por más que esté convencido de tener la razón	V	F
65	Busco situaciones novedosas y excitantes para mi	V	F
66	Hubo épocas en que mis padres tuvieron problemas por mi	V	F

	comportamiento		
67	Siempre termino mi trabajo antes de descansar	V	F
68	Otros consiguen cosas que yo no logro	V	F
69	A veces siento que me merezco ser infeliz	V	F
70	Espero que las cosas tomen su curso antes de decidir qué hacer	V	F
71	Me ocupo más de los otros que de mí mismo	V	F
72	A menudo creo que mi vida va de mal en peor	V	F
73	El sólo estar con otras personas me hace sentir inspirado	V	F
74	Cuando manejo siempre controlo las señales sobre límites de velocidad y cuido no excederme	V	F
75	Uso mi cabeza y no mi corazón para tomar decisiones	V	F
76	Me guío por mis intuiciones más que por la información que tengo sobre algo	V	F
77	Jamás envidio los logros de los otros	V	F
78	En la escuela, me gustaron más las materias prácticas que teóricas	V	F
79	Planifico las cosas con anticipación y actúo enérgicamente para que mis planes se cumplan	V	F
80	Mi corazón maneja mi cerebro	V	F
81	Siempre puedo ver el lado positivo de la vida	V	F
82	A menudo espero que alguien solucione mis problemas	V	F
83	Hago lo que quiero sin pensar cómo va a afectar a otros	V	F
84	Reacciono con rapidez ante cualquier situación que pueda llegar a ser un problema para mí	V	F

85	Sólo me siento una buena persona cuando ayuda a los demás	V	F
86	Si algo sale mal aunque no es muy importante se me arruina el día	V	F
87	Disfruto más de mis fantasías que de la realidad	V	F
88	Me siento satisfecho con dejar que las cosas ocurran sin interferir	V	F
89	Trato de ser más lógico que emocional	V	F
90	Prefiero las cosas que se pueden ver y tocar antes que solo las que se imaginan	V	F
91	Me resulta difícil ponerme a conversar con alguien que acabo de conocer	V	F
92	Ser afectuoso es más importante que ser frío y calculador	V	F
93	Las predicciones sobre el futuro son más importantes para mí que los hecho del pasado	V	F
94	Me resulta difícil disfrutar de las cosas	V	F
95	Me siento incapaz de influir sobre el mundo que me rodea	V	F
96	Vivo en término de mis propias necesidades, no basado en las de los demás	V	F
97	No espero que las cosas pasen, hago que sucedan como yo quiero	V	F
98	Evito contestar mal aun cuando estoy muy enojado	V	F
99	La necesidad de ayudar a otros guía mi vida	V	F
100	A menudo me siento muy tenso, a la espera de que algo salga mal	V	F
101	Aún, cuando era muy joven, nunca intente copiarme en un examen	V	F
102	Siempre soy frío y objetivo al tratar con la gente	V	F
103	Prefiero aprender a manejar un aparato antes que especular sobre porque funciona de ese modo	V	F

104	Soy una persona difícil de conocer bien	V	F
105	Paso mucho tiempo pensando en los misterios de la vida	V	F
106	Manejo con facilidad mi cambio en los estados de ánimo	V	F
107	Soy algo pasivo y lento en temas relacionados con la organización de mi vida	V	F
108	Hago lo que quiero sin importarme el complacer a otros	V	F
109	Jamás haré algo malo por más fuerte que sea la tentación de hacerlo	V	F
110	Mis amigos y familiares recurren a mí para encontrar afecto y apoyo	V	F
111	Aun cuando todo está bien, pienso que todo va a empeorar	V	F
112	Planifico con cuidado mi trabajo antes de empezar a hacerlo	V	F
113	Soy impersonal y objetivo al tratar de resolver un problema	V	F
114	Soy una persona realista a la que no le gustan las especulaciones	V	F
115	Algunos de mis mejores amigos desconocen lo que realmente siento	V	F
116	La gente piensa que soy una persona más racional que afectiva	V	F
117	Mi sentido de la realidad es mejor que mi imaginación	V	F
118	Primero me preocupo por mí y después por los demás	V	F
119	Dedico mucho esfuerzo a que las cosas me salgan bien	V	F
120	Siempre mantengo mi compostura, sin importar lo que esté pasando	V	F
121	Demuestro mucho afecto hacia mis amigos	V	F
122	Pocas cosas me han salido bien	V	F

