



# Revista Brasileira de CIÊNCIAS DO ESPORTE

[www.rbceonline.org.br](http://www.rbceonline.org.br)



## ARTÍCULO ORIGINAL

# Voluntariado y deporte: análisis de factores en la incidencia de la satisfacción de los/as voluntarios/as de los Juegos Suramericanos Santiago de Chile 2014



Rodrigo Soto-Lagos<sup>a,b,c,\*</sup>, Carlos Vergara Constela<sup>c,d</sup> y Omar Fernandez Vergara<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Facultad de Filosofía y Educación, Escuela de Psicología, Viña del Mar, Chile

<sup>b</sup> Universidad de Santiago de Chile, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela de Ciencias de la Actividad Física, el Deporte y la Salud, Santiago, Chile

<sup>c</sup> Centro de Estudios Sociales del Deporte (Cesde), Valparaíso, Chile

<sup>d</sup> Universitat Autònoma de Barcelona, Barcelona, España

Recibido el 15 de septiembre de 2015; aceptado el 21 de septiembre de 2016

Disponible en Internet el 22 de octubre de 2016

### PALABRAS CLAVE

Voluntariado;  
Juegos  
suramericanos;  
Satisfacción;  
Análisis factorial

### KEYWORDS

Volunteering;  
South-American  
games;  
Satisfaction;  
Factor analysis

**Resumen** El objetivo del presente trabajo es analizar los factores subyacentes que inciden en la satisfacción de quienes han participado como voluntarios en los Juegos Suramericanos de Santiago 2014. En el estudio participaron 688 voluntarios/as, a quienes se les aplicó un *survey* social destinado a conocer el nivel de satisfacción a propósito de esta experiencia. El análisis de datos se realizó a través de un análisis factorial de componentes principales, dejando en evidencia la existencia de tres variables subyacentes que inciden en el nivel de satisfacción: el grupo coordinador de trabajo, el desempeño individual y las condiciones laborales.

© 2016 Colégio Brasileiro de Ciências do Esporte. Publicado por Elsevier Editora Ltda. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

**Volunteering and sport: analysis of factors on the impact of the satisfaction of volunteers of the South American Games Santiago de Chile 2014**

**Abstract** The aim of this paper is to analyze the underlying factors that influence satisfaction volunteers Juegos Suramericanos of Santiago 2014. The study involved 688 volunteers, who were submitted to a social survey designed to determine the level of satisfaction regarding this experience. Data analysis was performed using a principal components factor analysis,

\* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: [rodrigotosolagos@gmail.com](mailto:rodrigotosolagos@gmail.com) (R. Soto-Lagos).

**PALAVRAS-CHAVE**

Voluntariado;  
Jogos sul-americanos;  
Satisfação;  
Análise fatorial

revealing the existence of three underlying variables that influence the level of satisfaction: coordinator group work, individual performance and working conditions.

© 2016 Colégio Brasileiro de Ciências do Esporte. Published by Elsevier Editora Ltda. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

### Voluntários e esporte: análise dos fatores sobre o impacto de satisfação do voluntariado do Jogos Sul-americanos Santiago do Chile 2014

**Resumo** O objetivo deste trabalho é analisar os fatores subjacentes que influenciam a satisfação dos voluntários dos Jogos Sul-Americanos de Santiago 2014. O estudo envolveu 688 voluntários, aos quais foi feito um inquérito social projetado para determinar o nível de satisfação sobre essa experiência. O exame dos dados foi feito por meio da análise fatorial de componentes principais e revelou a existência de três variáveis fundamentais que influenciam o nível de satisfação: grupo de trabalho coordenador, desempenho individual e condições de trabalho.

© 2016 Colégio Brasileiro de Ciências do Esporte. Publicado por Elsevier Editora Ltda. Este é um artigo Open Access sob uma licença CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

## Introducción

La figura del voluntario en la sociedad posee una función que en las últimas décadas ha cobrado interés para su estudio desde las Ciencias Sociales (González et al., 2011; Littman-Ovadia y Steger, 2010). Diversos autores, muestran cómo esta figura se torna relevante a la hora de realizar eventos deportivos, campañas solidarias e incluso para implementar una Política Pública o mantener instituciones de la sociedad en pie (BFA, 2008; García-Pérez, 2013; Ministerio de Sanidad, 2010; Miranda y Mayne-Nicholls, 2011; SEGEOB, 2002; Vecina et al., 2009).

