



**Motivación de conductas prosociales de voluntariado en Bomberos de la Comuna de
Coronel**

Autores:

Patricia Cerna Carrasco

Sergio Patricio Quilodrán Contreras

Tutor: Raúl Cabezas Vilugrón

2 de diciembre de 2017

Universidad de las Américas

Sede Chacabuco

Facultad de Psicología

-ÍNDICE-

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	03
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	13
• Marco empírico	13
• Marco teórico	17
• Marco conceptual	36
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	36
• Tipo de estudio	36
• Muestra	41
• Instrumentos y malla temática	46
• Técnicas y procesos de análisis de datos	49
• Criterios de cientificidad	51
• Procedimiento	52
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	52
CAPITULO V: DISCUSIÓN.....	66
CAPITULO VI: CONCLUSIONES.....	70
CAPITULO VII: ALCANCES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES.....	72
REFERENCIAS.....	75

-Resumen-

La presente investigación se realizó con los miembros de la institución Cuerpo de Bomberos de Coronel el cual se conforma de ocho compañías distribuidas por el territorio de dicha ciudad. El estudio está orientado a identificar y describir los factores que influyen en la motivación de los miembros voluntarios y de esta forma comprender los motivos por los cuales permanecen dentro de ella. La investigación estuvo enmarcada en el diseño cualitativo de tipo narrativo biográfico en el cual, como método de recolección de datos se utilizó la entrevista semiestructurada, aplicada a una muestra de voluntarios de las distintas compañías de una población de 288 miembros. Para el análisis de los datos se utilizó el proceso de análisis temático con rigor científico.

Las conclusiones arrojan que las experiencias vividas mellan emocional y cognitivamente a los sujetos marcando un precedente en querer ingresar a la institución, las influencias sociales llevan al voluntario a iniciar la conducta prosocial concretando el ingreso a la institución satisfaciendo ciertas necesidades. Los motivos de permanencia dan un vuelco hacia lo individual ya que, la institución ofrece la oportunidad de reafirmar un autoconcepto positivo, por otro lado, el ethos bomberil motiva a las personas no bomberos a convertirse en voluntarios.

Palabras claves: Motivación - Voluntariado - Bomberos - Prosocialidad - Permanencia

-Capítulo I: Introducción-

La presente investigación se orienta sobre la motivación que genera y mantiene las conductas prosociales en voluntarios de Bomberos, con ello detectar los factores de la permanencia del voluntario dentro de la institución.

Bomberos de Chile es en nuestro país una institución que tuvo origen el 30 junio de 1851; a través del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, y la Subsecretaría del Interior, esta institución está regulada y facultada legalmente por el estado a través de la ley Marco o ley 20.564 la que plantea en su artículo 2° que *“Los Cuerpos de Bomberos integrantes del Sistema Nacional de Bomberos, tendrán por objeto atender, gratuita y voluntariamente, las emergencias causadas por la naturaleza o el ser humano, tales como, incendios, accidentes de tránsito u otras, sin perjuicio de la competencia específica que tengan otros organismos públicos y/o privados”*. Según la página web de la 7ma compañía de Bomberos La implicancia del voluntariado significa, además de implicar una vocación de servicio, (...) una demanda de tiempo muy grande que muchas veces limita la vida personal, porque para lograr nuestro objetivo de ser profesionales debemos asistir a capacitaciones, ejercicios prácticos y cumplir con una malla de cursos básicos dentro de la institución.

Los Bomberos son los protectores de la seguridad de las personas que trabajan día a día de forma desinteresada exponiéndose a peligros que ponen en riesgo su vida sin recibir una remuneración a cambio. Sin embargo, ¿puede existir alguna forma de pago para ellos que sirva de motivación en su quehacer? La gratitud, por ejemplo, es una respuesta que cualquier ser humano entrega ante un acto desinteresado, y el altruismo, la iniciativa en un sentido biológico, que permite que de esta interacción se produzca un beneficio en el otro en detrimento del organismo

que se comporta de dicha manera (Martinez, 2003); Es importante hacer el hincapié en que esta investigación tratará la conducta prosocial y contemplará al altruismo como un elemento de esta, ya que las investigaciones recientes la comprenden y la ligan en una suerte de dicotomía con el egoísmo (Batson, 2008). La razón de que la conducta prosocial caiga sobre la del altruismo es en el elemento motivacional que impregna a cada uno de ellos, en el caso de la prosocialidad existe un componente motivacional a la base.

Debido a las grandes exigencias a las cuales Bomberos se somete, es evidente que existe un fuerte componente motivacional en sus quehaceres diarios, *Y es que la motivación centra su atención en aquellos procesos que dan energía y dirección al comportamiento humano para alcanzar un objetivo o meta* (Pintrich & Schunk, 2006, citado en Gastañudy, 2013), la motivación mueve al ser humano por una vía saludable y feliz debido al carácter intrínseco de la misma, por lo que es muy importante saber de dónde surge esta motivación, qué condiciones o qué cosas nutren esta iniciativa constante con el deber y más importante aún, cuál es la fuente de motivación que les lleva a actuar de manera prosocialmente.

En sincronía con la motivación, Batson (2008), expone dos fuentes de motivación prosocial:

- *Principlism* o principismo: llamado por el autor como “principio de motivación moral” es una fuente de motivación que expande el sentido de mancomunación del colectivismo y lo lleva a un sentido supramoral, o, mejor dicho, a una categoría “*universal e imparcial*” (Rawls, 1971, citado en Batson, 2008), trascendente de situaciones o de implicancias con los demás, concibiendo las conductas prosociales como una acción de bienestar personal.

Además de existir fuentes de motivación, también existen motivaciones como entidades aparte avaladas por la ciencia, según García (2012, citado en Ortega *et al.*) son:

- Humanitarismo o la tendencia natural al equilibrio en situaciones específicas, es la capacidad humana y natural de ayudar a otros de forma desinteresada por el hecho de beneficiar y ayudar a los demás, esta entidad se diferencia de la ‘protección del ego’
- Protección del ego o la capacidad ganancial que lleva al ser humano a moverse y se basa en la gratificación o premio que pueda surgir a causa de la involucración con otras personas; esta capacidad está ligada directamente con la autocompasión y el altruismo.
- Aprendizaje o la capacidad de ayudar y moverse de forma voluntaria como un proceso que tiene como producto un componente heurístico,
- Adaptación social o la capacidad de optimizar habilidades sociales mediante una participación activa con otras personas a fin de socioeducarse y evitar problemas de adaptación;
- Experiencia o la capacidad abstracta relacionada con la adaptación, aprendizaje y desarrollo personal pero llevado a un nivel interno y levantado como cuerpo de conocimiento activo conocido como experiencia, que es la habilidad de aprehender conocimiento a través de procesos interaccionales.
- Desarrollo personal o la capacidad de sentir de la persona de que el hecho de moverse a base de voluntad pueda crear y forjar el carácter una persona en constante desarrollo en todas las áreas involucradas tales como personal, social, emocional y sistémica.

Estas clasificaciones de motivación también serán estudiadas en la presente investigación y se trabajarán en conjunto con los datos obtenidos; esto es a causa de la originalidad y versatilidad que existe en los cuerpos de bomberos.

Actualmente en la octava región, sólo la Séptima Compañía de Bomberos de Concepción ofrece servicio psicológico a voluntarios de Bomberos; sin embargo, este no actúa en cuanto a la experiencia del incendio en sí, no existen registros sobre alguna indagación del sentir y pensar de bomberos en experiencias límite, ni mucho menos de las razones o motivaciones de su actuar.

Más que una connotación de bondad, este accionar caritativo de los Bomberos está inserto en el ethos de todas las culturas del mundo, antropológicamente e históricamente, por ejemplo, los Bomberos en el mundo surgen como servidores desde sus inicios cuando aún no eran nombrados como tal; en la antigua Grecia y Egipto parte de los esclavos se especializaban como vigilantes de incendios y de delitos. En Roma alrededor del año 300 a. c. se crean con grupos de esclavos privados los “triviere” y los Triuvieri nocturni” o sea vigilantes de días y de noche para los incendios y delito, sin embargo, no eran para toda la ciudadanía sino para quien contara con el grupo de esclavos de su propiedad.

Macos L. Craso creo lo que se podría considerar la primera brigada contra incendios con su grupo de esclavos, el emperador César Augusto creó los primeros grupos de vigilantes públicos, quienes también eran esclavos, con derecho a obtener su libertad luego de combatir durante seis años los incendios y vigilar la seguridad. Estos fueron los asentamientos para los actuales “vigilis del fuoco” correspondiente a los Bomberos Italianos y de colonias italianas y sin duda los bomberos alrededor del mundo (Botía, 2015)

Según la página oficial de Bomberos de Chile, los Bomberos nacen en Valparaíso, a raíz de un gran incendio que se produjo el año 1850, que fue casi imposible de contener, abriendo la discusión de contar con una organización previa en el trabajo contra incendios, en el año 1851, el

30 de junio se crea el Cuerpo de Bomberos de Valparaíso, lo cual se fue replicando por todo el país en las décadas posteriores.

A 166 años de la creación de Bomberos en Chile hoy sigue siendo una institución sin fines de lucro, en donde sus miembros no reciben recompensas monetarias por enfrentar las distintas emergencias.

Con los años y las exigencias que trae la modernidad Bomberos ha tenido que especializarse en distintas áreas; Incendios estructurales, Incendios de vehículos, industriales, emergencias con sustancias químicas, rescate vehicular, incendios forestales, rescate urbano, rescate vertical, entre otras, además están facultados legalmente para verificar las condiciones generales de seguridad, la seguridad contra incendios y el funcionamiento de las instalaciones de emergencias de los edificios.

Todas las funciones que cumplen los distintos Cuerpos del país no serían posible sin el personal con el que cuenta cada uno, quienes como ya se nombró anteriormente trabajan de manera voluntaria. Cada miembro al ingresar a la Institución se somete bajo un reglamento, además debe cumplir con distintos niveles de capacitación, cumplir con citaciones y guardias, teniendo que alcanzar porcentajes de asistencias a las distintas instancias para seguir en la Institución.

Los Bomberos del País invierten a los menos dos años solo en capacitación, para cumplir con una malla académica que brinda la ANB, Academia Nacional de Bomberos, ente que rige las capacitaciones a los miembros de la institución.

Así son clasificados en Bomberos iniciales, operativos y profesionales, y dependiendo de las especialidades de sus Compañías pueden optar por seguir las capacitaciones y convertirse en Bomberos de especialidad.

Todos los antecedentes recogidos nos dan cuenta que los voluntarios de Bomberos son estandartes de la conducta prosocial en Chile, brindando tiempo, recursos económicos y desgaste físico en actividades que van en beneficio de un ser externo, sin parentescos de por medio. Cumplen con tradiciones y rituales dentro de la institución, sacrifican tiempo de estar con familiares o realizar cualquier otro tipo de actividad.

Abrimos la interrogante del por qué un individuo opta por este estilo de vida, por qué prioriza el bienestar de otra persona, será esto lo común durante el cotidiano vivir del voluntario o serán conductas que solo se presentan en el ámbito institucional. Los Bomberos además del servicio que prestan, están constantemente bajos situaciones de estrés, viviendo experiencias al límite, siendo esto agotador para los miembros de la organización, aun así continúan en la actividad e invierten en seguir capacitándose para realizar de mejor forma la labor. A lo anterior nombrado, se incluye que el hecho de estar insertos en este contexto organizacional proporciona una serie de experiencias relacionadas con la convivencia entre los pares, algunas positivas que podrían influir en la permanencia y otras negativas que podrían coartar el desarrollo del voluntario, dentro de este ambiente se generan relaciones de lazos estrechos, sin embargo, también se produce un contexto competitivo que puede causar malestar en algunos integrantes.

Los Cuerpos de Bomberos del país exigen a cada integrante un nivel técnico de preparación específica, cada miembro voluntario de la institución cumple con muchas jornadas de capacitación para llegar a los niveles exigidos o esperados.

Las instancias en que se capacita el voluntariado son dos, por un lado, están las “escuelas de aspirantes o postulantes de cada Cuerpo, y por otro la malla de cursos estandarizados para todo el país impartidos por la ANB. La primera instancia la realiza ese individuo que está ingresando a la institución y tendrá el título de aspirante o postulante según el Cuerpo de Bomberos lo determine; la segunda instancia la realizan voluntarios que ya cuentan con el título de Bomberos, sin embargo cada vez es más común que estos procesos se crucen y la malla estandarizada de cursos se impartan a los aspirantes a fin de optimizar el tiempo en que el voluntario complete esta malla y cumpla con las exigencias técnicas de la institución. En el caso de la escuela de aspirante o postulantes, cada cuerpo de bomberos cuenta con sus propios plazos y contenidos, sin embargo, estos procesos independientes en cada cuerpo, tienen muchas características similares con respecto a la formación técnica y tiempo de duración, por otro lado la malla de cursos dictados por la Academia Nacional de Bomberos es replicada de forma igualitaria en todos los cuerpos de bomberos del país que sean parte de la Junta Nacional de Bomberos de Chile.

A pesar de toda la capacitación y formación que debe tener un Bombero la psicología es casi imperceptible durante todo este proceso, solo se incluirá si cada cuerpo de bomberos en sus escuelas deja un espacio para ella, ya que, en la malla de cursos dictados por la ANB, la psicología no es parte de esta. Entonces tenemos miembros muy preparados técnicamente para realizar el trabajo, pero psicológicamente no tienen un nivel de preparación apropiado, desde este punto es simplemente la experiencia quien los entrena en las situaciones límites para el trabajo, desde este escenario serán los que tengan más recursos los que podrán salir airosos, pero ¿qué sucede con la carga emocional y el estrés del ejercicio del voluntariado?

Son pocos los Cuerpos de Bomberos que tienen atención psicológica para sus miembros, algunos como el Cuerpo de Bomberos de Talca han intentado realizar convenios con

universidades (<http://psicologia.otalca.cl/link.cgi/noticias/131.act>), otros como el Cuerpo de Bomberos de Talcahuano implementa la selección de personal, más al norte en la Región de Valparaíso se ha realizado tesis sobre el perfil psicológico de los bomberos y más específicamente los rescatistas, pero pareciera que en la unión entre la psicología y específicamente la psicoterapia y los miembros de las institución se encuentra lejos de dejar de ser solo un motivo de estudio y convertirse en algo real y cotidiano tal como lo es la capacitación técnica para un Bombero.