123	Me gusta conocer gente nueva y conocer cosas sobre sus vidas	V	F
124	Soy capaz de ignorar aspectos emocionales y afectivos en mi trabajo	V	F
125	Prefiero ocuparme de realidades más que de posibilidades	V	F
126	Necesito mucho tiempo para poder estar a solas con mis pensamientos	V	F
127	Los afectos del corazón son más importantes que la lógica de la mente	V	F
128	Me gustan más los soñadores que los realistas	V	F
129	Soy más capaz que los demás de reírme de los problemas	V	F
130	Creo que es poco lo que puedo hacer yo, así que prefiero esperar a ver qué pasa	V	F
131	Nunca me pongo a discutir aunque esté muy enojado	V	F
132	Expreso lo que pienso de manera franca y abierta	V	F
133	Me preocupo por el trabajo que hay que realizar y no por el que siente la gente que participa de su realización	V	F
134	Trabajar con ideas creativas sería lo ideal para mi	V	F
135	Soy el tipo de persona que no se toma la vida muy en serio, prefiero ser más espectador que actor	V	F
136	Me desagrada depender de alguien en mi trabajo	V	F
137	Trato de asegurar que las cosas salgan como yo quiero	V	F
138	Disfruto más de las realidades concretas que de las fantasías	V	F
139	Montones de hechos pequeños me ponen de mal humor	V	F
140	Aprendo mejor observando y hablando con la gente	V	F
141	No me complace dejar que las cosas sucedan y simplemente contemplarlas	V	F

142	No me atrae conocer gente nueva	V	F
143	Pocas veces se cómo mantener una conversación	V	F
144	Siempre tengo en cuenta los sentimientos de las otras personas	V	F
145	Confío más en mis intuiciones que en mis observaciones	V	F
146	Trato de no actuar hasta saber que van a hacer los demás	V	F
147	Me gusta tomar mis propias decisiones	V	F
148	Muchas veces me siento muy mal sin saber porque	V	F
149	Me gusta ser muy popular, participar en muchas actividades sociales	V	F
150	Raramente cuento a otros lo que pienso	V	F
151	Me entusiasman casi todas las actividades que realizo	V	F
152	En mi es una práctica constante depender de mí mismo y no de otros	V	F
153	La mayor parte del tiempo la dedico a organizar los acontecimientos de mi vida	V	F
154	No hay nada mejor que el afecto que se siente estando en medio del grupo familiar	V	F
155	Algunas veces estoy tenso o deprimido sin saber porque	V	F
156	Disfruto conversando sobre temas o sucesos míticos	V	F
157	Decido cuáles son las cosas prioritarias y luego actúo firmemente para poder lograrlas	V	F
158	No dudo en orientar a las personas hacia lo que creo que es mejor para ellas	V	F
159	Me enorgullece ser eficiente y organizado	V	F

160	Me desagradan las personas que se convierten en líderes sin razones que lo justifiquen	V	F
161	Soy ambicioso	V	F
162	Sé cómo seducir a la gente	V	F
163	La gente puede confiar que voy a hacer bien mi trabajo	V	F
164	Los demás me consideran una persona más afectiva que racional	V	F
165	Estaría dispuesto a trabajar mucho tiempo para llegar a ser alguien importante	V	F
166	Me gustaría mucho poder vender nuevas ideas o productos a la gente	V	F
167	Generalmente logro persuadir a los demás para que hagan lo que yo quiero que hagan	V	F
168	Me gustan los trabajos en los que hay que prestar atención en los detalles	V	F
169	Soy muy introspectivo, siempre trato de entender mis pensamientos y emociones	V	F
170	Confío mucho en mis habilidades sociales	V	F
171	Generalmente puedo evaluar las situaciones rápidamente, y actuar para que las cosas salgan como yo quiero	V	F
172	En una discusión soy capaz de persuadir a casi todos lo que apoyen mi situación	V	F
173	Soy capaz de llevar a cabo cualquier trabajo, pese a los obstáculos que pueden presentarse	V	F
174	Como si fuera un buen vendedor, puedo influir sobre los demás exitosamente, con modales agradables	V	F
175	Conocer gente nueva es un objetivo importante para mi	V	F
176	Al tomar decisiones creo que lo más importante es pensar en el bienestar de la gente involucrada	V	F