La investigación sobre el voluntariado se ha centrado en aspectos tales como el reclutamiento y selección de los voluntarios (Ringuet-Riot et al., 2014); en las motivaciones intrínsecas (Lee et al., 2014); en los aspectos grupales y comunitarios (Kristiansen et al., 2015); en el costo y beneficio de participar en este tipo de actividades (Hallmann y Zehrer, 2015) y la satisfacción de las personas que ejercen este rol, realizándose estudios que reconocen factores fundamentales para el mantenimiento del rol de voluntario.

Entre estas se cuenta el apoyo organizacional, la eficacia de la participación, el empoderamiento e integración en el grupo (Arias y Barrón López de Roda, 2008; García-Pérez, 2013). Asimismo, Fresno y Tsolakis (2011) plantean que el compromiso, la conciencia crítica, la sensibilización social, y las relaciones sociales, son positivamente importantes para facilitar y promover los trabajos desempeñados. Al respecto, Fresno y Tsolakis (2011, p. 80) señalan que *“el voluntariado consiste esencialmente en relaciones humanas, interacciones entre personas y grupos y en consecuencia maneras de construir tejidos y red social”*.

También se ha advertido que algunos de los factores que tienen relación con el aumento de satisfacción de los voluntarios con sus actividades, se produce cuando hay

compatibilidad entre sus tareas y funciones, es decir, cuando sienten que sus labores son esenciales, beneficiosas y significativas (Littman-Ovadia y Steger, 2010).

Se distingue el trabajo voluntario de otros sistemas funcionales, porque se considera mucho más libre, concreto, de resultados más inmediatos y visibles. Incluso se considera y evalúa en términos de beneficios inmateriales, los cuales incluso pueden llegar a ser mayores para quien lo realiza que para los beneficiados (Miranda y Mayne-Nicholls, 2011). Por su parte, la investigación respecto a la satisfacción de los voluntarios de Vecina et al. (2009) muestra una estructura de la satisfacción organizada por tres grandes factores: satisfacción con la gestión de la organización, con las tareas realizadas y con las motivaciones previas al desempeño de los trabajos.

De esta forma, el voluntariado es una función social importante en varios campos sociales. El deporte, por ejemplo, es uno de los espacios en donde voluntarios y voluntarias asumen un rol importante para las actividades que desarrollarán con su fuerza de trabajo.

Los estudios que han tratado el voluntariado en contextos deportivos no son muy amplios, sin embargo consideran la satisfacción como uno de los puntos más destacados (Fairley et al., 2007; González et al., 2011; Kim, 2013). Al respecto se identifican cuatro motivos que definen la satisfacción de voluntarios en eventos deportivos: la nostalgia, la camaradería y la amistad, la conexión olímpica (sentirse parte del evento), y finalmente el intercambio y reconocimiento de la experiencia (Fairley et al., 2007).

En el caso chileno, la figura del voluntario emerge en la sociedad producto de la centralización de la economía del Estado y de la migración del campo a la ciudad, haciendo operar la caridad por sobre la justicia social (Salazar, s/a). Estos tienen una importante relevancia dado que los trabajos que realizan no son menores: efectúan tareas

laborales, cumplen horarios establecidos y no reciben remuneración alguna. De hecho, varios voluntarios para ejercer este trabajo deben desembolsar dinero de su propio presupuesto para desplazarse, realizar sus labores o inscribirse en alguna institución (Aravena, 2004; SEGEOB, 2002). Razón por la cual varias investigaciones plantean que operaría la motivación como uno de los motores para el desarrollo de estas actividades.

En Chile, el voluntariado tiene una intensa presencia en la sociedad. Existen instituciones que basan su trabajo con estas figuras tales como Bomberos de Chile, Cruz Roja y otras instituciones de beneficencia. De hecho, algunos estudios internacionales incluso reconocen a Chile como el país con más porcentaje de participación voluntaria de Latinoamérica (Miranda y Mayne-Nicholls, 2011). Junto a lo anterior, es posible reconocer varios espacios sociales en donde se expresa el trabajo voluntario, considerando contextos de derechos humanos, drogadicción, enfermedades, marginación social, medio ambiente, religión y deporte (BFA, 2008; SEGEOB, 2002). Específicamente, en cuanto al voluntariado y el deporte en Chile no existen investigaciones ni análisis sistemáticos al respecto. Por una parte, podría entenderse desde no reconocer a Chile como un país deportivizado y por otro, dada a la escasa organización de eventos deportivos.