Si volvemos a la malla curricular entregada por la ANB podemos observar que solo nombran un poco de la preparación psicológica de un rescatista, en el manual de Operador de Rescate Vehicular, curso que prepara a Bomberos para trabajar en accidentes vehiculares de duración aproximada de cuatro fines de semanas, en los cuales unas de las 12 lecciones que se dictan toca el tema de la preparación psicológica para los rescatistas, aun así, le deja la tarea de la preparación a la experiencia.

En el cuerpo de Bomberos de Coronel, no existe intervención psicológica alguna, ni evaluación psicológica para el ingreso a la institución. Durante el periodo de formación de la escuela de aspirantes, el cual dura aproximadamente seis meses, solo en una sesión de capacitación de tres horas se les entrega pequeñas nociones sobre psicología de la emergencia, con contenidos similares a los que aparecen en el manual de operador de rescate nombrado anteriormente.

A fines del año 2016 en el cuerpo de Bomberos de Coronel se crea el departamento médico, que pasa a ser uno más de los distintos entes desprendido desde la comandancia. Este departamento tiene como misión ocuparse de la salud de los voluntarios y prestar servicios de

primeros auxilios para los voluntarios trabajando en emergencias, forman los puestos médicos en las grandes catástrofes. En el caso de Coronel, este departamento lo conforman voluntarios que tienen títulos relacionados con el área de la salud, ya sea paramédicos, técnicos en enfermería, enfermeros, además de alguna otra área que pudiese aportar, como la psicología; sin embargo este departamento en Coronel está en pleno nacimiento y aún se encuentra en su etapa de formación, por lo que los esfuerzos están puestos en el área de salud y aunque esto abre las puertas para el ingreso de la psicología en la Institución, debe pasar tiempo para que comience a operar.

El Cuerpo de Bomberos de Coronel, a pesar de ser uno de los más grandes de la provincia en cuanto al número de compañías que lo componen, el promedio de voluntarios por compañía es de aproximadamente cuarenta personas, lo que es relativamente bajo si lo comparamos con Cuerpos como el de Concepción o de Talcahuano, en donde las listas de las compañías pueden llegar superar los cien voluntarios, ante esta situación resulta primordial que las personas que son miembros de la Institución permanezcan en ella, así se cuida la operatividad del cuerpo de Bomberos, pero ¿Cómo se mantiene la motivación de los voluntarios?. Muchos de las personas que ingresan a la Institución aprueban el proceso de aspirantes, pero se retiran antes de cumplir los cinco años de servicio, los que superan ese tiempo gradualmente bajan la cantidad de tiempo que le dedican a la Institución. Es por ello por lo que resulta importante conocer las motivaciones del voluntariado y así se pueda determinar por qué algunos voluntarios se mantienen en el tiempo con el mismo ímpetu a diferencia de otros que gradualmente se alejan y otros simplemente se retiran del Cuerpo de Bomberos.

Si el Cuerpo de Bomberos incluyera la psicología y la psicoterapia a disposición del voluntariado podría tener identificados la motivación del personal, el estado psicológico de estos,

en que los afecta el trabajo en experiencias límites, además detectar con anterioridad la desmotivación en el personal a fin de poder realizar acciones para prevenir la deserción y salvaguardar la salud mental de estos.

El aporte de la psicología en el Cuerpo de Bomberos puede ser amplio, podría aplicarse en todas las áreas de trabajo, la selección del personal que ingresa a la institución, la capacitación del voluntariado, el clima de convivencia dentro de la institución, la prevención y el cuidado de la salud mental del voluntariado con respecto a las situaciones de emergencias a las que se enfrenta a diario, detectar como la carga psicológica está afectando otros aspectos de sus vidas, entregarle herramientas para la protección psicológica, determinar los factores de la deserción y el alejamiento, mantener la motivación en el voluntariado. Para ello resulta importante investigar desde la base, saber porque los voluntarios deciden ser parte de la organización, más en esta institución en específico, en donde el ayudar significa arriesgar la integridad física y estar en constante estado de alerta y enfrentándose a diario a situaciones que llevan al límite sus capacidades tanto físicas como psicológicas.

Estudiar la motivación de los voluntarios del Cuerpo de Bomberos de Coronel nos entregará los cimientos para determinar los aspectos antes planteados y así dejar establecida la importancia de hacer parte a la psicología en los quehaceres de la institución, en la selección de personal, capacitación y formación de este, pero sobre todo en la prevención y cuidado de la salud mental del personal monitoreando los efectos de enfrentarse a las distintas situaciones de emergencias y exigencias del trabajo de los Bomberos.

Este trabajo investigativo aportará al plano de la psicología de la emergencia otorgando una visión del voluntariado desde lo más íntimo de una de las instituciones que enfrenta los siniestros

en el país y específicamente en esta ciudad, entregará datos de uno de los actores principales del campo que explora esta área, sobre sus motivaciones extraídas desde sus propias vivencias.

La presente investigación abordará los contenidos con un diseño cualitativo utilizando como instrumento entrevistas realizadas a miembros de la Institución, los datos obtenidos son transcritos y sometidos a análisis generales para la familiarización con ellos, luego se aplica un análisis temático de donde se desprende la categorización que dará paso al análisis teórico para realizar las respectivas conclusiones del estudio.

-Capítulo II: Marco Teórico-

.Marco empírico

En una revisión bibliográfica realizada por Redondo, Rueda y Amado (2013) llamada “Conducta prosocial: una alternativa a las conductas agresivas”, publicada por la revista *Investigium Ire: Ciencias Sociales y Humanas*, plantea que la conducta prosocial es sin duda una forma de vida y de ayudar a los demás, así como la solidaridad, el voluntariado y la empatía, aspectos que favorecen la prevalencia de las conductas prosociales y que desarrollan habilidades en los adolescentes. Las conductas prosociales disminuyen los comportamientos agresivos en las relaciones con sus pares. En general, parece haber acuerdo en llamar conducta prosocial a los comportamientos llevados a cabo voluntariamente para ayudar o beneficiar a otros, mientras que por otro lado la relación del altruismo con la conducta prosocial es que responde a los actos prosociales llevados a cabo por motivos o valores internos sin buscar ningún tipo de recompensa externa (Holmgren, Eisenberg & Fabes, 1998).

Por otro lado en un estudio realizado por Auné et al (2014) llamado “La conducta prosocial: Estado actual de la investigación”, nos entrega luego de una revisión bibliográfica, un análisis de las definiciones, tipologías, variables relacionadas, variables predictoras, motivaciones y formas e instrumentos de evaluación de la conducta prosocial. Se encontró que se han postulado definiciones más abarcativas y otras más estrictas del constructo, mientras que las tipologías más recientes han tendido a reducir el número de categorizaciones. Esta revisión arrojó como dato que abundan tanto las investigaciones como la construcción de instrumentos para la medición de la conducta prosocial en la infancia y la adolescencia. Pero se observó que hay pocos estudios en relación con el significado psicológico de la prosocialidad para el bienestar y el ajuste personal durante la juventud, la adultez y, especialmente, la vejez.

Al insertarnos en el concepto de motivación encontramos la investigación llamada “Motivación Intrínseca, Extrínseca y Bienestar Psicológico en Trabajadores Remunerados y Voluntarios” realizada por Gastañaduy (2013), de la Pontificia Universidad Católica del Perú, la cual tiene el propósito de explorar y describir si existen semejanzas o diferencias entre los perfiles motivacionales y las dimensiones de bienestar psicológico en trabajadores remunerados y voluntarios. Esta investigación trabaja directamente con Bomberos, para ello, se aplicó la escala de Motivación en el Trabajo (Gagné, 2010) y la escala de Bienestar Psicológico (Ryff, 1989) en una muestra de 188 participantes, 94 bomberos voluntarios y 94 trabajadores remunerados. Los resultados confirman que los Bomberos voluntarios, tienden a poner esfuerzo en su trabajo en general por razones intrínsecas, consideran que la labor que realizan es importante para sí mismos, y suelen experimentar una sensación de disfrute y satisfacción tras su realización. Al comparar el grupo de voluntarios con el de remunerados, la motivación de carácter autónoma resultó mayor en el primero, lo cual evidencia autonomía, no sólo al realizar su labor de ayuda a

otros, sino que probablemente esta característica también esté presente en muchas de las actividades que realizan (Grant, 2008).

En el caso de los trabajadores remunerados, las motivaciones de carácter extrínseco tienen una mayor presencia, pero es superada por la intrínseca. Estos resultados ilustran las diferencias individuales entre personas, pues permite inferir que una misma actividad puede haber distintas orientaciones motivacionales.

Siguiendo con la motivación, en la investigación llamada “La motivación en los voluntarios: Una aplicación del inventario de funciones al caso Colombia”, (Perez et al, 2012), publicada en la Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, determina cuáles son las variables que motivan a los voluntarios en Colombia, a desarrollar las actividades relacionadas con el trabajo voluntario. El análisis de los resultados muestra que los voluntarios en Colombia se motivan principalmente porque pueden trabajar por una causa que es importante para ellos y porque pueden ayudar a los menos afortunados; variables pertenecientes a la dimensión de valores.

Las dimensiones que influyen en la motivación de los voluntarios son: Valores, Carrera, Social y Comprensión. El desarrollo de valores como el humanitarismo es un factor motivador para los Voluntarios en Colombia, lo que implica que como Voluntarios se preocupan por los menos afortunados y reconocen que ayudar a otras personas es importante, siendo concordante con la definición de Voluntario. La oportunidad de adquirir nuevos conocimientos es un factor motivador de los Voluntarios en Colombia, porque a través de las actividades que desarrollan obtienen una nueva perspectiva de las cosas, ven las situaciones de otra forma y aprenden a tratar con una variedad de personas. El fortalecimiento de las relaciones sociales es un factor motivador de los Voluntarios en Colombia, porque la gente que conocen comparte su interés en el servicio comunitario, dan un gran valor al servicio a la comunidad y lo consideran una actividad

importante. La posibilidad de adquirir experiencia profesional es un factor motivador de los Voluntarios porque las actividades que desarrollan se verán bien en sus hojas de vida y los ayudará a tener éxito en la profesión que ejercen. La reducción de sentimientos negativos, como la culpa y la posibilidad de enfrentar los problemas personales, no constituyen un factor motivador de los Voluntarios, ya que afirmaron que en ningún momento son voluntarios pensando en liberar culpas por ser menos afortunados y que tampoco utilizan el ser voluntario como un medio de escape a los problemas personales, lo que es concordante con la definición de Voluntario. El crecimiento y el desarrollo psicológico no son factores motivadores de los Voluntarios, porque no los motiva el hecho de que el ser voluntarios los haga sentir importantes ni mejore su autoestima, demostrándose que el Voluntariado en Colombia es una actividad desinteresada.

En la investigación de Bajo (2015) llamada “Motivaciones del voluntariado: análisis mediante grupos de discusión” de la Universidad de León, la cual tiene por objetivo explorar las motivaciones implícitas en las actividades de los voluntarios tal y como ellos lo perciben, y su relación con el tiempo de permanencia en la Institución. Es un estudio descriptivo de enfoque cualitativo y corte transversal. Para la recogida de datos se empleó la técnica de grupos de discusión, constituyéndose dos grupos diferenciados en base al tiempo de permanencia en la institución, con una muestra de 10 voluntarios. Resultados que, en el caso que nos ocupa, muestran la existencia de una diferencia de motivaciones entre los voluntarios cuyo tiempo de permanencia en la institución se encuentra entre 1 y 3 meses, con valores superiores en motivaciones centradas en el ego; y aquellos voluntarios cuyo tiempo de permanencia se encuentra entre los 8 y 18 meses, con valores superiores en motivaciones centradas en los demás. González et al (2004) en el estudio llamado “Factores Psicológicos Asociados a la Permanencia y Compromiso del Voluntariado” explora las motivaciones asociadas a la permanencia de los voluntarios en la Institución del Hogar de Cristo, se plantean tres hipótesis para explorar las

características de estas motivaciones y el rol que juega la organización en tanto satisface los motivos de ingreso. Se encuentra que los voluntarios que permanecen en la institución obtienen puntuaciones más altas que los voluntarios desertores en la motivación total, motivaciones dirigidas a valores y motivaciones orientadas a autoestima. Así mismo se encontró que los voluntarios que permanecen en la Institución presentan motivaciones que apuntan a valores más marcados. Por último no se encontró que el grado de satisfacción en la organización para las motivaciones de ingreso tuviera un rol determinante en el tiempo de permanencia.

A pesar de que, si existen investigaciones relacionadas con la conducta prosocial y la motivación en el voluntariado, son escasas las que se relacionan directamente con una Institución como Bomberos.

. Marco teórico

Para contextualizar el concepto de conducta prosocial debemos entenderlo como una manifestación de una adaptación social positiva, podría comprenderse como una respuesta saludable ante los estímulos de la relación social. Se contraponen a las conductas antisociales, respuestas agresivas y conductas centradas en sí mismo.

Un factor relacionado con la adaptación social, tanto en las conductas prosociales como antisociales es la empatía, esta favorece los actos altruistas y limita la agresión. (Hoffman, 1987, 1989, 1990; Bandura, 1987; Batson y Coke, 1981 en Escrivá et al. 2004). Siguiendo esta premisa los individuos empáticos son menos agresivos por su sensibilidad emocional y capacidad para comprender las consecuencias negativas potenciales para el mismo y el entorno social, que se pueden derivar de la agresión. La empatía está negativamente relacionada con la conducta

agresiva y positivamente relacionada con la conducta prosocial. (Carlo, Raffaelli, et al., 1999; Singh-Manoux, 2000 en Escrivá et al., 2004).

Por otro lado los rasgos de temperamento o personalidad tales como impulsividad y autocontrol parecen estar íntimamente relacionados con el desarrollo de la conciencia y la conducta antisocial (Eisenberg, Fabes, Guthrie y Reiser, 2000 en Escrivá et al., 2004). Así pues, los individuos poco controlados, a veces irritables e impulsivos son propensos a externalizar problemas de conducta en la infancia o más tarde en la adolescencia o edad adulta y por tanto llevar a cabo conductas desadaptadas (Eisenberg, Fabes et al, 2000; Bandura, 1999; Caprara y Pastorelli, 1993 en Escrivá et al., 2004).