177	Tengo paciencia para realizar trabajos que requieren mucha precisión	V	F
178	Mi capacidad para fantasear es superior a mi sentido de realidad	V	F
179	Estoy motivado para llegar a ser uno de los mejores en mi campo de trabajo	V	F
180	Tengo una forma de ser que hace que la gente enseguida guste de mi	V	F

ANEXO 3:

A la hora de realizar la toma de este test en particular, se modificó la consigna levemente, para que la misma fuera entendida por los voluntarios que debían realizar la técnica.

Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1986)

Tómese unos minutos y responda, adjudicando un número según la frecuencia con la que experimenta cada ítem:

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2 = Una vez al mes o menos
- 3 = Unas pocas veces al mes
- 4 = Una vez a la semana
- 5 = Pocas veces a la semana
- 6 = Todos los días

Este test fue especialmente pensado para médicos, donde dice pacientes, piense en las personas a las que asiste (personas en situación de calle) y donde dice profesión y trabajo piense en el trabajo de voluntariado que realiza.

- 1) Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
- 2) Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.
- 3) Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.
- 4) Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes.
- 5) Creo que trato algunos para los que trabajo como si fueran objetos impersonales.
- 6) Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.
- 7) Trato muy eficazmente los problemas de las personas.
- 8) Me siento “quemado” por mi trabajo.
- 9) Creo que influyo positivamente con mi trabajo, en la vida de las personas.

- 10) Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.
- 11) Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.
- 12) Me siento muy activo.
- 13) Me siento frustrado en mi trabajo.
- 14) Creo que estoy trabajando demasiado.
- 15) Realmente no me preocupa (ansiosamente) lo que le ocurre a mis pacientes, alumnos o personas para las que trabajo.
- 16) Trabajar directamente con personas me produce estrés.
- 17) Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con los pacientes.
- 18) Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.
- 19) He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.
- 20) Me siento acabado.
- 21) En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.
- 22) Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas.

ANEXO 4:**MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO UTILIZADO PARA LA INVESTIGACIÓN**

Universidad del Aconcagua
Facultad de Psicología
Tesis de Licenciatura en Psicología

Mendoza, _____ de 2016

Por medio del presente documento le solicito su participación voluntaria en la realización por escrito de una prueba psicológica titulada: **“Características de personalidad en voluntarios que trabajan con personas en situación de calle, y su relación con el Burn Out”** que yo Ivana Belén Diaz, DNI 35036622 he redactado como parte de un ejercicio académico e investigativo. La investigación será aplicada a voluntarios que trabajan con personas en situación de calle, teniendo un rango de edad comprendido entre 18 y 60 años de edad.

A través de la aplicación de técnicas psicológicas (Inventario Millon de Estilos de Personalidad, y *Maslach Burnout Inventory*), que responderán de forma particular e individual, se recabará la información necesaria para la investigación que será mantenida bajo estricta confidencialidad y bajo anonimato. El estudio no conlleva ningún riesgo y los resultados finales estarán disponibles para su acceso si así desea solicitarlos.

Mencionado esto, yo _____ certifico que actúo consecuente, libre y voluntariamente como colaborador, contribuyendo a éste procedimiento de forma activa. Soy consciente de la autonomía que poseo para retirarme y oponerme al ejercicio académico, cuando lo estime conveniente y sin necesidad de justificación alguna.

Estudiante de Psicología

Voluntario