Durante el mes de Marzo del año 2014 se desarrollaron los Juegos Suramericanos 2014, considerándose como ciudad principal Santiago de Chile. En esta actividad participaron cerca de 2995 voluntarios.

Entendiendo que "el voluntariado necesita reflexionar sobre sus propias acciones, mejorar sus métodos, sus planteamientos de trabajo, sus prácticas y esto solo es posible si hay un análisis continuado que se traduce en aprendizajes permanentes" (Fresno y Tsolakís, 2011, p. 80). Esto motivó a los autores a generar una investigación que considerara estudiar la satisfacción respecto a las labores realizadas en aquel evento. El alto número de voluntarios/as participantes en los juegos suramericanos podrá dejar experiencias y aprendizajes para los próximos mega eventos deportivos a organizarse en Chile y en otros países del mundo.

Por lo tanto, entendiendo que el aumento de satisfacción recae sobre la conformación de relaciones humanas consideradas como "positivas" o beneficiosas para el conjunto de participantes, la hipótesis principal de la investigación plantea que los voluntarios presentan un alto nivel de satisfacción producto de las relaciones sociales que establecen en este trabajo.

Considerando estos antecedentes, el objetivo central del presente artículo es analizar los factores que definen la satisfacción de los/as voluntarios/as que participaron en los Juegos Suramericanos 2014. Para esto, se aplicó un *survey* social a una muestra representativa de los voluntarios de suramericanos 2014. Se presentan resultados realizados mediante un análisis factorial que pone énfasis en la conformación de tres variables (factores) que explican la satisfacción del voluntariado. En las conclusiones del artículo se discuten resultados que abordan el plano de las satisfacciones de los/as voluntarios/as con el fin de generar aprendizajes que sean útiles tanto para nuevos eventos organizados, como para promover actividades voluntarias relacionadas con el deporte a nivel regional y comunal.

## Método

### Muestra

El presente estudio utilizó como instrumento la "Encuesta de Satisfacción Usaria Voluntarios Suramericanos 2014 (ESUVO 2014)" la cual fue creada especialmente para esta investigación. Se trabajó bajo un universo de 2.995 voluntarios (1.514 mujeres y 1.481 hombres) donde se realizó un muestreo probabilístico que dio por resultado una muestra de 688 casos elegidos azarosamente; estos participantes fueron seleccionados de acuerdo a un muestreo probabilístico ( $n$  total= 2995; confianza= 95%; varianza= 0.5; margen de error= 3.0). De la muestra de voluntarios y voluntarias, 288 de ellos son hombres (41,9%) y 400 son mujeres (58,1%). Las edades fluctúan entre 9 y 64 años de edad, con un promedio de edad de 25,02 años. Cabe señalar que los y las participantes ejecutaron distintas funciones en aspectos técnicos, transporte, traslado, asistencia médica, entre otras. Por último, declaramos que los procedimientos utilizados en los participantes y controles, han sido realizados tras obtención de un consentimiento informado de los mismos.

### Instrumento

ESUVO 2014, es una herramienta que consta de preguntas de identificación personal, tales como sexo, edad, nivel de escolaridad, comuna de residencia y función desempeñada como voluntario/a, así como una escala compuesta por una batería de afirmaciones que pretendía resaltar aspectos ligados a la satisfacción de los/as voluntarios/as. Ésta contenía un rango de respuesta de 1 a 7, siendo 1 menor acuerdo y 7 el mayor grado de acuerdo. Para establecer la confiabilidad de la escala de satisfacción se realizó un pretest contestado por treinta y dos voluntarios/as que luego no participaron del estudio final. Se aplicó el método de Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.945, lo cual nos aseguró que el instrumento es totalmente confiable. Sobre esta escala se aplicó un análisis factorial de componentes principales.

Finalmente cabe señalar que el instrumento fue aplicado entre los meses de Junio y Julio del año 2014, invitando a cada uno de los/as voluntarios/as seleccionados a responder la encuesta de forma voluntaria.

### Análisis factorial: procedimiento y supuestos

De acuerdo con Becker (2012, p. 42) la gran ventaja de realizar un análisis de este nivel corresponde al aprovechamiento de un gran número de variables que inciden en un fenómeno determinado, puesto que "*intenta descubrir qué variable o combinación de variables son mejores para 'predecir' el comportamiento que se examina*". Asimismo, Escalante, Caro y Barahona (2002) plantean que el análisis factorial busca establecer la reducción de datos para permitir expresar un gran número de variables (componentes) en un número menor de constructos (factores). En este sentido, el análisis factorial pretende descubrir variables subyacentes o latentes dentro de un conjunto de variables superficiales (Catena et al., 2003).