Según Bandura, citado en Escrivá et al. (2004), la activación emocional empática es uno de los factores que influyen en el tipo de respuesta que con mayor probabilidad dará el sujeto ante las reacciones emocionales de los demás, se trata de un factor afectivo que interactuará con reguladores cognitivos y variables situacionales y sociales, se admite el supuesto de que la sensibilidad empática favorecerá probablemente el altruismo y reprimirá la agresión, pero el que la persona altamente empática realice o no acciones altruistas depende de otros determinantes como los inductores sociales, las limitaciones que impone la situación, los costos potenciales, la disponibilidad de habilidades y de recursos necesarios para ayudar al otro, la atribución de responsabilidad, las características de la víctima y su relación con el observador.

La misma multiplicidad de factores se plantea al analizar los efectos inhibitorios de la activación emocional empática sobre la agresión. Bandura explica la sociopatía desde la falta de sensibilidad hacia los sentimientos de otras personas, los sociópatas dado su bajo nivel de empatía pueden hacer daño a los demás sin experimentar remordimiento o malestar, esto correspondería a un nivel alto de conducta antisocial.

Podemos plantear el origen de la conducta prosocial y la conducta antisocial, algunos estudios atribuyen a la crianza y las dinámicas familiares la conducta de un individuo. Por el contrario, las relaciones familiares caracterizadas por el afecto y el apoyo, junto con la coherencia en la aplicación de normas, potencian el desarrollo prosocial de los hijos (Mestre, Samper, Tui y Dlez, 2001 en Tur et al., 2004). La estabilidad emocional que puede garantizar una crianza positiva puede evitar manifestaciones agresivas, físicas o verbales y estimular las conductas prosociales de acercamiento a los demás.

Según Redondo, *et. Al* (2013) el término comportamiento prosocial fue introducido en Nueva York a principios de los años 70 a raíz de un incidente particular, a pesar de las súplicas y gritos de una mujer apuñalada y asesinada posteriormente, 38 vecinos que presenciaron el suceso, le ignoraron a pesar de lo terrible de la situación. Reactivamente, la conducta prosocial está ligada intrínsecamente a las conductas de “consuelo, dar ayuda, altruismo, compartir, asistencia, cooperación y en paralelo, las conductas de solidaridad” (Moñivas; citado en Redondo, et al. 2013)

En cuanto a la progresión de concepto, Aune, *et. al.* (2013) demuestra que el concepto de conducta prosocial, más que convertirse en un concepto polisémico, produjo una suerte de construcción y complementación gracias a los investigadores que estudiaron dicho concepto; en 1980, Pearce & Amato, incluyeron el comportamiento de rescate, donación, asistencia, apoyo social y el voluntariado. En 1983, Amato continúa agregando conductas que tienen relación con la conducta prosocial, junto con Penner (2002), Besser, Amir & Barkan (2004) tales como corregir una información incorrecta, ser voluntario en alguna organización social y donar órganos, respectivamente. Chacón (1986) y Hinde (1991) agregaron y destacaron el sacrificio del benefactor como requisito para definir una conducta de este tipo. Es en 1998, cuando Olivar, entrega una definición de altruismo la cual se entiende como: “*solamente a aquel*

comportamiento que favorece a otra persona, grupos o metas sociales y aumenta la probabilidad de generar una reciprocidad positiva, de calidad y solidaria en las relaciones interpersonales o sociales consecuentes, salvaguardando la identidad, creatividad e iniciativa de las personas o grupos implicados''; Esto significa que en 1998 ya existía la convencional connotación de la conducta prosocial o el altruismo, concebida como la ejecución de una acción favorable para otro que no beneficia al que la realiza.

Continuando con Auné et al. (2013); las variables positivas que interceden en la conducta prosocial son un producto que surgió gracias a los aportes de diferentes teóricos tales como:

- Autocontrol (Bandura, 1991; Caprara & Pastorelli, 1993)
- Simpatía (Batson, 1991; Batson & Powell, 2003)
- Creencia de autoeficacia social (Caprara & Steca, 2005)
- Razonamiento moral (Caprara, Steca, Zelly & Capanna, 2005)
- Agradabilidad (Ashton, Paunonen, Helmes & Dougla, 1998)
- Nivel educativo (Brown & Ferris, 2004)
- Número de hijos (Carroll, McCarthy & Newman, 2006)
- Estabilidad emocional (Bekkers, 2006)
- Extraversión (Bekkers, 2006)
- Confianza (Uslaner, 2002)
- Autoconcepto (Inglés, et al., 2012)

La edad, también es un factor que malea la conducta prosocial, ya que, al igual que en el caso del concepto, el ser humano también se va construyendo y va desarrollando un compendio de experiencias el cual lo hace más o menos proclive a manifestar las conductas.

Rober Roche (1991) establece también, categorías y ventajas, a modo de características diferenciadoras de la conducta prosocial, estas son:

- 1) Ayuda física: conducta no verbal que procura asistencia a otras personas para cumplir un objetivo.
- 2) Servicio Físico: Conducta que elimina la necesidad a los receptores de la acción de intervenir físicamente en el cumplimiento de una tarea.
- 3) Dar y compartir: Entregar objetos, alimentos o posesiones a otros, perdiendo su propiedad o uso.
- 4) Ayuda verbal: Explicación o instrucción verbal, que son útiles o deseables para otras personas en la consecución de un objetivo.
- 5) Consuelo verbal: Expresiones verbales para reducir la tristeza y aumentar el ánimo.
- 6) Confirmación y valoración positiva del otro: Expresiones verbales para confirmar el valor de otras personas o aumentar la autoestima, incluso ante terceros.
- 7) Escucha profunda: Conductas meta verbales y conductas de atención, que expresan acogida paciente, pero activamente orientada a los contenidos por un interlocutor en una conversación.
- 8) Empatía: Conductas verbales que, partiendo por un vaciado voluntario de contenidos propios expresan una comprensión cognitiva de los pensamientos del interlocutor o emoción de estar experimentando sentimientos similares a este.
- 9) Solidaridad: Conductas físicas o verbales que expresan, aceptación voluntaria de compartir las consecuencias, especialmente penosas de la condición, estatus, situación o fortuna desgraciadas de una persona, familiares, sociedad o países.

10) Presencia positiva y unidad: Presencia personal que expresa, actitudes de proximidad psicológica, atención, escucha profunda, empatía, disponibilidad para el servicio, la ayuda y la solidaridad para con otras personas contribuyendo a un clima psicológico de bienestar, paz, concordia, reciprocidad, y unidad en un grupo de dos o más personas.

Eisenberg (2002, citado en Urquiza, 2005) aúna la empatía como un elemento de la personalidad al comportamiento prosocial, el cual Batson & Coke (1981) diferencian, por su lado:

1. *Empatía centrada en el otro (víctima): respuesta afectiva donde el foco de la atención es la otra persona quien provoca que se comparta su mismo estado emocional, ya sea positivo o negativo. Cuando la otra persona sufre se siente tristeza, compasión, deseos de ayudar; cuando es feliz, se comparten la alegría y el bienestar. Está vinculada con el altruismo.*
2. *Empatía centrada en uno mismo: el foco de la atención se vuelve sobre el propio sujeto quien experimenta inquietud, malestar, ansiedad. Puede originar conductas prosociales no altruistas, su finalidad es lograr alivio subjetivo.*

Respecto a la gestación y desarrollo del comportamiento prosocial, existió también un proceso de construcción. Por ejemplo, Cialdini y sus colegas (Cialdini, Shaller, Houlihan, Arps, Fultz, & Beaman, 1987) han argumentado que la mayoría de los casos de comportamiento prosocial pueden ser explicados por motivos egoístas, tales como tratar de mejorar la propia imagen pública o aliviar un estado de ánimo negativo. Más recientemente, Solomon, Greenberg y Pyszczynski (1991) destacan en este sentido que proporcionar ayuda a los necesitados,

especialmente a los que se considera dignos de ella dentro de la cultura, es un ejemplo de cómo cumplir con los estándares de valor provee a los individuos de un sentimiento de autoestima personal. Concordantemente, Salovey, Mayer y Rosenham (1991) puntualizaron que el comportamiento de ayuda puede beneficiar a los individuos que proveen asistencia, no sólo mejorando el estado de ánimo actual, sino también en el largo plazo. Otros investigadores han propuesto que los motivos para el comportamiento prosocial están ligados a una necesidad radical de pertenencia. Desde esta perspectiva, las acciones prosociales podrían reforzar el sentimiento de comunidad, satisfaciendo los deseos de ser valorado, necesitado y apreciado por un grupo social (Baumeister & Leary, 1995). Hecho este análisis, puede determinarse que el altruismo es una conducta prosocial, ya que el altruismo se liga intrínsecamente al bienestar de los demás, la conducta prosocial, en cambio, puede ser una actitud o una conducta aislada que no tiene relación directamente con una persona; ante esto, sin duda existen tipos, o categorías de conducta prosocial, estos son según Portal (citado en Auné, 2014):

- 1) Conducta prosocial de ayuda directa versus conducta prosocial de ayuda indirecta: En la ayuda directa el observador interviene personalmente en la situación. En cambio, ayuda indirecta implica que busca la colaboración de otra persona que es quien interviene directamente.
- 2) Conducta prosocial solicitada versus conducta prosocial no solicitada: si la conducta se realiza en respuesta específica a un pedido será una conducta prosocial solicitada; en cambio, si se realiza de *motu proprio*, se clasifica como no solicitada.

- 3) Conducta prosocial de ayuda identificable versus conducta prosocial de ayuda no identificable: Este criterio trata acerca de si es posible identificar al benefactor, o si el acto de ayuda permanece como anónimo. Criterios personales, situacionales y temporales demarcan el grado en que la conducta prosocial realizada es identificable.
- 4) Conducta prosocial de ayuda en situación de emergencia versus conducta prosocial de ayuda en situación de no emergencia: se considera ayuda en situación de emergencia a aquella que ocurre en una situación que implica una amenaza o daño real, y en la cual, el peligro puede incrementarse con el transcurrir del tiempo. La ayuda en situación de no emergencia, en cambio, se presenta relacionada con sucesos ordinarios, previsibles y no ambiguos.
- 5) Conducta prosocial en situación de emergencia versus conducta prosocial institucionalizada: la conducta prosocial institucionalizada o conducta rol es decidida en un contexto apacible, a partir de una motivación intrínseca. En cambio, las situaciones de emergencia ocurren repentinamente y el factor temporal es clave en la elección de ayudar.
- 6) Conducta prosocial espontánea (no planificada) versus conducta prosocial no espontánea (planificada): en la conducta prosocial espontánea o no planificada la ayuda que se presta es simple, constituyendo un hecho aislado. Supone un contacto breve con un desconocido, con el cual no existe una interacción futura. Además, la decisión sobre la ayuda debe hacerse muy rápidamente. Por el contrario, en la conducta prosocial no

espontánea o planificada hay interacciones repetidas, el benefactor busca ayudar y supone un mayor costo de tiempo.

Expuestas estas categorías de conducta prosocial de Portal (citado en Auné, 2014), es importante revisar ahora los elementos subyacentes relacionados con la motivación de las personas que ejecutan actos prosociales.

Etimológicamente, el término motivación viene del latín motus, el cual se relaciona con aquello que moviliza a la persona para realizar una acción o actividad, Trechera (citado en Naranjo, 2009). Según Bisquerra (citado en Naranjo, 2009) se puede definir motivación como el proceso por el cual el sujeto se plantea un objetivo, utiliza los recursos disponibles de forma adecuada y mantiene una determinada conducta para lograr una meta.

Para Ajello (citado en Naranjo, 2009) la motivación debe ser comprendida como la trama que sostiene el desarrollo de aquellas actividades que son significativas para la persona y en las que esta toma parte.

Al revisar el concepto de motivación en algunas de las distintas corrientes teóricas encontramos tres perspectivas fundamentales sobre la motivación; la conductista, la humanista y la cognitiva. La perspectiva conductual enfatiza que las recompensas motivan la conducta y dirigen la atención de las personas hacia acciones adecuadas y la distancian de las inadecuadas. Por otro lado, el enfoque humanista la capacidad humana para crecer, las cualidades personales y la libertad de elección. La teoría cognitiva enfatiza en las ideas y considera que lo que la persona piensa que puede ocurrir es importante porque determina lo que ocurre. (Perez, 2012)

Ya entrando en el concepto de motivación desde la perspectiva del voluntariado podríamos definirla desde una perspectiva sociológica, como fuerzas motoras, pulsiones, deseos que responde al porqué de la interacción social, la intencionalidad y sentido, consciente o no, que configuran los procesos proyectivos. De ahí la comprensión y explicación de porqué y como la conducta humana toma una dirección específica, se trata de fueras psicológicas interna que intervienen en la decisión de hacerse voluntarios, y de seguir siéndolo a lo largo del tiempo (Chacon et al., citados en Bajo 2015)

Según lo anterior motivación se entiende como los motivos, objetivos, planes y metas que impulsa a la gente para iniciar, dirigir y sostener acciones; en concordancia con esto la motivación de los voluntarios es un proceso que los impulsa a participar en determinadas actividades, buscando siempre el beneficio de la comunidad. (Vecina, Chacón y Sueiro, 2009)

Factores de la motivación

Con respecto a los factores que motivan a un voluntario, Frisch y Gerrard (citados en González, et al., 2004), señalan el Modelo de los Dos Factores, en el cual propone dos dimensiones:

- los motivos altruistas: hacen referencia a la expresión de los valores personales, por ejemplo, cómo ayudar a quienes lo necesitan,
- los motivos egoístas: se refieren a recompensas internas o externas, por ejemplo, la oportunidad para conocer personas, obtener contactos sociales y la exploración de diferentes opciones de carrera.

Por otro lado, Cnaan y Goldberg-Glen (citados en González, et al., 2004), proponen un modelo unidimensional para identificar los factores de motivación de los voluntarios, el cual se basa en la combinación de 22 factores agrupados en una dimensión que se denomina experiencia gratificante.

Otra alternativa para identificar motivaciones en el voluntariado es la que proponen Caldwell y Andereck (citados en González, et al., 2004), quienes describen tres categorías de motivaciones para el voluntariado:

- Intencional: se refiere a hacer algo útil y contribuir a la sociedad
- Solidaria: se basa en la interacción social
- Materiales: incluyen recompensas tangibles, tales como gratificaciones y recuerdos.

Por último, Clary y Snyder (citados en González, Leiva, et al., 2004) identificaron seis funciones principales que son relevantes para el voluntariado. En estas funciones se incluyen los valores, social, carrera, comprensión, mejora y protección. A continuación se detalla cada una de estas seis dimensiones:

- Expresión de valores:

Una función del voluntariado consiste en brindar oportunidades a las personas para expresar valores relacionados con asuntos altruistas y humanitarios. Se relaciona con la función expresiva de valores de Katz (citado en González, et al., 2004) lo característico de estas personas es que los demás son lo más importante para ellos, esta predice la permanencia de los voluntarios en esta actividad. (Clary & Miller; Clary & Orenstein, citados en González, 2004)

- Conocimiento:

Una segunda función potencialmente manifestada por el voluntariado es la que permite nuevas experiencias de aprendizaje y la oportunidad de ejercitar el conocimiento, la experiencia y habilidades que pueden ser útiles en la vida diaria o en el futuro. (González, Leiva, et al., 2004)

- Ajuste social:

Una tercera función que podría ser cubierta por el voluntariado son las motivaciones respecto a las relaciones interpersonales. Esta función social está claramente relacionada con la función de ajuste social de Smith (citado en González, et al., 2004)

- Carrera:

Una cuarta función que se manifestaría en los voluntarios que se interesan por los beneficios hacia sus carreras, que podrían obtenerse de la participación en actividades de voluntariado. Esta función se relaciona con la función utilitaria descrita por Katz (citados en González, et al., 2004)

- Protección:

Una quinta función traza sus orígenes en procesos asociados con el funcionamiento del ego. Esta se relaciona con el ego defensivo descrito por Katz (citado en González, et al., 2004) centrándose tales motivaciones en la protección del ego de los aspectos negativos de uno mismo. En el caso del voluntariado serviría para reducir los sentimientos de culpabilidad por ser más afortunado que otras personas y protegerse de los problemas personales.

- Autoestima:

La sexta función propuesta deriva de los indicadores que fortalecen el ego, y especialmente los procesos protectores de éste. En el caso del afecto positivo las personas utilizan la ayuda como una manera de mantener y aumentar el afecto positivo de sí mismos, es decir, su ego. También

hay personas que realizan el trabajo de voluntariado por razones de desarrollo personal (Anderson & Moore, citados en González, 2004)

Fuentes de motivación de la conducta pro social

Se han argumentado las siguientes influencias culturales en los motivos y necesidades individuales:

a) Motivación de exploración, curiosidad o variación estimular y necesidad de búsqueda de sensaciones y de curiosidad: los estímulos complejos, novedosos e imprevisibles motivan la conducta, aunque no haya refuerzos instrumentales (Hogg y Abrams, citados en Páez, Fernández, Basabe & Grad, 2014). Los seres humanos necesitan o están motivados por la variación estimular, algunos sujetos tienen una mayor necesidad de búsqueda de sensaciones. Los valores de Estimulación y de Autonomía Afectiva típicos de personas y culturas individualistas, llevan al individuo a la excitación, novedad y cambio.

b) Necesidad de reducción de la incertidumbre, la activación y la ansiedad: personas buscan reducir el exceso de estimulación, de ansiedad afectiva e incertidumbre cognitiva, mediante la asimilación de la nueva información a los conocimientos pre-existentes y mediante reglas y rituales que regulan la interacción con lo nuevo y desconocido (Hogg y Abrams, citados en Páez, Fernández, Basabe & Grad. 2014). Los rituales tecnológicos afrontan la incertidumbre ante la naturaleza, las leyes y los rituales sociales la incertidumbre ante los otros y las creencias y rituales religiosos la incertidumbre ante la muerte (Hofstede, citados en Páez, et al 2014). Estos generan una homogeneidad de creencias y una percepción de acuerdo consensual que reduce la incertidumbre. Reafirmar las normas de la cultura disminuye la ansiedad ante la muerte por ejemplo y el castigo ritual de los desviantes del endogrupo que crean incertidumbre sobre los

valores y normas compartidas, redundan en un aumento de la identificación grupal (Marques, Abrams, Paez y Hogg, citados en Páez, et al., 2014). Ciertas culturas, basadas en religiones que afirman la verdad absoluta y en grandes regímenes políticos unificados por leyes, que enfatizan la evitación de la incertidumbre, se caracterizan colectivamente por una mayor ansiedad y neuroticismo (Basabe, Paez, Valencia, et al, 2002).

c) Motivación de búsqueda y atribución de significado: Se presupone que la gente realiza atribuciones de causalidad porque necesita controlar los sucesos y predecir el futuro (Fiske y Taylor, 1991). Aunque la necesidad de búsqueda de significado se supone común en todas las culturas, hay diferencias con respecto al contenido de la atribución de significado - de causalidad, por ejemplo. Los individualistas manifiestan con más intensidad la tendencia atribuir las causas de los sucesos a factores de personalidad o internos - aunque también muestran mayor sesgo de actor-observador (explicar las conductas de otros por su personalidad y la propia por las circunstancias), mayor sesgo de auto-servicio y de enaltecimiento del yo (explicar sus éxitos por causas internas y sus fracasos por causas externas) como hemos dicho. Colectivistas tienden igual que individualistas a inferir rasgos de personalidad de la conducta, ignorando las causas situacionales de la conducta. Aunque también tienden los colectivistas a explicar los sucesos por disposiciones o características grupales y a corregir más este sesgo de correspondencia cuando se hacen salientes claves contextuales, cosa que los individualistas no hacen (Fiske, Kitayama, Markus, y Nisbett, citados en Páez, et al., 2014).

d) Necesidad de consistencia cognitiva: La necesidad de evitar un estado de conflicto entre cogniciones, en particular cuando el yo está implicado es un motivo importante en la psicología social (Hogg y Abrams, citados en Páez, et al., 2014). La necesidad de consistencia cognitiva es la base de la teoría de la disonancia cognitiva. Hay evidencia que muestra que la inconsistencia

cognitiva provoca activación fisiológica, además de que provoca cambios cognitivos y actitudinales. Otra línea de investigación postula que los sujetos están motivados a mantener un autoconcepto consistente. Ignoran o descalifican la información contradictoria con el autoconcepto, evitan este tipo de información y buscan activamente información y situaciones que reafirmen su auto-concepto (Fiske y Taylor, citados en Páez, et al., 2014).

e) Motivación de conocimiento, veracidad y necesidad de autoverificación. También se postula que para predecir el futuro y controlar los resultados las personas necesitan conocer con veracidad la realidad y sus habilidades. Esta necesidad subyace a las comparaciones sociales que los sujetos llevan a cabo (Hogg y Abrams, citados en Páez, et al., 2014). Se ha planteado que los sujetos colectivistas tienden más a una visión menos optimista y más cercana a la realidad de sus expectativas. La explicación más razonable es el énfasis puesto en una actitud favorable que enfatiza lo positivo en la cultura individualista (Moghaddam, citados en Páez, et al., 2014).

f) Motivación de búsqueda de placer, de defensa de la autoestima, auto-imagen y necesidad de autovaloración y de manejo de impresión; la tendencia de los sujetos a maximizar sus ganancias y reducir sus costes, así como la de tener una buena imagen se analizan parcialmente de forma separado y se ha mostrado su carácter funcional. La necesidad de tener un sentido positivo del Sí mismo se postula como universal. La auto-presentación ante otros de forma consistente y valorante o con buena imagen es una motivación o fin general de la interacción social (Fiske y Taylor, citados en Páez, et al., 2014). El Hedonismo como valor se vincula al placer o gratificación sensorial y social de la persona y sociedades individualistas, hacen más énfasis en el placer sensorial.

g) Motivación de control, efectividad, auto-eficacia o competencia y necesidad de auto-determinación: una tendencia a creer en la capacidad de controlar el medio es un motivo importante distribuido en todas las culturas. Una alta auto-eficacia se ha asociado a un mejor rendimiento y adaptación en diferentes culturas (Bandura, 1999 citado en Páez, et al., 2014). La Auto-dirección a nivel individual y la Autonomía cognitiva a nivel colectivo son valores vinculados a la independencia en el pensamiento, decisión y creación. Los valores de Auto-dirección son más fuertes en las culturas individualistas y en las personas que comparten valores individualistas y de baja distancia jerárquica (Schwartz; Gouveia, citados en Páez, et al., 2014). Se ha diferenciado el afrontamiento o control primario, del afrontamiento orientado a adaptar el sujeto al medio, o auto-modificación cognitiva y emocional del sujeto en vistas a adaptarse al medio. Se supone que la primera forma de afrontamiento es más adaptativa y surge antes en el proceso evolutivo. El control primario busca modificar el entorno para adaptarlo a las expectativas, es decir, las personas aumentan sus refuerzos mediante la modificación del medio. El control secundario busca cambiar los estados subjetivos para adaptarlos al medio, en otras palabras, aumenta los refuerzos mediante el ajuste con el medio.

También se ha encontrado que cuando el sujeto no elige la tarea, muestra un menor nivel de rendimiento, que cuando elige libremente la tarea a realizar.

h) Motivación de Logro: es la necesidad de superar obstáculos y lograr un estándar alto, de éxito en la competición con un estándar o criterio de excelencia. El logro como valor se vincula al éxito personal como resultado de la demostración de competencia según las normas sociales (éxito, la ambición, ser capaz e influyente son adjetivos asociados a esta motivación). El logro se asocia personas que comparten más fuertemente valores culturales de individualismo y distancia jerárquica - o individualismo vertical (Ros y Gouveia, 2001).

i) Motivación de Intimidad: la necesidad de tener y mantener relaciones cálidas e íntimas que implican poco miedo al rechazo. Es el contacto social que provee apoyo emocional y simpatía (Hogg y Abrams, citados en Páez, et al., 2014). Aquí se busca la valoración del refuerzo del bienestar de las personas con las que se tiene un contacto frecuente. El valor individual de Seguridad, y el colectivo de Conservación en parte, están vinculados a la armonía y estabilidad en las relaciones sociales, se pueden relacionar también en parte con la motivación de intimidad.

j) Motivación de Afiliación: es la necesidad de establecer relaciones sociales y de ser aceptado socialmente y de tener seguridad en las relaciones interpersonales. Es el contacto social que provee conocimiento sobre el yo y el mundo que reduce la incertidumbre, así como provee de estimulación afectiva y cognitiva, que ayuda a crear una imagen digna de sí mismo (Hogg y Abrams, citados en Páez, et al., 2014). Los adjetivos asociados a esta función de afiliación y conformidad son educados, obedientes y autodisciplinados, y respeto por la tradición. El carácter voluntario y problemático de las relaciones de amistad sugeriría que la necesidad de afiliación pueda ser más alta en culturas individualistas.

k) Necesidad de distintivita y diferenciación: las personas complementan la necesidad básica de afiliación con una necesidad de diferenciación y distintividad cognitiva del yo (Brewer, citado en Páez, et al., 2014). En las culturas individualistas los sujetos tienden más a manifestar el fenómeno del Primus Inter Pares o falsa unicidad positiva sobre atributos normativos del endogrupo, perciben a su endo-grupo como más diferenciado o más variable que a los exogrupos, mientras que en las culturas colectivistas no se percibe al endo-grupo como más diferenciado que el exo-grupo (Lee y Ottati, en Páez, et al., 2014). Los valores de autonomía afectiva y cognitiva son dominantes a nivel macro-social en culturas individualistas y la necesidad de unicidad es importante para el auto-concepto independiente individualista, por lo que es razonable pensar que

este motivo será más saliente en culturas individualistas y probablemente jerárquicas, que valoran la independencia, el logro y las diferencias de poder.

1) Motivación de Poder: se define como el deseo de obtener posición y prestigio social, controlar los recursos sociales y materiales. Se refiere a la necesidad de tener impacto, control o influencia sobre otra persona, grupo o el mundo en general. El Poder se refiere a la evaluación y búsqueda de prestigio social, al control y dominio sobre personas y recursos. Los adjetivos asociados a él son poder social, autoridad, riqueza. (Ros y Gouveia, citados en Páez, et al., 2014)

.Esquema de marco teórico

Adaptación social

Comportamiento antisocial / prosocial (comparación)

Conducta prosocial

- Definiciones y concepciones teóricas
- Aprendizaje y desarrollo de la conducta prosocial según los distintos enfoques teóricos.
- Concepciones sociales de conducta prosocial
- Componentes de la conducta prosocial
- Tipos de conducta prosocial.
- El voluntariado como conducta prosocial
 - Definición y concepciones sociales del concepto de voluntariado

- Factores asociados a la práctica del voluntariado

Motivación de la conducta del voluntariado

- Motivación
- Enfoque y perspectivas teóricas de motivación
- Factores de la motivación
 - Expresión de los valores
 - Conocimiento
 - Ajuste social
 - Carrera
 - Protección del ego
 - autoestima
- Fuentes de Motivación
 - Humanitarismo
 - Aprendizaje
 - Experiencia
 - Valores culturales

.Marco conceptual

Según Pérez (2012) se concibe a la motivación del voluntariado como el proceso volitivo que los impulsa a participar en las actividades que demanda el trabajo voluntario que llevan a cabo, buscando el beneficio de la comunidad. En este caso en particular, al trabajar con voluntarios de Bombero se entenderá que este trabajo en pro de la comunidad, se realiza bajo el alero de una organización y no de forma individualizada.

Se referirá a la conducta prosocial como los comportamientos que favorecen a otras personas o a grupos sociales y aumentan la probabilidad de generar una reciprocidad positiva y solidaridad en las relaciones interpersonales (Roche, citado en Marín, 2010)

También se utilizará la definición de Eisenberg & Fabes (1998) para concebir el concepto de comportamiento prosocial el cual es una conducta voluntaria que se adopta para cuidar, asistir, confortar y ayudar a otros.

-Capítulo III: Marco Metodológico-

. Tipo de estudio:

Esta investigación apuntará a un nivel descriptivo, ya que examina las características del problema específico y establece relación causal del tema al cual apunta, además, se encargará de indagar en el qué y cómo ocurre el fenómeno estudiado, además de quiénes son los involucrados de que el tema sea tal.