**Tabla 1** Pruebas de esfericidad: Barlett y Kayser KMO

Test	Valor
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.	0.95
Prueba de esfericidad de Bartlett	
Chi-cuadrado aproximado	9112.71
gl	351.00
Sig.	0.00

Fuente: Elaboración propia realizado a través del Software SPSS, versión 15.

Nota: Estas pruebas estadísticas (Kayser-Meyer-Olkin y Esfericidad de Bartlett) corresponden a la primera fase del procedimiento para efectuar un análisis factorial de manera rigurosa.

Las principales restricciones de este tipo de análisis, están enmarcadas en el tamaño de la muestra y los resultados del test de esfericidad, destinado a saber si existen correlaciones parciales entre las variables para la adecuación de la matriz de correlaciones y la extracción de factores (Comrey y Lee, 1992; Catena et al., 2003). En nuestro caso, la primera restricción se cumple gracias al número de la muestra (688 casos). Para el segundo se presentan los resultados del test de esfericidad de acuerdo a dos métodos: Barlett y Medida de Adecuación Muestral (comúnmente llamada prueba Kayser KMO).

La lectura de la medida de adecuación muestral de Kayser-Meyer-Olkin (KMO) da pie para continuar con el análisis factorial puesto que muestra que las correlaciones entre las variables de la escala no tienen valores extremadamente altos, por lo tanto éstas pueden emplearse para la agrupación a través de factores. Esto se confirma a través del valor obtenido (0.95), ya que Comrey y Lee (1992) han señalado que la agrupación es posible y el análisis posterior puede lograr éxito si es que la medida supera el valor de 0.60 (tabla 1).

Por otro lado, la prueba de esfericidad de Barlett muestra una significación menor a 0.05. Por lo tanto la matriz de correlaciones cumple con la propiedad que señala que los elementos fuera de la diagonal positiva de la matriz (que siempre adquiere valor uno, porque una variable correlaciona de manera perfecta consigo misma) tienen un valor menor a 1 (Escalante et al., 2002; Catena et al., 2003).

Dado el objetivo central del artículo, el cual busca analizar los factores que definen la satisfacción de los/as voluntarios/as que participaron como tales en los Juegos Suramericanos 2014, se optó por realizar el análisis factorial a través del método de componentes principales con rotación ortogonal varimax. Este método asume que existen determinados componentes a definir (variables subyacentes) que especifican a las variables superficiales. La orientación de este método se dirige "al descubrimiento de las variables subyacentes a un conjunto de variables superficiales. Las técnicas agrupan juntas a variables superficiales que correlacionan alto entre sí, puesto que se supone que dependen de una misma variable latente" (Catena et al., 2003, p.122). A su vez, la rotación ortogonal varimax es la más común y asume que los factores son independientes

**Tabla 2** Medidas de tendencia central y dispersión del índice de satisfacción

Medida	Valor
Media	5.92
Mediana	6.15
Moda	6.67
Desv. típ.	0.93
Coefficiente de variación	0.16
Varianza	0.87
Mínimo	1.00
Máximo	7.00

Fuente: Elaboración propia realizado a través del Software SPSS, versión 15.

Nota: La varianza total explicada da cuenta del poder explicativo que tiene el modelo factorial. Esto es observable en la columna central y en la columna derecha.

entre sí, aunque esto no quiere decir que dos o más factores no puedan tener incidencia sobre la misma variable.

## Resultados

Como fue señalado líneas atrás, con el objetivo de reducir datos para lograr una mirada más amplia de éstos, se construyó un índice de satisfacción de escala 1 a 7 (1 equivale a un menor valor y 7 a uno mayor) para poder dar cuenta de la totalidad de los datos. El análisis de las medidas de tendencia central y de dispersión muestra cuestiones claras y concisas (tabla 2). Sobre las primeras, la media (5.92), la mediana (6.15) y la moda (6.67) muestran valores ostensiblemente altos. Esto se confirma con los valores obtenidos por las medidas de dispersión: la desviación típica (o desviación estándar), en promedio, se aleja muy poco de la media aritmética (0.93); el valor del coeficiente de variación (0.16) ratifica las aseveraciones anteriores. Aunque si bien sería necesario tener un patrón de comparación para el coeficiente de variación, el valor obtenido señala que la dispersión de la muestra es baja, por lo tanto los valores se agrupan en la zona "alta" de la evaluación de la satisfacción. Esto queda claro cuando vemos que en el marco de una escala de 1 a 7, el cincuenta por ciento de la distribución (mediana) corta en el valor 6.15.