La duración de esta investigación recae en lo transversal, lo cual mide a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal (Cornejo, 2006) por lo que su ejecución no estará sujeta a patrones de tiempo; la razón se debe a que esta

investigación apunta a un fenómeno extenso captando un momento de esta en pos de describir cómo ocurre lo estudiado. Sin embargo, la orientación temporal de esta investigación será en retrospectiva, ya que el relato extraído de las unidades muestrales será una construcción que recurrirá a elementos regresivos hasta llegar al momento de la entrevista, esta, dependiendo del entrevistado puede arrojar datos que prefieran otros eventos temporales en desmedro de otros.

. Diseño del estudio

Esta investigación tiene un diseño de carácter cualitativo, es decir, su procedimiento contempla una serie de operaciones técnicas e intelectuales que un investigador hace experimentar al objeto o fenómeno de estudio para conocer el significado de estos. La especificidad fundamental de los métodos cualitativos viene de su inscripción en el paradigma subjetivista o interpretativo, es decir, considera los fenómenos humanos como fenómenos de sentido los cuales pueden ser comprendidos por un esfuerzo mediante el análisis, considerando a la vez la naturaleza humana del investigador y la naturaleza de los mismos fenómenos de sentido (Mucchielli, citado en Cornejo, 2006).

Es importante señalar algunas características propias del diseño cualitativo, como por ejemplo, el objeto de estudio se le conoce una vez finalizado el proceso de investigación, este debe ser examinado desde todos los ángulos posibles. Otra característica es que los datos tienen que ser analizados de acuerdo a sus similitudes, tanto desde el punto de vista descriptivo como analítico (Cornejo, 2006).

Este estudio de diseño cualitativo tiene un enfoque Fenomenológico, lo que implica fijarse en el discurso de la propia existencia el cual estará arrojando definiciones de lo que somos (Cornejo,

Mendoza & Rojas, 2008) Cuando el narrador relata parte de su vida como petición para la investigación, también se le está solicitando de forma implícita que tome una posición frente al relato, se le entrega la posibilidad de asumirse o no a sí mismo como productor de su propio relato. (Gaulejac, citado en Cornejo, Mendoza & Rojas, 2008)

Es por ello que esta investigación es trabajada desde el enfoque fenomenológico el cual nos permite detectar desde el relato y las historias de vida la perspectiva sobre las motivaciones de los voluntarios de bomberos para estar y permanecer en la institución, ellos tendrán que tomar una posición frente a su relato la cual nos permitirá tener distintas versiones sobre su motivación.

. Enfoque del estudio

El enfoque biográfico de relato de vida es concebido como una herramienta testimonial, no buscando una realidad dura y generalizable, ya que la ciencia no describe una realidad que es absoluta sino "fenómenos de la experiencia" (Vargas, citado en Cornejo, 2006) metodológicamente hablando, este enfoque transgrede la manera tradicional y muchas veces deductiva de las ciencias a la búsqueda de la comprensión de un fenómeno particular, ya que establece una sincronía entre la historia individual y la realidad social en la cual está inserto; bajo este marco, el enfoque biográfico, capta de forma transversal la realidad extraída de bomberos entregando datos complejos y particulares.

La importancia de aplicar el enfoque narrativo biográfico en esta investigación recae en la producción de conocimiento descriptivo, holístico y original, ya que reconoce una realidad cambiante, dinámica e imposible de ser congelada en orden de crear una panacea. Según Cornejo (2008) el método biográfico genera una "dialéctica constructivista entre narrador y narratorio"

este encuentro social, con una posterior construcción, inspecciona la importancia de establecer un contacto consciente y sentido ya que “el único punto de contacto de todas estas investigaciones es la producción de datos cuya forma lingüística es el relato” (Miquel, 2006) así se ciñe la importancia del lenguaje en la epistemología de la realidad.

. Definición de dimensiones de estudio

Una de las principales dimensiones estudiadas en esta investigación es la conducta prosocial, al intentar definir conducta prosocial podemos encontrar bastantes autores que plantean una definición, sin embargo, todos concuerdan en que es una acción orientada a alguien más. Podemos hablar de conductas de consuelo, dar ayuda, altruismo, compartir, asistencia, cooperación, siendo la última en venir a escena la conducta de solidaridad. (Moñivas, 1996, p.127)

También se entiende la conducta prosocial como comportamientos que favorecen a otras personas o a grupos sociales y aumentan la probabilidad de generar una reciprocidad positiva y solidaridad en las relaciones interpersonales. (Roche, citado en Marín 2010)

Es idea diferenciar y entender la relación entre una conducta prosocial y una conducta altruista, la primera se realiza de forma voluntaria y beneficia a otros, se puede esperar algún tipo de recompensa en ellas, en cambio la conducta altruista se realiza con la intencionalidad de ayudar a alguien más excluyendo la voluntad de obtener una recompensa, es decir una conducta prosocial puede ser altruista como no serlo. (Fuentes et al. 1998)

Una segunda dimensión presente en esta investigación es el concepto de motivación en específico del voluntariado. Entendemos la motivación como los objetivos, metas y planes que impulsa una persona a realizar un procedimiento o un conjunto de acciones, a movilizarse para llegar a lograr algo planteado (Pérez, et al., 2012), dicho esto la motivación en el voluntario es el proceso que los impulsa a participar en las actividades que demanda el trabajo voluntario que llevan a cabo, buscando el beneficio de la comunidad. En este caso en particular, al trabajar con voluntarios de Bomberos se entenderá que este trabajo en pro de la comunidad se realiza bajo el alero de una organización y no de forma individualizada.

Conducta prosocial y motivación son las dimensiones principales de esta investigación las cuales serán estudiadas en un contexto organizacional como es el Cuerpo de Bomberos de Coronel pesquizando el relato individual de sus miembros.

. Definición de objetivos de investigación

Objetivo general

Describir los elementos motivacionales de la conducta prosocial de voluntariado en Bomberos de Coronel.

Objetivos específicos

- 1) Conocer los elementos afectivos, cognitivos y experienciales que configuran la motivación de la conducta prosocial de voluntariado en Bomberos de Coronel
- 2) Identificar los elementos motivacionales de inicio de la conducta prosocial de voluntariado en Bomberos de Coronel.

- 3) Identificar los elementos motivacionales de permanencia para la conducta prosocial de voluntariado en Bomberos de Coronel
- 4) Conocer los factores que influyen en elementos motivacionales de la conducta prosocial de voluntariado en Bomberos de Coronel.

. Muestra

El cuerpo de Bomberos de Coronel forma parte de uno de los cincuenta y un Cuerpos de Bomberos que existen en la región del Bío Bío, específicamente de la provincia de Concepción. Es el tercer Cuerpo más antiguo creado en la provincia.

El Cuerpo de Bomberos de Coronel fue fundado el 4 de agosto de 1904, con la creación de la primera compañía en el centro de la Comuna. En la actualidad, con 113 años de servicio, esta institución está compuesta por ocho compañías distribuidas por los distintos sectores de la comuna, incluida la Isla Santa María. Cada compañía se ha especializado a lo largo de los años en distintas áreas de servicio, es así que Coronel cuenta con compañías especialistas en rescate vehicular, emergencias marítimas portuarias, emergencias con materiales peligrosos, compañías zapadoras y de escalas y grupos especializados formados por miembros de distintas compañías como por ejemplo, el grupo especialista en rescate urbano.

Bomberos es una institución jerarquizada, que elige a sus líderes llamados “Oficiales Generales” (que cumplen funciones a nivel de la totalidad de la organización) y “Oficiales de Compañía” (que cumplen funciones en sus respectivas compañías) por medio de votaciones que se realizan cada uno o dos años según los estatutos que rigen al cuerpo de bomberos lo indiquen.

En estas elecciones participan todos los miembros de la organización que se encuentren inscritos en el registro nacional de bomberos.

Existe en la institución dos líneas de mando;

- **Administrativa:** se encarga de los aspectos administrativos del Cuerpo, fuera del servicio en las emergencias, gestiona los recursos y su autoridad máxima es el Superintendente, representante legal de la Institución. De esta línea se desprenden el Vicesuperintendente, Secretario General, Tesorero General y los Directores de todas las compañías del Cuerpo. Todos estos oficiales conforman el Honorable Directorio General, ente que dirige y toma las decisiones de la organización.
- **Ejecutiva u Operativa:** se encarga del servicio propiamente tal, el combate de las emergencias y la coordinación en las distintas actividades de la organización, la autoridad máxima de esta línea de mando es el Comandante, de esta línea también se desprenden el Segundo Comandante, Capitanes y los Tenientes de cada Compañía. Los Comandantes también forman parte del Honorable Directorio General.

Los oficiales administrativos al cumplir funciones en el área ejecutiva quedan bajo el mando de los oficiales ejecutivos, como ejemplo, si el Superintendente asiste a una emergencia, durante las labores de combate, estará bajo el mando del Comandante u oficial ejecutivo que se encuentre a cargo, a pesar de que este sea la máxima autoridad del Cuerpo de Bomberos. Cabe señalar que la descripción realizada anteriormente corresponde a la organización de Bomberos de Coronel, otros Cuerpos pueden tener algunas diferencias en los cargos, como el número de Comandantes o algún cargo que la Institución en Coronel no considere.

Como se nombró anteriormente los cargos son elegidos de forma democrática mediante votación, lo que significa que un bombero puede llegar a ser la máxima autoridad de la institución y luego de la próxima elección volver a ser un voluntario sin mando entre las filas de la compañía a la cual pertenezca, dicho esto, lo que conserva el estatus de un Bombero es su antigüedad en la institución, los años de servicio, los cuales son premiados cada cinco años con la entrega de medallas. Entre los Bomberos que no poseen cargos, la antigüedad en la institución les otorga el derecho a tener el mando sobre los de menos años de servicio.

Con respecto al personal, el Cuerpo de Bomberos de Coronel está compuesto por 288 miembros, de los cuales 243 son hombres y 45 mujeres. Llamamos Bomberos a aquellas personas que pertenecen a la institución y poseen el título de voluntario otorgado por el Honorable Directorio General del Cuerpo de Bomberos de Coronel, por ende, estos miembros se encuentran inscritos en el Registro Nacional de Bomberos de Chile.

Dentro del Cuerpo de Bomberos de Coronel podemos encontrar;

- Cadetes: miembros menores de 18 años, quienes se encuentran en constante capacitación, no están autorizados para asistir a emergencias y aun no poseen el título de voluntario que otorga el Honorable Directorio General.
- Aspirantes o postulantes: miembros mayores de 18 años, quienes se encuentran proceso de formación para obtener el título Bombero voluntario, no están autorizados para asistir a emergencias.
- Bomberos en servicio o activos: miembros mayores de 18 años que poseen el título de Bombero voluntario y participan activamente en las actividades de la organización y constituyen la fuerza de trabajo durante las emergencias.

- Bomberos Honorarios: miembros que poseen más de veinte años de servicio, tienen privilegios en las listas de asistencia a las actividades de la organización, su participación en el trabajo durante las emergencias dependerá de las capacidades físicas que enfrente el voluntario. Ser Voluntario Honorario es símbolo de respeto para los demás miembros.
- Bomberos Insignes de Chile: miembros que poseen cincuenta años de servicio y más. Este es el último título que se otorga al voluntario, el cual es reconocido a nivel nacional, siendo pocos los Bomberos que llegan a tenerlo. Debido a que la mayor parte de ellos se encuentran en una avanzada edad, su participación en las actividades de la organización es escasa y no realizan trabajos en emergencias. Ser Voluntario Insigne de Chile representa un símbolo de respeto y admiración para los demás miembros de la institución.

La muestra de esta investigación está conformada por Bomberos representantes de cada una de las compañías en Coronel y de todos los rangos según años de servicio, para asegurar la pesquisa de información que incluya la influencia de la idiosincrasia de cada compañía y la perspectiva que pueda otorgar la antigüedad en la Institución.

- Criterios de Inclusión en la muestra de investigación

- Ser miembro de alguna de las ocho compañías del Cuerpo de Bomberos de Coronel.
- Tener el título de Voluntario otorgado por Honorable Directorio General.

-Criterios de Exclusión en la muestra de investigación

- Ser miembro del Cuerpo de Bomberos de Coronel menor de 18 años pertenecientes a la escuela de cadetes del Cuerpo de Bomberos.
- Ser miembro del Cuerpo de Bomberos de Coronel perteneciente a la Escuela de Aspirantes del cuerpo de Bomberos.

- Miembros que a la fecha de aplicación del instrumento para la investigación, se encuentren cumpliendo algún tipo de sanción disciplinaria, es decir, estén inhabilitados para participar en la institución.
- Ser personal rentado del Cuerpo de Bomberos de Coronel, cumpliendo funciones administrativas del servicio y recibiendo remuneración por el trabajo realizado en jornadas previamente establecidas por contrato.

Matriz de presentación de sujetos participantes

	Sexo	Edad	Tiempo en la Institución	Ocupación actual
Sujeto 1	Masculino	21	7 años	Estudiante de Enfermería
Sujeto 2	Femenino	32	9 años	Trabajador dependiente
Sujeto 3	Masculino	25	5 años	Técnico en mecánica automotriz y sistemas eléctricos
Sujeto 4	Masculino	32	8 años	Trabajador dependiente
Sujeto 5	Masculino	40	20 años	Ingeniero en ejecución en administración
Sujeto 6	Masculino	35	8 años	Chofer de Vehículos de emergencia
Sujeto 7	Masculino	26	3 años	Trabajador dependiente
Sujeto 8	Masculino	31	20 años	Trabajador dependiente
Sujeto 9	Masculino	36	8 años	Chofer de Vehículos de emergencias

Sujeto 10	Masculino	27	5 años	Licenciado en arquitectura
Sujeto 11	Masculino	22	5 años	Trabajador dependiente

. Saturación de la muestra de investigación

Según J. Creswell, la saturación es el punto en el cual se ha escuchado ya una cierta diversidad de ideas y con cada entrevista u observación adicional no aparecen ya otros elementos. En la presente investigación, la saturación se dificultó en ciertos temas debido a la polisemia de los entrevistados y a la versatilidad de la construcción del relato de cada uno.

. Técnicas de recolección de información

Se utilizará la entrevista semiestructurada ya que su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos.

Las entrevistas semiestructuradas son las que ofrecen un grado de flexibilidad aceptable, a la vez que mantienen la suficiente uniformidad para alcanzar interpretaciones acordes con los propósitos del estudio. Este tipo de entrevista es la que ha despertado mayor interés ya que "...se asocia con la expectativa de que es más probable que los sujetos entrevistados expresen sus puntos de vista... de manera relativamente abierta, que en una entrevista estandarizada o un cuestionario".

En la entrevista semiestructurada, durante la propia situación de entrevista el entrevistador requiere tomar decisiones que implican alto grado de sensibilidad hacia el curso de la entrevista y

al entrevistado, con una buena visión de lo que se ha dicho. Esta investigación cuenta con la sensibilidad de atender y comprender el fenómeno estudiado a través de la empatía, la sinceridad y la cooperación.

.Malla temática

Tema	Unidades Temáticas
Elementos motivacionales de tipo afectivo	<ul style="list-style-type: none"> - Emociones asociadas al ingreso y la participación en la Institución. - Valoraciones asociadas al ingreso y la participación en la Institución. - Sentimientos asociados al ser parte de la Institución.
Elementos motivacionales de tipo cognitivo	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción sobre el Bombero Voluntario. - Percepciones del ingreso y participación en la Institución. - Pensamientos asociados a la participación en la Institución. - Identificación de cambios después del ingreso a la Institución (pensamientos, conducta, etc.).
Elementos motivacionales asociados a experiencias de vida	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencias validadoras de la participación en la Institución. - Primeras experiencias como voluntario. - Experiencias límite como Bombero. - Significado que le otorga a las experiencias vividas en la

	<p>Institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Significado otorgado a la ceremonia de juramento. - Vivencias que le han causado sentimientos negativos. - Vivencias que le han causado sentimientos positivos. - proyecciones sobre el futuro en la Institución. - Cambios.
Motivaciones para ingresar a Bomberos	<ul style="list-style-type: none"> - Factores que facilitaron tomar la decisión de ingresar. - Personas con las que compartió la decisión. - Percepción del apoyo recibido al tomar la decisión. - Perspectiva de la Institución antes de ingresar.
Motivaciones para mantenerse en Bomberos	<ul style="list-style-type: none"> - Elementos que han permitido la permanencia en la Institución. - Aspectos asociados al ingreso de la Institución (vida familiar, trabajo, relaciones sociales, etc.,). - Identificación de cambios luego del ingreso a la Institución.
Evaluación personal de la experiencia en Bomberos	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación retrospectiva sobre el ingreso a la Institución. - Evaluación retrospectiva del tiempo que ha estado en la Institución. - Gratificaciones de pertenecer a la Institución. - Acciones realizadas para el mejoramiento de la Institución.

	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones realizadas para realizar el trabajo de manera eficaz. - Logros obtenidos en la Institución. - Objetivos por lograr en la Institución. - Limitaciones físicas, mentales y/o sociofamiliares en el ejercicio bomberil.
--	--

. Técnicas de análisis de datos

En esta investigación se utilizará como técnica de análisis de datos el proceso de análisis temático con rigor científico, el cual consta de seis fases (Braun & Clarke, 2006). Si bien las fases se presentan en un orden secuencial en el escrito del estudio, en la práctica los pasos no siguen estrictamente en un orden lineal (Mieles, et.al, 2012). Estas etapas son:

- Fase 1: Familiarización con los datos e información; en esta etapa se buscarán estructuras y significados mediante las lecturas y transcripciones de los relatos, se debe aprovechar al máximo el potencial del material. (Bird, citado en Braun & Clarke, 2006).
- Fase 2: Generación de códigos iniciales; esta etapa consiste en organizar la información en grupos de un mismo significado: “se entiende por código al segmento o elemento más básico de información en crudo que se pueda considerar como significativa en relación con el tema bajo estudio” (Boyatzis, 1998). Para este proceso de codificación se trabaja sistemáticamente a lo largo de toda la información con las pautas sugeridas por Braun & Clarke (2006):
 - Codificación de la mayor cantidad posible de patrones en la información
 - Incorporación de la suficiente información en cada código como para no perder la perspectiva del contexto
 - Un mismo extracto de datos puede codificarse más de una vez.

- Fase 3: Búsqueda de temas: al capturar algo importante de la información en relación con la pregunta de investigación se considerará como un tema, representando un nivel de respuesta estructurada o significado (Boyatzys, 1998).
- Fase 4: Revisión de temas: se realiza la re-codificación y con ello, el descubrimiento de nuevos temas. Es importante establecer una delimitación de los temas para no excederse (Mieles, et.al., 2012).
- Fase 5: Definición y denominación de temas: se identifican de manera definitiva los temas, se establece “lo esencial” del tema y se elaboran las jerarquías, es decir se elaboran los temas y subtemas (Categorías).
- Fase 6: Redacción del informe final: se construye el informe sustentado en la argumentación que se deriva de la comprensión e interpretación de los datos recogidos.

Tesch (citado en Coffey & Atkinson, 2003) plantea criterios de evaluación para establecer la consistencia del análisis temático, los cuales son:

- La potencial utilidad del código y los descubrimientos de la investigación que permiten que el proyecto pueda ser replicado.
- El hecho de que distintos investigadores, al trabajar con los mismos datos, identifiquen los mismos temas.
- La posibilidad de que un mismo investigador realice una observación similar en dos tiempos diferentes o escenarios diferentes.
- Que dos investigadores trabajen con la misma información codificando cada uno por su lado, generándose un doble código y pudiendo luego comparar estos códigos entre sí.

. Criterios de cientificidad de la investigación

Según Scott (1991) la sistematicidad refiere “la presencia tanto de un desarrollo lógico y ordenado de los procesos de investigación, según lo cual pueda seguirse su línea de razonamiento, como de una metodología en la cual cada paso dé razonablemente lugar al siguiente”. La importancia de este criterio brinda estructura a la investigación, volviéndola metódica y ordenada. El concepto refiere a la forma ordenada de cómo debe avanzar el proceso investigativo, conforme a un plan previamente concebido. Este trabajo cuenta, por un lado, con un trabajo “paso a paso”, con un método para construir su cuerpo de descripción; por otro lado, el producto obtenido del trabajo es un entramado, un sistema de observaciones y argumentaciones íntimamente relacionadas entre sí, nombrado como sistema deductivo, entregando fiabilidad del fenómeno estudiado. Más que una categoría lógica, la sistematicidad es un elemento metodológico de la ciencia, empero, este es capaz de formar un conjunto conexo de proposiciones, un sistema de enunciados vinculados lógicamente; el hecho de estar sistematizado brinda racionalidad, orden, inteligible, fundado y coherente.

Retomando a Scott (Citado en Jiménez, 2010) comunicabilidad significa invitar a la inspección; el objetivo al cual apunta es crear una masa crítica “respecto del área que se está trabajando y de los mismos procedimientos empleados”. Como fundamento de las ciencias, estas deben ser comunicables, expresables y públicas; esta es posible gracias a la precisión y rigurosidad, las difusiones de resultados no sólo perfeccionan la educación general, sino que multiplica las posibilidades de su confirmación o refutación.

Finalmente, esta investigación raya lo exploratorio, por lo que, como criterio de cientificidad, la optimización de los procedimientos señalará la necesidad de requerir procedimientos de alto nivel ante la fecha de la realización de la investigación, sin embargo, estos procedimientos son primigenios y utiliza procedimientos menos sofisticados en una primera fase “no obstante ello, a medida que se desarrolla el campo, la proporción de métodos más sofisticados debe ir en aumento, en tanto se adquiera una base de conocimiento más madura” (Scott, 1991) así es como los datos podrán servir como elementos precursores que aportarán información nueva en un área de conocimiento desconocida.

. Procedimientos

- 1) Selección de entrevistado, considerando los criterios de inclusión y exclusión definidos para esta muestra y hasta conseguir la saturación de los datos.
- 2) Contacto de entrevistado, establecer contacto personal ya sea mediado o presencial donde se explique el objetivo y alcance de la investigación y se evalúe disponibilidad del potencial entrevistado.
- 3) Citación del entrevistado, según lo acordado en contacto inicial y según la disponibilidad se procede a contactar y citar al entrevistado
- 4) Elección y preparación del espacio físico, seleccionar y disponer un espacio que considere la accesibilidad y las condiciones de comodidad y tranquilidad necesaria para el desarrollo de un dialogo íntimo.
- 5) Consentimiento informado, explicación de objetivos y alcances de investigación, clarificación de dudas y firma de consentimiento.
- 6) Desarrollo de la entrevista, se realizará la entrevista considerando las siguientes fases de desarrollo técnico (Encuadre, vínculo, preguntas abiertas, etc.).
- 7) Transcripción y almacenamiento de datos extraídos de forma ordenada, se registrarán en un archivo Word.
- 8) Localización de segmentos de texto, hacerlos disponibles para su valoración.
- 9) Conectar datos importantes o segmentos de ellos, creando categorías.
- 10) Interpretación de datos obtenidos
- 11) Crear diagramas que describan los hallazgos
- 12) Redacción de informe final

-Capítulo IV: Presentación y análisis de resultados-

.Categorización de entrevistas

CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA	ATRIBUTO	ILUSTRACIÓN
Motivación del voluntario	De ingreso a la Institución	Influencia de La familia	<i>“Fui insistente con mis padres para que me llevaran, durante meses, hasta que un</i>

		<p><i>día aceptaron mi inquietud y me llevaron’’ (S1)</i></p>
		<p><i>‘‘Cuando veía a mi viejo correr, veía pasar los carros de repente, entonces eso mismo daba como un... es como una chispita que empezó a crecer de a poquito’’ (S8)</i></p>
		<p><i>‘‘Mi hermano, somos tres, somos cuatro hermanos hombres, el mayor que es el Oscar, que él es teniente, mi hermano bombero después viene el Miguel que él también fue cadete, pero después no siguió con el tema de bomberos’’ (S.7)</i></p>
	<p>Inspiración de modelos de influencia simbólica</p>	<p><i>‘‘Eeeeh ver que los bomberos ayudaban en situaciones, los veía como la ayuda, pero en situaciones, así como criticas donde no todo el mundo andaba metido en no se po, donde la gente arranca ellos van entrando (...) Y eso para mí representaba coraje valor y en la sociedad yo quería ser algo más allá de ser estudiante o trabajador (...) mis amigos que todavía son mis amigos(...) ellos son de paralelas entonces ahí estaban mis compañeros de liceos yo me juntaba con ellos y justo en ese barrio, en el pasaje vive don Erik Crisosto, Don Erik Crisosto el actual director de la Compañía entonces en conversaciones.. ‘oye si quiero entrar a los bomberos’ vamos a hablar con don Erik y partimos a</i></p>

	<i>hablar con don Erik Crisosto, ‘don Erik Crisosto queremos entra a los bomberos y usted es bombero’ ‘ya po encantado’ y nos llevó a la séptima compañía’’. (S5)</i>
Influencia de compañero de trabajo	<i>“Entonces comenzó a comentarme su cuento de los bomberos, de sus emergencias y cómo se trabaja, de hecho, muchas veces me pidió permiso para salir de su trabajo por las emergencias que ocurrían y eran en turno y me empezó a invitar al cuartel y de ahí ya nació definitivo el querer pertenecer a las filas del cuerpo de bomberos” (S6)</i>
Acompañamiento de un amigo	<i>“Yo entré a bomberos porque un amigo me invitó al cuartel, y él quería ser bombero (...) ya y lo acompañé (...) y después resulta que después de mi amigo, llegó mi hermano y cuando llegó mi hermano ya me metí yo” (S3)</i>
Emancipación familiar	<i>“ (Ingresar a bomberos) Fue la iniciativa para arrancar un poco de mi familia, de mi marido en este caso y salir un poco de ese encierro y conocer otras cosas, tener más amistades, tener amigos en realidad” (S2)</i>
Reparación simbólica de una pérdida	<i>“En el año 2005 mi mamá falleció de un problema cardíaco, entonces yo más que juramento, como promesa dije: ‘yo voy a tratar de hacer algo para que en la misma circunstancia yo lo voy a hacer’</i>

		<i>entonces, la única manera era entrando a bomberos'' (S4)</i>
		<i>''yo soy mormón entonces yo fui a Colombia, estuve 2 años y medio misionando (...) ayudando a la gente y toda la cuestión (...) y venía todo inyectado con eso de poder ayudar entonces fue como en ese momento que quedé como en el aire, esa base de creencias fue como cachetada y ahí llegó el Mauricio ''y por qué no te metí a los bomberos'' y yo dije vale'' (S10)</i>
	Reconexión con figura materna	<i>''Chuta yo, mi mamá empezó a trabajar ¿cachai? Chuta yo, porque me criek con ella no más, entonces me empecé a meter a las drogas, por donde estaba solo, empecé a fumar marihuana mmm una de... no sé pasta base, papelillo y cosas así y hasta que un día me fui a vivir a una población, la Pablo Neruda, de ahí conocí a unos amigos, y dentro de esos amigos había uno que era bombero, pero no fumaba nada (...) y me invitaron po, y ya chuta dije 'como mi mamá era bombera' dije ya voy a aprovechar la oportunidad y fui, me inscribí y todo ahí y ahí pasó el tiempo, y me fue gustando.''' (S11)</i>
De permanencia	Oportunidad para el	<i>''Me interesa seguir estudiando, como bombera seguir capacitando, poder hacer</i>

<p>en la Institución</p>	<p>desarrollo de habilidades profesionales</p>	<p><i>“cursos... forestal”</i>(S2)</p> <p><i>“Eh... bueno, ahora estamos en el tema de los cursos profesionales como bombero, entonces ya, es uno de mis sueños, ser un bombero profesional, llegar al rango lo más alto posible que pueda en temas de conocimiento, saber (...) aprender cosas nuevas, no quedarme siempre estancado en lo mismo porque no saco nada con retirarme ahora siendo que ya he avanzado hartoo”</i> (S11)</p>
	<p>Poder prestar servicios de ayuda</p>	<p><i>“El servicio que prestamos, más allá de que sea incendio, el tema del voluntariado, el tipo de servicio que prestamos más que otra cosa”</i> (S3)</p>
	<p>El agradecimien to de los afectados</p>	<p><i>“Es el gusto de ayudar a una persona y que no me diga o por ejemplo te digan ‘gracias’ o que solamente con una sonrisa uno se da por pagado, uno puede estar exhausto dos, tres horas en combate de incendio, pero uno con una persona que vea que te da una sonrisa o te dice ‘gracias’ uno se da por pagado”</i> (S4)</p>
	<p>Bienestar personal</p>	<p><i>“Sentirte bien contigo mismo, de que pudiste hacer algo y pudiste ayudar, tender la mano a alguien que está complicado y es como también es riqueza interior, pero es como para uno(...) tu igual te miras en el espejo y chuta ‘tengo la posibilidad de estar en esta institución y poder ayudar’ o ‘hoy día ayude a</i></p>