Ahora bien, ya es posible aseverar que los niveles de satisfacción son altos. No obstante no sabemos qué variables subyacentes operan para posibilitar esto. En este sentido, el análisis factorial de componentes principales se constituye como una herramienta analítica que permitió conocer qué elementos generan en los/as voluntarios/as los niveles de satisfacción presentados.

En la tabla 3, es posible apreciar la varianza total explicada, diferenciada según la cantidad de componentes y el porcentaje de la varianza perteneciente a cada uno de éstos según la varianza acumulada del modelo de acuerdo a la extracción y luego la rotación. Se realizaron pruebas con tres, cuatro y cinco componentes, por lo que se optó por trabajar con cuatro ya que explicaba un porcentaje mayor de la varianza del modelo.

En este sentido, cabe recordar que se realizó una rotación varimax ortogonal puesto que en este tipo de rotación

**Tabla 3** Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	12.06	44.67	44.67	12.06	44.67	44.67	6.61	24.50	24.50
2	1.73	6.42	51.09	1.73	6.42	51.09	4.44	16.46	40.96
3	1.34	4.98	56.07	1.34	4.98	56.07	4.08	15.11	56.07
4	1.04	3.84	59.91						
5	0.91	3.37	63.28						
6	0.83	3.08	66.37						
7	0.80	2.96	69.33						
8	0.73	2.72	72.05						
9	0.65	2.42	74.46						
10	0.63	2.35	76.81						
11	0.61	2.27	79.08						
12	0.58	2.15	81.24						
13	0.54	1.99	83.23						
14	0.50	1.84	85.08						
15	0.46	1.69	86.77						
16	0.42	1.56	88.33						
17	0.41	1.52	89.85						
18	0.39	1.44	91.28						
19	0.35	1.30	92.58						
20	0.32	1.20	93.78						
21	0.31	1.14	94.92						
22	0.30	1.10	96.02						
23	0.28	1.03	97.05						
24	0.24	0.88	97.93						
25	0.20	0.76	98.69						
26	0.19	0.70	99.38						
27	0.17	0.62	100.00						

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Fuente: Realizado a través del Software SPSS, versión 15.

Nota: la matriz de componentes rotados permite apreciar cómo se organizan los componentes de los factores. En cada columna se puede apreciar el valor de cada componente, mientras que en cada fila aparecen los componentes organizados según su correspondencia interna.

no se espera ni pretende analizar las correlaciones de los factores entre sí. Sobre esto, [Catena et al. \(2003, p. 140\)](#) han señalado lo siguiente:

“Si extraemos, como en nuestro ejemplo, dos factores, el primero explica varianza propia del segundo, mientras que al segundo sólo le queda por explicar parte de la varianza propia. Eso hace que las cargas factoriales del segundo tiendan a ser inferiores a las del primero. La rotación consigue obtener los pesos esperados de cada factor extraído, haciendo que la solución sea, entonces sí, interpretable”.

La [tabla 3](#) nos entrega los autovalores y el total de la varianza explicada por los componentes cuyos autovalores son mayores que 1. El primer componente es el que posee un mayor poder explicativo sobre la variabilidad de los datos ya que explica el 44.67% de la varianza. Luego de la rotación, cambia la lógica de los pesos esperados en cada uno de los factores extraídos en el análisis. Esta redistribución de la explicación de la varianza deja los tres componentes

principales en un 24.55%, 16.46% y 15.11% respectivamente. Por lo tanto, el modelo explica en un 56.07% la variabilidad del modelo. De acuerdo a Escalante, Caro y Barahona (2002) si los modelos explican más del 50% de la varianza total explicada son considerados razonables, por lo tanto se ha optado por trabajar con los primeros tres factores, puesto que éstos se llevan prácticamente todo el peso de la varianza.

En la [tabla 4](#) se presenta la matriz de componentes rotados depurada, en donde es posible apreciar cuáles son los componentes que dan forma a cada uno de los tres factores subyacentes: grupo coordinador del trabajo voluntario, desempeño individual y condiciones laborales proporcionadas. En relación a esto, cabe destacar que sólo han sido incorporados los componentes que correlacionaron sólo con un factor. Se ha omitido a aquellos componentes que mostraban una correlación alta con más de un factor puesto que, en términos estrictamente metodológicos, es una prescripción del método de componentes principales y el tipo de rotación utilizado ([Catena et al., 2003](#)).