	<i>alguien' o 'hoy día evite algo' y eso te hace, como persona tú te valoras más, por supuesto que si'' (S5)</i>
Dejar la institución para convertirse en personal rentado	<i>''no es porque me quiera ir de los bomberos, si no que me den la posibilidad de que sea conductor rentado, que me paguen por manejar el carro. Entonces me van a pagar por algo que me gusta hacer'' (S6)</i>
Agradecimiento a la institución	<i>''No me veo afuera de bomberos porque todo lo que sé lo sé por bomberos, todo lo que sé, soy rescatista vehicular, soy conductor de vehículo de emergencias, soy radio operador de la central, todo en lo que yo me desarrollo, siempre en la vuelta siempre tiene que estar ligado con bomberos'' (S7)</i>
Estilo de vida basado en la activación	<i>''yo creo que es, como te decía, esa chispita como adrenalina que te da cuando sales a emergencias (...) no te podría describir qué es lo que me motiva, este, no sabría decirte, pero bueno, es algo que llevo más de 20 años haciendo y hasta el momento no se me ha pasado (...) es parte de mi vida, a estas alturas ya es parte de mi vida sinceramente...''(S8)</i>
Expiación de pecados	<i>''Como a mis propias creencias, tanto de Dios como conmigo (...) yo sé que estoy cayendo en el rollo religioso, bueno, pero</i>

			<p><i>fue porque toda mi vida hacia atrás, cumpliendo no sé, un mandamiento siendo activo y saliendo mucho, entonces por cierta parte yo sé que está mal que me alejara de mis principios de mi iglesia y de todo, y no sé, siento que haciendo esto como que me alivia el cuerpo, de hecho yo sé que estoy errando en muchas cosas, entonces yo me siento como perdonado (...) Así como por decir algo, como que me excluyo un poco de mis pecados''. (S10)</i></p>
Experiencia del voluntario en Bomberos	Concepto del rol del Bombero	Son impulsivos y descontrolados	<p><i>“Son altaneros, son locos, son desordenados, insultan a la gente, puras cosas así” (S2)</i></p>
		Modelos de alta valoración	<p><i>“Admiro que dediquen tanto tiempo, que dediquen o sea que se dediquen a aprender a pasar tiempos practicado, a pasar tiempo en la compañía, haciendo guardias, cumpliendo horarios, el hecho de que dejen familias de lado, compromisos, fechas importantes, tiempos, hay gente que estudia hay gente que trabaja y sigue participando activamente de sus deberes bomberiles, eso es admirables en las personas que lo realizan, que realizan esa actividad” (S1)</i></p>
		Son una invitación a ingresar	<p><i>“en el trayecto tenía que pasar por el cuartel por obligación, entonces veía a los muchachos cuando estaban con sus</i></p>

		<i>equipos, a veces estaban al lado aquí en la entrada del cuartel y yo decía ‘‘algún día quiero estar ahí, yo quiero ser uno de los que esté ahí y no que me lo estén contando’’ vivirlo’’ (S4)</i>
	Involucrados con ayudar	<i>‘‘Los bomberos están metido en la acción, o el otro es que los bomberos ayudan a la gente que en realidad necesita que lo ayuden, valga la redundancia porque no hay nadie más que lo ayuden más que los bomberos que le pueden ir a apagar la casa, rescatarle sus cosas, rescatarle no sé un hijo un sobrino, alguien que este adentro y es cosas de que si yo salgo de mi casa y mira para allá, miro para acá y yo soy el único bombero aquí’’ (S5)</i>
	Compañerismo	<i>‘‘Es difícil de responder esa pregunta porque uno obviamente va a querer tener una amistad unos más que otros, pero siempre el compañerismo está’’ (S11)</i>
Percepción sobre el juramento	Cierre del proceso de aspirante	<i>‘‘cuando tu jurai es como que terminai proceso de preparación es como ‘soy bombera’ ’’ (S2)</i>
	Ritualización	<i>‘‘Eh, es una manera simbólica de que tu asumes un rol de bombero y un compromiso con la sociedad, con tu compañía, con los bomberos de tu cuerpo y con la sociedad po, es un juramento simbólico, simboliza el compromiso que</i>

	<p><i>tu adquieres al momento de decidir ser bombero'' (S3)</i></p> <p><i>''tú juras frente a la bandera como lo hacen los militares, rindiendo tu vida si fuese necesario por el prójimo, nosotros vamos a atender una emergencia'' (S4)</i></p>
Compromiso y disposición	<p><i>''Es como comprometerse, eh no sé... como tomar un ideal, ser parte de la institución, si uno no jura, es como que no eres bombero todavía'' (S3)</i></p> <p><i>''Yo me sentí más comprometido con la institución, al momento de jurar tú te comprometes a muchas cosas, entonces esas muchas cosas te hacen que tú seas como más constante en algunos casos, en el mío me hace más constante en las compañías me hace ser más 'dispuesto a'... yo siempre he tenido buena disponibilidad a todo no tan sólo a los bomberos, pero una vez me sentí como más comprometido con esa situación'' (S.6)</i></p> <p><i>''Para mí es algo solemne no más... solemne... porque el compromiso que tú adquieres con bomberos ya, desde el primer día que pasaste a voluntario, sabes que si tienes que perder la vida por alguien la vas a perder igual'' (S7)</i></p>

		<p><i>“Seguir al pie de la letra lo que dice, estás jurando cachai, estas aceptando un compromiso hacia, como a nivel personal y un compromiso con la comunidad, con las personas que uno ni conoce cachai, para eso estamos acá” (S8)</i></p> <p><i>“ Nosotros tenemos un juramento que se le hace a la bandera o a Chile, a los bomberos del tema de rendir la vida si fuese necesario (...) por ámbito de que demuestra lo que hacemos (...) demuestra que esto no es juego, es algo serio” (S11)</i></p>
	Beneficio personal	<p><i>“A pesar de muchas palabras, así como que están en el aire, a mi como lo que más me motiva es puta, al final me estoy ayudando... yo no siento que sea como ‘ah, yo voy a ayudar a todos porque los amo a todos’ no siento eso, siento que me estoy haciendo más un bien yo, que a otra gente”. (S10)</i></p>
Obstáculos	Brecha de género	<p><i>“Siempre decía que las mujeres eran inútiles y me dejó al lado del carro entonces al final no pude hacer nada” (S2)</i></p>
	Complicaciones físicas	<p><i>“una limitancia neurologica, entonces para yo poder realizar todas las actividades de bomberos el neurologo me tuvo que autorizar de acuerdo a mi evolución, el médico me dijo de acuerdo</i></p>

	<i>a tu evolución yo veo que todo está bien así que te doy la autorización para que tu seas bombero'' (S4)</i>
Medidas disciplinarias	<p><i>Lo mio fue desobedecer la orden de un superior... estuve suspendido y desligado efectivamente 3 años... saber que tu compañía no salió a una emergencia porque no llegó un conductor y tú si pudiste haber sacado ese carro eh... puta, eh, dolía'' (S6)</i></p> <p><i>''Buscan la forma de que tu hagas las cosas mal (...) por ejemplo, hay miles de instancias en que tú puedas juzgar a un bombero (...) y te van a cagar (...) se busca la opción hasta que al final por cansancio te pillan el problema y te hace cagar arriba (consejo superior de disciplina) te mandan a consejo y te hacen pedazos cuando es gente que no va a de acuerdo a lo que piensan''. (S7)</i></p>
Pasividad de los oficiales	<i>''el director que estaba en ese tiempo en la compañía, no... me cansé de la estructura, no hacían nada, no... no hacían aniversario, premiaciones, nada, de hecho a los más cabros les decían en una emergencia ' ¿Para qué van a ir para allá? quédense acá no más' '' (S8)</i>
Inoperatividad del material	<i>''Esto fue en el 2002 por ahí, porque el carro que había se lo habían echado, un carro viejo ya pero, se subió alguien a</i>

		<p>mayor</p>	<p><i>calentar el motor, le pidió permiso al otro capitán que estaba, eeh y nos quedamos sin carro, un año, se va la gente, se va dada de baja, se reestructura la compañía y me designan capitán, asumo el cargo y estuve un año con la carretilla con mangueras arriba y si salíamos, había un incendio por aquí cerca salíamos con la carretilla a los incendios tirábamos mangueras del grifo, o cuando llegaba un bombero, llegaba en su autito, le metíamos en el maletero mangueras y todo y salíamos, llegábamos igual no más po'' (S5)</i></p> <p><i>''En ese entonces nosotros no teníamos carro bomba, se nos había echado a perder, entonces había un incendio en Lagunillas y sin saber lo que había o si es que habían personas eh... fuimos., nos vinieron a buscar en un furgón y fuimos, y el capitán me mandó a hacer, me delegó un trabajo de hacer una búsqueda y rastreo dentro de una casa (...) con fuego y humo dentro de todo y había una niña, una niña, tenía 2 años, era guagüita (...) chuta me sentí mal porque yo creo que si hubiésemos tenido un carro bomba operativo hubiésemos llegado antes al incendio y a lo mejor esa niña la hubiésemos sacado viva (...) frustración</i></p>
--	--	--------------	--

			<i>no porque murió la niña si no porque adonde no teníamos carro como para salir a ayudar ¿me entiende?’’ (S11)</i>
--	--	--	---

.Análisis categorial

En la primera categoría llamada ‘*Motivación del voluntario*’, se aborda la motivación de los voluntarios que trabajan en Bomberos para conocer cuáles son sus elementos motivacionales base tanto para ingresar a la Institución como para mantenerse en ella (Pérez, et al., 2012). En la primera subcategoría se evidencia a partir del análisis de datos de la investigación, que los motivos para ingresar a la Institución, según la descripción de los sujetos se dividen en dos tipos, las de tipo personal y las de tipo social. Los sujetos ingresan mayormente por influencias sociales externas, es decir, de tipo social, tales como compañeros de trabajo y amistades; en menor medida motivos estrictamente personales tales como reconexión con figuras parentales, emancipación o reparación simbólica de alguna pérdida.

La segunda sub categoría habla sobre los elementos motivaciones que establecen la permanencia en la Institución, al igual que las categorías sobre el ingreso a la institución, las categorías de permanencia se dividen en las de tipo social e individual, según lo descrito por los sujetos, en este caso, a diferencia de los elementos motivacionales de ingreso, los de permanencia son predominantemente personales exponiendo razones tales como bienestar personal subjetivo, estilo de vida, posibilidad de capacitaciones e incluso, una búsqueda de expiar sus propios pecados; en menor medida, las razones sociales y expansivas para mantenerse en la institución son el agradecimiento de los afectados y el hecho de agradecer y servir a la institución.

En la segunda categoría se aborda la experiencia del sujeto al ser voluntario en la institución y se denomina “*La experiencia de ser voluntario en Bomberos*”. En la primera sub categoría habla sobre el concepto del rol del Bombero en donde predomina una visión positiva sobre el rol del voluntario en la Institución con características propias de la conducta prosocial la cual está ligada intrínsecamente a las conductas de dar consuelo, ayuda, el compartir, prestar asistencia cooperación y las conductas solidarias (Moñivas,1996; citado en Redondo, et al. 2013) Este concepto permanece de igual forma tras el transcurso de los años como voluntarios mezclándose con sus propias experiencias, de esta forma está conformado el ethos bomberil.

La siguiente subcategoría trata sobre la percepción de los miembros ante el rito del juramento institucional, esta percepción está altamente relacionada con el compromiso y la disposición al asumir las tareas del voluntariado bajo la afiliación a una institución, la motivación de afiliación tiene asociados a ella adjetivos de los sujetos como el ser obedientes, autodisciplinados y tener respeto por la tradición. (Hogg & Abrams, citados en Páez, et al. 2014)

Una tercera sub categoría de la experiencia de ser voluntario en Bomberos se refiere a los obstáculos, limitaciones que, durante la experiencia de ejercer el voluntariado en la institución, han presentado, estos obstáculos que pueden ser de tipo personal u organizacional, dichos obstáculos influyen en la motivación del voluntariado, ya sea disminuyéndola o aumentándola al ser tomados como desafíos. La mayor de las limitaciones expuestas está relacionada con la institución, es decir, son de tipo organizacional, tales como las medidas disciplinarias, la inoperatividad del material que necesitan para su labor y la gestión de oficiales o mandos. En menor medida se presentan las limitaciones de tipo personal, tales como las brechas de género o las complicaciones físicas.

La superación de los obstáculos forma parte de la motivación de logro, esta tiene relación con la necesidad de superar los obstáculos y lograr un estándar alto de éxito en la competición con un estándar o criterio de excelencia (Ros y Gouveia, 2001).

-Capítulo V: Discusión-

.Hallazgos

En relación con la identificación de los elementos motivacionales de inicio de la conducta prosocial se encuentran como hallazgos

- Los motivos de ingreso correspondientes al aspecto personal se relacionan con la inspiración, emancipación, reconexión con figuras parentales y reparaciones simbólicas.
- En el aspecto social los motivos de ingreso se relacionan con la influencia familiar, de amistades y de compañeros de trabajo, además la oportunidad que ofrece la institución de ayudar bajo el alero de una organización

En relación con la identificación de los elementos motivacionales de permanencia de la conducta prosocial se despliegan los siguientes hallazgos

- Al igual que las categorías sobre el ingreso a la institución, las categorías de permanencia se dividen en las tipo social e individual, según lo descrito por los sujetos.
- Los motivos que corresponden a las categorías de tipo personales se relacionan con el bienestar personal, estilo de vida, el obtener la oportunidad de capacitación profesional y la expiación de pecados

- Los motivos que corresponden a las categorías de tipo social están relacionados con el agradecimiento recibido de parte de los afectados, el agradecimiento a la Institución misma y el hecho de servir y ayudar a la Institución.
- La mayor parte de los sujetos tienen motivos de tipo personales para permanecer en el Cuerpo, las metas asociadas a la acumulación de experiencias, capacitaciones y cargos adhieren al voluntario a la Institución

Respecto a los elementos afectivos, cognitivos y experienciales que configuran la motivación de los voluntarios se despliegan los siguientes hallazgos

- Los voluntarios se ven motivados a actuar por la adrenalina que genera el contexto de emergencia, acostumbrados a un estilo de vida basado en este tipo de activación, este estilo de vida es regulado por la disciplina, entrenamiento y capacitación recibidos durante el proceso de formación.
- La satisfacción, bienestar personal y la protección de yo son potentes motivadores del ejercicio del voluntariado.
- La ritualización simbólica del juramento en la institución aumenta el compromiso con la labor.
- Tanto el juramento bomberil como el compañerismo que se forma entre los miembros de la institución permiten que el voluntario esté dispuesto a correr riesgos para ayudar a una persona, si la ayuda va direccionada a otro bombero, tanto los esfuerzos como los riesgos que están dispuestos a correr son mayores.