**Tabla 4** Matriz de componentes rotados (a)

Matriz de componentes rotados(a)			
Variables superficiales	Componente		
	1	2	3
La unidad de trabajo conformada demostró solidaridad	0.79		
La unidad de trabajo conformada demostró responsabilidad	0.77		
La unidad de trabajo conformada facilitó la realización de mis tareas individuales.	0.80		
El equipo de trabajo conformado me otorgó apoyo afectivo y motivación en momentos de decaimiento	0.79		
La fluidez en la comunicación para la resolución de problemas fue positiva	0.59		
Mi desempeño como voluntario/a fue fundamental para la correcta realización de Santiago 2014.		0.71	
Si no hubiese realizado mis tareas de forma exitosa, las actividades no hubiesen resultado de forma correcta		0.74	
Las condiciones para desempeñar mis tareas fueron las más adecuadas.			0.54
Estoy conforme con las colaciones entregadas durante el desempeño de mis actividades como voluntario/a.			0.53
El horario de la jornada para desempeñar mis funciones como voluntario/a era totalmente adecuado.			0.54
Las autoridades de los juegos Santiago 2014 reconocieron mi trabajo realizado.			0.68
Estoy conforme con el uniforme facilitado para mi trabajo como voluntario/a.			0.68

Método de extracción: Análisis de componentes principales. Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a) La rotación ha convergido en 8 iteraciones.

Fuente: Elaboración propia realizado a través del Software SPSS, versión 15.

Nota: la matriz de componentes rotados permite apreciar cómo se organizan los componentes de los factores. En cada columna se puede apreciar el valor de cada componente, mientras que en cada fila aparecen los componentes organizados según su correspondencia interna.

## Discusión y conclusiones

El estudio sobre los factores subyacentes que operan sobre la satisfacción individual de los voluntarios de los Juegos Suramericanos Santiago 2014, evidencia que existen tres grandes ámbitos en que ésta se estructura socialmente. En primer punto, el desempeño mostrado por el grupo coordinador actúa como soporte ante las diferentes actividades realizadas por los voluntarios, presentado como la acción más importante al considerar la satisfacción en la experiencia de voluntariado. En segundo punto, la evaluación del desempeño individual demuestra que la auto percepción positiva de las tareas realizadas es un aliciente en la consideración sobre la satisfacción. Como tercer punto, las condiciones laborales proporcionadas por la organización del evento también explicaron la evaluación positiva del voluntariado. A continuación ofrecemos algunas discusiones frente a estos tres ámbitos de la satisfacción de los voluntarios en los juegos suramericanos 2014.

### Grupo coordinador del trabajo voluntario

El grupo coordinador del trabajo voluntario, es decir, la plana que se encontraba a cargo de las funciones de los voluntarios, aparece como la variable subyacente que más peso explicativo posee para comprender la variabilidad de los datos (tabla 4). Esta variable subyacente está constituida por ítems que han sido valorados positivamente por

las personas que participaron como voluntarios de los juegos suramericanos Santiago 2014. Entre los elementos que componen la variable subyacente "grupo coordinador del trabajo voluntario" resaltan cuatro ámbitos valorados positivamente.

En un primer punto, aparece la solidaridad mostrada por las personas pertenecientes al grupo coordinador durante el tiempo de trabajo voluntario. De acuerdo a [Arias y Barrón López de Roda \(2008\)](#) y [García-Pérez \(2013\)](#) es producto de las relaciones basadas en el apoyo organizacional, facilitación del empoderamiento de los voluntarios y la integración en el grupo referido. En segundo punto, la percepción sobre la responsabilidad demostrada por este grupo también se considera una variable importante. Esto se vincula con una apreciación positiva del compromiso manifestado por los organizadores del trabajo voluntario, lo cual es altamente valorado por quienes desempeñan labores ([Fresno y Tsolakis, 2011](#)). Como tercer componente del factor, se aprecia que el trabajo de coordinación del grupo también ayudó a la correcta realización de las tareas individuales, aspecto resaltado por los voluntarios y estructurante de su satisfacción ([Fresno y Tsolakis, 2011](#)). En cuarto lugar, el apoyo afectivo y la motivación otorgada por el grupo coordinador en momentos en que se presentaron dificultades de trabajo, posibilitó una evaluación positiva por parte de los voluntarios. Esto refiere a las características mencionadas anteriormente a partir del estudio de Jiménez y Fuertes (2005 en [Littman-Ovadia y Steger, 2010](#)) en donde sentir que las tareas realizadas son esenciales, beneficiosas

y significativas se convierten en satisfactoras, las cuales, en este caso, explican el peso de las variables mencionadas. Finalmente, se atestigua que la fluidez de la comunicación en momentos de dificultad fue un elemento valorado positivamente, puesto que permitió resolver problemas de manera ágil.