En cuanto a los factores que influyen en elementos motivacionales de la conducta prosocial del voluntariado se encuentra

- Durante el ejercicio bomberil, los miembros se encuentran con obstáculos para ejercer su labor.
- Los obstáculos según señalan los sujetos están relacionados con complicaciones físicas, brechas de género, las medidas disciplinarias de la organización, la función de los mandos oficiales y la inoperatividad del material mayor, es decir los vehículos que utilizan para cumplir con sus funciones.

.Concordancias

La evidencia de esta investigación es concordante con la proposición teórica de que la motivación para la permanencia del sujeto en una institución está altamente ligada con motivos individualistas, la motivación de búsqueda de placer, defensa del autoestima, autoimagen y valoración, satisfacer la necesidad de tener un sentido positivo del sí mismo. (Fiske y Taylor, citados en Páez, et al., 2014) en los entrevistados esta motivación se desarrolla al obtener de su participación en la institución satisfacción bienestar personal, agradecimiento, una forma de expiar pecados y sentir las vivencias como un estilo de vida.

Por otro lado, la motivación del logro es otro factor que hace que los voluntarios permanezcan en la institución, el logro como valor se vincula al éxito personal (Ros y Gouveia,2001) los entrevistados tienen como razón para quedarse en la institución el escalar en temas relacionados con la capacitación y lograr ciertos pisos que la formación académica les ofrece, en este caso sería la motivación de logro el factor en cuestión, favoreciendo así lo que Ros y Gouveia plantean.

Una tercera concordancia con respecto a esta subcategoría de pertenencia a la institución es que hay una necesidad de consistencia cognitiva, los sujetos están motivados a mantener un

autoconcepto consistente, buscando activamente información y situaciones que lo reafirmen. (Fiske y Taylor, citados en Páez, *et al.* 2014). Las experiencias que ofrece el estar inserto en Bomberos, constantemente les da la oportunidad de reafirmar y que los demás validen su autoconcepto o autoimagen.

Otra concordancia teórica se ubica en la categoría de la experiencia de ser voluntario en bomberos, con respecto al concepto del rol del bombero, la percepción positiva que tiene los voluntarios con respecto al rol que ejercen, concuerda con que la auto-presentación valorante ante otros y de forma consistente se convierte en una motivación de la interacción social (Fiske y Taylor, citados en Páez, *et al.*, 2014).

La fuente de motivación relacionada con la afiliación es la necesidad de establecer relaciones sociales y de ser aceptados socialmente, los adjetivos asociados a este tipo de motivación están relacionados con la obediencia, la autodisciplina y el respeto por la tradición (Páez, *et al.* 1993). En la subcategoría sobre percepción del juramento, el significado de compromiso y ritualización que le otorgan los sujetos concuerda con que una de las fuentes de motivación es la afiliación, en este caso a la Institución.

.Discordancias

La evidencia encontrada en la presente investigación, indica que los voluntarios ingresan por una influencia en mayor medida externa, y que de a poco genera un sentido más personal, ligado mayormente a la motivación de permanencia en la institución, contrario a lo que Grant (2008) propuso, el cual señala que en el trabajo de voluntario y el ejercicio de la iniciativa ocurre de forma intrínseca exclusivamente.

Elementos propuestos por Caprara & Steca (2005), Brown & Ferris (2004) y Bekkers (2006) en cuanto a la autoeficacia social, nivel educativo y estabilidad emocional respectivamente, como variables positivas en la conducta prosocial de los voluntarios no se evidencian ni se demuestran en la información procesada en la presente investigación, al contrario, teniendo como ejes centrales las influencias de externos y familiares; y en menor medida, la expiación y reparación de simbólica de pérdidas significativas.

-Capítulo VI: Conclusiones-

Objetivos específicos N°1:

Conocer los elementos afectivos, cognitivos y experienciales que configuran la motivación de la conducta prosocial de voluntariado en Bomberos de Coronel.

Las experiencias ya sea presenciando o viviendo una emergencia, hacen mella en los voluntarios emocional y cognitivamente, produciendo cambios en la forma en como se ve la realidad, marcando un precedente en la necesidad posterior de querer ingresar a la institución y se produce el hecho innato y desinteresado (Perez, *et al.*, 2012) por lo que se produce en medida valores superiores en motivaciones centradas en el ego (Bajo, 2015).

Objetivo específico N°2:

Identificar los elementos motivacionales de inicio de la conducta prosocial de voluntariado en bomberos de Coronel.

Los elementos motivacionales relacionados con el inicio de la conducta prosocial del voluntariado pueden ser individualistas o de tipo social, la decisión de iniciar la conducta se ve motivada por influencias sociales, tales como, la familia, amistades, compañeros de trabajo, la evidencia encontrada muestra que las relaciones con personas ya involucradas con bomberos llevan al sujeto a concretar el ingreso a la institución. El ingreso y con ello el inicio de la conducta, genera satisfacción de las necesidades del sujeto, confirmando las causas que son importantes para ellos y la ayuda a los menos afortunados, variables pertenecientes a la dimensión de valores (Pérez *et al*, 2012), esto significa que los motivos para que la conducta permanezca sufran transformaciones con respecto a los motivos de ingreso.

Objetivo específico N°3:

Identificar los elementos motivacionales de permanencia para la conducta prosocial de voluntariado en bomberos de Coronel.

Los elementos motivacionales de la permanencia de la conducta prosocial en los bomberos de Coronel se dividen en motivos de tipo individuales y de tipo sociales, si bien en un comienzo de la conducta los sujetos se ven influenciados por motivos de aspecto social, los motivos de permanencia se evocan al contexto individual como, el bienestar personal, estilo de vida, el obtener la oportunidad de capacitación profesional y la expiación de pecados. Los voluntarios al ingresar sienten cubierta la necesidad de consistencia cognitiva, motivándose a mantener un autoconcepto consistente, buscando información y situaciones que lo reafirmen (Fiske y Taylor, citados en Páez, *et al.*, 2014), esto los lleva mantenerse dentro de la Institución ya que esta les brinda tal oportunidad.

Objetivo específico N°4:

Conocer los factores que influyen en elementos motivacionales de la conducta prosocial de voluntariado en Bomberos de Coronel.

Los modelos de inspiración simbólica, se definen como la incidencia que tiene el ethos bomberil por sobre las capacidades de motivar a una persona común para convertirse en voluntario, la cual está ligada intrínsecamente a las conductas de dar consuelo, ayuda, el compartir, prestar asistencia cooperación y las conductas solidarias (Moñivas, citado en Redondo, et al. 2013) en este caso la evidencia encontrada nos demuestra que este elemento inspirador produce verdaderos efectos en la necesidad de los voluntarios de convertirse en tales, produciendo un real anclaje a su necesidad de ingresar a la Institución.

-Capítulo VII: Alcances, limitaciones y recomendaciones-

.Limitaciones y alcances

El acceso a los entrevistados fue una limitante en la realización de la investigación ya que su disposición está sujeta a la existencia de alguna emergencia, por lo que se produjeron interrupciones abruptas en la realización de ciertas entrevistas; El lenguaje utilizado por los entrevistados dificultó la codificación ya que la expresión de los mismos fue mayormente con modismos y términos exclusivos de la institución; la propia agenda institucional, la cual limitaba el tiempo de los bomberos dispuestos a ser entrevistados.

Las fortalezas detectadas por esta investigación se basan principalmente en la intencionalidad de los entrevistados a compartir sus experiencias de una forma muy amena, abierta, jovial y

agradable; la muestra entrevistada fue numerosa lo que permitió que la realización del contacto con los entrevistados fuera fluida en una ciudad con una población de 117.000 personas cubiertas por 8 Compañías de Bomberos que atraviesan todos sus sectores; cada Compañía cuenta con una oficina o salón destinado a actividades formales tales como la entrevista por lo que no fue necesario concordar algún lugar generando mayor comodidad y familiarización con el ambiente.

.Recomendaciones a investigaciones futuras

Se recomienda a los futuros investigadores sobre el tema, a realizar una muestra estrictamente homogénea en cuanto a la distribución de Compañías, se incentiva a seguir entrevistando a Bomberos operativos y no al personal rentado; se considera importante indagar variables relacionadas con el género para ver cómo este contenido se parcela en cada una de las entrevistas, esto es posible debido a la accesibilidad de la muestra en este sector de la región del Bio-Bío.

-Capítulo VIII: Referencias-

- Auné, S., Blum, D., Abal, J., Lozzia, G. & Horacio, F. 2014. *La conducta prosocial: estado actual de la investigación*. Revista perspectivas en psicología. Vol. 11, N°2.
- Bajo, B. 2015. *Motivaciones del voluntariado: Análisis a través de grupos de discusión*. Tesis de magíster, Universidad de León
- Batson, D. 1981. *Is Empathic Emotion a Source of Altruistic Motivation?*. journal of Personality and Social Psychology. Vol. 40, No. 2, 290-302. Recuperado de <https://greatergood.berkeley.edu/images/uploads/Batson-EmpathySourceAltruism.pdf>
- Batson, D. 2008. *Empathy-Induced Altruistic Motivation*. Inaugural Herzliya Symposium on “Prosocial Motives, Emotions, and Behavior,”. Recuperado de <http://portal.idc.ac.il/en/symposium/herzliyasymposium/documents/dcbatson.pdf>
- Baumeister, R., Leary, M. 1995. The need to belong: desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychol Bull.* May;117(3):497-529. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/7777651>
- Botía, J., 2015. *El origen de los cuerpos de bomberos*. El bombero número 13. Recuperado de <https://elbomberonumero13.files.wordpress.com/2015/09/origen-cuerpos-de-bomberos.pdf>
- Braun, V. and Clarke, V. 2006. *Using thematic analysis in psychology*. *Qualitative Research in Psychology.* Apr;52(4):749-58. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/3572736>

Cornejo, M. 2006. *El Enfoque Biográfico: Trayectorias, Desarrollos Teóricos y Perspectivas*. *Psykhé* (Santiago), 15(1), 95-106. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-22282006000100008>

Cornejo M., Mendoza, F. & Rojas, R. 2008. *La Investigación con Relatos de Vida: Pistas y Opciones del Diseño Metodológico*. *PSYKHE*, Vol.17, N° 1, 29-39. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/psykhe/v17n1/art04.pdf>

Gonzales, L., Leiva, Y., Sepúlveda, A. & Vega, C. 2004. *Factores psicológicos asociados a la permanencia y compromiso del voluntariado*.

Fiske, S. & Taylor, S. 1991. *Social cognition*. Editorial: McGraw-Hill.

Grant, A. 2008. *Does Intrinsic Motivation Fuel the Prosocial Fire? Motivational Synergy in Predicting Persistence, Performance, and Productivity*. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 93, No. 1, 48 –58. Recuperado de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.710.3949&rep=rep1&type=pdf>

Karla Gastañudy, G. 2013. *Motivación intrínseca, extrínseca y bienestar psicológico en trabajadores remunerados y voluntarios*. Tesis de licenciado, Pontificia universidad católica de Peru. Recuperado de file:///C:/Users/javia/Downloads/GASTANADUY_FIESTAS_KARLA_MOTIVACION_VOLUNTARIOS.pdf

- Naranjo, N. 2009. *Motivación: perspectivas teóricas, algunas consideraciones sobre su importancia en el ámbito educativo*. Revista educación, Vol. 33, No° 2, San José, Costa Rica.
- Maximiliano, M. 2003. *La evolución del altruismo*. Revista Colombiana de filosofía de la ciencia. 27-42. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/414/41400902.pdf>
- Moñivas, A. 1996. *La conducta prosocial*. Cuadernos de Trabajo Social n~ 9(1996) Págs. 125 a 142 Ed. Universidad Complutense. Madrid 1996. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/CUTS9696110125A/8357>
- Paez, D., Itziar, F., Basabe, N. & Grad, H. *Valores culturales y motivación: creencias de auto-concepto de Singelis, actitudes de competición de Triandis, control emocional e individualismo-colectivo vertical-horizontal*.
- Pérez, G., García, M., Sepúlveda, L., 2012. *La motivación en los voluntarios: Una aplicación del inventario de funciones al caso Colombia*. Entramado, Julio-Diciembre, 50-63. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265425848004>
- Redondo, J., Rueda, S., Amado, C., 2013. *Conducta prosocial: una alternativa a las conductas agresivas*. Revista Investigium ire: ciencias sociales y humanas. Vol. 4, No°1.
- Roche, R. 1991. *La optimización prosocial: una vía operativa para la inteligencia emocional y el análisis existencial*. Universidad autónoma de Barcelona. Recuperado de http://www.prosocialidad.org/castellano/docs/010_RR_Edu_Logo.pdf

- Rodriguez, E., Mayoral, E., Laca, F. 2013. *Altruismo y bienestar social en la explicación del voluntariado en estudiantes mexicanos de bachillerato y licenciatura*. Psicología Iberoamericana. Vol. 21, No°2, Ciudad de México, DF, México.
- Ros, M. & Gouveia, V. 2001. *Psicología social de los valores humanos. Desarrollos teóricos, metodológicos y aplicados*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, vol. 19, núm. 2, 2003, pp. 215-218 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid Madrid, España
- Vecina, M., Chacón, F. & Sueiro, M. 2009. *Satisfacción en el voluntariado: estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones*. Revista psycothema. Vol. 21, No°1, Madrid, España.