## Desempeño individual

La segunda variable subyacente con alto peso explicativo sobre la variabilidad de los datos corresponde al desempeño individual de los voluntarios. Dicho de otra manera, esto da cuenta de la auto percepción del trabajo realizado, la cual pone en juego la forma cómo se han auto evaluado en su función efectuada. En este sentido, el aumento de satisfacción se origina debido a la simbiosis producida entre el sentido otorgado, el correcto cumplimiento de las tareas asignadas, en tanto son significadas como esenciales y beneficiosas (Littman-Ovadia y Steger, 2010).

A su vez, Vecina et al. (2009) también han evidenciado que el desempeño individual posibilita la sensación de satisfacción, puesto que se considera que el factor personal ha sido relevante para realización exitosa de las actividades. En este caso, los voluntarios señalan que su colaboración fue fundamental en los juegos suramericanos Santiago 2014, otorgando valor y peso a su práctica voluntaria, ya que entienden que un desempeño deficiente se hubiese traducido en un desarrollo defectuoso de los juegos.

## Condiciones laborales proporcionadas

El tercer factor -o variable subyacente- corresponde a las condiciones laborales en que los voluntarios desempeñaron su trabajo. Esta variable está compuesta por cinco ítems de los cuáles se desprende la conformidad con las condiciones ofrecidas por la organización del evento y del trabajo voluntario. En primer lugar, se atestigua *grosso modo* que las condiciones, tanto materiales como simbólicas, son consideradas como adecuadas para el desempeño de las tareas. El segundo componente del factor da cuenta de la satisfacción sobre la alimentación recibida por parte de los voluntarios durante las jornadas de trabajo. En tercer lugar, se exhibe satisfacción con la extensión de los horarios de trabajo de cada jornada. Como cuarto punto, los voluntarios declaran estar satisfechos con el reconocimiento recibido por sus labores, por parte de las autoridades de los juegos suramericanos Santiago 2014.

En términos de consideraciones prácticas, hay cuestiones de suma importancia para la realidad latinoamericana. Brasil será sede de los Juegos Olímpicos Rio 2016, en donde también contará con trabajo de voluntarios, por lo tanto los resultados de este estudio poseen alta relevancia para el comité organizador del evento. Sobre esto cabe expresar que es fundamental contar con un grupo coordinador que posea experiencia en la coordinación y el apoyo del trabajo voluntario en el marco de grandes eventos. Los datos de este estudio plantean que la satisfacción de los voluntarios se sostiene mayoritariamente producto de una comunicación fluida, por el apoyo emocional, laboral y logístico, y por la conformación de un grupo de trabajo que considere

coordinadores y voluntarios, basado en relaciones solidarias y colaborativas.

El factor titulado "condiciones laborales proporcionadas" también suministra aprendizajes importantes. De acuerdo a lo que se desprende de la forma en cómo es significado el trabajo voluntario en Chile (SEGEOB, 2002 y SEGEOB, 2004; Ríos, 2004; Miranda y Mayne-Nicholls, 2011), es decir, una instancia laboral donde no se debe pedir nada a cambio y se debe entregar el *todo* por la actividad, se propone a los comités organizadores de eventos, relevar y cuidar las condiciones de trabajo. A saber: entregar una subvención económica a los voluntarios para la movilización (transporte) y las comidas (desayuno y almuerzo); entrega de uniformes de trabajo ad hoc a su condición de voluntarios; regulación de la disponibilidad horaria de los voluntarios. Así, mediante la entrega de buenas condiciones humanas y materiales por parte de la organización del evento, se logrará la mantención de altos niveles de satisfacción por parte de los voluntarios, lo que su vez radicará en el correcto cumplimiento de sus funciones.

Por último, puede ser de gran valor, realizar investigaciones de tipo cualitativo que generen evaluaciones respecto a lo que significa participar como voluntario en este tipo de eventos. Para esto, sugerimos la investigación de Leigh et al. (2014), la que a partir de un estudio etnográfico muestra algunas prácticas locales que se relacionan con el voluntariado.

## Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

## Referencias

- Aravena M. Significados de la experiencia de voluntario para las y los voluntarios de Fundación GESTA. Facultad de Ciencias Sociales Universidad de Chile 2004; Santiago, Chile.
- Arias A, Barrón López de Roda A. [El apoyo social en la predicción a corto y medio plazo de la permanencia del voluntariado socioasistencial](#). *Psicothema* 2008;20:97-103.
- Becker H. Outsiders Hacia una sociología de la desviación. Siglo XXI Editores 2012; Buenos Aires, Argentina.
- Bizkaio Foru Aldundia (BFA). Estudio Sobre Voluntariado en Bizkaia 2008. Diputación Foral de Bizkaia 2008; Bilbao, España.
- Catena A, Ramos M, Trujillo H. Análisis multivariado. Un manual para investigadores. Editorial Biblioteca Nueva 2003; Madrid, España.
- Comrey A, Lee, H. A first course in factor analysis. LEA 1992; New York, USA.
- Escalante E, Caro A, Barahona, L. Análisis y tratamiento de datos en SPSS. Ediciones Universidad de Playa Ancha 2002; Valparaíso, Chile.
- Fairley S, Green BC, Kellett P. [Volunteering Abroad: Motives for Travel to Volunteer at the Athens Olympic Games](#). *J Sport Manage* 2007;21:41-57.
- Fresno M, Tsolakis A. Profundizar el voluntariado: los retos hasta 2020. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad 2011; Madrid, España.
- García-Pérez O. [Evaluación de un programa de voluntariado a través de la satisfacción de sus usuarios: los voluntarios](#). *Aula Abierta* 2013;41(3):101-12.
- González RG, Merino EC, Hernández A. [Evaluación de la calidad percibida en programas de voluntariado deportivo: un estudio piloto](#). *Cuadernos de Psicología del Deporte* 2011;11(2):163-70.

- Hallmann K, Zehrer A. [How do perceived benefits and costs predict volunteers' satisfaction?](#) *Voluntas* 2015.
- Kim M. [Why women volunteer in Korea: roles of identification and satisfaction.](#) *Asian Women* 2013;29(1):79–104.
- Kristiansen E, Skirstad B, Parent MM, Waddington I. ['We can do it': community, resistance, social solidarity, and long-term volunteering at a sport event.](#) *Sport Manage Rev* 2015;18(2):256–67.
- Lee C-, Reisinger Y, Kim MJ, Yoon S-. [The influence of volunteer motivation on satisfaction, attitudes, and support for a mega-event.](#) *Int J Hosp Manage* 2014;40:37–48.
- Leigh J, Lamont M, Cairncross G. [An ethnographic approach to researching volunteering in events: a case study of the Northern University Games, Australia.](#) *Event Volunteering: International Perspectives on the Event Volunteering Experience* 2014:182–94.
- Littman-Ovadia H, Steger M. [Character strengths and well-being among volunteers and employees: toward an integrative model.](#) *The Journal of Positive Psychology* 2010;5(6):419–30.
- Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. [Diagnóstico de la situación del voluntariado de acción social en España.](#) Centro de Publicaciones 2010; Madrid, España.
- Ministerio Secretaría General De Gobierno (SEGEOB). [Voluntariados en Chile: lo Plural y lo Diverso.](#) LOM Ediciones 2002; Santiago, Chile.
- Ministerio Secretaría General De Gobierno (SEGEOB). [Investigación sobre la conversación social y opinión pública acerca del voluntariado en Chile.](#) SEGEOB - FLACSO - MORI - CERC 2004; Santiago, Chile.
- Miranda N, Mayne-Nicholls A. [Voluntariado y edades: observaciones desde la juventud, adultez y vejez voluntaria de la ciudad de Santiago.](#) *Revista Mad* 2011;20:43–70.
- Ringuet-Riot C, Cuskelly G, Auld C, Zakus DH. [Volunteer roles, involvement and commitment in voluntary sport organizations: evidence of core and peripheral volunteers.](#) *Sport Soc* 2014;17(1):116–33.
- Ríos R. [Universitarios y voluntariado: análisis del involucramiento en acciones filantrópicas de los alumnos de la Pontificia Universidad Católica \(PUC\).](#) *Psyche* 2004;13(2):99–115.
- Vecina M, Chacón F, Sueiro M. [Satisfacción en el voluntariado: estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones.](#) *Psicothema* 2009;21(1):112–7.